

Inspiratiebijeenkomst



Regionale inkoop Wmo en Jeugdhulp

23 november 2017



De weg naar goede en betaalbare zorg

Verslag

Organisatie : Platform Zelfredzaam Rivierenland
Onderwerp : Regionale Inkoop Wmo en Jeugdhulp - De weg naar goede en betaalbare zorg
Datum : Donderdag 23 november 2017
Locatie : Restaurant De Vergulde Graaf, De Vier Gravinnen, Tiel

Inleiding

De basis van deze bijeenkomst werd gevormd door de Verkenning Inkoop Jeugdhulp en Wmo. Voor deze verkenning heeft een zogenaamde verkenninggroep, met vertegenwoordigers van organisaties uit het platform, zich gebogen over de manier waarop de huidige inkoop en contractering Wmo en Jeugdhulp gebeurt en waar de knelpunten zitten. De reden voor deze bijeenkomst is omdat duidelijk is geworden dat er iets moet veranderen, willen we goede en betaalbare zorg in de toekomst kunnen borgen. Ook is duidelijk dat we dat niet alleen kunnen.

Opening door voorzitter Loes van Ruijven



Voorzitter **Loes van Ruijven** opende de bijeenkomst door het kader van deze bijeenkomst te schetsen.

Zij ging in op het platform Zelfredzaam Rivierenland, de urgentie van de verkenning en de gezamenlijke opdracht van alle partijen: het realiseren van goede en betaalbare zorg.

Uitweiding over de verkenning: Jenny van der Hoek (Syndion)



Jenny van der Hoek, programmamaner transities & transformaties van Syndion, nam ons mee de verkenning in. De probleemstelling, knelpunten en aanbevelingen kwamen aan de orde.

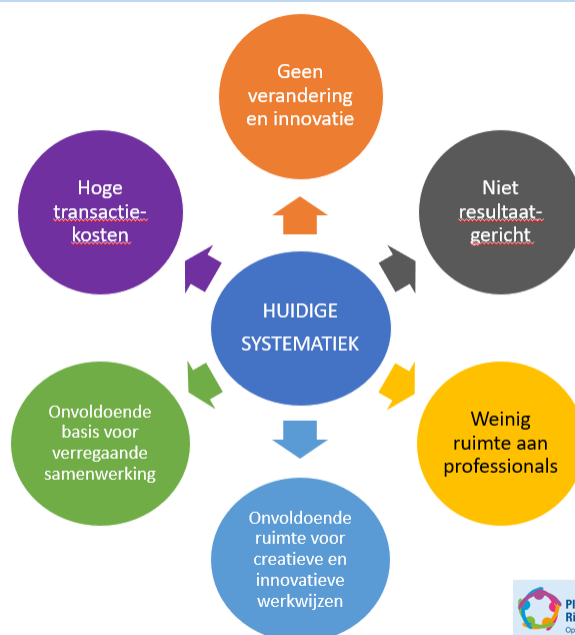
- Klik [hier](#) om de verkenning te lezen.
- Klik [hier](#) om de presentatie te bekijken.

Verkenning Inkoop Jeugdhulp en Wmo

Probleemstelling:



Huidige systeem moet op de schop



Platform Zelfredzaam Rivierland
Op eigen kracht grenzen verleggen

Discussie n.a.v. presentatie

Na de presentatie van Jenny van der Hoek was er gelegenheid tot het stellen van vragen en volgde er een levendige discussie. De volgende vragen zijn gesteld (de antwoorden zijn beknopt weergegeven):

- **Hoe is het platform Zelfredzaam samengesteld?**
Antwoord: Het platform bestaat uit een aantal zorg- en welzijnsaanbieders, vertegenwoordiging namens cliënten en patiënten, zorgverzekeraars, gemeenten, huisartsen, ROC en woningcorporatie.
- **Waarom zijn kleinere organisaties niet in het platform vertegenwoordigd?**
Antwoord: Het platform is gestart vanuit het idee dat overleg en samenwerking in eerste instantie het beste gestart kan worden met een beperkt aantal deelnemers. Het idee is om in de toekomst een zogenaamde 'tweede ring' van zorgaanbieders te organiseren.
- **Worden er in het platform besluiten genomen?**
Antwoord: Het platform is niet besluitvormend maar biedt een 'ontmoetingsplek' voor overleg en afstemming tussen de verschillende partijen.
- **Zijn er ervaringen met resultaatgericht werken bij andere gemeenten of regio's?**
Antwoord: Binnen een aantal andere gemeenten of regio's is de zorg en ondersteuning resultaatgericht ingekocht en ingezet. Die ervaringen zouden we verder moeten onderzoeken.

- **Wat is de achterliggende reden van de opmerking dat organisaties die een beperkt aantal cliënten in zorg hebben onvoldoende binding en kennis hebben van de regionale infrastructuur?**

Antwoord: Uit onderzoek is gebleken dat dit regelmatig voorkomt. Een groot aantal aanbieders heeft wel een contract, maar geen cliënten in zorg. In dergelijke gevallen is het ook voorstelbaar dat deze zorgaanbieders niet of onvoldoende kennis hebben van de lokale en/of regionale zorginfrastructuur; het vraagt namelijk de nodige investering (tijd en middelen) om dit te realiseren.

- **Waar wordt de inwoner nu echt beter van?**

Antwoord: Het perspectief van de inwoner wordt nu onvoldoende belicht. De inwoner moet op termijn merken dat de zorg op basis van de daadwerkelijke vraag en behoefte integraal wordt ingezet. Er wordt dan gewerkt aan het aan het realiseren van bepaalde doelen.

Wetenschappelijke reflectie op de verkenning: Prof. dr. Mirella Minkman



Prof. dr. Mirella Minkman is bijzonder Hoogleraar Innovatie van organisatie en governance van de langdurende integrale zorg (Tilburg University/TIAS) en directeur Innovatie en Onderzoek bij Vilans. Zij gaf vanuit een breed perspectief een reflectie op de verkenning. Haar visie: inkoop vanuit integraliteit.

Allereerst is er een integrale blik nodig: een andere en bredere blik op de mens, gezondheid en handelen. Integraliteit is een cruciaal uitgangspunt. Integraal kijken naar de mens is wezenlijk: kijken vanuit een brede blik en nagaan wat iemand belangrijk vindt.

- Klik [hier](#) om de presentatie te bekijken.

Vervolgens ging Mirella Minkman in op de veranderende samenleving en demografische trends. Er is sprake van een aantal kwetsbare groepen, waarbij het er vooral om gaat of deze groepen een aantal hulpbronnen kunnen inschakelen. Kwetsbare groepen hebben minder hulpbronnen in vergelijking met andere groepen. Mirella onderscheidt zes risicogroepen met eigen vraagstukken en oplossingsrichtingen.

Wie zijn de mensen in de kwetsbare groep?

Zes risicogroepen met eigen vraagstukken en oplossingsrichting

- ❖ Ouderen
- ❖ Mensen met een langdurige beperking (bv LVB)
- ❖ Ouderen met een migranten achtergrond
- ❖ Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden/laaggeletterd
- ❖ Mensen met een laag inkomen en weinig hulpbronnen
- ❖ Kinderen met ernstige beperkingen

Trend-T

Vervolgens ging Mirella in op de komende veranderingen in de zorg door onder andere technologische ontwikkelingen. De gevolgen van deze ontwikkeling is dat het nodig is dat mensen een leven lang leren en dat arbeid minder tijd- en plaatsgebonden wordt. Deze ontwikkelingen betekenen dat integraal kijken, met de mens als uitgangspunt, complexer wordt. Samenwerking is vereist is en dat kost tijd kost en heeft een andere besturing (governance) nodig.

De kern van de verandering bestaat uit zeven opgaven:

1. De grootschalige verplaatsing van de zorg
2. De focus op lokaal en regionaal (her-)inrichten
3. Gerichter samenwerken
4. Governance tussen organisaties: kwaliteit van de interactie
5. Andere vaardigheden van bestuurders en toezichthouders (en wethouders?)
6. Eigenaarschap bediscussiëren
7. Waarde(-re)n vanuit integraliteit

Mirella lichtte deze punten toe en ging in op samenwerking als basis, samenwerking tussen de organisaties, ketensamenwerking, de spanningsvelden bij samenwerking, 'good governance', commitment en belangen en betrokkenheid van de cliënten, verantwoording en eigenaarschap.

Mirella eindigde haar bijdrage met haar visie op inkoop vanuit integraliteit.

Inkoop vanuit integraliteit (1)

1. Ambitie om verder te gaan: brede verbinding, welzijn, gemeente, zorg, burgers. Ondernemers en verenigingen?
2. Lokale kracht benut, opschaling in de regio. Is en voelt iedereen zich verbonden? Nog meer opbrengst door na te denken over schaal?
3. Samenwerking mix tussen informeel en formeel, dragend, vertrouwen. Is de samenwerking effectief?
4. Integraliteit doorontwikkelen in bestuur, toezicht en verantwoording. Niet alleen de inkoop.
5. Eigenaarschap als thema verder vorm geven?
6. Waarden als verbindende factor. Laat de waarden zien in gedrag

Belangrijke opmerking hierbij is dat de inkoop het gedrag richt. Het is dus nodig om vast te stellen welk gedrag 'men' moet vertonen. Belangrijk is ook dat meerjarige afspraken worden gemaakt zodat er rust en tijd voor innovatie wordt geboden, er gewerkt wordt aan eigenaarschap en waardegedreven zorg en dat incentives voor verbetering worden ingebouwd.

Inkoop vanuit integraliteit (2)

- ❖ Inkoop richt het gedrag!! Welk gedrag moet men vertonen?
- ❖ Bouw incentives voor verbetering in. Waar zitten die?
- ❖ Regel de toegang helder en communiceer
- ❖ Minimale 'n' voor voldoende deskundigheid
- ❖ Meerjarige afspraken: triggers op kwaliteit, 'rust' voor innovatie
- ❖ Tussenstap: inkopen op bereikte doelen
- ❖ Het is een langdurig proces, keep up the good work!



Met deze laatste boodschap besloot Mirella Minkman haar lezing: Het is een langdurig proces, keep up the good work!

Deelnemers aan zet: reageren op stellingen

Na de lezingen waren de deelnemers aan zet. Door middel van gekleurde briefjes (groen = eens, rood = oneens, oranje = mitsen en maren/overig) reageerden zij op een aantal stellingen. Ook kregen zij de kans om hun mening toe te lichten.

Stelling 1 - Toegang: Om de toegang tot de zorg en ondersteuning op een effectieve en efficiënte manier te organiseren, moet de toegang in handen zijn van de zorgaanbieders.

In de zaal waren veel oranje briefjes te zien. Een greep uit de reacties uit de zaal:

- "Wat is nou die toegang? Toegang kan op veel verschillende manieren geïnterpreteerd worden."
- "Onafhankelijkheid van toetsing is belangrijk. Belangenverstrengeling moet voorkomen worden. Dit geldt voor zowel gemeenten als zorgaanbieders. Het is altijd fijn als iemand in een neutrale positie meekijkt of je als zorgaanbieder juist hebt gehandeld en hoe het eventueel beter kan."
- "De gemeente stelt soms bepaalde doelen die niet altijd aansluiten bij wat de cliënt wil. De zorgaanbieder heeft meer kijk op wat de cliënt echt wil, maar vooral ook nodig heeft."

Stelling 2 - Kwaliteit: Het verbeteren van de kwaliteit van de zorg is gebaat met het loslaten van protocollen, kwaliteitsindicatoren, en andere registratie- en monitoringsvereisten.

In de zaal was een mix van kleuren te zien.

- Eens: “Men moet het huidige systeem durven los te laten. Wel moet er een bepaalde vorm van kwaliteitsmeting zijn, waarbij men verder moet kunnen kijken dan afvinklijstjes. Kwaliteit zit bijvoorbeeld ook in de relatie tussen cliënt en aanbieder.”
- Oneens: “Protocollen zijn er niet voor niks. Ze kunnen je helpen om de zorg beter in te richten. Wel moet men opletten dat protocollen niet leidend worden, ze hebben een ondersteunende rol.”
- Overig: “Iedereen wil een hoge kwaliteit van zorg, maar veel mensen weten niet wat ze willen. Bijvoorbeeld: kinderen die door hun ouders naar een hulpverlener worden gestuurd en dit zelf niet willen, zullen in eerste instantie niet blij zijn met de verleende zorg. De ouders zullen dit wel zijn en de kwaliteit dus hoger beoordelen dan hun kinderen. Later zullen de kinderen zelf hopelijk ook blij zijn met de gekregen hulp. Dit soort punten moet wel worden meegenomen in de beoordeling van de kwaliteit van zorg.”

Stelling 3 - Financiering: Een andere wijze van financieren leidt tot denken in resultaten en innovatie en draagt bij aan het werken vanuit het perspectief van de inwoner.

Ook aan de hand van deze stelling kwamen verschillende meningen naar voren:

- Eens: “Er zijn op dit moment veel verschillende hokjes met betrekking tot financiering. Deze hokjes vloeien niet goed in elkaar over en dit is niet goed voor de cliënt.”
- Overig: “Ik vind de stelling onduidelijk. Financiering hoort niet leidend te zijn in een zorgproces. Beleid hoort leidend te zijn boven financiering.”

Stelling 4 - Administratieve lasten: De overheid (gemeente/Rijk) houdt bij het bedenken van maatregelen onvoldoende rekening met de administratieve lasten die eruit voortvloeien.

Iedereen in de zaal gaf aan het eens te zijn met deze stelling.

- “De zorgaanbieders hebben met verschillende gemeenten verschillende afspraken met betrekking tot administratie. De betalingen van cliënten die niet vergoed worden door de gemeente komen vaak sneller binnen dan degene die wel vergoed worden. Daarbij is dit onnodig complex en vervelend.”

Stelling 5 - Privacy: We moeten een gezamenlijke aanpak en uniformering van werkwijzen hanteren om de knelpunten over privacy en uitwisseling van gegevens op te lossen.

De meerderheid van de zaal was het eens met deze stelling.

- “Er is een gezamenlijke aanpak met betrekking tot privacy nodig waarbij het individu niet wordt vergeten.”
- “In de samenwerking met betrekking tot privacy moet niet alleen met elkaar worden samengewerkt, maar moet ook de cliënt betrokken worden.”
- “Verschillende partijen willen verschillende gegevens van de cliënt juist wel of juist niet zien. De verschillende eisen werken conflicterend. De zorgvragen moeten uniform worden.”

Beoordeling bijeenkomst

De algemene mening over de bijeenkomst was zeer positief. Er werd daarnaast aangegeven dat mensen graag een nieuwe bijeenkomst zouden bijwonen, maar dat het ook op prijs zou worden gesteld als de vertegenwoordiging vanuit de gemeenten groter zou zijn de volgende keer.

Platform Zelfredzaam Rivierenland - November 2017