

Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Tilburg – 26 juni 2019

Op 26 juni 2019 vond namens de regio's Breda en Tilburg in Tilburg de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis plaats. Aanwezig waren onder andere cliënten en hun vertegenwoordigers, cliëntondersteuners, mantelzorgmakelaars, zorg- en welzijnsprofessionals, toegangsfunctionarissen van gemeenten en beleidsmedewerkers (van VWS, VNG en gemeenten). Zij zijn met elkaar 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 85 deelnemers vanuit de regio's Breda en Tilburg kwamen bijeen in de schitterende LocHal in Tilburg voor de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis.

De bijeenkomst werd geopend door Miriam Haagh, wethouder in de gemeente Breda en lid van de VNG-commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs. Namens het ministerie van VWS en de VNG lichtte zij de aanleiding toe van de regiobijeenkomsten. Ook heette zij iedereen welkom namens de gemeenten Breda en Tilburg. Specifiek benoemde zij één van de doelen van de regiobijeenkomsten: de kwaliteit van ondersteuning en zorg verbeteren samen met cliënten en ondersteuners, niet alleen met zorgprofessionals. Daarna werd het cliëntperspectief belicht over de zorg en ondersteuning thuis, namens een mantelzorgmakelaar uit Tilburg en een zelfstandige collega namens ZorgMies regio Breda e.o. Zij vertelden over een casus* waarbij de mantelzorger volledig met het handen in het haar zit en overbelast is. Hun boodschap was om echt de verbinding te zoeken, omdat we samen meer kunnen dan alleen. Mensen willen gewoon geholpen worden, ongeacht uit welke hoek dit komt of uit welk potje dit gefinancierd wordt.

Na de plenaire opening zijn de deelnemers 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 oplossingsrichtingen met elkaar zijn gedeeld. Een aantal van de meest (door de deelnemers) gewaardeerde ideeën is in de plenaire afsluiting uitgelicht.

"We moeten samenwerken om echt complexe problemen op te lossen. Dit doet de gemeente nu door samen te werken met een 'maatwerkfabriek' en pizzasessies te organiseren samen met de zorgverzekeraar."

Miriam Haagh, wethouder gemeente Breda

In dit verslag worden de tijdens de bijeenkomst ontwikkelde oplossingsrichtingen per knelpunt beschreven.

**Een tijdje na de bijeenkomst is gebleken dat de besproken casus is gehoord bij het CIZ en de Wlz PGB indicatie heeft aekraen.*

Geen integrale benadering vanuit de ondersteuningsbehoefte van de cliënt (schotten in de toegang)

Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat een contra-indicatie geen belemmering meer vormt binnen een integraal hulpverleningstraject vanwege verschillende financieringsvormen en zorgaanbieders, bijvoorbeeld bij een cliënt met verslavingsproblematiek en een ontwikkelingsstoornis.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor: contra-indicaties leiden niet meer tot een "nee", maar in deze gevallen gaan we redeneren vanuit de ondersteuning die nodig is en de samenwerking daarin met ketenpartners. Wat kunnen we zelf en wat hebben we van een ander nodig?

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... de cliënt merkt dat zijn probleem op alle fronten gezien wordt en op alle fronten wordt aangepakt.

Wat is de aanpak? Bij de toegang vindt een goede analyse plaats. De toegang blijft ook gedurende het hele traject betrokken. Een contra-indicatie mag geen belemmering meer zijn en de toegang faciliteert de samenwerking op expertise. We moeten naar een "ja, mits..." houding in plaats van "nee". Ook is het belangrijk om goed op de hoogte te zijn en het blijven van de sociale kaart.

Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat er wordt gekeken naar wat iemand nodig heeft, in plaats van naar wat iemand heeft (een diagnose)?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor: een integrale aanpak door een procesregisseur op alle financieringsvormen (Wmo, Jeugdwet, Wlz, Zvw). Iemand die vanaf de zijlijn blijft meekijken in het hele traject/proces en zeggenschap heeft.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... de cliënt passende ondersteuning krijgt en dat ondersteuning is afgestemd door betrokken partijen. De cliënt houdt voor zichzelf ook het overzicht.

Wat is de aanpak? Eén procesregisseur die de cliënt gedurende het hele hulpverlenersproject blijft volgen en nauw samenwerkt met de betrokkenen. We willen een oproep doen aan de gemeente om dit te gaan doen. We willen het bijvoorbeeld inbrengen bij contractbesprekingen en we willen een werkbezoek regelen voor een beleidsmedewerker waarin een casuïstiekbespreking aan de orde is of een gesprek met de cliënt.



Hoe kunnen we... de toegang zo makkelijk en zo passend mogelijk maken?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Een multidisciplinair toegangsteam over de financieringsstromen heen (Wmo, Wlz, Jeugdwet, Zvw).

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... de cliënt weet dat er maar één plek is waar hij alle vormen van ondersteuning kan vinden.

Wat is de aanpak? Werken met een 'hands on' team waarbij er één regisseur is die boven de domeinen uitstijgt en de regie voert. Dit team heeft commitment en werkt outreachend. Daarnaast is er een 'vier maanden vooruit' potje waardoor er meteen zorg aan een cliënt geleverd kan worden in de tijd dat de juiste oplossing wordt gezocht. We roepen de VNG en VWS op om te starten met lokale pilots waarin dit wordt uitgetoetst, dichtbij de burger. Ook zetten we zelf een stap vooruit bij een ingewikkelde casus, waarbij we de ondersteuningsvraag van de cliënt in beeld houden.

Hoe kunnen we... met de cliënt en alle betrokken partijen integraal werken zowel op de samenwerking als op de budgettering?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor: De samenwerkingsgesprekken vinden plaats vanuit ieders eigen kracht en expertise, waarbij we de cliënt zoveel mogelijk overal bij betrekken.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... de cliënt zich gehoord voelt en betrokkenheid ervaart vanuit het netwerk om hem heen en vanuit de integrale samenwerking en financiering. Ook houdt de cliënt zelf de regie.

Wat is de aanpak? We willen alle betrokken partijen (onder andere gemeente, zorgaanbieder en cliënt) deze mindset meegeven: men moet open zijn, feedback durven vragen en geven en in het algemeen durven vragen. Ook willen we de samenvoeging van de financieringsstromen meegeven aan het ministerie.

Overige mogelijke oplossingsrichtingen:

- Werken met één budget per gezin, in plaats van met één budget per persoon;
- Naast 'onzichtbaar' alle moeilijke casussen oplossen/gladstrijken, deze ook ventileren en de verhalen vertellen om voor de hée groep een structurele oplossing te vinden in plaats van alleen voor de casus;
- Klantmanagers blijven betrokken als procesregisseur.

Knelpunten m.b.t. mensen met psychiatrische of psychosociale problematiek die langdurig zorg en ondersteuning nodig hebben

Hoe kunnen we... zorgen dat voor triple diagnose (VG/Verslaving/GGZ) cliënten passende expertise/producten van zorg in samenwerking worden ingezet?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Elkaar (als zorgaanbieder) leren kennen en weten te vinden.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... hij de juiste zorg krijgt, passend bij zijn probleem. De cliënt moet zich gehoord voelen.

Wat is de aanpak? De producten van de andere partij(en) moeten bekend zijn bij gemeenten en ketenpartners. Daarnaast moet je periodiek overleggen met ketenpartners en gemeenten. Dit is te vergelijken met een expertiseoverleg zoals plaatsvindt in het zorg- en veiligheidshuis. Ook kan gedacht worden aan een markt voor aanbieders en cliënten.

Opmerkingen bij de aanpak:

Enerzijds wil je ruimte bieden aan aanbieders, ook aan kleine aanbieders. Maar tegelijkertijd wil je ook elkaar en elkaars producten kennen. De gemeente heeft verschillende initiatieven, maar de praktijk blijkt weerbarstig. Vanuit het belang van de cliënt zou je soms toch aan onderaanneming moeten kunnen doen, ook al is er maar voor een X-aantal uur zorg ingekocht.

Hoe kunnen we... de indicatiestress voor cliënten (in de Wmo) verminderen? Veel cliënten ervaren bij de keukentafelgesprekken veel spanning.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Een andere visie en houding van de gemeente ten opzichte van de doelgroep. Niet altijd kijken naar de doelen van het plan van aanpak, maar ook kijken naar doelen van de cliënt zelf. Meer vertrouwen in de professional, tegelijkertijd wel blijven monitoren en vragen om verantwoording. Hiernaast staan wij voor minder keukentafelgesprekken en evaluaties door de gemeente zonder dat er sprake is van face-to-face contact.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... er minder stress bestaat bij de cliënt. Ook kan er zo meer tijd vrijgemaakt worden voor zorg aan de cliënt.

Wat is de aanpak? Wij kunnen de problematiek onder de aandacht brengen, en duidelijk maken dat de indicatiestress een belangrijke stressfactor is voor de cliënt. We kunnen informatie bundelen, en sessies organiseren die hierop ingaan. Er moet een appèl worden gedaan op professionaliteit, zodat er minder keukentafelgesprekken nodig zouden kunnen zijn.





Hoe kunnen we... de cliënt, het netwerk van de cliënt, zorg- en welzijnsorganisaties en financiers samen laten werken ten behoeve van herstel van de cliënt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Ten eerste moet de cliënt centraal staan en is er ondersteuning en psycho-educatie nodig voor familie en naaste betrokkenen / mantelzorgers. Ten tweede moet het zorg afstemmingsgesprek efficiënter georganiseerd worden. In plaats van verschillende gesprekken stellen wij een gesprek voor waarbij verschillende betrokken partijen minimaal eenmaal per jaar samenkomen (voor herindicatie).

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... er efficiënter wordt gewerkt. Ook worden er zo afspraken gemaakt die beter leiden tot herstel, en wellicht ook minder kwetsbaarheden met zich meebrengen.

Wat is de aanpak? Onze aanpak bestaat uit het aangaan en versterken van de samenwerking. Zo willen wij draagvlak creëren bij zorg- en welzijnsorganisaties. Vervolgens moeten we ook met financiers om de tafel gaan zitten. Mantelzorgers moeten betrokken worden en het plan wordt voorgelegd aan cliënten. Beide opties kunnen passend zijn (afhankelijk van de doelgroep); soms een keukentafelgesprek; soms een "groepspraak". Er is maatwerk nodig.

Hoe kunnen we... gepaste hulp bieden bij 'crisis' in de nacht? Constaterende dat de huidige praktijk versplinterd georganiseerd is en de criteria van de crisis niet altijd passen bij de criteria van de crisiszorg.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor: Een eerste centrale crisisdienst; die altijd persoonlijk contact heeft. Hierbij kan contact gaan via Whatsapp/bellen/facetimen om de barrière te verlagen. Ook moet het mogelijk zijn om anoniem te bellen.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... mensen gehoord worden, dit rust brengt en erger kan voorkomen. Bovendien geeft de gedachte rust, dat je weet dat er altijd iemand beschikbaar is als back-up.

Wat is de aanpak? De aanpak is om in samenwerking met de lokale/regionale centrale crisisdienst een pilot te organiseren. Om te beginnen wordt met het crisis-interventie-team gekeken of er zaken nu als niet 'erg' genoeg worden beoordeeld; en wat er met deze zaken wordt gedaan. Wellicht kan een hulplijn hierbij als uitkomst gelden. Hierbij wordt vanuit de zaal wel opgemerkt dat sommige mensen ook gewoon willen praten op basis van een vertrouwensband.

Bureaucratische en administratieve rompslomp voor zowel cliënten als professional

Hoe kunnen we... sneller, eenvoudig en effectief de klantvraag oppakken?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Vanuit de samenwerking tussen wijkverpleging (Zvw) en Wmo gezamenlijk de klantvraag oppakken om zorg en ondersteuning in te zetten. Voor deze samenwerking is vertrouwen in elkaar nodig. Daarbij uiteindelijk ook een link leggen met Wlz, het uiteindelijke ideaalbeeld is één persoon die deze rollen op zich neemt.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... de ondersteuning en/of zorg van de klant sneller, integraler en doeltreffend wordt opgepakt met de klant.

Wat is de aanpak? In juli 2019 vindt in Breda een overleg plaats waar gemeente en wijkverpleging samen om tafel zitten, hier wordt het voorstel neergelegd.

Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat de cliënt (het cliëntsysteem) zo snel mogelijk passende zorg krijgt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Het afgeven van een voorlopige indicatie op basis van de informatie die al beschikbaar is, zodat het minder tijd kost om de indicatie vast te stellen en de zorg al kan worden geleverd. Daarnaast is het belangrijk dat de professional in de lead is bij het stellen van een indicatie.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... dit duidelijkheid en rust geeft. De hulp kan sneller en doelgerichter worden ingezet.

Wat is de aanpak? Er wordt eerst geïnventariseerd wat er op dit gebied leeft onder de zorgaanbieders in de gemeente. Vervolgens worden deze punten gedeeld met de gemeente. Ook zijn er twee adviezen geformuleerd aan het ministerie van VWS en de verschillende gemeenten. Aan het ministerie van VWS wordt geadviseerd om niet te snel besluiten te gaan aanpassen, want veranderingen hebben ook tijd nodig om goed te gaan werken. Advies aan de gemeenten is om het beleid meer op elkaar af te stemmen.





Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat het plan van aanpak beter aansluit op de behoefte van de cliënt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Voor een complexe doelgroep, cliënten die niet altijd in staat zijn om een beeld te geven van de benodigde hulp, kan een onafhankelijke professional (of cliëntondersteuning) betrokken worden bij het keukentafelgesprek. Ook kan een 'dynamische indicatie' worden gesteld, om goed aan te sluiten bij de (veranderende) hulpvraag van de cliënt.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... de juiste hulpvraag naar boven komt en er gewerkt kan worden aan de juiste resultaten. Hierdoor voorkom je escalatie van problematiek op andere leefgebieden en vindt er een efficiënter werkproces plaats. Ook heeft dit financiële voordelen voor de gemeente. De samenwerking met een professional leidt tot professionalisering van de Wmo-consulent.

Wat is de aanpak? Starten met een pilot binnen één gemeente, bijvoorbeeld in Tilburg (en één betrokken wijkteam en toegang). Onderzoek welke zorgaanbieders een specialisme hebben op dit gebied en nodig allen uit voor de pilot. Vraag één zorgaanbieder om deel te nemen aan het keukentafelgesprek. Een aantal leden uit de werkgroep leggen contact met de eigen gemeente om de ideeën voor een dergelijke pilot te bespreken.



Problematiek m.b.t. overgang Jeugdwet naar Wmo / Wlz en Problematiek m.b.t. overgang Wmo / Zvw naar Wlz

Hoe kunnen we... zorgen dat een ingewikkeld stelsel voor burgers met een zorgvraag op een begrijpelijke wijze toegankelijk is, zodat ze een voor hen zelf passende keuze kunnen maken?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Informatie. Aan de voorkant, voor de zorgvrager en mantelzorg, op individuele basis en door mensen met kennis van de Wmo én de Wlz.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... het eenvoudiger wordt om bij de juiste zorg te komen, de client geen verkeerde vooroordelen over de Wmo of Wlz heeft, het sneller is door betere samenwerking en het ontlastend werkt voor de client. Dit geldt ook voor cliënten zonder netwerk, mantelzorg en professional.

Wat is de aanpak? Clientondersteuning vooraf (niet pas nadat bijvoorbeeld een Wlz-indicatie is afgegeven). We willen vragen aan de zorgverzekeraar om dit te integreren. Daarnaast lopen er pilots die hier op verschillende manieren mee werken, bijvoorbeeld in Hilvarenbeek, Dongen (leefcoaches) en Tilburg (casussen met betrekking tot beschermd wonen). Deze pilots volgen we en we delen de resultaten in ons netwerk.

Een tip voor het rijk: Richt de Wlz in zonder grondslagen en stel de ondersteuningsvraag centraal (zoals in de Wmo).

Hoe kunnen we... continuïteit van zorg realiseren voor jongeren tussen de 16 en 27 jaar met meervoudige problematiek, zonder last te hebben van schotten in de financiering.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Een gezamenlijk, integraal 'jong volwassen' budget voor 100-150 jongeren in Noord-Brabant.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... 18 jaar worden geen belemmering meer is en er tijd is om volwassen te worden, op het tempo van de client. Dit proces kan als het ware uitgerekt worden, waar alle partijen profijt van hebben op de lange termijn omdat er ook niet te snel instroom in de Wlz aan de orde is. Er wordt geïnvesteerd in deze belangrijke levensfase met het oog op perspectief én rendement!

Wat is de aanpak? Vaststellen van doelgroep criteria: de doelgroep is met name de groep waarbij 'blijvendheid' van de problematiek nog niet volledig duidelijk is, en waarbij er nog ontwikkeling plaats kan vinden. Waar er eigenlijk sprake is van 'tijdelijke' langdurige zorg. Verder moeten stakeholders gemobiliseerd worden (gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoor), moet bestuurlijk commitment teweeg gebracht worden en moet er subsidie voor een pilot of experiment komen. Dit gaan we volgen met onafhankelijk (actie)onderzoek ten behoeve van landelijk uitrollen na afloop van de pilot.





Hoe kunnen we... het kennisniveau van professionals vergroten met betrekking tot de Zvw, Wmo en Wlz?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Gezamenlijke trainingen voor wijkverpleging, Wmo klantmanagers, aanbieders van begeleiding en huisvesting, praktijkondersteuners van de huisarts, casemanagers dementie en clientondersteuners, georganiseerd op wijkniveau.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat... professionals volledige, juiste en eenduidige informatie kunnen geven aan de klant. Door al deze partijen bijeen te brengen worden ook de lijntjes binnen de wijk korter en wordt de eenduidigheid richting de cliënt verder bevorderd.

Wat is de aanpak? We vormen een projectgroep voor de verdere uitwerking, de gemeente en aanbieders werken samen. De vraag is of de gemeente kartrekker kan zijn. De trainingen zijn niet eenmalig, maar terugkerend.

