

Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Leiden – 3 juni 2019

Op 3 juni jl. vond in Leiden de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis plaats. Aanwezig waren cliënten en hun vertegenwoordigers, cliëntondersteuners, leden van diverse (Wmo) adviesraden, zorg- en welzijnsprofessionals, toegangsfunctionarissen van gemeenten, beleidsmedewerkers (van VWS en gemeenten) en medewerkers van de zorgverzekeraar en het zorgkantoor. Zij zijn met elkaar aan de slag gegaan om oplossingsrichtingen te bedenken voor knelpunten die cliënten in de zorg en ondersteuning thuis ervaren. Vanuit cliëntperspectief!

Met ongeveer 100 deelnemers gingen we in het zonnige Leiden van start. Gemeente Leiden en Zorg en Zekerheid (zorgverzekeraar en zorgkantoor) hadden de handen ineengeslagen bij de organisatie van deze bijeenkomst. Na een welkom van Marieke Kleiboer, directeur DMO van het ministerie van VWS, werden we door Juliëtte Neomagus van Zorg en Zekerheid meegenomen in de ontwikkelingen in de regio. Specifiek ging zij in op de unieke samenwerking met de gemeente Leiden bij de aanpak van zorgvraagstukken. Daarna deelden twee ervaringsdeskundigen hun verhaal met ons over hun ervaringen met de zorg en ondersteuning thuis.

Na de plenaire opening begon het echte werk: de aanwezigen zijn actievericht aan de slag gegaan met het verkennen van oplossingsrichtingen en eerste stappen in de verbetering van de uitvoering. Tijdens de 'design thinking' workshops is in verschillende groepjes samengewerkt om te komen tot concrete oplossingen die (grotendeels) binnen de eigen invloedssfeer liggen. Met een mooi resultaat! We sloten de middag af met een markt waarop de concrete ideeën over oplossingsrichtingen met elkaar zijn gedeeld.

De meest gewaardeerde ideeën zijn in de plenaire afsluiting besproken. Marieke Kleiboer gaf in reactie aan in de gepresenteerde oplossingsrichtingen te geloven. Het zorgkantoor nam één concrete oplossingsrichting als actie mee naar huis. Marleen Damen, wethouder Gezondheid, Jeugdzorg & Welzijn van de gemeente Leiden sloot af met een korte reactie op de genoemde ideeën met een beeld van de ontwikkelingen die momenteel in regio Leiden spelen.

"Elkaar kennen is zo belangrijk! Samenwerking heeft alles te maken met vertrouwen. Als dat er niet is, is er geen basis om afspraken te maken".

Juliëtte Neomagus, Zorg en Zekerheid

Deelnemers vanuit de regio's Holland-Rijnland, Midden-Holland en Amstelland – De Meerlanden hebben in gemengde groepen gewerkt aan de verbeterpunten in de regio. In dit verslag komen de tijdens de bijeenkomst ontwikkelde ideeën (oplossingsrichtingen) per verbeterpunt naar voren.

Knelpunten m.b.t. beschikbaarheid en kwaliteit van zorg

Hoe kunnen we... verandering in de hulpvraag tijdens de levensloop flexibeler organiseren?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Flexibele inzet van zorg. Het opschalen/afschalen van zorg kan flexibeler, of zorg voor woonvoorzieningen op maat (al dan niet tijdelijk) en een goede afstemming (in de financiering) van Wmo en Wlz.

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

de cliënt zich gehoord voelt en het verhoogt de kwaliteit van leven van de cliënt. Daarnaast kun je de pieken en dalen in de hulpvraag beter opvangen en de hulpverlening staat dichterbij de cliënt.

Wat is de aanpak?

Zorgen voor flexibiliteit in contracten, denk aan een 'bulkfinanciering' (bijvoorbeeld in een zorginstelling). Daarnaast kan er een training worden gegeven aan medewerkers, bijvoorbeeld gericht op het achterhalen van de vraag achter de vraag. De eerste stappen worden gezet door de mensen uit het groepje, die de ideeën bespreken bij de eigen achterban.

Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat bij kwetsbare burgers met meervoudige hulpvragen, waarbij geen regievoerder is, toch de informatie samen komt en een casemanager toegewezen kan worden?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Bij het ontbreken van een regievoerder kan de gemeente geld beschikbaar stellen voor een casemanager. Daarbij kan de huisarts binnen dit proces een eerste stap zetten door de complexe hulpvraag te stellen, als centraal 'figuur'. Alle informatie wordt dan verzameld bij de huisarts die kan aangeven dat er op basis van de beschikbare informatie een regievoerder gewenst is.

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

de juiste en passende '(zorg)discipline' wordt geboden aan de cliënt (maatwerk). Er vindt betere afstemming plaats tussen verschillende disciplines en tegelijkertijd is er één aanspreekpunt voor de cliënt.

Wat is de aanpak?

Er bestaat al een casemanager dementie. Hier kunnen we onderzoeken: hoe doen jullie dat al? Er kan een eerste pilot gedraaid worden. Daarnaast moeten er ook acties worden ondernomen om huisartsen te enthousiasmeren en in deze ideeën mee te nemen. Een eerste stap is om dit bij fysieke overlegtafels te agenderen. Het voorstel kan via de participatieraad bij de gemeente worden ingediend.



Hoe kunnen we... de zorgvraag beter in kaart brengen voor de persoon of zorgverlener?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Multidisciplinaire triage. In plaats van het uitvoeren van een (relatief kort) keukentafelgesprek waar een indicatie uit voortkomt, wordt juist ruim de tijd genomen voor triage die multidisciplinair wordt uitgevoerd.

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

de cliënt minder van het kastje naar de muur wordt gestuurd en zich meer gehoord voelt. Dit leidt tot minder zorgmissers en minder (beperkte) momentopnames van de hulpvraag van cliënt.

Wat is de aanpak?

Het sociaal wijkteam levert de regisseur die het multidisciplinair overleg initieert. In dit overleg neemt de cliënt zelf deel, hulpverleners, het FACT-team en een eventuele casemanager (dementie). Er is 'kijk- en luistergeld' nodig om de mensen bij elkaar te krijgen. Leidend voor de uitvoering is een 'organisch plan': je maakt samen een plan, maar je kunt daarvan afwijken op het moment dat er andere voorzieningen nodig zijn en dit in het belang van de cliënt is. Een eerste stap is het 'stip op de horizonplan': je wil dit uitvoeren maar hoe dan? Er moeten fondsen verzameld worden vanuit de verschillende financiers (gemeente en Zorg en Zekerheid als verzekeraar en zorgkantoor). Dit wordt geagendeerd en meegenomen in de afstemming tussen Zorg & Zekerheid en de gemeenten in de regio Holland Rijnland.

Hoe kunnen we... cliënten ondersteunen om hun hulpvraag helder te krijgen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Bij het gesprek is standaard iemand aanwezig (bijvoorbeeld familie, clientondersteuner, buurvrouw) om de cliënt te ondersteunen bij het helder krijgen van de hulpvraag. Voor de indicatiesteller is het goed om gericht na te vragen wat iemand wel of niet kan, bijvoorbeeld aan de hand van concrete situaties. Zorg daarnaast dat cliënten/naasten weten wat er mogelijk is en goed geïnformeerd zijn over de indicatie.

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

het hulpaanbod uiteindelijk beter aansluit bij wat hij echt nodig heeft. Daarnaast wordt de cliënt goed geïnformeerd over de duur (en het eventueel aflopen) van de indicatie, waardoor de cliënt weet waar hij aan toe is.

Wat is de aanpak?

In het aanvraagformulier moet duidelijk worden aangegeven wie de contactpersoon is. Als dat niet is aangegeven, zoekt de Wmo-consulent een ondersteuner. Als gemeente is het belangrijk dat duidelijk is wat er mogelijk is. En de gemeente speelt een rol in het aanbieden van een cliëntondersteuner. Mensen vanuit de verschillende organisaties moeten dan ook weten wat de mogelijkheden zijn (bijvoorbeeld ten aanzien van clientondersteuning). Vanuit de zorgaanbieders kunnen de cliënten worden bijgestaan. Een eerste stap is het agenderen van dit punt bij de cliënten-/participatieraad.

Hoe kunnen we... over de drie wetten (Wmo/Wlz/Zvw) heen met elkaar zorgen voor een duidelijke en up to date informatievoorziening voor de cliënt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Aanstellen van een cliënthouder. Deze persoon staat naast de cliënt en is een persoon waar alles diverse mogelijkheden bij elkaar worden gebracht. Dat kun je goed in een wijkteam neerleggen, maar de kern is dat iedereen (bij wie je ook aanklopt) hetzelfde beeld geeft. Deze cliënthouder blijft aangehaakt bij de cliënt van begin tot eind en heeft kennis van het veld.

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

de cliënt passende zorg ontvangt.

Wat is de aanpak?

Het doel is om een cliënthouder met kennis van het veld aan te stellen. De gemeente kan hier een eerste stap in zetten.





Hoe kunnen we... de grote diversiteit aan cliëntondersteuning en hun informatie uniformeren?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Ongeveer drie keer per jaar een bijeenkomst organiseren om de informatiestroom af te stemmen en up-to-date te houden.

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

de cliënt eenduidige informatie en een heldere toeleiding tot de zorg krijgt. Dan is het geen zoektocht meer voor de cliënt en zijn omgeving.

Wat is de aanpak?

Het zorgkantoor faciliteert en organiseert. Als doelgroep hebben we MEE, ouderenbonden, Zorgbelang, praktijkondersteuners, Lumen, (een vertegenwoordiging van) het sociaal wijkteam, GGZ en GGZ in gedachten. De eerste stap is een akkoord van het zorgkantoor. Daarna kan er eventueel co-financiering vanuit gemeente worden geregeld (vanuit de Wmo). Verder verspreidt iedereen die bij de workshop aanwezig is dit idee in zijn of haar netwerk om bekendheid en draagvlak te genereren.

Hoe kunnen we... de juiste cliënt(ondersteuning) bij de juiste partij of persoon krijgen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

We organiseren één toegang voor zowel zorg als sociaal domein.

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

de cliënt sneller de juiste ondersteuning heeft.

Wat is de aanpak?

Eén toegang inrichten voor Vinden, Verbinden en Versterken. Dat kan een telefoonnummer zijn, of een website. We denken aan voorbeelden als Psychosenet en 'Welzijn op recept'. Het moet een centrale ingang zijn die de cliënt of professional kan doorverwijzen naar de juiste partij. De vraag hoeft niet meteen beantwoord te worden. Het gaat erom dat het platform waar de vraag binnenkomt zich verantwoordelijk voelt voor het uitzoeken waar de cliënt/mantelzorger/professional heen kan met zijn of haar hulpvraag. Ook de bekendheid van de cliëntondersteuner verdient aandacht.

**Informele zorg en (onafhankelijke)
cliëntondersteuning**

Hoe kunnen we... het ondersteunend netwerk van de cliënt organiseren met een zekere houdbaarheid?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Het netwerk en het aantal netwerkpartners uitbreiden, waarbij we creatiever kijken: wat is het netwerk? En hoe kunnen we dat gezamenlijk uitbreiden?

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

we beter aansluiten bij de hulpvraag van de cliënt.

Wat is de aanpak?

Een soort zaakwaarnemer aanstellen (een personal assistent) die deze verantwoordelijkheid op zich neemt. Er zijn nu meerdere namen voor gelijksoortige functies, zoals leefcoaches, cliëntondersteuners, casemanagers etc. Er hoeft dus niet persé een nieuwe rol of functie in het leven te worden geroepen. Het komt neer op in kaart brengen wat deze bestaande functies en rollen al doen en dit omvormen naar een functie/rol die past bij de hulpvraag van de cliënt.



Coördinatie van zorg en afstemming tussen verschillende actoren

Geen integrale benadering vanuit ondersteuningsbehoefte cliënt

Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis

Leiden – 3 juni 2019



Hoe kunnen we... generalistische kennis en vaardigheden in wijkteams verbeteren? Nu heeft iedereen zijn eigen expertise en is iedereen gebonden aan de moederorganisatie.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

De kennis in wijkteams moet verbeterd worden. Dit kan door te zorgen voor een goede samenstelling in het team: generalisten aan de voorkant, met eventueel goede bijscholing. In de backoffice moet ook specialistische expertise beschikbaar zijn.

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

deze minder van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Ook bevordert dit een meer integrale, holistische kijk op de cliënt.

Wat is de aanpak?

De zorgaanbieder gaat contact zoeken met sociaal team, die kan helpen met outreachend werken. Nu wordt hier wel naar verwezen, maar komt er niet altijd iets terug. De deelnemer werkzaam bij HLT (aanbieder van huishulp), waar het project Integrale Toegang loopt, gaat kijken hoe de teams ingericht kunnen worden en gaat daarin meedenken.

Hoe kunnen we... voor complexe cliëntvragen een passend aanbod vinden?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Een ketenoverleg met partners van verschillende organisaties aan tafel, om gezamenlijk op maat passende hulp te organiseren. Waar mogelijk moet de cliënt bij het overleg worden betrokken. Door met elkaar om tafel te gaan leer je elkaar kennen en zo kan er vertrouwen ontstaan.

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

er een kortere doorlooptijd is en de cliënt niet tussen wal en schip valt. De cliënt hoeft bovendien geen nieuwe aanmeldingen te doen en voelt zich gehoord.

Wat is de aanpak?

Er moeten criteria worden opgesteld wanneer een casus in aanmerking komt voor een dergelijk ketenoverleg. Ook willen we een casemanager of een regisseur aanstellen die dit organiseert en het voortouw neemt. Ook moet er een convenant opgesteld worden op basis waarvan noodzakelijke informatie gedeeld mag worden zodat mensen zich committeren aan het overleg. Ook moet het onafhankelijk zijn. Tot slot wordt er een gesprek met een cliënt ingepland. Verdere suggesties zijn welkom!

Coördinatie van zorg en afstemming tussen verschillende actoren

Een verkokerde uitvoeringspraktijk die onvoldoende focus op at een cliënt echt nodig heeft

Hoe kunnen we... samenwerken om maatwerk te bieden, financiering te vergaren en de regie te voeren samen met de cliënt binnen complexe problematiek?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Er moet geld georganiseerd worden voor de complexe cliënt die niet in één hokje past, een soort toegangspoortje. Dit is te realiseren door één aanspreekpunt, één regisseur aan te stellen.

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

de cliënt dan de juiste hulp krijgt zonder last te hebben van hokjes (of financiering). Er is één aanspreekpunt, dus de cliënt hoeft niet steeds opnieuw zijn/haar verhaal te doen. Tot slot; de cliënt blijft eigenaar van zijn/haar oplossing!

Wat is de aanpak?

Er wordt een gesprek met de gemeente gepland om een deel van het budget beschikbaar te stellen voor complexe problematiek die niet binnen bestaande financiering passen. Daarnaast wordt samen met de zorgverzekeraar de eerstelijns hulp geactiveerd. Ook wordt er een werkgroep opgezet of zal er aangehaakt worden op een bestaande structuur. Aan VWS wordt de volgende vraag gesteld: wat is het protocol omtrent privacy en het delen van informatie?

Overgang WMO / WLZ

Hoe kunnen we... mensen met een complexe en meervoudige zorgvraag (24/7 zorg) in de thuissituatie passende zorg blijven leveren? Deze mensen hebben een Zvw/Wmo indicatie en zouden een Wlz-indicatie moeten hebben, maar de Wlz-indicatie is ontoereikend.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Er is niet één oplossing. We moeten maatwerk bieden door om de tafel te gaan met de cliënt, mantelzorger, professional en financiers. Daarnaast stellen we de inzet van e-health voor en kleinschalige huisvesting in de buurt flexibel te financieren.

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

de cliënt langer thuis kan blijven wonen en langer kan wennen aan een nieuwe situatie. Daardoor gaat de kwaliteit van leven omhoog.

Wat is de aanpak?

De meest betrokken partij neemt de regie, vaak is dit de zorgaanbieder. Deze zorgaanbieder initieert het overleg (het liefst in bestaande structuren).



merkbaar**beter**thuis



Hoe kunnen we... de afstand tussen ambulante zorg en beschermd wonen verkleinen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Meer flexibiliteit om ongeplande zorg te kunnen leveren aan de cliënt en niet afhankelijk te zijn van geclusterde woningen.

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

de cliënt geen aanspraak hoeft te doen op een plek voor beschermd wonen, thuis kan blijven wonen en kan participeren zonder stigmatisering.

Wat is de aanpak?

Meer vertrouwen in zorgorganisaties door de gemeente en de mogelijkheid om als zorgaanbieder de zorg zelf op- of af te schalen in overleg met de cliënt. Het is belangrijk om te kijken naar wat er nodig is, in plaats van je te laten leiden door het aanbod.

Hoe kunnen we... flexibele woonvormen realiseren met 24-uurs zorg/ondersteuning in de nabijheid voor zowel ouderen als jong volwassenen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Woningen maken, ombouwen of beschikbaar maken rondom 24-uurs zorg (steun)punten gericht op zowel zorg voor jongeren als ouderen.

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

de cliënt zo zelfstandig mogelijk kan (blijven) wonen in nabijheid van zorg en ondersteuning, onderdeel blijft van de maatschappij en zorg op maat krijgt.

Wat is de aanpak?

We moeten het gewoon doen (organisaties met lef!) en alle partners moeten participeren. De gemeente is hierin een belangrijke partij vanuit hun rol in de toegang. Slogan: 'significant beter wonen'.

Huisvestingsproblematiek in relatie tot wachtlijsten

Hoe kunnen we... we ervoor zorgen dat er zonder postadres toch een indicatie-aanvraag voor begeleiding in behandeling wordt genomen?

Doelgroep: zorgmijders, vaak dak- en thuisloos.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

De zorgaanbieder machtigen om een postadres toe te kennen. De zorgaanbieder fungeert als tijdelijk postadres. Zonder postadres kan momenteel niks in gang gezet worden. Slogan: je kan het zo simpel niet bedenken waarom passende zorg mislukt.

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

de cliënt beter eigen regie kan houden, er meer vrijheid is in keuze voor een zorgaanbieder en de gewenste zorg sneller kan worden ingezet.

Wat is de aanpak?

De eerste stap is het bijhouden van een logboek en het verzamelen van casuïstiek door zorgaanbieders. Vervolgens kan het probleem worden aangekaart bij de wethouder en raadsleden met een casus als voorbeeld.

Hoe kunnen we... meer zorgbehoevenden voorzien van een divers woningaanbod (gericht op ouderen, jongvolwassenen, eenpersoonshuishoudens en beschermd wonen)?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Samenwerken en beter agenderen door woningbouwverenigingen, zorginstellingen, gemeenten en projectontwikkelaars (link met artikel uit het AD op 29-5: 'flexwoningen met belastingkorting').

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

de cliënt langer in een geschikte woning thuis kan wonen en naar een tussenvorm kan verhuizen wanneer hij dit wil. Daarna komt pas het verpleeghuis in beeld indien nodig.

Wat is de aanpak?

Binnen de eigen organisatie op de agenda zetten en de juiste lobby doen. In Den Haag staat deze oplossingsrichting op de agenda via Langer Thuis waar een actielijn is 'Wonen en Zorg'.





Hoe kunnen we... meer passende woonvoorzieningen creëren voor kwetsbare jongeren met aandacht voor doorstroming (als dit nodig is) en waarbij toekomstgericht wordt gewerkt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Het beschikbaar stellen en geschikt maken van leegstaande panden.

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

de cliënt duidelijkheid krijgt over het toekomstperspectief: "ik mag hier blijven wonen!"

Wat is de aanpak?

Zo snel mogelijk leegstaande panden beschikbaar stellen voor kwetsbare jongeren door samenwerking tussen gemeente, zorgaanbieders, woningbouwcoöperaties en sociale wijkteams.

