

# Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Zeeland – 20 juni 2019

Op 20 juni 2019 vond in Goes de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis plaats. Aanwezig waren onder andere cliënten en hun vertegenwoordigers, cliëntondersteuners, zorg- en welzijnsprofessionals, toegangsfunctionarissen van gemeenten, beleidsmedewerkers (van VWS, VNG 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. Alles vanuit het perspectief van de cliënt!

Ruim 50 deelnemers vanuit de dertien Zeeuwse gemeenten kwamen bijeen in Theater de Mythe voor de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis.

De bijeenkomst werd geopend door Chris Simons, wethouder onder andere voor Sociale Zaken van de gemeente Middelburg en lid van de commissie Werk en Inkomen van de VNG. Namens het ministerie van VWS en de VNG lichtte hij de aanleiding toe van de regiobijeenkomsten. Vervolgens sprak hij als gastheer namens de samenwerkende gemeenten in Zeeland. Specifiek benoemde hij de uitdaging die er ligt bij cliënten met een hulpvraag over de diverse domeinen heen en daarmee het belang om gezamenlijk de uitvoeringspraktijk te verbeteren. Daarna werd het cliëntperspectief belicht over de zorg en ondersteuning thuis. In dit verhaal kwam de onbekendheid van burgers met maatwerkvoorzieningen vanuit de Wmo naar voren. Het belang van een goede en begrijpelijke informatievoorziening voor de cliënt werd daarmee benadrukt.

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. Deelnemers zeiden hierover in de evaluatie:

*“Er is veel bereidheid om beter samen te werken, te leren van best practices en uit de workshops kwamen verrassend concrete voorstellen voor integrale zorg en ondersteuning thuis.”*

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.

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

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

**Hoe kunnen we...** cliënten bij zorgval (jeugd-wmo / zvw-wlz) voorbereiden en informeren over de (on)mogelijkheden van voorzieningen?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** door middel van een schema, filmpje of animatie de cliënt tijdig informeren, zodat de verwachtingen helder zijn. Bijvoorbeeld jongeren informeren over het moment waarop ze met de Wmo in aanraking komen en wat dit voor hen betekent.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** informatie die duidelijk en laagdrempelig is de eigen regie bevordert.

**Wat is de aanpak?** Formeren van een werkgroep tussen SWVO, Porthos en Stichting Hulst voor Elkaar. De werkgroep verzamelt de informatie die er is en bundelt dit tot één product. Het is daarbij belangrijk dat de informatie in vorm van het product goed aansluiten bij de specifieke doelgroep (jongeren zullen de informatie bijvoorbeeld sneller tot zich nemen als ze een filmpje kunnen bekijken). Goed voorbeeld in de communicatie met burgers over voorzieningen is het magazine dat de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van Gemeenschappelijke Regeling (GR) de Bevelanden uitbracht. In dit huis-aan-huis blad staan alle regelingen, met betrekking tot genoemde domeinen waar de GR over gaat, waar burgers een beroep op kunnen doen.  
[https://issuu.com/romeodeltamedia/docs/gr\\_de\\_bevelanden\\_2019](https://issuu.com/romeodeltamedia/docs/gr_de_bevelanden_2019)

**Hoe kunnen we...** voorkomen dat jongeren minder zorg krijgen bij het bereiken van de 18<sup>e</sup> leeftijd?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:** wanneer een jongere 17,5 jaar is komt er een casusoverleg om vooruit te kijken. Centraal staat de vraag: wat gebeurt er als deze jongere 18 jaar wordt? Bij het casusoverleg zijn (afhankelijk van de casus) personen van de volgende partijen aanwezig: wijkverpleging, jeugd, Wmo en het CIZ. Daarnaast worden de mogelijkheden uitgebreid voor verlengde jeugdzorg.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** er duidelijkheid is voor de cliënt, continuïteit van de zorg gewaarborgd is en er minder stress is.

**Wat is de aanpak?** Het casusoverleg initiëren vanuit de werkgroep 18-/18+ (wordt gelijk opgepakt door een deelnemer van de workshop die in de werkgroep Wmo zit) en daar vaste contactpersonen voor aanstellen. De deelnemers aan de workshop kijken vanuit hun eigen organisatie wie dit zou kunnen zijn. In de uitbreiding voor de verlengde jeugdzorg wordt onderscheid gemaakt in advies tussen lokaal beleid en landelijke wetgeving. Lokaal zijn de kosten voor de jeugdzorg en Wmo allebei voor de gemeente. Er is dus ruimte om te schuiven. Er wordt gepleit voor meer maatwerk, ruimte en creativiteit voor de uitvoerder. Richting wetgeving is het advies aan VWS om de leeftijd van 18 naar 21 jaar op te hogen.



**Hoe kunnen we...** tijdig anticiperen op toekomstige zorg- en ondersteuningsvragen? Al voor het moment dat er een vraag is.

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Eenduidige informatie over zorgroutes en een sociale kaart. Hiermee stimuleren we mensen in een vroegtijdig stadium na te denken over de toegang tot zorg en ondersteuning.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** de cliënt vooraf aan het denken wordt gezet en zelf meer regie krijgt.

**Wat is de aanpak?** Het opstarten van een campagne vanuit de overheid met als doel 'houd de eigen regie en tref tijdig voorbereidingen voor je toekomst'. In de campagne zit een checklist met vragen waar burgers alvast over na kunnen denken. Daarnaast moet er de mogelijkheid komen om het gesprek te voeren over onduidelijkheden of vragen over de zorg en ondersteuning thuis. Dit kan met de gemeente of via een seniorenmakelaar / COM (centrum voor ouderen en mantelzorgers).



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

**Hoe kunnen we...** ervoor zorgen dat een burger het juiste advies en de juiste ondersteuning en zorg krijgt?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Doorgaande beschikbaarheid van een coach/casemanager die vanaf het eerste moment bij de hulpvraag van de cliënt ondersteunt en beschikbaar is voor de vragen. Het gaat om een coach in de vorm van een persoon en in een digitaal product zoals de 'ANWB Pechhulp/Wegenwacht'.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** er een deskundig persoon beschikbaar is die de juiste zorg organiseert.

**Wat is de aanpak?** De eerste stap is om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om een vraaggestuurd product te ontwikkelen. In dit product kan de cliënt zijn hulpvraag en behoeften aangeven, wat resulteert in de zorg die hij/zij nodig heeft. Er wordt gekeken naar andere 'good practices' (zoals CoolBlue). VWS en zorgkantoor nemen hier het initiatief in. Ook is het belangrijk dat de gemeentelijke ambtenaren meedenken en eventuele schotten kunnen worden afgebroken. Gemeente en aanbieders moeten voor de uiteindelijke realisering zorgen.

**Hoe kunnen we...** laagdrempelige zorg op maat leveren, rekening houdend met het spanningsveld tussen financiën en inzet?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Maatwerk leveren afgestemd op de hulpvraag van de cliënt.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** er direct vanaf het begin intensiever zorg ingezet kan worden, waardoor de cliënt zich gehoord en gesteund voelt. Er kan eerder aan herstel en stabiliteit gewerkt worden.

**Wat is de aanpak?** Het organiseren van een regionaal pilot-onderzoek gericht op 'zorg op maat'. In deze pilot kunnen de effecten op het gebied van zorg en welzijn worden gemeten: wat levert het op voor de cliënt? Hierin worden Wmo, Participatiewet, Wlz, Jeugdwet, Zvw en Werk en Inkomen meegenomen. Alle betrokkenen in de werkgroep adresseren dit thema binnen hun eigen organisatie en zorgen dat het bij de desbetreffende personen terecht komt.





**Hoe kunnen we...** bevorderen dat diverse zorgverleners (formeel en informeel) en de cliënt samenwerken bij de zorg/ondersteuning van de cliënt of het gezin, vanuit brede vraagverheldering?

**We stellen de volgende oplossingsrichting voor:**

Investeer in brede vraagverheldering. Hier is samenwerking tussen verschillende betrokkenen voor nodig. Wijs een casusregisseur aan die de lead neemt in de brede vraag van de cliënt. Organiseer regelmatig een casusoverleg.

**Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...** de vraag en het doel van de cliënt centraal staan, in plaats van een benadering van de vraag vanuit verschillende invalshoeken. Er is één aanspreekpunt voor de cliënt. De cliënt hoeft zijn/haar probleem niet steeds opnieuw uit te leggen en door samenwerking worden er geen tegenstrijdige adviezen gegeven. De oplossing is dichterbij.

**Wat is de aanpak?** Het idee van een casusregisseur wordt onder de aandacht gebracht bij de gemeente. Ook kan er vanuit de adviesraad een advies worden uitgebracht aan de gemeente. Binnen de gemeente wordt de verwijzindex gepromoot en worden de juiste mensen bij elkaar gezocht om de verantwoordelijkheid te beleggen. Daarnaast wordt een actieonderzoek uitgevoerd om de vraag nog helderder te krijgen (in samenwerking met Eva Regelt). Tot slot is het van belang dat het onderwerp vanuit VWS op de Zeeuwse agenda komt en er samen met de zorgverzekeraar/zorgkantoor wordt besproken hoe de zorg in Zeeland beter vormgegeven kan worden.

