



Thema van de bijeenkomst: samenwerken

Inleiding

Er werd in vier groepen aan een tafel gediscussieerd. Thema's: 'hoe wordt de samenwerking ervaren' en 'hoe moet samenwerking eruit zien en wat is daarvoor nodig'.

Eén tafel rond de cliënt, één rond de gemeente, één rond het netwerk rondom de zorgvragen en één rond de zorgverlener. Per tafel was een specialist uit het veld aanwezig om de discussies te voeden. Dit waren Jaap Wielhouer (Netwerk), Michael van der Meulen (gemeente), Paulien Dröge (perspectief van de Cliënt) en Tessa Romeijn (zorgverlener). Lopende de avond werd per tafel van samenstelling gewisseld. Voor een samenvattend verhaal aan het einde van de avond liep Petra van Buren (Kernkracht) aantekening makend rond.

In dit verslag worden de vier benaderingen uiteengezet en wordt aandacht besteed aan de samenvatting van Petra.

De eerste vraag : Hoe wordt samenwerking ervaren?

Tafel Zorgverlener

Vroeger was de hulpverlening puur cliënt gericht. Nu is de hulpverlening met name systeem/netwerkgericht. Dat vraagt veel samenwerking tussen betrokken partijen rondom de zorgvrager. Die samenwerking behoeft verbetering.

In het algemeen wordt de samenwerking met de gemeente als positief ervaren. Daarbij geldt wel dat mensen die afhankelijk zijn van de gemeente terughoudend zijn in hun reactie bij tevredenheidsonderzoeken, ook al zijn deze onderzoeken anoniem.

Het is niet altijd duidelijk wat van de gemeente kan worden verwacht. Wat is haar verantwoordelijkheid? Wat moet elders worden gevraagd?

Bij samenwerkingsvragen wordt de privacy als belemmerend ervaren.

Ouderen stappen niet gemakkelijk naar de gemeente. Zij zijn anders opgevoed en kijken anders naar wat van de overheid gevraagd kan worden.



Problemen die bij samenwerking worden ervaren:

- Het streven is één plan, één regisseur, één gezin. Dat is nog geen realiteit. Als het sociaal team van de gemeente geen initiatief neemt en er sprake is van meerdere zorgverleners, is de kans groot dat niet elke zorgverlener weet wat de andere zorgverlener doet. Medisch specialisten coördineren zelf niet, maar laten het ook niet aan anderen over. De wachtlijsten bij de GGZ zijn een probleem.

- De registratie is niet goed geregeld. Bij Jeugdmatch, dat zich op jongeren richt, registreren niet alle zorgverleners, waardoor het positief effect verloren gaat. De een weet niet wat de ander doet, wat de ander beoogt.
- Bij jeugdhulpverlening wordt nog niet goed samengewerkt rond het thema Veilig Thuis.
- Er wordt veel op preventie bezuinigd. Preventie kost geld, het is vaak niet duidelijk aan te geven wat financieel en gezondheidstechnisch met preventie gewonnen wordt. Daardoor dreigt preventie uit beeld te raken.

Tafel Client

Het is onduidelijk wie de coördinatie van zorg op zich moet nemen. De huisarts, het sociaal team, het buurthuis, de familie, mantelzorg? Moet degene die de zwaarste zorg levert coördineren? Wat is de rol van de cliënt daarin?

Tafel Netwerk

Mensen zitten in een sociaal netwerk.

- Wat is je netwerk?
- Wordt het gewaardeerd?
- Ad-Hoc netwerk (wanneer je het nodig hebt)
- Moeilijker te vragen dan te geven
- Ken je omgeving, ken je mensen in je omgeving
- Hou elkaar in de gaten
- Zelf vragen
- Weten dat er mensen zijn is een geruststelling
- Let op elkaar



Tijdens de eerste ronde ging het gesprek in eerste instantie over de vraag wie of wat bedoelen we met het netwerk. Opvallend dat bijna vanaf het begin het professionele netwerk van mensen wordt betrokken. Als we terug gaan naar het begin: wie is je netwerk dan blijkt dat niet zo eenvoudig te zijn. Er is een grote verwachting van de (lokale) overheid en het professionele netwerk.

Ook blijkt tijdens het gesprek dat we ons lijken te beperken tot de zorg voor ouderen. We gaan ervan uit dat jonge mensen een netwerk hebben en een beroep kunnen doen op mensen in hun omgeving. Voor ouderen is dat naar verwachting veel moeilijker. Inzoomend op welke mensen er in het netwerk zitten is de constatering dat het toch moeilijker is om hulp te vragen dan het te bieden. Hulpvragen in het professionele netwerk (bv. huishoudelijke hulp) is bijna nog makkelijker. Omdat men een afwijzing in dat gebied als minder bezwarend ervaart. Ook de vraag of we de mensen kennen. Mensen die iets verder van ons afstaan als familie. Kennen we onze buren nog wel? We leven in een meer individualistischer samenleving waarin “controle” en dingen van elkaar weten niet in alle gevallen als positief wordt ervaren. Het is en blijft lastig om

hulp te vragen. We zijn bang om als lastig te worden ervaren en tegelijkertijd is het een geruststelling als we weten dat er mensen zijn waar we een beroep op kunnen doen. Mensen om ons heen zijn druk, gezinnen waar beide ouders werken en die soms ook nog mantelzorg leveren. Het is een ingewikkelde samenleving. Wat als heel belangrijk wordt aangemerkt is toch het oog hebben voor de mensen om ons heen.

Tafel gemeente

Hoe wordt de samenwerking ervaren? De volgende punten zijn geïnventariseerd:
De samenwerking met de gemeente wordt overal als positief ervaren.

- Klanten zijn terughoudend in hun reactie in tevredenheidsonderzoeken omdat ze afhankelijk zijn van de gemeente Waddinxveen wat betreft financiën. Ondanks dat deze onderzoeken anoniem zijn.
- Er is veel vraag aan de tafel wat nu door de gemeente wordt opgepakt en wat niet. Wat is van de provincie naar de gemeente gekomen en wat betekent dit voor de gemeente Waddinxveen en hoe verlopen de financiële stromen en wat krijg je wel en niet vergoed?
- Er zijn twijfels over de derden die worden ingezet door de gemeente Waddinxveen. Is er voldoende accountmanagement vanuit de gemeente Waddinxveen. Wethouder Nieboer vraagt of zij deze voorbeelden kan krijgen om navraag te kunnen doen.
- De privacy eisen worden als belemmerend ervaren in de samenwerking.
- Er is (nog steeds) een drempel, met name vanuit de ouderen, om naar de gemeente te stappen voor hulp en ondersteuning. Dit blijft een voortdurend aandachtspunt omdat ouderen anders zijn opgevoed en gevormd en anders kijken naar steun van “de staat” maar ook naar steun van bijvoorbeeld “de kerk”.

De tweede vraag :

Hoe moet samenwerking eruit zien en wat is daarvoor nodig?

Daar waar samenwerking goed loopt moet geïnvesteerd worden in consolidatie. De gemeente moet in de leefwereld van de klant stappen om de klant echt te kennen en te weten wat nodig is. Een goede sociale kaart, waar op dit moment aan gewerkt wordt, is van belang. Samenwerking moet meer relatie gericht zijn dan systeem gericht. Dat betekent dat er meer ruimte moet komen voor de relatie tussen professional en klant. De gemeente moet meer vertrouwen op het oordeel van de professionals. Erken de professionals, geef ze vertrouwen en bevoegdheden.

Tafel Zorgverlener en ook tafel Cliënt

Ten aanzien van de bovengenoemde 5 knelpunten:

1. Eén plan, één regisseur, één gezin
 - Idealiter beheert iedere zorgvrager zijn eigen zorgdossier. Hij / zij geeft toestemming aan



zorgprofessionals die in zijn dossier mogen lezen en/of schrijven.

- Wanneer dit niet mogelijk is dan zijn bij voorkeur de ouders/ partner de aangewezen zorgregisseur. Zij kennen hun kind / partner beter dan externe partijen. De ouders/ partners vormen een belangrijke schakel tussen de zorgverlener en de zorgvrager.
- Per gezin één zorgcoördinator aanstellen en/of probleemeigenaar aanwijzen.
- Indien ouders/ partner niet willen of niet kunnen dan wel onbekwaam zijn als regisseur, of zelf onderdeel van het probleem zijn, dan kan gedacht worden aan een mentor MEE cliëntondersteuner.
- Door een goede zorgregisseur kan bij opschaling van de zorg snel geschakeld worden tussen zorgprofessionals.

2. Te lange wachtlijsten GGZ

Dit is een ingewikkelde materie. Oorzaken zijn o.a.

- een beperkte opleidingscapaciteit GGZ hulpverleners,
- bezuinigingen in de GGZ zorg,
- bureaucratie / regelzucht en
- een toename van de zorgvraag.

Deze materie vraagt een regionale / landelijke aanpak.

3. De registratie in Jeugdmatch

- Betere afspraken maken tussen de zorgverleners en het belang van de registratie benadrukken.
- Tussen organisaties dezelfde afspraken maken over registratie in Jeugdmatch zodat je weet wie beschikbaar is en kan samenwerken.
- Ouders/ partner in de functie van regisseur registreren voortaan in Jeugdmatch.
- Eén systeemregistratie, laagdrempelig en makkelijk benaderbaar via verschillende manieren / middelen.
- Gemeente neemt in het zorginkoop-contract op dat registratie in Jeugdmatch verplicht is.

Een onderdeel van deze afspraken is toezicht op / handhaving van de gemaakte afspraken.

4. De samenwerking met Veilig Thuis

- Uitbreiding van de beschikbare zorgcapaciteit door verhoging van het budget.
- De wethouder gaf aan dat de regio Midden-Holland (dus ook Waddinxveen) dit jaar al extra budget had gegeven.
- De wachtlijsten worden al korter.
- De zorgvisie is in 2018 ook een onderwerp van gesprek.

5. Niet korten op Preventiezorg

Goede preventie korten is kortzichtig en uiteindelijk duurder. De vraag is wanneer is er sprake van goede preventie.

- Probeer m.b.v. wetenschappelijk onderzoek de voordelen/ winst van preventiezorg te beschrijven. De uitkomst is tweeledig, d.w.z.
 - Er wordt helder dat bepaalde vormen van preventiezorg geen weggegooid geld is.
 - Schrap de preventiezorg waarvan wetenschappelijk is aangetoond dat de gezondheidswinst niet in verhouding staat tot de gemaakte kosten.
- Voor samen werken moeten mensen elkaar kennen. Mensen moeten elkaar ook in de gaten houden.
- Bij mantelzorg is ook de vraag waarom mensen zich terug trekken van belang.
- Er wordt ook wantrouwen richting gemeente gesignaleerd.
- Niet duidelijk is wie er gebruik maakt van de vragenlijst. Kom je dat later bij de gemeente niet tegen als je een andere hulpvraag hebt.
- Het is ook de vraag of de mensen weten dat ze recht hebben op onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Er wordt wisselend gedacht over het keukentafelgesprek. Wat is echt nodig voor beoordeling van de hulpvraag?
- Bij het beoordelen van de hulpvraag moeten zo min mogelijk regels gehanteerd worden om integraal te kunnen helpen. Daarbij moet worden uitgegaan van de wereld van de hulpvrager.

Tafel: Netwerk

- Regie coördineren
- Buren / kinderen
- Hulpvrager staat centraal
- Wijkplatforms / wijkteams
- Ringen van Zorg / dienstverlening
- Netwerk vergroten
- Telefooncirkels
- Hulp bij netwerk vergroten
- Jongeren bereiken
- Social Media (Privacy!!)
- Reclame op Social Media
- Enquête

In de tweede ronde zijn we ingegaan op de vraag hoe het netwerk meer geactiveerd kan worden. Daarbij is ook de vraag gesteld wat de lokale overheid kan betekenen. Een woord dat daarbij boven kwam is 'faciliteren'. Kunnen we van de overheid verwachten dat initiatieven voor het opzetten van netwerken worden geïnitieerd, ondersteund, gefaciliteerd. Heeft de overheid ook wellicht de opdracht om één en ander de coördineren. Wel wordt direct aangegeven dat dit zou kunnen leiden tot regelgeving en bemoeizucht.

Het is belangrijk dat de hulpvrager centraal staat. Luisteren naar de hulpvraag en daar op insteken. Er zijn een aantal ideeën benoemd om het netwerk te versterken: de rol van de wijkplatforms en wijkteams versterken, telefooncirkels, Social Media om het netwerk rond jongeren te professionaliseren etc.

Tafel: gemeente

Hoe moet de samenwerking eruit zien en wat is daarvoor nodig?

- Ten eerste moet vastgehouden worden wat er op dit moment is.
De gemeente wordt positief gewaardeerd in de samenwerking. Soms is het ook goed te investeren in consolidatie.
- Het is van belang dat in de leefwereld van de klant wordt gestapt om van daaruit als gemeente Waddinxveen de klant echt te leren kennen en zo te bepalen wat wel of niet nodig is.
- Het hebben van een goede sociale kaart is van belang.
- Er moet meer ruimte komen voor de relatie tussen professional en klant. Meer relatiegericht dan systeemgericht werken.
- Er moet tevens door de gemeente worden vertrouwd op het oordeel van professionals. Erken ze en geef ze vertrouwen en daaraan gekoppelde bevoegdheden.



Samenvatting door Petra van Buren

Aan het eind van de avond gaf Petra een samenvatting van de avond, waarbij de door haar genoteerde opmerkingen en steekwoorden naar voren kwamen.

- Het gaat om een systeemgerichte aanpak.
- Wie is de coördinator? Is de meest zware zorgvuldige? Heeft de cliënt daar ook een rol in? Zijn er niet teveel hulpverleners?
- Ken jij de mensen om je heen in het sociaal netwerk, die iets voor je kunnen doen?
- Elkaar kennen is belangrijk.
- Waarom trekken mensen zich terug?
- Elkaar in de gaten houden.
- Eigen bijdrage, het iets terug kunnen doen, is een probleem.
- Regelgeving zit in de weg.
- Wantrouwen van de gemeente.
- Check of hulp thuis goed loopt.
- Verschil wordt gemaakt door de gemeente bij het keukentafel gesprek.
- Wat is echt nodig?
- Hoe weet je de kwaliteit?
- Niet duidelijk in vragenlijst voor keukentafelgesprek waar iemand gebruik van maakt.
- Ze vullen de vragenlijst gericht in, stel dat je later een beschikking wil.
- Afhankelijkheid
- Wachtlijsten, GGZ probleem
- Registratie kan beter, jeugdhulp, iedereen registreert daar.
- Samenwerking kan in jeugdhulpverlening beter, wachtlijsten.



- Evaluatie kan je niet op wachten.
- Weten mensen wel dat zij recht hebben op een onafhankelijk cliëntondersteuner?
- Vertrouwen op elkaars professioneel oordeel.
- Drempel om hulp te vragen moet omlaag.
- Vertrouwen is er soms niet, slechte ervaring.
- Coördinatie en je rol spelen.
- Hulpvrager staat centraal.
- Hoe benader je cliënt, sociale media centraal.
- Client gegevens sneller delen tussen hulpverleners.
- Duidelijke sociale kaart is nodig.
- Laagdrempelig spreekuur.
- Leefwereld van de cliënt, in de kracht zetten.
- Niet teveel regels

Tot slot

De avond werd gekenmerkt door een grote betrokkenheid van de deelnemers bij het onderwerp. Het maakte voor ieder nog weer eens duidelijk wat er bij samenwerking komt kijken en welke problemen zich daarbij voor kunnen doen.

In gesprekken na 7 november in onder meer de kamers van de PAR was men positief over het verloop van de avond.

Namens de PAR

Aad van Holsteijn
Voorzitter PAR

