

# Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Haarlem – 29 mei 2019

Op 29 mei 2019 vond in Haarlem de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis plaats. Aanwezig waren onder andere cliënten en hun vertegenwoordigers, cliëntondersteuners, zorgprofessionals, toegangsfunctionarissen van gemeenten en beleidsmedewerkers (van VWS, VNG en gemeenten). 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.

Ruim 75 deelnemers vanuit de regio's Midden-Kennemerland en Zuid-Kennemerland waren 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 Jan Vermeer, plaatsvervangend directeur Maatschappelijke Ondersteuning bij het ministerie van VWS, en een introductie door Marie-Thérèse Meijs, wethouder Zorg, Welzijn, Maatschappelijke Ondersteuning, Cultuur en Wonen van de gemeente Haarlem. Beiden benadrukten de kern van de bijeenkomst: praten met diegenen om wie het gaat! Ook hebben twee ervaringsdeskundigen hun ervaringen met zorg en ondersteuning thuis met ons gedeeld. Zij illustreerden het belang van bewustwording omtrent fysieke én mentale toegankelijkheid met voorbeelden uit hun eigen dagelijks leven. Daarin kwam onder andere naar voren dat communicatie over de voortgang van een zorgtraject en gelijkwaardigheid in het gesprek tussen zorgverlener en cliënt essentieel zijn.

Daarna zijn de aanwezigen actiegericht in workshops aan de slag gegaan om oplossingsrichtingen te bedenken met elkaar en concrete acties

te formuleren die grotendeels binnen de eigen invloedssfeer liggen. Daarmee zijn stappen gezet die bijdragen aan de verbetering van de uitvoering.

We sloten de middag af met een markt waarop de concrete oplossingsideeën met elkaar zijn gedeeld. Een paar van de meest gewaardeerde ideeën is in de plenaire afsluiting uitgelicht.

*“We willen toe naar een samenleving die nog meer oog voor elkaar heeft. De opgave is om de zorg en ondersteuning zo dicht mogelijk bij mensen thuis te organiseren. De systemen staan nu wel, nu moeten we terug naar de bedoeling.”*

Jan Vermeer, plaatsvervangend directeur Maatschappelijke Ondersteuning, VWS

In dit verslag komen de tijdens de bijeenkomst ontwikkelde oplossingsrichtingen per knelpunt naar voren.

## Geen integrale benadering vanuit ondersteuningsbehoefte van een cliënt

**Hoe kunnen we...** het juiste gesprek door de juiste persoon laten voeren?

### We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Als aanbieders en zorgprofessionals denken we snel in systemen en het afvinken van onze lijstjes. Er zou een persoon moeten zijn met andere competenties dan degenen waarvan we nu denken dat die het gesprek het beste kunnen voeren. De gespreksvoerder zou tevens samen met de cliënt, zorgcoördinator met mandaat en gedurende het hele traject het vaste aanspreekpunt moeten zijn.

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

de cliënt zijn verhaal maar één keer hoeft te doen en één aanspreekpunt heeft om op terug te vallen. Dit ontlast de cliënt.

### Wat is de aanpak?

Het opleiden van coördinatoren en uitvoerende professionals. De coördinator krijgt een belangrijke taak, die moet goed worden opgeleid. De uitvoerend professional moet worden meegenomen in dit proces. Wij als instellingen en gemeenten moeten die coördinatoren juist een podium geven en niet denken dat wij het beter weten. We moeten een pool maken van gespreksvoerders en een matching systeem opzetten.

**Hoe kunnen we...** de cliënt(ondersteuner) voorzien van de juiste tools om te kunnen handelen in het belang van de cliënt? Waarom krijgt een loodgieter wel de bevoegdheid om te handelen en een cliëntondersteuner niet?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Op basis van wat de cliëntondersteuner doet of zegt krijgt de cliënt het vertrouwen om concrete beslissingen te nemen.

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

er stappen worden stappen gezet die aansluiten (maatwerk), er successen zijn, er vermindering is van stress en er ruimte is tot ontwikkeling, behandeling en mogelijk herstel. Tot slot is er een mogelijk preventief effect op de lange termijn.

### Wat is de aanpak?

De aanwezige cliëntondersteuner zal in een reeds geplande bijeenkomst in gesprek gaan met de gemeente Haarlem en hoopt op meer out of the box handelen. Dit gesprek gaat over vertrouwen, verbinding en flexibiliteit van de toepassing van regels. De aanwezige zorgprofessional benadert de manager WMO met uitleg over deze oplossingsrichting. De cliëntondersteuner zal ook met een gemeentelijk beleidsmedewerker in gesprek gaan.

# Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis

Haarlem - 29 mei 2019



**Hoe kunnen we...** zorgen dat mensen weten waar ze met hun signalen terecht kunnen over cliënten die naast lichamelijke ook psychiatrische problemen hebben?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Eén plek om te melden en één regisseur. Soms zijn er sociale wijkteams die de intake doen, daarna doorverwijzen en geen regie meer hebben. Er moet dus een regisseur zijn die er continu bij betrokken is en die na een tijdje terugkijkt of alles nog goed gaat.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** hij/zij passende zorg en ondersteuning ontvangt en echt gehoord wordt.

## **Wat is de aanpak?**

Een vast contactpersoon, ongeacht het domein waaruit iemand zorg ontvangt, een soort sociale huisarts. Samenhang in de plannen en duidelijke afspraken. Het wijkteam in contact brengen met cliënten. De eerste stappen zijn het onder de aandacht brengen van het probleem en input ophalen bij de professionals.

**Hoe kunnen we...** zorgen dat cliënten zo lang mogelijk eigen regie kunnen voeren?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Oplossing in de wijk (bijv. een buurthuis) die aantrekkelijk is. Zorg dat waar een sociaal wijkteam is, er ook zorgaanbieders zijn en dat ze elkaar kunnen vinden.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** het laagdrempelig is. Cliënten krijgen zo beeld bij het aanbod, bij waar ze moeten zijn voor oplossingen en ze worden snel en passend geholpen.

**Wat is de aanpak?** Er moeten mensen zijn op dat punt in de wijk die de cliënten meteen kunnen helpen. Dit zijn mensen verschillende disciplines, inclusief ervaringsdeskundigen. Ook moet er mandaat zijn voor het nemen van beslissingen. Idee is om proeftuinen op te zetten; dit wordt voorgelegd aan de wethouder.

**Hoe kunnen we...** ervoor zorgen dat er één gezin, één plan, één regisseur gerealiseerd wordt?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Regie bij de cliënt, tenzij hij/zij handelingsonbekwaam is. Er moet meer samengewerkt worden met het sociale wijkteam.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** hij zich gehoord voelt en onderdeel is van een proces naar integrale ondersteuning. Momenteel blijven mensen teveel in hun eigen koker zitten.

**Wat is de aanpak?** Een pilotproject integraal regisseren aan de hand van casussen. Bespreken wat goed ging en wat beter kan in de samenwerking. Dit wordt samen met het sociaal wijkteam opgepakt en wordt in het volgende kwartaal opgezet.

## **Het ontbreken van of onbekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning en bureaucratische en administratieve rompslomp voor cliënten**

**Hoe kunnen we...** er voor zorgen dat de cliënt zich op de juiste manier kan aanmelden voor de zorg en vervolgens gebruik kan blijven maken van of switchen naar juiste zorg, waarbij er minder administratieve rompslomp is?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Minder formulieren en meer eenduidigheid in formulieren en procedures in de verschillende regio's. Een onafhankelijke informatielijn die toeleidt naar de juiste voorziening/ondersteuning (uitbreiden verwijsindex).

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** ze sneller de juiste hulp vinden en krijgen waar ze om vragen. De cliënt wordt minder van het kastje naar de muur gestuurd.

## **Wat is de aanpak?**

Een afspraak maken met de centrumgemeente over een onafhankelijke hulplijn, versimpelen van procedures en eenduidigheid in formulieren. Dit doen de deelnemers van de workshop door het aanspreken van de wethouder tijdens de lunch. Er wordt ingezet op het inplannen van een afspraak voor de zomer om een schrapessie te houden. Doel is dat er alleen overblijft wat echt nodig is om cliënten de juiste ondersteuning te bieden.

**Hoe kunnen we...** voor iedere vraag de juiste cliëntondersteuning bieden?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Het inrichten van een integraal deskundige poule van cliëntondersteuners om cliënten over de breedte te kunnen ondersteunen.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** de cliëntondersteuning beter vindbaar is en beter passend, waardoor cliënten sneller de juiste zorg of ondersteuning krijgen.

## **Wat is de aanpak?**

We gaan een poule samenstellen en het kennis- en deskundigheidsniveau van de cliëntondersteuner verhogen. Daarnaast is een communicatieplan nodig om meer bekendheid te geven aan de cliëntondersteuning, de focus ligt hierbij op professionals. Dit plan is een cirkel van leren: de cliënt weet na contact met de cliëntondersteuner beter de weg, maar ook de andere betrokken partijen kunnen aan de hand van casussen op hoger niveau zaken aanpakken.





**Hoe kunnen we...** de onafhankelijke cliëntondersteuning meer bekendheid geven?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Actief vanuit alle sociaal domein loketten cliënten informeren en doorverwijzen met behulp van een kaartje met (contact)gegevens in plaats van een uitgebreide en algemene folder.

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

het de hulpvraag van de cliënt verduidelijkt en het zorgt voor het krijgen van de juiste zorg en ondersteuning. Dit leidt weer tot maatwerk.

**Wat is de aanpak?**

Een klein kaartje meegeven met naam en telefoonnummer van onafhankelijke cliëntondersteuning die aan burgers kunnen worden uitgedeeld. Elke ambtenaar die contact heeft met burgers en cliënten wijst hen op deze ondersteuning door middel van het kaartje. Ook brengt de participatieraad advies uit aan de gemeente om dit te agenderen. De in deze workshop betrokken deelnemers delen kennis over onafhankelijke cliëntondersteuning binnen hun eigen organisaties.

**Hoe kunnen we...** de in de wet verankerde cliëntondersteuning meer bekendheid geven bij zowel de burger als de professional?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Zorgen voor betere naamsbekendheid en verheldering van de rol van cliëntondersteuners; wat kunnen ze voor de cliënt of de professional betekenen?

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

de burger een sterkere gesprekspartner wordt en sneller de juiste ondersteuning krijgt. Daarnaast weet de cliënt hierdoor beter de weg te vinden in de administratieve rompslomp. Hoe krijgt de burger datgene waar hij recht op heeft?

**Wat is de aanpak?**

De onafhankelijke cliëntondersteuner sluit aan bij verschillende teamvergaderingen van professionals en geeft daar presentaties. De bekendheid en marketingstrategie van onafhankelijke cliëntondersteuning richting zorgaanbieders worden verbeterd. Ook worden de interne en externe informatievoorziening van de gemeente hierover verbeterd, zoals de folder en de website. Cliëntbelang stuurt hun folder door naar alle aanwezigen via Merkbaar Beter Thuis.

## Onduidelijkheid of gebrek aan informatie over waar terecht met welke zorgvraag

**Hoe kunnen we...** de burger met een vraag beter vinden en de weg wijzen?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Diegene die de vraag krijgt durft zich erin vast te bijten en rust niet voordat de echte vraag boven water komt en opgelost is (indien nodig is er sprake van een warme overdracht).

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

de cliënt zonder omweg op de juiste plek terecht komt. Motto: 'no wrong door'.

**Wat is de aanpak?**

Starten met vraagverheldering. Vervolgens verbindt degene die de vraag krijgt de cliënt aan de juiste hulp (dit kan ook buiten de eigen organisatie zijn). Een voorwaarde van deze aanpak is dat alle betrokkenen elkaar hiervoor verantwoordelijk maken en houden. Een convenant kan daarbij helpen. Tijdens de regiobijeenkomst in Haarlem hebben de volgende partijen al aangegeven zich te kunnen vinden in de aanpak: Zorgbalans, Leger des Heils, OTT, SIG, Sensa Zorg en de Gemeente Haarlem.

**Hoe kunnen...** mensen (met een vastgestelde hulpvraag) de weg vinden naar een regievoerder met overzicht over de gehele klantreis? Onderliggende aanname: "De gemeente is nu als regievoerder niet goed vindbaar".

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Meer informatie verschaffen aan burgers, scholen, huisartsen en zorgaanbieders met als doel dat betrokken partijen bij kwetsbare inwoners bekend raken met de rol en mogelijkheden van het wijkteam en dat de partijen elkaar en elkaars werk leren kennen.

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

er rust ontstaat, doordat een regievoerder (procesmatig) naast de cliënt staat. Deze regievoerder is dan goed vindbaar.

**Wat is de aanpak?**

Er is één telefoonnummer beschikbaar en deze is vindbaar. Daarnaast komt er een publiekscampagne in de gemeente Haarlem, komen er ontwikkeltafels met aanbieders en de gemeente (georganiseerd door de gemeente Haarlem) en heeft de gemeente een website op B1 taalniveau met animaties. Idealiter wordt het in de toekomst mogelijk dat er net als bij Bol.com en Coolblue statusupdates verstuurd kunnen worden die de cliënt duidelijkheid geven over de status van de "zorgbestellingen".

