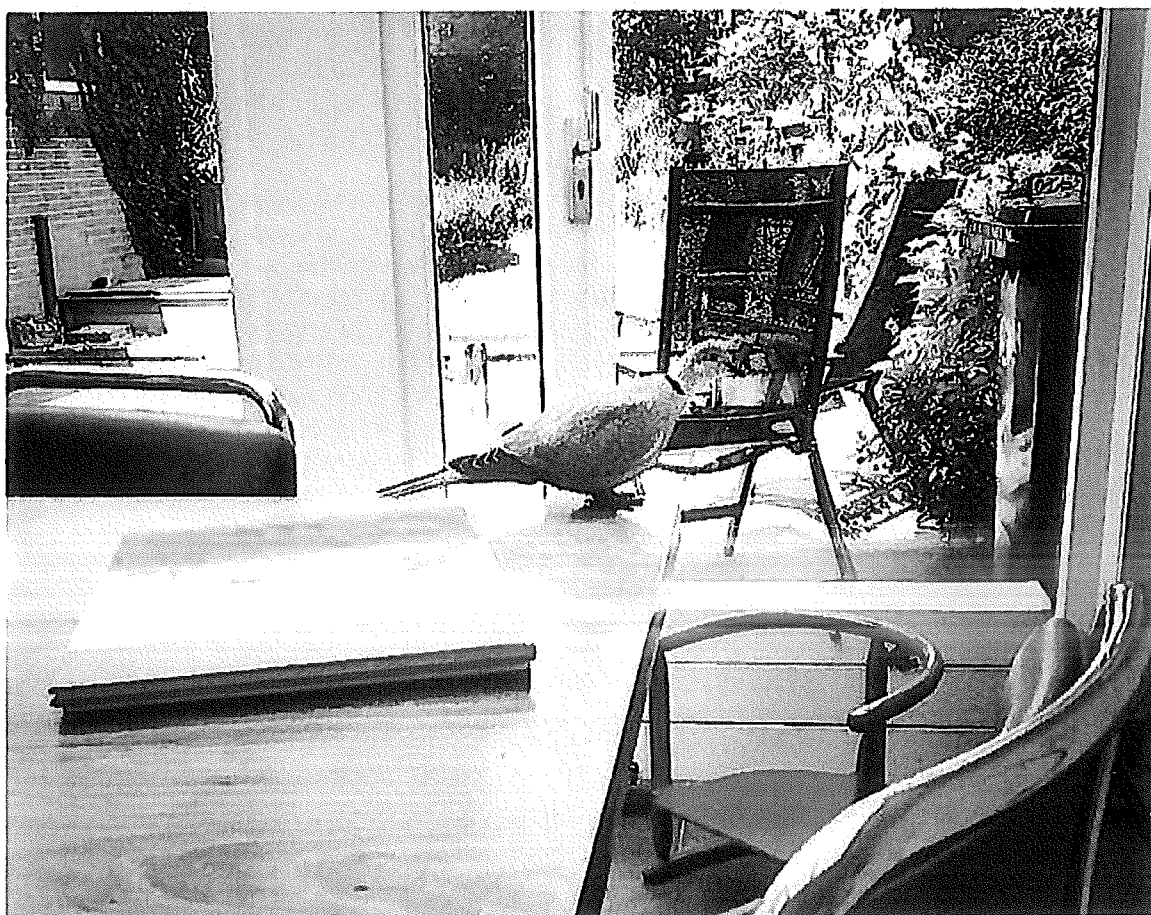


Een tweede keukentafel

Niemand tussen wal en schip



Samenvatting van het project

Zorgbelang Fryslân zet een *meldpunt* op waar inwoners van Fryslân terecht kunnen die vragen hebben bij het traject dat zij bij de gemeente doorlopen in het kader van de WMO of jeugdzorg. Met deze mensen wordt gekeken naar wat ze tot nu toe besproken hebben, wat daarin niet lekker zit en waarover ze ontevreden zijn of vragen hebben (*nulmeting*).

Vervolgens wordt aan de inwoners uit de pilotgemeenten indien relevant een *tweede keukentafelgesprek* aangeboden volgens het versterkte cliëntkeuze principe. Deze gesprekken worden gevoerd door hiervoor speciaal opgeleide mensen, die ofwel bij de gemeenten hiervoor speciaal zijn aangesteld, ofwel – als dat niet kan – (eventueel via Mienskipsssoarch) door Zorgbelang ingezet worden. Naar aanleiding van de uitkomst van dit gesprek wordt door Zorgbelang met de cliënt bekeken wat er nu anders is gegaan en of de cliënt nu wel tevreden is (*eindmeting*).

Met het meldpunt wordt provinciaal gestart, de methodiek van het tweede keukentafelgesprek wordt eerst uitgeprobeerd in *minimaal twee gemeenten (pilot)*. De uitkomsten hiervan worden na een jaar geëvalueerd en op grond daarvan wordt bekeken of en op welke wijze deze dienst ook beschikbaar komt voor alle Friese gemeenten.

De uitkomsten van het project worden periodiek omgezet naar *leermateriaal en casuïstiek*, zodat gemeenten en wijkteams hun beleid en werkwijze kunnen bijstellen en/of verbeteren. Bij-effect kan zijn dat een aantal *juridische procedures wordt voorkomen*.

Aanleiding

Met ingang van 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor drie nieuwe beleidsterreinen: de Jeugdzorg, zorg bieden aan langdurig zieken of ouderen en hulp bij het vinden van werk (of een uitkering verstrekken).

Gemeenten zijn zich volop aan het voorbereiden op die taak. Veel is ook al geregeld, hoewel de exacte budgetten pas eind augustus 2014 bekend werden. De decentralisatie biedt kansen: zorg dichtbij mensen en zorg waar mensen behoefte aan hebben.

De gemeenten gaan dus met ingang van 1 januari aan de slag. Daarbij zal veel goed gaan, maar zullen er ook opstartproblemen zijn. Zorgbelang vindt het belangrijk dat de vraag van de burger centraal blijft staan, ook als er opstartproblemen zijn: *'Niemand tussen wal en schip'*. Het gaat er tenslotte om dat mensen zorg krijgen die bij hen past. Een burger kan tegen een besluit van de gemeente wel bezwaar en beroep aantekenen, maar dat betekent dat er gekeken wordt of de gemeente de procedures wel goed gevolgd heeft. Vaak is dat wel het geval. Maar dat betekent nog niet dat het probleem waar de burger mee zat, opgelost is. Bovendien kost een juridische procedure veel geld.

Zorgbelang Fryslân wil drie zaken bereiken:

1. problemen van inwoners oplossen door middel van de methodiek van de versterkte cliëntkeuze
2. gemeenten en wijkteams in staat stellen te leren van de zaken die niet goed lopen

En als gevolg van deze aanpak:

3. juridische procedures voorkomen.
- 4.

Daarvoor heeft Zorgbelang Fryslân een project opgezet.

Het project uitgebreid beschreven

Opzet

Zorgbelang wil op Fries niveau een meldpunt instellen waar mensen naartoe kunnen bellen/mailen als er iets met hun aanvraag bij of contact met de gemeente niet goed gaat, of als ze behoefte hebben aan overleg over hun aanvraag.

Door Zorgbelang wordt een tweede keukentafelgesprek aangeboden volgens de methodiek van de versterkte cliëntkeuze. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat de gemeente hierdoor problemen van haar inwoners kan oplossen. Daarnaast worden uit dit project data verzameld – door een nulmeting vooraf en een eindmeting achteraf – en deze data worden gebundeld en omgezet naar leermateriaal en casuïstiek. Zo krijgen gemeenten en wijkteams de ruimte om te leren en hun aanpak al doende te verbeteren. Ook andere gemeenten kunnen van het verzamelde materiaal leren.

Over de methodiek versterkte cliëntkeuze

Deze methodiek gaat uit van de cliënt en past een keukentafelgesprek toe als middel om de cliënt te helpen bij het maken van bij zijn leven passende keuzen. Tijdens zo'n gesprek wordt de vraag gesteld "wat is voor u een waardevol leven (een mooie dag); wat heeft u nodig om dit leven vorm te geven; wat wilt u daarin zelf organiseren en waar dient u bij ondersteund te worden".

Hiermee is onder andere ervaring opgedaan in Leeuwarden-West bij het project handen-in-één. Cliënten waren door de keukentafelgesprekken en de acties die ondernomen werden zeer tevreden over de kwaliteit van hun leven. Een interessant gevolg hiervan was, dat de zorgconsumptie daalde met 28%. Reden hiervan is, dat mensen kunnen aangeven wat ze nodig hebben, in plaats van dat er uitgegaan wordt van wat er aangeboden wordt.

Inkadering: WMO en Jeugdzorg + samenwerking FSU

De transitie omvat 3 beleidsgebieden: WMO, Jeugdzorg en de Participatiewet. Zorgbelang kiest er voor – vanuit haar expertise – om zich primair te richten op WMO en Jeugdzorg. Wel wordt samengewerkt met het Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden (hierna: FSU). Het FSU heeft 30 lokale Steunpunten voor vrijwillige hulpverlening op het gebied van de participatiewet. En daarnaast kan de FSU een meldpunt inrichten in Leeuwarden, met behulp van vrijwilligers.

Zorgbelang Fryslân en FSU willen goed samenwerken in de belangenbehartiging. Beide organisaties kunnen signalen verzamelen en mensen vanuit hun eigen expertise ondersteunen. Vaak ook zal er in een gezin sprake zijn van stapeling van gevolgen zowel op het gebied van werk als van zorg. Er zal naar elkaar verwezen worden wanneer de vraag niet specifiek op het terrein van de eigen organisatie ligt. Zie ook bijlage XXX met de oproep van de FSU voor een provinciaal onafhankelijk meldpunt.

De training in de methodiek van de versterkte cliëntkeuze kan toegepast worden op ieder gesprek, of het nu over WMO, Jeugdzorg of Participatiewet gaat.

Meldpunt en werkwijze na eerste contact

Zorgbelang Fryslân heeft een onderdeel Adviespunt Zorg. Iedereen met een vraag, een klacht of een andere ervaring met de zorg kan bij Zorgbelang terecht voor informatie en advies. De algemene insteek hierbij is dat het belangrijk is dat mensen hun ervaringen kwijt kunnen en onafhankelijk ondersteund worden.

Bij de uitvoering van WMO en Jeugdzorg door de gemeenten is dit bij uitstek een rol voor Zorgbelang. Inwoners/cliënten kunnen aanlopen tegen verschillende dingen: ze begrijpen de informatie niet, ze zitten in een lastige situatie maar weten niet wat ze moeten doen, er is sprake van miscommunicatie met de gemeente of een gesprek met de gemeente verliep niet goed. Of ze zijn het gewoon niet eens met de procedure of het besluit van de gemeente. Dit is een reguliere functie van Zorgbelang die vanuit de basissubsidie van Provincie gefinancierd wordt.

Het is de bedoeling dat de het eerste contact met Zorgbelang met betrekking tot dit project dan ook via het al bestaande Adviespunt verloopt. Dit geeft de minste verwarring voor cliënten.

Bij het eerste contact wordt de vraag van de cliënt geïnventariseerd. Er wordt een zogenaamde nulmeting gedaan: wat is er tot nu toe gebeurd, met wie hebt u gesproken, wat is er in dat gesprek aan de orde geweest en wat was de uitkomst? En bent u wel of niet tevreden over (een deel van) die uitkomst en waarom wel of niet?

Wanneer het inwoners van de pilotgemeenten betreft wordt op grond van deze intake en nulmeting contact gezocht met een onafhankelijk persoon in de gemeente waar zij wonen. Dit kan een door de gemeenten aangewezen persoon zijn of iemand die (bijvoorbeeld via Mienskipsssoarch) door Zorgbelang bij het project wordt ingezet. Het is in ieder geval iemand die nog niet betrokken is geweest bij deze situatie. Al deze mensen zijn opgeleid in de methodiek van het keukentafelgesprek; de versterkte cliëntkeuze.

Vervolgens wordt een tweede keukentafelgesprek gehouden waarin de reeds genoemde vragen aan de orde komen: wat is voor u een waardevol leven; wat heeft u nodig om dit leven vorm te geven; wat wilt u daarin zelf organiseren en waar dient u bij ondersteund te worden? De uitkomst van dit gesprek wordt terug gekoppeld naar de cliënt en naar gemeente. De gemeente deelt mee wat zij met de uitkomst gaat doen.

Na dit traject volgt een tweede meting door de medewerker van het Adviespunt: wat is er gebeurd, met wie hebt u gesproken, wat is er in dat gesprek aan de orde geweest en wat was de uitkomst? Bent u nu wel tevreden en waar zit het verschil met het eerdere gesprek?

Delen en leren

De uitkomsten van de gesprekken worden geanonimiseerd geclusterd per gemeente en zijn beschikbaar voor iedereen. Het verhaal van de cliënt wordt verteld en hoe zijn/haar probleem is opgelost. Ook wordt vermeld wat de gemeente er mee gedaan heeft.

Doel hiervan is, dat de gemeenten (en de wijkteams) deze ervaring positief kunnen gebruiken om de werkwijze te verbeteren, procedures anders te laten verlopen of beleid aan te passen. En de gemeenten kunnen van elkaars ervaringen leren.

Hiermee wordt zichtbaar gemaakt hoe de invoering loopt en wat gemeenten er mee doen. Bovendien wordt zo zichtbaar dat voor gemeenten niet de verordening leidend is, maar de inwoners en hun behoeften. Ook een goed tegenwicht voor de "zie-je-wel" reacties die ongetwijfeld zullen komen. Speciale doelgroep hierin zijn de wmo-raden.

Doel en doelgroep

Zorgbelang wil een tweede keukentafel bieden aan alle inwoners van Fryslân die op het gebied van WMO of Jeugdzorg te maken krijgen met de gemeente en hierover vragen hebben, zorgen hebben of een klankbord nodig hebben. In eerste instantie in de pilotgemeenten.

Doel hiervan is, dat mensen de zorg krijgen die ze nodig hebben om een zinvol leven te leiden. Bijkomstig doel is positief in te steken op de veranderingen en van problemen te willen leren en ze op te lossen in plaats van juridische procedures te gaan voeren. Met dergelijke procedures wordt vaak het probleem van een inwoner niet opgelost. De verwachting is ook dat hierdoor het draagvlak voor de transities wordt versterkt.

Opbrengst voor gemeenten en behoefte

Voor gemeenten is de decentralisatie een omvangrijke operatie die onmogelijk meteen goed kan lopen. Het kan niet anders dan dat er dingen niet helemaal goed gaan lopen. De winst van dit project is, dat gemeenten dit positief kunnen benaderen. De zaken die niet goed lopen worden geen missers waardoor anderen kunnen zeggen: Zie je wel!

Gemeenten kunnen laten zien dat zij bij zo'n grote operatie hun inwoners centraal stellen door een tweede keukentafel beschikbaar te stellen. Niet de verordening staat centraal, maar de mensen.

Daarnaast ligt de winst van deze aanpak in tevreden mensen die hun leven vorm kunnen geven zoals zij dat willen. Indirecte opbrengst daarvan is naar verwachting op basis van eerdere projecten zoals Mienskipsssoarch, dat de zorgconsumptie omlaag zal gaan. En dat juridische procedures kunnen worden voorkomen.

Zorgbelang Fryslân heeft geïnventariseerd welke gemeenten interesse hebben in het project. Er zijn vier gemeenten die specifieke interesse hebben getoond in een pilot: Súdwest Fryslân, Leeuwarden (Amaryllis), Ferwerderadiel en Tytsjerksteradiel. De overige gemeenten hebben het nog in beraad maar hebben in ieder geval aangegeven graag op de hoogte blijven. Twee gemeenten, Leeuwarden en Opsterland, hebben daarnaast nog een specifieke vraag om ondersteuning bij onvrede via een Vertrouwenspersoon Sociaal Domein bij Zorgbelang neergelegd.

Ons streven zal zijn om zoveel mogelijk gemeenten aan te sluiten, maar de focus ligt op het kwalitatief goed uitvoeren van 2 pilots. Indien het past binnen de financiële kaders van het project kunnen meer gemeenten aangesloten worden. Mocht halverwege het project blijken dat de methodiek een waardevolle bijdrage levert en meerdere gemeenten willen aansluiten, dan treden wij in contact met Provincie over de mogelijkheden tot vervroegde uitrol over de Provincie.

Activiteiten

Vorbereiding (fase 1)

- Inrichten meldpunt
- Nulmeting en eindmeting ontwikkelen
- Scholing in de methodiek versterkte cliëntkeuze
- Vorbereiding analyse
- Pilot inrichten
- Communicatie

Uitvoering (fase 2)

- Intakes
- Continue afname nulmeting/eindmeting
- 2^e keukentafelgesprekken uitvoeren
- Analyse van de gegevens
- Omzetten naar leermateriaal/aanbevelingen
- Communicatie en voorbereiding leerbijeenkomsten op relevante niveau's
- Uitvoering leerbijeenkomsten
- Communicatie

Bovenstaande in een cyclisch proces van 4 maanden (3 cycli)

Afronding (fase 3)

- Eindrapport
- Invitational conference waarin de resultaten gepresenteerd worden

Begroting

Kosten

Personeelskosten

- Projectleider Zorgbelang
- Projectmedewerker scholing/procesbegeleiding wmo-raden
- Projectmedewerker steunpunten FSU
- Gemeentelijk projectleider

- Projectmedewerker(s) uitvoering 2^e keukentafelgesprekken
- Coördinator Meldpunt
- Projectmedewerker analyse

€ 180.000

Activiteitenkosten

- Communicatie
- Invitational conference
- Training versterkte cliënt keuze
- Adviespunt
- ICT

€ 20.000

Dekkingsvoorstel

Cofinanciering:

- Inzet gemeentelijke projectleider pilots
- AVI (scholing/procesbegeleiding wmo-raden)
- Inzet gemeenten/ambtenaren/wijkteams/wethouders
- Budgetsubsidie Zorgbelang Fryslan
- Inzet FSU steunpunten

uitsplitsen

€ 105.000

Provincie: € 95.000