

Verslag consultatiebijeenkomsten transformatie-effecten digitaal, 26 en 27 oktober 2020

Inleiding

In het kader van de voorbereiding op de nieuwe, gebiedsgerichte aanbesteding in Súdwest Fryslân voor 2022, zijn op 26 en 27 oktober drie digitale consultatiebijeenkomsten gehouden. Deze maken deel uit van een bredere reeks bijeenkomsten, waarin de gemeente verschillende onderdelen van de beoogde gebiedsgerichte inrichting van de maatschappelijke ondersteuning voor volwassenen met vertegenwoordigers van de (gecontracteerde) zorgaanbieders wil bespreken. Tijdens deze bijeenkomsten ging het om de transformatie-effecten die worden verwacht en die in het rekenmodel waarmee de gebiedsbudgetten worden berekend, worden verwerkt. Elk van de drie bijeenkomsten was gericht op een bepaalde doelgroep:

- Maandagmiddag 26 oktober ging het over de GGZ doelgroep (drie deelgroepen);
- Dinsdagmorgen 27 oktober ging het over ouderen (twee deelgroepen);
- Dinsdagmiddag 27 oktober ging het over mensen met een lichamelijke en verstandelijke beperking (twee doelgroepen)

De drie bijeenkomsten zijn bijgewoond door ca. 55 personen, waarbij sommigen aan twee bijeenkomsten hebben deelgenomen. Vanwege de maatregelen rond COVID-19 werden de bijeenkomsten digitaal georganiseerd. In deelgroepjes hebben de deelnemers met elkaar gesproken over de verschillende mogelijkheden om in de gebiedsgerichte aanpak te komen tot een meer doelmatige en effectieve ondersteuning van inwoners van Súdwest Fryslân met een hulpvraag. De vragen daarbij waren:

- 1) Wat zijn de mogelijkheden en kansen voor de betreffende doelgroep als het gaat om de versterking van de draagkracht van inwoners en hun netwerk en om de verbinding met het voorveld en welzijn?
- 2) Wat is daarvan in Súdwest Fryslân inmiddels op gang gebracht?
- 3) Wat is aanvullend nog meer mogelijk/wenselijk?

Elke bijeenkomst begon met een algemene inleiding door Ton Terpstra, de projectleider vanuit de gemeente. Daarin heeft hij het traject van de nieuwe aanbesteding beschreven. Vervolgens heeft Nico Dam van bureau HHM aangegeven op welke wijze de gebiedsbudgetten worden berekend en welke plek de transformatie-effecten daarin hebben. Na afloop van de deelgroepen zijn de belangrijkste uitkomsten gedeeld. Daarbij is een indicatief beeld geschetst van de getalsmatige effecten van de transformatie. Tot slot heeft Wim Bijl, de procesbegeleider bij de inkoop aangegeven hoe het proces van de voorbereiding op de aanbesteding er verder uitziet. De sheets die tijdens de bijeenkomst zijn gepresenteerd, zijn via TenderNed te downloaden.

In de plenaire bespreking van de opbrengsten van de deelgroepen bleek bij alle drie de bijeenkomsten dat er vooral veel verbeteringen mogelijk worden wanneer de verschillende aanbieders van ondersteuning elkaar nog beter weten te vinden. Wanneer zij elkaars specifieke expertise beter kennen en de lijnen korter worden, kan de hulp aan inwoners effectiever en efficiënter tot stand komen. Net als de verbinding met Sociaal Collectief, daar is nog veel winst te behalen. Dit wordt gezien als een grote kans bij het gebiedsgericht werken. Tegelijk waren ook in deze gesprekken de zorgen hoorbaar en voelbaar over de mogelijke gevolgen van de aangekondigde veranderingen. Blijft alle expertise wel voldoende gewaarborgd en gaat er niet veel moois onnodig verloren?

GGZ sessie 1 (draagkrachtversterking)

Een manier om draagkracht te versterken is door mensen ervaringen te laten delen in groepsverband. Dus kijken hoe de één iets oplost en hoe de ander het oplost, en op die manier van elkaar leren. Mensen met vergelijkbare achtergronden en uitdagingen in het leven (lotgenoten) treffen elkaar op bepaalde locaties (bijv. dagbesteding), en kunnen op die plekken 'spontaan' van elkaar leren en ervaringen delen. Dit kan ook begeleid, door zo'n situatie te creëren. Het blijven creëren van deze situaties kan van belang zijn, deze mensen hebben stimulatie nodig.

Bij mensen met een psychiatrische beperking kan het op het ene moment heel goed gaan, dat de persoon aan doelen aan het werken is en vooruit gaat. Dan kan er een life-event gebeuren waardoor dit helemaal omdraait. Dit kan ook op het gebied van draagkracht, waardoor de draagkracht snel kan veranderen door een tegenvallende situatie of verandering in diagnose.

Draagkracht wordt versterkt door heel snel ter plekke te zijn als een probleem dreigt. Je moet snel schakelen. Dat kan erger voorkomen, waardoor ze niet te ver uit het moeras hoeven worden getrokken. Op dit moment gebeurt dit vaak te laat. Er moet sneller een diagnose worden gesteld zodat sneller passende hulp kan worden geboden. Dus hoe sneller je kunt reageren, hoe sneller je mensen met rust kunt laten en het eigen netwerk weer in de lead kunt laten. Want dat is een netwerk waar mensen de rest van hun leven mee verder moeten. Dus in plaats van achteraf opschalen zo snel mogelijk de dingen doen die moeten gebeuren, zodat je weer in het normale regime komt. Als je elkaar beter kent kun je elkaar beter helpen. Dit begint bij een sterke interventie, waar ook praktische zaken (zoals voorkomen dat de persoon uit huis wordt gezet) worden aangepakt. Uiteindelijk kan dit worden afgeschaald en kan familie/vrienden/buren hier een rol in spelen als er een goed netwerk is. Hier is een samenwerkingsteam (crisisteam) voor nodig in de gemeente die je alleen inschakelt als dit echt nodig is. Hier zit bijvoorbeeld in: VNN, GGZ, woningcorporaties en politie. Deze partijen moeten kort met elkaar samenwerken. Dit moet goed ingericht worden.

Het zou goed zijn dat als je met iemand start die voor een vraagstuk wordt aangemeld, dat er breder wordt gekeken dan nu wordt gedaan. Zodat de draagkracht, sociale contacten, begeleiding ook wordt bekeken. Hier zijn meerdere facetten voor nodig, met een team van meerdere disciplines, zoals wijkteam, aanbieder, mensen vanuit het voorliggend veld. Gezamenlijk kun je dan stappen maken. Elkaar aanvullen door de verschillende expertises. Dit heeft te maken met de toegang, hoe iemand binnen komt.

Er zijn al wel veel mogelijkheden, maar het lukt niet om elkaar te vinden en goed gebruik te maken van alle mogelijkheden. Het is lastig om helder te krijgen wat er voor aanbod is in een gebied, en hoe je die aan elkaar kan verbinden. Als iemand start met een project is het belangrijk om van elkaar te weten wat iedereen doet en waar ze op elkaar aan kunnen sluiten. Het is interessant om door te praten over hoe partijen elkaar beter kunnen vinden. Dichter op elkaar organiseren van verschillende invalshoeken.

Samenvatting

Voor het versterken van de draagkracht is het belangrijk om meer aanbieders met elkaar te verbinden. Ze moeten elkaar beter kennen zodat ze weten wie wanneer kan worden ingezet. Cliënten moeten ervaringen kunnen delen, zogenoemd lotgenoten contact, al dan niet georganiseerd. Belangrijk is dat er snel gereageerd wordt, nog sneller dan nu het geval is. Het versterken van de draagkracht ligt er vooral in het feit dat je niet hoeft op te lossen wat er niet ontstaan is. Dus in plaats van achteraf opschalen zo snel mogelijk de dingen doen die moeten gebeuren. Je moet daarbij de juiste mensen bij elkaar brengen die daarin het verschil in kunnen maken. Dat is makkelijker te organiseren door de transformatie. Het is wel

belangrijk om dit te organiseren. Een netwerk kan hier een rol in spelen op de langere termijn, want daar moeten cliënten de rest van hun leven mee verder. Ervaringsdeskundigen kunnen ook een rol spelen, omdat ze vanuit een andere invalshoek kijken dan professionals. De weg naar hulp moet eenvoudig gevonden worden. Voor alle inwoners moet deze route makkelijk vindbaar zijn, en anders moeten ze geholpen kunnen worden vanuit snelle acties vanuit het team.

GGZ sessie 2 (inzet voorliggend veld)

Het is soms best ingewikkeld om het voorliggend veld in te zetten. Het wordt vaak wel geprobeerd. Door de hulp van omgeving (buren, familie, vrijwilligers) kan de indicatie soms omlaag. Als je de zorg op lange termijn houdbaar wil maken, zul je meer verbinding moeten opzoeken dichtbij, bijvoorbeeld een buurman of vrijwilliger in de buurt. Het probleem hierbij is dat er te weinig vrijwilligers zijn om deze mensen te begeleiden en vaak te weinig kennis rondom de problematiek. Deze mensen/vrijwilligers hebben wel begeleiding of waardering nodig om het te blijven doen. Ze moeten niet een te grote taak krijgen, maar bijvoorbeeld aangeven aan de hulpverleners als ze een signaal krijgen dat iets niet goed gaat. De professional deelt met de vrijwilliger het werk. Vrijwilligers moeten niet overbelast raken. Vrijwilligers moeten goed begeleid worden en enthousiast gemaakt worden. Verbinding in het voorliggend veld kan hieraan bijdragen. Er is meer draagvlak in het dorp dan in de stad voor de hulp van burens. Veel vrijwilligers/burens vinden het soms heel lastig om iemand te helpen, en haken af terwijl ze wel willen.

Als je financieringsstromen bundelt krijg je meer mogelijkheden. Als je daarmee het voorliggend veld bij elkaar brengt, ga je elkaar sneller vinden. Dat helpt voor het verbeteren van de samenwerking. Communicatie onderling mist soms nog. Soms zijn er verschillende organisaties betrokken bij een cliënt, maar het is niet altijd zo dat gegevens tussen deze organisaties worden uitgewisseld. Op deze manier kom je er soms te laat achter wat er bij iemand speelt, terwijl dit eerder had gekund.

De duur van 3,5 jaar voor de transformatie is heel kort. Op de korte termijn zullen er waarschijnlijk veel meer hulpvragen worden opgehaald, hogere kosten en mensen moeten weer hun weg vinden. In het begin gaat het om de inzet op de problematiek minder te maken. Op de langere termijn, dat zal 8 tot 10 jaar zijn, worden pas de vruchten geplukt. Het risico is dat na 3,5 jaar wordt gezegd dat het niet werkt, en dan wordt het weer onterecht afgebroken.

Samenvatting

Mensen in de buurt van de cliënt kunnen een rol spelen in de ondersteuning van de cliënt. Het liefst op dorpsniveau, met vrijwilligers of een buurman. Het is belangrijk dat dit vanuit dichtbij gebeurt, zodat reistijd geen drempel is. Op het moment dat je daarvan gebruikt maakt is het een aanvulling, geen vervanging. Dus de vrijwilliger/buurman speelt een signalerende rol. Het is belangrijk dat die vrijwilligers goed ondersteunt worden. Ze hebben ook waardering en kennis nodig, zodat ze niet vroegtijdig afhaken. Het vergt veel van een informeel netwerk, dus we moeten goed samenwerken en de kennis overbrengen. Daarnaast is ook veel winst te behalen door cliënten samen te brengen, door ze bijvoorbeeld samen te laten koken of ervaringen laten delen, zodat ze elkaar kunnen helpen. Als zorgaanbieders elkaar beter kennen helpt dit het hele proces, de financieringsstroom bundelen maakt dit makkelijker. Een winstwaarschuwing is dat dit wel iets gaat opleveren, maar het zal niet op korte termijn al rendabel zijn.

GGZ sessie 3 (overige perspectieven)

Een betere verbinding tussen aanbieders is belangrijk. De manier waarop de Wmo nu geconstrueerd is, zien veel cliënten door de bomen het bos niet meer. Er zijn in sommige gebieden te veel (meer dan 200) aanbieders. Als het gaat over efficiëntie en effectiviteit, en ook helderheid voor cliënten, moet er rigoureus gesnoeid worden in het aantal aanbieders. Dit is een gevoelig thema.

Lukt het ook om GGZ cliënten die in principe langdurig begeleid moeten worden een zinvolle dagbesteding te bieden bij vrijwilligersinitiatieven, zoals kledingwinkels of als ervaringsdeskundige? Vanuit de wet participatie lukt dat wel, want dan krijg je de middelen, maar vanuit de Wmo niet. Dit heeft er ook mee te maken dat er soms eerst te veel moet gebeuren voordat er aan participatie kan worden gedacht. Maar binnen participatie zijn er ook andere middelen voor en wordt er anders over gedacht. De nieuwe regeling biedt mogelijkheden, maar kost ook energie, tijd en moeite. De hoofdaanbieders moeten zich verdiepen in de regio, daar komen ook middelen voor.

Een integrale aanpak betekent dat als je als organisatie iets niet kan bieden, je heel goed moet weten waar dit wel kan worden aangeboden. Daarmee zal de effectiviteit toenemen. De aanbieders moeten dit onderling regelen zodat het voor de cliënt duidelijk is, en deze niet zal verdwalen. Er wordt veel langs elkaar heen gewerkt, dat leidt tot inefficiëntie, de cliënt is niet geholpen en het kost veel geld. Door dit integraal aan te pakken kan je samen kijken hoe het gaat met een cliënt. Daar liggen veel kansen. Maar op dit moment is niemand eigenaar van deze integraliteit. Deze komt in de nieuwe situatie wel, want dan wordt de hoofdaannemer hier eigenaar van. Kennis van waar je goed in bent en waar je grenzen liggen als aanbieder zijn hierbij belangrijk. Hier liggen grote mogelijkheden.

Als de cliënt door verschillende partijen geholpen kan worden zonder de schotjes tussen financiering, kunnen ze veel beter geholpen worden. Dat levert nu problemen op. Integraliteit is integraliteit binnen de GGZ, maar dit kan ook in verbinding met andere sectoren zijn, over de doelgroepen heen. Deze doelgroep heeft nooit een probleem op 1 levensgebied, maar altijd op meerdere. Hier moet je ze in begeleiden. Dit lukt soms nu niet goed genoeg omdat er bijvoorbeeld vanuit de Wmo te weinig financiering is.

Een laagdrempelige ingang werkt, zoals een centrum met een weggeefwinkel en inloopochtenden. Dat is de eerste drempel over voor een beetje hulp, maar op een laagdrempelige manier. Dit wordt voor cliënten als plezierig ervaren en mensen uit de omgeving voelen zich ook betrokken.

Samenvatting

Communicatie tussen zorgaanbieders is belangrijk. Er moet meer integraliteit en een betere verbinding komen tussen aanbieders. Er moeten ook minder aanbieders komen, want er zijn er nu te veel, maar dit is een gevoelig onderwerp. Voor aanbieders is het ook belangrijk om eigen mogelijkheden en onmogelijkheden te kennen. Dit helpt om elkaar te vinden. Als dit meer gebeurt kan een aanbieder stoppen waar eigen expertise stopt, en verdergaan bij een andere aanbieder waar deze expertise meer ligt. Cliënten kunnen soms door de bomen het bos niet vinden, maar dit geldt ook voor aanbieders en voor de gemeente.

Ouderenzorg sessie 1 (draagkrachtversterking)

Onderwerp: De draagkrachtversterking: kijken hoe ouderen zo toegerust kunnen worden dat ze zich zo kunnen ontwikkelen dat ze minder afhankelijk zijn van de dienstverlening die formeel geboden wordt.

Dagbesteding nu biedt soms meer dan alleen dagbesteding, zoals mensen thuis ophalen, gesprekspartner voor de mantelzorger thuis. De zorg is nu dat ze door de verandering minder budget krijgen, waardoor ze dit niet meer kunnen doen. Dit is een verschraving van de zorg die ze nu leveren.

Om draagkracht te ontwikkelen moet je eerder betrokken zijn. Als de cliënt nu bij de organisatie komt is de paniek vaak hoog, de mantelzorgers zijn overbelast. Dus de schade is al aangericht. Je moet preventief inhaken, eerder in het zorgproces. Het preventieve stukje van de zorg kan je op dit moment nergens kwijt, niet duidelijk waar het onder valt (Wmo, Zvw, Wlz). De gemeente zou hier iets in moeten faciliteren, zodat meer schade wordt voorkomen. Er zitten vaak meer vragen achter de hoofdvraag bij een cliënt. Mensen trekken te laat aan de bel.

Hoe eerder je door hebt dat het misgaat, hoe beter je ervoor kunt zorgen dat de ouderen later minder in de zorg komen. Hiervoor moeten ouderen beter worden gevolgd (volgsysteem voor ouderen), zodat op tijd zorg kan worden ingezet. Omdat we te laat dingen zien, zijn we aan het redderen. In het begin gaat transformatie meer kosten, maar op langere termijn (bijv. 3 jaar) kan hier effect van worden gezien. Er is een soort signalering nodig, maar wie dit gaat doen is de vraag. Huishoudelijk medewerkers kunnen bijvoorbeeld vroegtijdig signaleren. Omgeving zou hier ook een rol in kunnen spelen.

Mogelijke oplossing: per gebied kijken wat de inwonersverwachting is. Als er in de toekomst meer ouderen zullen zijn in een gebied, kan je daar preventief op inzetten.

Aanbieders moeten aan de voorkant zichtbaarder zijn, zodat het voor burgers duidelijk is wie waarvoor is. Je moet dus weten wie wat doet, maar ook dat je de tijd en informatie hebt om de preventieve kant te doen. Een groot winstpunt kan zijn dat er 1 aanbieder komt die ook goed de expertises weet van de partijen die eronder hangen. Het is belangrijk om elkaars expertises te gebruiken, zodat je niet opnieuw het wiel uit hoeft te vinden. Als dat in het voorliggend veld niet werkt, mist de verbinding daarna ook. De samenwerking moet van het begin tot het eind aanwezig zijn, dan kun je verbinden en van elkaar leren.

Er is een platform (<https://www.ozoverbindzorg.nl>) dat kan helpen als een burger ondersteuning nodig heeft door te zorgen dat iedereen die betrokken is inzicht heeft in wie wat doet. Dit kan een mooie basis zijn, zodat misschien de buurvrouw een praatje kan maken in plaats van de hulpverlening. Dit is een platform om vanuit verder te werken, niet om vanuit te beginnen.

Er worden echt mogelijkheden gezien, als je maar eerder in het proces van ouder worden in contact kan komen en een goede afweging kan maken hoe je problemen kan voorkomen. Zichtbaarheid, tijdigheid, signalering, bewustwording en samenwerking zijn kernbegrippen, de sleutelvormen om het over een paar jaar beter te doen.

Samenvatting

Senioren/ouderen trekken vaak te laat aan de bel, waardoor er meteen veel te veel en te zware zorg moet worden ingezet. Dat kun je voorkomen door eerder in dat traject zicht te krijgen op de senioren en wat er speelt en leeft. Dit stukje signalering zou veel verschil kunnen maken in het zorgproces. Dat zit in samenwerking tussen aanbieders, maar ook in bewustwording bij de senioren zelf. Ze moeten zelf eerder aan de bel trekken, zodat er partijen zijn die kunnen helpen. Mantelzorgers zijn geneigd het zelf op te

lossen, misschien is daar een mogelijkheid. Daarbij is het belangrijk dat alle partijen in de keten, dus van het voorliggend veld tot alle zorgaanbieders, elkaar goed kennen, goed kunnen samenwerken en goed weten van elkaar wie wat doet. Daarbij moeten ze zichtbaarder worden, zodat mensen weten waar ze terecht kunnen voor hulp. Op die manier kan eerder met ouderen in contact worden gekomen en kan een goede afweging gemaakt worden van hoe problemen kunnen worden voorkomen. Het is hierbij belangrijk om te verbinden, dit kan via bijvoorbeeld het genoemde platform. Hierbij is het voor alle partijen duidelijk wie welke rol op zich neemt bij een cliënt.

Ouderenzorg sessie 2 (voorliggend veld)

Samenwerken is belangrijk, daardoor kunnen bewegingen ontstaan die je eerst niet voorzag. Als je gezamenlijk optrekt zie je kansen en mogelijkheden die je alleen niet ziet omdat je tegen belemmeringen aanloopt. Ook tussen de verschillende domeinen op het gebied van zorg. Gemeente moet er goed over nadenken dat de samenwerking met andere zorgwetten en andere financiers goed verloopt, ook contractueel. Ook samenwerking tussen aanbieders kan verbeterd worden.

Gemeenten kunnen hun uitdagingen bundelen, en daar hun voordeel uit trekken, in plaats van een eigen wereld te creëren. Iedereen ziet zijn populatie veranderen en zoekt naar innovaties in het voorliggend veld. Kijk naar *evidence based* zaken die echt werken en die er al liggen, in plaats van telkens opnieuw te blijven onderzoeken. Een best practice zou zijn dat gemeenten een hardere stem kunnen zijn naar andere domeinen, zoals het zorgkantoor of de zorgverzekeringswet, en dan de prevalentie aanbidding in dit geval is de Friesland zorgverzekeraar. Laat gemeenten 'pijnpunten' bundelen en daar bijvoorbeeld met andere domeinen (zorgkantoor, zorgverzekeraars) in gesprek over gaan. Samen heb je meer dan alleen. Want als je als gemeente samen optrekt kun je kijken welke domeinen we kennen en hoe we die kunnen verbinden? Hoe kunnen we ieder vanuit eigen domein ondersteunen en voorkomen dat iets ons wordt toegeschoven terwijl dit niet zo is.

Bij de samenwerking tussen aanbieders zitten ook mogelijkheden. Bijvoorbeeld binnen de Wlz zijn klanten heel erg gebaat bij een bepaalde vorm van dagbesteding. Als je die zelf niet hebt ga je die elders zoeken. Maar waar liggen verantwoordelijkheden, hoe dicht je die goed af, en hoe ga je om met tarieven? Het zorgt nu voor veel administratieve last, onzekerheid en verantwoordelijkheid. Er is een belemmering in samenwerking als het gaat om gefinancierde producten. Bijvoorbeeld buurthuizen, die kunnen fungeren om klanten te voorzien van een kopje koffie of warmte. Daar kun je hele mooie initiatieven opzetten. Maar dingen moeten ook bekostigd worden. Het zit vaak in de continuïteit, opstarten gaat goed, maar hoe laat je het structureel doorlopen? Bijvoorbeeld het regelen van 'oppas' voor hulpbehoevenden, zodat mantelzorgers even tijd vrij hebben. Dit moet wel bekostigd worden, het kan met vrijwilligers maar het moet wel duidelijk zijn wie de verantwoordelijkheid op zich neemt en hoe de organisatie hiervan bekostigd wordt. Dit soort initiatieven bestaan er, met zowel vrijwilligers als professionals. Maar daar is soms het probleem dat er geen bekend gezicht is voor de cliënten.

Voorbeeld: Beeldtechniek en farmaceutische telezorg. Dit zijn elementen die nu structureel opgenomen worden (vooral in Zvw). Dit is een ontwikkeling van het laatste driekwart jaar. Dat was eerder dit jaar nog innovatief, maar is nu regulier geworden. Maar het is soms lastig om bewegingen in gang te brengen. Een voorbeeld is de bereikbaarheid van het uitgestrekte landschap in Súdwest-Fryslân. Vervoer is hier belangrijk om de betrokkenheid van vrijwilligers laagdrempelig te houden. Hier was vroeger een buurtbus waar je een kwartje voor betaalde, maar toen subsidies wegvielen stopte dit. Dit is een voorbeeld waar continuïteit niet gewaarborgd is. De continuïteit van alternatieve voorzieningen is

belangrijk. Zonder investeringen kom je niet op nieuwe zaken. Je moet dit soort dingen langdurig inzetten, anders heeft het geen effect.

Een klant begint zijn zorg carrière met niks, dan komen algemene voorzieningen, dan maatwerkvoorziening, dan zorgverzekeringswet, dan Wlz. In de praktijk is het anders, omdat je nooit de focus hebt gehad zoals je nu kijkt. Als je algemene voorziening later wilt inzetten, normaal zit dat in het begin, moet je dat in samenwerking met gemeente en andere domeinen anders organiseren. Bij ouderen is dat heel anders dan bij andere sectoren, omdat bij ouderen veel meer samenwerking tussen wetten en voorzieningen aan de orde is dan bij andere doelgroepen. Het begint bij het gebiedsteam. Die moeten kijken hoe het anders geregeld kan worden, dat gebeurt nu onvoldoende. Als we met minder te doen hebben moeten we ook kritisch zijn hoe we het kunnen doen. De claim op maatwerkvoorzieningen wordt groter, dubbele vergrijzing. Als we het hetzelfde gaan doen komen we er niet uit. Je moet nu al kijken: wat kunnen we anders doen in de huidige tijd? Je moet scherp zijn aan de poort. Je moet niet hetzelfde doorgaan, als je echt wil veranderen moet je het anders doen.

Het gebiedsteam geeft aan dat ze niet altijd weten waar ze mensen kunnen aandragen. Die poort is belangrijk maar dan moet het gebiedsteam wel weten waar ze cliënten naartoe kunnen verwijzen. Mensen die komen hebben vaak meer nodig dan het voorliggend veld kan bieden. Het gebiedsteam komt pas in beeld wanneer er iets is, dat is soms al te laat. Daarom moet de omgeving weten wat er mogelijk is.

De tweede stap is dat je zelf als aanbieder kunt spelen met de domeinen en het verbinden ervan. Met elkaar scherper aan de poort zijn is ook belangrijk. Het begint bij de client, bekendheid van mogelijkheden. Als je iets wilt ben je vaak belemmerd in contractuele zin. Je moet niet belemmerd worden door allerlei systemen en aanbestedingselementen. Maar kijk vanuit de inhoud: wat is al goed, wat houden we vast en wat kunnen we verbeteren, en hoe gaan we dat dan gezamenlijk met elkaar doen? De verantwoordelijkheid moet duidelijk zijn, hier zijn meer gesprekken met dit veld voor nodig. Pas dan krijg je continuïteit.

Samenvatting

Gemeenten hebben vaak dezelfde uitdagingen. In plaats van allemaal zelf op te lossen, zouden ze eens om tafel moeten om te kijken hoe ze elkaar kunnen helpen. Dan kan je als gemeente kijken welke domeinen ze kennen en hoe ze die kunnen verbinden. Kennis en kunde hebben van de domeinen maakt dat je daar sneller/slimmer mee kunt spelen en het juist toe kan laten bedelen. Ook aanbieders kunnen spelen met de domeinen en het verbinden ervan. Het is goed om als aanbieder te kijken wie je kan betrekken in de samenwerking op het moment dat je een client in zorg krijgt. Dat gebeurt al, maar zou beter kunnen. In de Wlz ga je met het inhuren van andere partijen terughoudend om omdat anders het hele budget hier aan op gaat. Hier moet ondersteuning komen voor aanbieders waardoor de samenwerking wordt gestimuleerd in plaats van belemmerd door allerlei contractuele zaken, systemen en aanbestedingselementen. Daarbij moeten aanbieders scherper aan de poort zijn. Daarnaast is continuïteit van voorzieningen belangrijk, nu gebeurt het nog dat iets afloopt omdat subsidies op zijn of nog geen effect te zien is wat op latere termijn wel kan komen. Maar kijk vanuit de inhoud wat is al goed, wat houden we vast en wat kunnen we verbeteren, en hoe gaan we dat dan gezamenlijk met elkaar doen? De verantwoordelijkheid moet duidelijk zijn, hier zijn meer gesprekken met dit veld voor nodig. Pas dan krijg je continuïteit.

VG / LG sessie 1 (draagkrachtversterking)

Draagkracht versterken kan door de vaardigheden van mensen te versterken. Dus dat het zelf organiserend vermogen hoger wordt, zelfvertrouwen, opkomen voor jezelf, communicatieve vaardigheden. Het gaat daarbij ook om mensen om de cliënt heen. Daarnaast is het benutten van het sociaal kapitaal belangrijk. Dus als er mensen om je heen zijn of voorzieningen in de buurt waarbij je je betrokken voelt, dat vergroot de draagkracht van mensen.

Het eigen netwerk is niet altijd steunend, soms kan een netwerk juist een cliënt de andere kant op trekken, waardoor het een averechts effect heeft. Als ze cliënten meer loslaten worden ze teruggezogen in het netwerk, waardoor er een jojo-effect komt. Er wordt wel veel gebruik gemaakt van voorzieningen zoals dagbesteding, dat heeft wel een positieve invloed. Mensen hebben soms ook een beperkt netwerk. Aanbieders hebben er niet altijd zicht op hoe dit in het verleden was, vaak is er schade aangericht in hun netwerk dat lastig te herstellen is. Bij deze groep mensen heeft het versterken van het netwerk weinig positieve invloed. Het scheppen van een veilige omgeving door een aanbieder kan er wel toe leiden dat er uiteindelijk minder zorg nodig is. In het buitengebied zijn er minder voorzieningen, hier moet rekening mee worden gehouden.

Bij het versterken van draagkracht en samenwerken met het netwerk kan worden ingezet op het vergroten van de kennis van het netwerk. Bijvoorbeeld door ze te leren wat een niet-aangeboren hersenletsel is en wat de gevolgen daarvan zijn. Het gevolg van de transformatie kan zijn dat de specialistische zorg en ondersteuning van sommige aanbieders minder vaak wordt ingezet bij deze doelgroep, maar ze kunnen wel een rol spelen in het stukje kennisoverdracht. Als het gaat over een lokaal netwerk en vrijwilligers biedt dit zeker kansen, maar er kan niet alles bij worden neergelegd. We moeten zuinig en voorzichtig zijn met deze vrijwilligers, en dit vraagt ook begeleiding.

Beeldbellen, bellen, whatsappen, chatten en dergelijke kan belangrijk blijven na de coronacrisis. Digitale vaardigheden nemen hierdoor toe bij cliënten. Digitaal kan het netwerk ook onderhouden worden, ook ter voorkoming van eenzaamheid. Hier kunnen deze vaardigheden bij helpen. Ook de overgang van jeugd naar Wmo is een belangrijk aandachtspunt. Soms belanden jongeren die in de jeugdhulp geholpen zijn daarna in een gat. Hier moet meer aandacht aan worden besteed.

Je moet goed je sociale kaart kennen, en de contacten hebben om verbinding te kunnen maken. Sociaal collectief zou hier een rol in kunnen spelen omdat zij wel overzicht hebben van de aanbieders. De gemeente en ook de sociale teams (welzijnswerk) kennen de sociale kaart heel goed. Dus het is belangrijk voor aanbieders om contact te leggen met deze partijen, zodat je op die manier niet het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.

Samenvatting

Een netwerk zou een rol kunnen spelen in het versterken van de draagkracht, maar dit is niet bij iedereen het geval. Soms werkt het netwerk juist averechts. Als er schade is aangericht in het verleden is het lastig dit te herstellen. Het vergroten van kennis bij het netwerk kan wel een goede manier zijn om het netwerk bij te laten dragen, zodat ze beter weten hoe ze met iemand om moeten gaan. We moeten wel voorzichtig zijn met de inzet van vrijwilligers, begeleiding is hierbij belangrijk om te zorgen dat ze niet vroegtijdig afhaken. Digitale vaardigheden kunnen cliënten helpen bij het digitaal onderhouden van hun netwerk. Verbinding tussen aanbieders is een belangrijk punt, nu is er niet altijd genoeg bekendheid van elkaar. Door deze samenwerking kan je elkaar versterken in plaats van allemaal opnieuw het wiel uit te vinden.

VG / LG sessie 2 (voorliggend veld)

Onderwerp: Welke mogelijkheden zien jullie voor deze doelgroep om meer gebruik te maken van het aanbod in het voorliggend veld zit? En hoe realiseer je dit vervolgens?

Het is bij veel aanbieders onduidelijk welke mogelijkheden er zijn in het voorliggend veld. Deze vraag bestaat al langer. Soms hebben cliënten dezelfde hulpvraag, die wellicht samen in groepsverband geholpen kunnen worden. Daar waren nooit de mogelijkheden voor bij de gemeente, omdat het technisch niet haalbaar was of geen tarieven. Het wordt tijd om een andere kant op te gaan denken. Het valt en staat met goede communicatie, duidelijk krijgen wie wanneer en welke verantwoordelijkheid heeft. Soms moet je gewoon beginnen en kijken waar je tegenaan loopt in plaats van jarenlang in gesprek te gaan. Aanbieders moeten nu veel vastleggen en verantwoorden, dat kost veel tijd, dat gaat ten koste van de tijd die je voor de cliënt hebt. Is dit echt allemaal nodig? Wordt er niet te veel over en weer gecontroleerd op elkaar?

Als iemand al lang in zorg is, hoeft er soms alleen nog maar iemand af en toe langs te komen om te checken of het goed gaat. Dit hoeft niet per se door een professional, maar kan ook door een vrijwilliger gedaan worden die hierin begeleidt wordt. Soms voelt het voor de cliënt alsof je als professional alleen maar komt koffiedrinken zonder dat het nut heeft.

Het voorliggend veld kan een rol spelen in de vaardigheden en competenties die mensen willen ontwikkelen. Bijvoorbeeld een maaltijd koken. Mensen in het voorliggend veld hebben hier misschien wel een passie voor en kunnen hier een groepje voor vormen om uit te voeren. Veel cliënten hebben een kleinschalig netwerk, dit soort contacten zou daarbij kunnen helpen. Communicatie is hierbij ook belangrijk, aanbieders moeten goed informeren over wat je zoekt, er zijn genoeg mensen die vrijwillig willen helpen.

Je kunt veel winst behalen als je de omgeving van een persoon in gaat zetten, als je het dichtbij houdt. Als iemand van verder moet komen kan dit een belemmering zijn. Dichtbij behaal je meer resultaten en zet je mensen in hun kracht. Ook mensen die normaal niet in het vrijwilligerswerk terecht zouden komen zijn dan vaak welwillend. Je moet dan wel investeren, ook als medewerker, zodat je diegene de mogelijkheid geeft om contacten te maken met bureaus. De vrijwilliger moet geen verlengstuk worden, dan wordt de verantwoordelijkheid te groot. Veel mensen willen wel, maar je moet ze durven vragen. Vanuit je eigen organisatie kan je dan iemand aanstellen die dit stuk erbij pakt. Dus deze persoon is er voor de mensen die dat vrijwillige stuk aanpakken.

Op het moment dat een vrijwilliger die bij iemand thuis komt, is diegene niet meteen op de hoogte van wat er speelt. In hoeverre heeft de vrijwilliger daar zicht op? Dat is een aandachtspunt.

In de praktijk willen mensen graag het voorliggend veld inrichten. Vrijwilligers, welzijn, sport, buurt of maaltijdvoorzieningen. Deze mensen zijn druk bezig om hun cliënten te begeleiden en hebben weinig tijd om het netwerk op te bouwen. Dit zou meer in beeld moeten worden gebracht zodat mensen niet hoeven te zoeken. Het is ook goed dat hier een professional bij zit die begeleidt.

Buurtcirkels is een (betaald) concept waarbij een aantal mensen die zelf bereid zijn om andere mensen te gaan helpen en ook hulp nodig hebben, georganiseerd bij elkaar gezet worden. Daar zit 1 persoon (hoeft geen professional, kan ook een vrijwilliger zijn) die dit coördineert. Die gaan kunstmatig een netwerk opbouwen. Bijvoorbeeld een alcoholist die iemand in de tuin helpt, of iemand die mee gaat naar het ziekenhuis. Er zijn een aantal cliënten die je niet los durft te laten, in de gemeente Hardenberg hebben ze

daarvoor ondersteuningsvouchers. Die mag je max 10 keer per jaar inzetten, daarvoor moet je wel een cliënt hebben die het overzicht een beetje kan behouden. Die cliënt kan per voucher een begeleidingsmoment inkopen. Om op die manier de vinger aan de pols te houden. Cliënten die zelf aanvoelen wanneer het fout gaat zijn daar goed mee geholpen.

Er is weinig samenwerking, er zijn veel manieren die je in kunt zetten. Per gebied is er al heel veel netwerk, tussen vrijwilligers, armoede, participatie, laaggeletterdheid. Burgers zien door de bomen het bos niet meer, de sociale maatschappelijke kaart kan duidelijker. Een Wmo-consulent kan hier een rol in spelen. Mensen van het gebiedsteam kunnen werken als een soort 'makelaar' om deze lijntjes met het voorliggend veld te maken. Als er minder aanbieders zijn komt dit beter tot stand.

Soms wordt er te veel gevraagd van een vrijwilliger. Dan wordt er bijvoorbeeld gevraagd: 'wij zoeken een vrijwilliger voor minimaal 16 uur die ook in het weekend en nacht beschikbaar zijn, en ervaring hebben met alcoholproblemen.' Dit werkt niet, dit kan ook een baan zijn. Het moet laagdrempelig zijn. Iedere vrijwilliger heeft een eigen kracht, dat moet je afwegen. Het zou aanvullend moeten zijn aan professionele zorg, het zou het niet over moeten nemen. Het moet vrijheid in blijven zitten voor de vrijwilliger. Er zit een risico in het inzetten van vrijwilligers, die zijn niet opgeleid tot het zien van problemen. Ze kunnen het ook erger maken. Aanbieders zijn nodig voor het delen van kennis.

Samenvatting

Elkaar wederzijds kennen is belangrijk voor het betrekken van het voorliggend veld. Eventueel kan gekeken worden hoe een Wmo-consulent hier een rol in kan spelen als een soort makelaar, om elkaar beter te leren kennen en te matchen. Het is vooral goed om te bouwen aan een netwerk bij de cliënt dicht in de buurt, zodat afstand en dergelijke geen probleem is. Daarbij maak je gebruik van vrijwilligers, maar je moet er als professioneel netwerk wel zijn voor deze vrijwilligers, zodat zij niet tegen punten aanlopen. De buurt moet meer worden ingezet bij de transformatie, daar kan veel winst worden behaald. Het stuk vrijwilligerswerk moet niet de boel overnemen, maar het kan wel veel kosten besparen door dichtbij te kijken wat wel en niet kan. Hierbij moet je niet te veel vragen van een vrijwilliger, het moet laagdrempelig blijven. Het is goed om de risico's hierbij in acht te nemen. Daarmee zet je mensen in hun kracht en werk je aan het woord participatiesamenleving.