

Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Wijk bij Duurstede / Nieuwegein – 22 mei 2019

Op 22 mei 2019 vond in Nieuwegein de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis plaats. Aanwezig waren cliënten en hun vertegenwoordigers, cliëntondersteuners, zorgprofessionals, toegangsfunctionarissen van gemeenten, beleidsmedewerkers (van VWS en gemeenten) en vertegenwoordigers van de zorgverzekeraar, het zorgkantoor en het CIZ. Met elkaar zijn ze aan de slag gegaan om oplossingsrichtingen te bedenken voor knelpunten die cliënten in de zorg en ondersteuning thuis ervaren. Alles vanuit het perspectief van de cliënt.

Met ruim 50 deelnemers was er een divers gezelschap bijeen om over verschillende door cliënten ervaren knelpunten in de zorg en ondersteuning thuis in gesprek te gaan. De bijeenkomst startte met een warm welkom door Marieke Kleiboer, directeur Maatschappelijke Ondersteuning bij het ministerie van VWS, en een introductie door Wil Kosterman, wethouder Wmo en Jeugd van de gemeente Wijk bij Duurstede. Beiden benadrukten de kern van de bijeenkomst: niet praten, maar doen! Ook heeft een mantelzorger haar ervaringen met zorg en ondersteuning thuis met ons gedeeld. Zij illustreerde het belang van kwetsbaarheid, invloed kunnen uitoefenen en verbinding maken met voorbeelden uit haar eigen dagelijks leven.

Daarna zijn de aanwezigen actiegericht aan de slag gegaan om oplossingsrichtingen te verkennen en daarmee stappen te zetten in de verbetering van de uitvoering. Tijdens de actiegerichte workshops is in verschillende groepen samengewerkt om te komen tot concrete oplossingen die (grotendeels) binnen de eigen invloedssfeer liggen.

Met mooi resultaat! We sloten de middag af met een markt waarop de concrete oplossingsideeën met elkaar zijn gedeeld. De drie meest gewaardeerde ideeën zijn in de plenaire afsluiting besproken. Hier is ook de zorgval, één van de thema's van de bijeenkomst, verder toegelicht door Martin Holling van de directie Langdurige Zorg van het ministerie van VWS.

“We moeten de bal niet over de schutting gooien, maar een deurtje in de schutting maken om de bal door te geven.”

Nine Barend, onderzoeker langdurige zorg, CIZ

Deelnemers vanuit de regio's Utrecht Zuidoost, Utrecht West en Lekstroom hebben afzonderlijk van elkaar gewerkt aan oplossingsrichtingen voor de knelpunten uit de regio. In dit verslag komen de tijdens de bijeenkomst ontwikkelde ideeën (oplossingsrichtingen) per knelpunt naar voren.

Geen integrale benadering vanuit de ondersteuningsbehoefte van een cliënt

Hoe kunnen we... voorkomen dat je zeven mensen nodig hebt om hulp te regelen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Er is een 'Casemanager Beter Leven Thuis': één aanspreekpunt die regelt, coördineert en verbindt. Geïnspireerd op de casemanager Dementie.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

... de cliënt niet steeds opnieuw zijn verhaal hoeft te doen. Door ook minder 'kastjes en muren' te organiseren, kunnen we beter aansluiten bij de behoefte van de cliënt. Hierdoor kun je effectiever en efficiënter werken.

Wat is de aanpak?

Uiteindelijk moet de regievoering worden uitgebreid. De consultant van het wijkteam en de casemanager Beter Leven Thuis spelen daar een grote rol in. Daarnaast is er samenwerking benodigd bij financierende partijen. De eerste stap is om lijntjes uit te zetten in de eigen praktijk. Er zijn onder andere twee adviesraden van twee gemeenten die een gezamenlijk advies hierover gaan schrijven.

Hoe kunnen we... de integrale benadering vanuit de cliënt optimaliseren?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

De virtuele euro's verleggen naar de cliënt (wie betaalt, bepaalt) en het logisch (laten) samengaan van welzijn en zorg met behulp van integrale begeleidingsteams en ondersteund door een platform zoals marktplaats of booking.com voor zorg en ondersteuning.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

... we door een beter inzicht in zorg en ondersteuning beter kunnen aansluiten bij de leefwereld van de cliënt en de juiste hulp bij behoefte kunnen regelen en bieden. De zorg en het welzijn van de cliënt wordt genormaliseerd en de cliënt krijgt alleen wat hij nodig heeft.

Wat is de aanpak?

Lokale welzijn- en zorgaanbieders bieden een integraal team voor een brede vraag: "begeleiding nieuwe stijl". Het plan is gemaakt met en vanuit de cliënt zelf, waarbij aanbieders 'ontschot' denken.



Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat de cliënt weet waar hij moet zijn en passende zorg en ondersteuning en deskundig advies krijgt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Structuur die begint bij 'simpele' vindplaatsen (huisarts, scholen, bibliotheek, politie et cetera) voor cliënten. Vanuit daar is één centraal loket/expertiseteam ingericht om over de stelsels heen (Wlz, Wmo en Zvw) te helpen, mee te denken en te adviseren. Daarnaast is bij de organisatie die hulp biedt een deskundige aanwezig die in één plan zorg en ondersteuning levert.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

de cliënt zich gehoord voelt en deskundige ondersteuning krijgt en er goede bejegening is. De cliënt hoeft niet meer van het kastje naar de muur, loopt niet vast in zoektochten en de regellasten worden bij de cliënt weggenomen.

Wat is de aanpak?

De eerste stap is om het probleem duidelijk te maken bij beleidsmakers (gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar, wijkteams) om daarna de oplossing voor dit knelpunt te presenteren. Bij burgers moet worden getoetst of zij dit ook een goed idee vinden. Uiteindelijk worden alle betrokken partijen opgeroepen om het idee uit te werken.

Hoe kunnen we... zorgen dat ik als kwetsbare zwangere weet waar ik terecht kan met al mijn hulpvragen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Een screeningsinstrument inzetten voor vroegsignalering bij de verloskundige of gynaecoloog, waarop beleid kan worden aangepast.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

problemen in het (toekomstige) gezin vroegtijdig worden herkend en informatievoorziening hier op kan worden afgestemd.

Wat is de aanpak?

Samenbrengen van partijen rondom kwetsbare zwangeren: gemeente, jeugdzorg, verloskundige, kraamzorg en ziekenhuis. De gemeente heeft een rol als aanjager. Zorgaanbieders kiezen een instrument en zorgen voor een passend aanbod. Het ministerie van VWS steunt met subsidie.

Bureaucratische en administratieve rompslomp voor zowel cliënten als professionals

Hoe kunnen we... de duur van de indicatie verlengen binnen het sociaal domein met een korte procedure?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

De geldigheid van de indicatie moet langer worden, afhankelijk van de situatie van de cliënt. Er moet maatwerk zijn.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

... de cliënt minder stress ervaart. Vaak geldt een indicatie voor een half jaar of een jaar en dan moet de hele procedure opnieuw. Vaak moet de cliënt zich weer voor verschillende mensen verantwoorden waarom hij zorg nodig heeft. Als de indicatie langer is, ervaart de cliënt minder stress en minder onrust. Hierdoor heb je tevreden burgers en tevreden zorgverleners.

Wat is de aanpak?

De verschillende partijen moeten vooral goed met elkaar praten en naar elkaar luisteren. De Wmo Raad kan vragen stellen en voorstellen om de aanpak te veranderen. Zorgverleners kunnen kritische vragen stellen aan de indicatiesteller. Gemeenteambtenaren moeten vertrouwen op de ervaring van de professionals en hun kennis bespreken binnen de gemeente. Cliënten en ervaringsdeskundigen moeten goed in het hele proces worden meegenomen.

Hoe kunnen we... maatwerk leveren aan de individuele cliënt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Meer bekendheid geven aan onafhankelijke cliëntondersteuners.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

...hij/zij daarmee de administratieve en bureaucratische lasten kan verleggen en zich daar minder mee bezig hoeft te houden.

Wat is de aanpak?

Cliënten vaker op het bestaan van cliëntondersteuners wijzen, zodat zij hen weten te vinden als dit nodig is en weten waarvoor zij naar een cliëntenondersteuner kunnen gaan. Ook wijkteams kunnen meer geëntendeerd worden op (onafhankelijke) cliëntondersteuners. Om dit idee uit te voeren zijn er meer vrijwilligers nodig. De bekendheid van de cliëntenondersteuner zal worden geëvalueerd.





Hoe kunnen we... de kennis over het proces, de criteria en de wetten vindbaar maken voor professionals en cliënten, zodat de cliënt een weloverwogen keuze kan maken?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Zorgverzekeraar, zorgkantoor, CIZ en gemeente weten elkaar te vinden (telefoonnummer, smoelenboek: bellen, praten, kennen) en komen tot een beslissing. De cliënt moet in het midden staan met daar de betrokken partijen omheen.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

de cliënt begrijpt wat er aan de hand is en niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Wat is de aanpak?

Wij wisselen contactgegevens uit en koppelen dit terug aan de organisaties waar wij werkzaam zijn. Per 1-7-2019 is er een team Utrechtse Heuvelrug van het CIZ. Er wordt een overleg georganiseerd tussen team CIZ, wijkteams en gemeente / zorgkantoor, VWS en casemanagers, waar casussen en best practices in worden besproken. Dit wordt georganiseerd door de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede.



Uitstel Wlz-zorg thuis door vooruitzicht op minder zorg en hogere eigen bijdrage (zorgval)

Hoe kunnen we... het juiste moment bepalen van een Wlz aanvraag?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Structureel overleg in een sociaal team waarbij CIZ, Wmo, wijkverpleegkundigen en casemanagers aanwezig zijn.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

... er dan op het juiste moment de Wlz indicatie wordt aangevraagd. Dit levert een kostenbesparing op voor de cliënt en geen administratieve belasting (bijv. door een PGB). Dit geeft rust voor de cliënt, hij heeft duidelijkheid en er vindt afstemming van de zorg plaats met zo min mogelijk bureaucratie.

Wat is de aanpak?

Structureel overleg met een sociaal team om te bepalen of er al een Wlz indicatie nodig is voor de cliënt. Hiervoor stemmen we zo snel mogelijk af met alle partijen en maken we afspraken. Bij Stichting Binding en het CIZ informeren we naar mogelijkheden en draagvlak voor deze afspraak.

Hoe kunnen we... de cliënt helpen met de juiste zorg uit de juiste pot?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

We kunnen zorgen voor een betere informatievoorziening voor cliënten. Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan de cliënt adviseren wanneer hij/zij naar de Wlz over moet gaan. Het CIZ kan de gemeente adviseren wanneer zij een cliënt moeten verwijzen naar het CIZ.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

... de zorg vanuit de Wmo of Zvw thuis soms niet langer houdbaar is. Door een betere informatievoorziening voorkomen we niet alleen onnodige aanvragen, maar gaan we tijdig het gesprek aan waardoor de aanvragen die nodig zijn wel gedaan worden.

Wat is de aanpak?

De gemeente en het CIZ zorgen zo snel mogelijk voor betere informatievoorziening. Het Rijk legt dit neer bij het CIZ en de gemeente vraagt een lokale tak van het CIZ en/of zorgt voor de inkoop van onafhankelijke cliëntondersteuning die dit helpen op te pakken. Daardoor komt het CIZ dicht bij de wijkteams te staan en zijn er cliëntondersteuners die naast de mensen staan en meedenken of een Wlz indicatie al nodig is.

