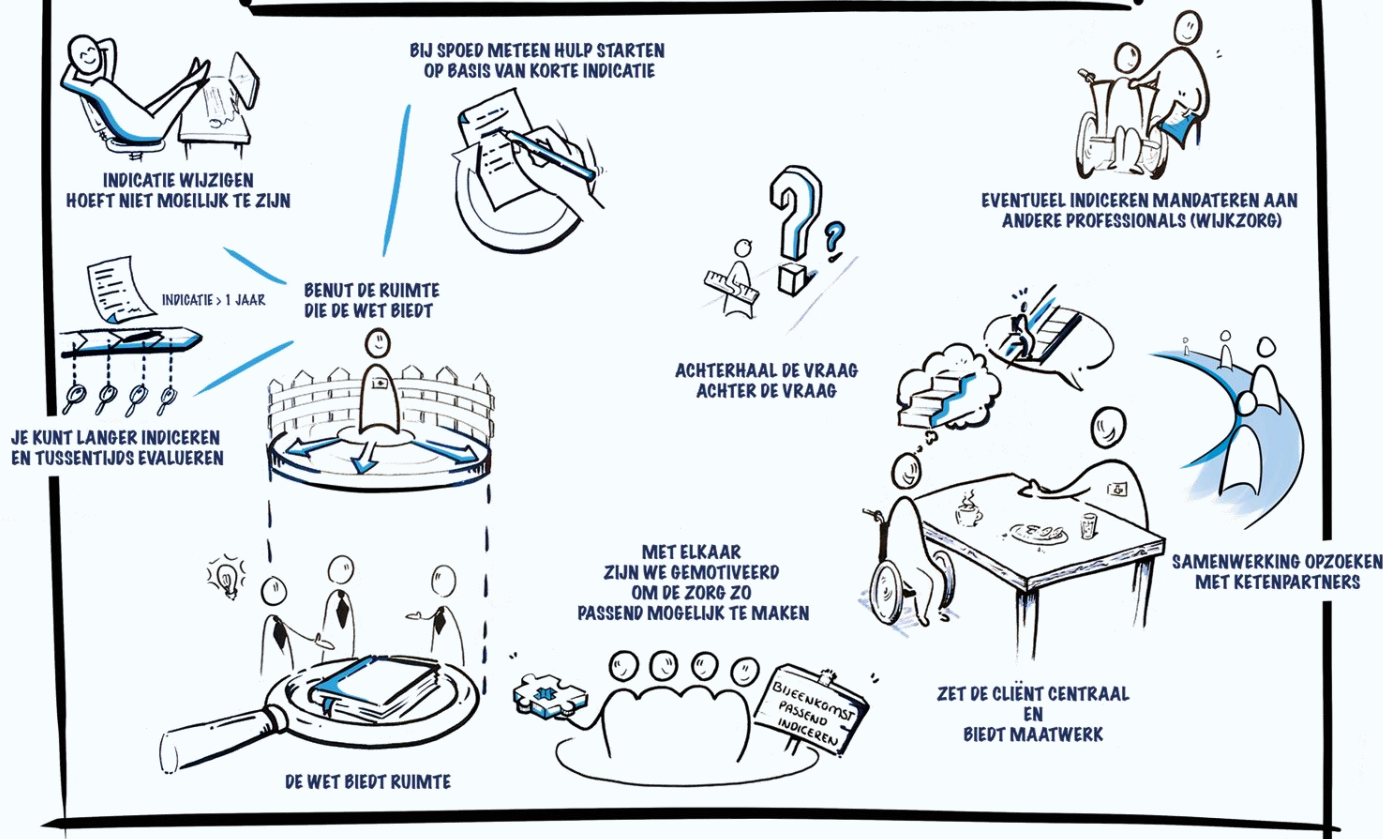




WAT HEBBEN WE GELEERD?



In welke context vond deze bijeenkomst plaats?

Significant Public organiseerde in 2019 in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) 12 regionale werkbijeenkomsten in het kader van Merkbaar Beter Thuis. Hierin zijn vanuit verschillende perspectieven oplossingsrichtingen geformuleerd voor uiteenlopende knelpunten die cliënten in de zorg en ondersteuning thuis ervaren.

In verdiepende bijeenkomsten (in december 2019 tot en met februari 2020) stonden de verschillende oplossingsrichtingen centraal. Op 20 januari 2020 vond de verdiepende bijeenkomst **Passend indiceren** plaats.

Cliënten ervaren vaak veel indicatiestress, bijvoorbeeld bij keukentafelgesprekken met Wmo-consulenten. Zij hebben geregeld te maken met kortdurende indicaties, lange wachttijden voor (her)indicaties en indicaties die niet altijd een passende oplossing bieden voor hun problematiek. Dit zorgt ervoor dat cliënten niet altijd de zorg en ondersteuning ontvangen die ze nodig hebben. Vragen die centraal stonden tijdens de bijeenkomst waren: Hoe kan je dit als gemeente anders inrichten? Welke ruimte biedt de Wmo? En hoe sluit je beter aan bij de behoefte van de cliënt? Acteurs brachten deze vragen tot leven en experts boden concrete handvatten om mee aan de slag te gaan. Aanwezig waren gemeenten, ervaringsdeskundigen, afgevaardigden van cliëntenorganisaties, zorgverzekeraars, de Nationale ombudsman, VNG en VWS. Bovenstaande tekening geeft een inhoudelijke impressie van de opbrengsten van de dag.

Meer informatie over andere bijeenkomsten van Merkbaar Beter Thuis kunt u vinden op: <https://merkbaarbeterthuis.nl/>

Wilt u contact met de organisatie van Merkbaar Beter Thuis?

Neem dan contact op via merkbaarbeterthuis@significant.nl

Wat is er tijdens de bijeenkomst gedaan en geleerd?

*“De wet belemmert je niet om klantvriendelijk te werken.”
(Wim Peters)*

De bijeenkomst startte met een **plenaire opening** waarbij acteurs van het Helder Theater met behulp van een keukentafelgesprek het cliënt- én consulentperspectief tot leven brachten. De consulent begreep de cliënt en wilde graag tegemoet komen aan wat ze nodig had, maar voelde ook de druk om aan alle beleidsregels te voldoen. **De sketch** gaf inzicht in enerzijds de wens van de cliënt en anderzijds het dilemma van de consulent welke professionele ruimte er is en hoe je deze ruimte zo goed mogelijk kan benutten.

Wim Peters, adviseur bij Stimulansz en **specialist op het gebied van de Wmo 2015**, zette de (bedoeling en) **juridische kaders van de wet** vervolgens uiteen. Er zijn eisen op het gebied van besluitvorming en melding en onderzoek. Bijvoorbeeld dat er binnen 6 weken na een melding van een cliënt een onderzoek moet worden uitgevoerd en de cliënt recht heeft op onafhankelijke cliëntondersteuning. De Centrale Raad van Beroep heeft hiervoor een stappenplan opgesteld. Er is ook een aantal zaken die niet in de wet staan. Bijvoorbeeld hoe vaak een onderzoek moet worden uitgevoerd (bij bijvoorbeeld herindicatie), hoe lang een indicatie geldig mag zijn en of er barrières ingeruimd moeten worden door een voor akkoord getekend verslag (alleen een aanvraag moet ondertekend zijn). Wim geeft hierbij mee **dat langer indiceren dus mag en kan, maar dat oneindig indiceren niet handig is**. Geen enkele wet of beleid is namelijk oneindig. De context van het systeem is aan verandering onderhevig, net als de leefwereld van de cliënt. Zijn suggestie is (voor de gevallen waarin dat nodig is) een **indicatie af te geven van een aantal jaar**, waarbij er wel **tussentijds contact** is tussen gemeente en cliënt over de passendheid (maar zonder de druk van herindicatie. De kernboodschap luidt dat de Wmo 2015 geen regels kent om niet klantvriendelijk te werken en gemotiveerd (bijna) alles kan.



Wat is er tijdens de workshop gedaan en geleerd?

Tijdens de tweede helft van de bijeenkomst werd er aan de hand van diverse casussen en actuele vraagstukken van aanwezige gemeenten verder ingegaan op de vraag hoe je **passend indiceren in de praktijk efficiënt en effectief organiseert**.

Wat bijvoorbeeld te doen wanneer een cliënt direct ergens hulp bij nodig heeft en niet 6-8 weken kan wachten op een beschikking? **Bij spoed** kan je de eerste 6-8 weken als gemeente **een korte (voorlopige) indicatie afgeven**, daarmee direct zorg inzetten en je onderzoek ondertussen voortzetten. **Na afronding van je onderzoek kan je dan een nieuwe (eventueel bijgestelde) indicatie afgeven**.

In een andere casus kwam met name het belang naar voren om de **samenwerking met ketenpartners** op te zoeken. Zo maak je van alle informatie die er al is zoveel mogelijk gebruik. Je kan hierbij ook het **mandaat voor het indiceren bij andere betrokken professionals** leggen.

Ten slotte kwam naar voren dat bij de Wmo **maatwerk essentieel** is door per casus te bekijken wat nodig is. **Indiceren is echt een vak**, als consulent dien je de **vraag achter de vraag te achterhalen** en flexibiliteit te durven tonen wanneer nodig. “In het kader van de Wmo kan je nooit nooit zeggen”, aldus Wim Peters.

