

# Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Oss – 6 juni 2019

Op 6 juni vond in Oss de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis plaats. Met cliënten, cliëntvertegenwoordigers en mantelzorgers, cliëntondersteuners, zorg- en welzijnsprofessionals, toegangsfunctionarissen van gemeenten, beleidsmedewerkers (van VWS, VNG en gemeenten) 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 het perspectief van de cliënt.

Met een groep van ongeveer vijftig deelnemers gingen we in Oss van start. De bijeenkomst werd geopend door Kees van der Burg, Directeur Generaal Langdurige Zorg bij het ministerie van VWS. Hij vertelde meer over de achtergrond en aanleiding van deze bijeenkomsten. Thijs van Kessel, wethouder van de gemeente Oss, benoemde vervolgens welke uitdagingen hij als wethouder ziet binnen de regio. Ook lichtte hij toe welke mooie ontwikkelingen er al zijn, zoals 'Proeftuin Ruwaard', waarin wijkbewoners en organisaties samen oplossingen bedenken in de zorg voor elkaar. Tot slot kwam Raymond Krebbers aan het woord, die de aanwezigen mee nam in zijn ervaringen als mantelzorger voor zijn dementerende moeder. Hij sloot af met mogelijke oplossingen die een bijdrage kunnen leveren aan merkbaar betere zorg voor cliënten thuis.

Na de plenaire opening begon het echte werk: de aanwezigen zijn actiegericht aan de slag gegaan met het verkennen van oplossingsrichtingen, om daarmee stappen te zetten in de verbetering van de uitvoering. Tijdens deze actiegerichte workshops is in verschillende groepen samengewerkt om te komen tot concrete oplossingen die (grotendeels) binnen de eigen invloedssfeer liggen.

Met goed resultaat! We sloten de middag af met een markt waarop de concrete en herkenbare oplossingsideeën met elkaar zijn gedeeld. De meest gewaardeerde ideeën zijn in de plenaire afsluiting besproken. Naar aanleiding van de ideeën lichtten twee cliëntondersteuners van MEE toe hoe er in de gemeenten Oss en Hilvarenbeek al wordt gewerkt met onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe daarbij wordt samengewerkt met de gemeente en sociale wijkteams. Mooi om deze voorbeelden te delen!

*“We zijn geneigd om vanuit systemen te werken, dat geeft veiligheid. Wat we vaak vergeten is om vanuit de liefdevolle praktijk te werken. Maar volgens mij is dit voor de cliënt helemaal niet relevant, die wil gewoon die liefdevolle zorg en hulp.”*

Thijs van Kessel, wethouder Gemeente Oss

Deelnemers vanuit de regio's Oss, Den Bosch, Eindhoven en Helmond 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.

## Bureaucratische en administratieve rompslomp voor zowel cliënten als professionals

**Hoe kunnen we...** de toeleiding naar zorg/indicatie voor de cliënt duidelijker en makkelijker maken?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Eén onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle wetten en bekostigingsvormen (in één persoon).

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** zowel cliënt als mantelzorger en andere zorgverleners worden ontzorgd. Er is één 'alwetend' persoon is, waardoor er sprake is van een snelle toeleiding in plaats van 'van het kastje naar de muur'. De cliënt (en mantelzorger) ervaart minder stress en frustratie.

**Wat is de aanpak?** Het goede voorbeeld van cliëntondersteuning dat nu al binnen gemeente Oss plaatsvindt, wordt door MEE gedeeld met andere gemeenten. Daarnaast wordt gekeken of de werkwijze kan worden toegepast binnen andere domeinen (Zvw, Werk & Inkomen). Tot slot benadrukt de gemeente de juiste wijze van communicatie tussen gemeente en cliënten intern en vindt er een overleg plaats tussen MEE en SDIZ over diversiteit onder zorgvragers.

**Hoe kunnen we...** elkaar meer in de informele sfeer ondersteunen, zonder dat er professionele zorg nodig is?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** Meer inzetten op preventie en kijken waar we elkaar in de informele sfeer al kunnen ondersteunen. Er is een verandering van mindset nodig, waarin het inzetten van informele zorg alvorens naar professionele zorg over te gaan meer moet worden genormaliseerd. Het sociale wijkteam zou hier een regierol in kunnen nemen, om te beoordelen wat er nodig is op de lange termijn.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** de cliënt zich beter voelt en achtervang heeft als het nodig is. De cliënt is meer actief en verbonden met de omgeving.

**Wat is de aanpak?** Vanuit het zorgkantoor wordt gekeken welke initiatieven er al zijn om een preventieve werkwijze te stimuleren. Binnen Pluryn wordt gewerkt aan een verandering in de mindset van professionals, om meer focus te leggen op de mogelijkheden van de informele zorg voor een cliënt. Binnen de gemeente heeft preventie al veel aandacht, daar zal moeten worden bekeken hoe de opbrengst van preventieve methoden (op lange termijn) meetbaar gemaakt kunnen worden. De Adviesraad Sociaal Domein heeft binnenkort een overleg met beleidsmedewerkers waar de opbrengst van deze sessie wordt besproken.



**Hoe kunnen we...** geruisloos van de ene naar de andere wet (*Jeugdwet-Wmo, Wmo/Zvw-Wlz, Jeugdwet-Wlz*), om te voorkomen dat mensen in de problemen komen?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Het is belangrijk dat instanties gedeelde verantwoordelijkheid nemen voor de zorgvraag van de cliënt. Daarnaast moet er sprake zijn van goede en soortgelijke informatieverstrekking vanuit de verschillende instanties. Tot slot kan bij de Wlz-aanvraag direct cliëntondersteuning worden aangeboden, zodat voor de cliënt duidelijk is wat de overgang naar Wlz inhoudt.

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

de zorg doorloopt en alle betrokkenen worden ontzorgd. Het voorkomt verdere (schulden)problematiek voor de cliënt.

**Wat is de aanpak?**

Een idee is om bij het CIZ een checklist te gebruiken tijdens de Wlz-aanvraag. Op basis van de informatie uit de checklist kun je de cliënt op dat moment informeren over wat hij kan verwachten. Daarnaast is binnen organisaties bewustwording en kennis nodig van wetgeving en bijkomende knelpunten. De deelnemers van de werkgroep kijken binnen hun eigen organisatie welke kennis er al is en nodig is. Het vraagstuk wordt door de VNG meegenomen naar de regionale kennisstructuur waar regionaal gesprekken worden gevoerd en afspraken worden gemaakt tussen VNG, zorgverzekeraars en gemeenten.

**Zorgval bij de overgang van wetten in de financiering van zorg en ondersteuning**

**Hoe kunnen we...**de overgang tussen de Wmo en de Wlz soepel laten verlopen?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Bij de overgang van de Wmo naar de Wlz wordt op casusniveau een overleg georganiseerd met verschillende partijen, waarbij cliënt, mantelzorg, onafhankelijke cliëntondersteuning met Wlz kennis, Wmo-consulent, zorgaanbieder en CIZ met elkaar om tafel zitten.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** de cliënt zo meer rust krijgt en meer vertrouwen krijgt in het ontvangen van goede zorg. De cliënt ontvangt onafhankelijke informatie en krijgt de juiste zorg op de juiste plek.

**Wat is de aanpak?** Wmo-consulenten moeten geïnformeerd worden over deze afspraak en het onderwerp moet geagendeerd worden op een regionaal consulentoverleg. Zorgaanbieders communiceren de afspraak naar hun medewerkers. Op de lange termijn kan CIZ aansluiten bij het casusoverleg.

**Een verkokerde uitvoeringspraktijk die  
onvoldoende focust op wat de cliënt nodig heeft**

**Hoe kunnen we...** het 'goede gesprek' voeren en als gemeente en aanbieder de eigen kwetsbaarheid op tafel leggen?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Veiligheid creëren door gemeenten en aanbieders daarin te faciliteren en gezamenlijk producten te ontwikkelen.

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

er voor de cliënt een realistischer beeld ontstaat van de (on)mogelijkheden en de cliënt weer centraal gezet kan worden.

**Wat is de aanpak?**

Het is belangrijk dat gemeenten en aanbieders starten vanuit het motto 'we willen allemaal hetzelfde'. Doel is dat de knelpunten op tafel kunnen komen bij gesprekken tussen gemeenten en aanbieders en vandaar uit naar gezamenlijke oplossingen gezocht kan worden. Een eerste stap kan zijn om 'klein' te starten bij een contractmanagementgesprek, met een basis van vertrouwen en daarin kwetsbaar durven zijn. VNG kan gemeenten en aanbieders handvatten bieden die hen faciliteren in het voeren van een gesprek waar zij kwetsbaar kunnen zijn. Daarnaast kan VNG gemeenten adviseren over de omgang met juristen en accountants die 'buiten de lijntjes kleuren' onacceptabel vinden.

**Hoe kunnen we...**de coördinatie van zorg en ondersteuning voor alle burgers op gang krijgen over domeinen en financieringsstromen heen?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Een communicatieplatform voor het verbinden van (in)formele zorg, of een digitale regelhulp die informatie geeft over wat de cliënt moet en kan regelen voor de juiste zorg en ondersteuning. Bij de toegang is kennis nodig van diverse domeinen. Ook kan er één integrale intake plaatsvinden over domeinen heen.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** de cliënt niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De toegang weet welke ondersteuning nodig is, of kan wijzen op een coördinerende ondersteuner.

**Wat is de aanpak?** Expertise vanuit verschillende domeinen kan aansluiten bij het multidisciplinair overleg. Door de VNG en ZN zijn recent afspraken gemaakt in de samenwerking van zorgverzekeraars/zorgkantoren en gemeenten, waardoor (regionale) afspraken gemaakt kunnen worden over een integrale intake met MDO waarin alle nodige betrokkenen aanwezig zijn. Zorgaanbieders vragen hun financiers en/of contractmanagers naar de afspraken tussen zorgverzekeraars en gemeenten en maken hun wens tot een integrale intake kenbaar.

