



BCMB Signalering – thema domeinoverstijgende knelpunten

Huidige situatie

De zorg en ondersteuning zijn in Nederland opgedeeld in afzonderlijke domeinen en wetten: zorg (zorgverzekering, langdurige zorg), jeugd, maatschappelijke ondersteuning, wonen, onderwijs, inkomen en werk. Daaraan gekoppeld zijn financieringen en verantwoordelijkheden die belegd zijn bij verschillende partijen, zoals gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren. Het veronderstelt dat de ondersteuningsbehoefte van mensen exact kan worden gekoppeld aan die verschillende gebieden en mensen weten in welk 'vakje' ze horen. De werkelijkheid is echter anders: een persoon is niet op te delen in wetten en stelsels.

Wij signaleren een aantal knelpunten:

Onduidelijkheid en naar elkaar wijzen

Cliënten en veel professionals weten vaak niet waar iemand terecht kan voor zorg of ondersteuning en wijzen naar elkaar.

Problematische overgang tussen domeinen en gebrek aan samenhang

De overgang tussen domeinen verloopt problematisch en cliënten die op elkaar afgestemde ondersteuning vanuit verschillende domeinen nodig hebben, vallen tussen wal en schip, door een gebrek aan samenhang van domeinen en samenwerking van instanties.

Het stelsel bepaalt te veel

Het is niet altijd de cliënt, de zorgbehoefte of de situatie die het complex maken. Het stelsel en de regelgeving bepalen vaak hoe uitvoering aan de hulpvraag wordt gegeven. Doordat meer instanties betrokken zijn is het complex om tot een oplossing te komen.

Problemen voor cliënten

Voor cliënten hebben deze domeindiscussies verregaande consequenties. Niet alleen komt er geen passende zorg tot stand. Onduidelijkheid en vertraging zorgen voor veel stress en frustratie. Doordat instanties naar elkaar wijzen, worden mensen van het kastje-naar-de-muur gestuurd. Door het tevergeefs doorlopen van allerlei procedures en het ontbreken van noodzakelijke afstemming tussen instanties komt benodigde zorg niet op gang, is er geen continuïteit van zorg bij wisseling van domeinen. Soms komt een abrupt einde aan bestaande zorg en ondersteuning. Door het uitblijven van een oplossing ontstaat een steeds complexere situatie, wat kan leiden tot een verergerende problematiek, escalatie en crisiszorg en een grotere zorgbehoefte.

Oorzaken van de knelpunten

1. Eilanden in de zorg

De afbakening van voorzieningen in regelingen, budgetten en verantwoordelijke instanties leiden tot 'eilanden' in de zorg en ondersteuning. De gerichtheid op de eigen taak, onbekendheid of onjuist begrip van de verantwoordelijkheidsverdeling, werken schotten en verkokering in de hand, met grensdiscussies en afwentelings- en afschuifgedrag tot gevolg.

Voorbeeld: Het kan wel naast elkaar bestaan!

Niet alles wat een kind nodig heeft aan ondersteuning, valt onder de Wlz. Als het gaat om bepaalde veiligheidsaspecten of opvoedingsvraagstukken voorziet de Wlz daar niet in. Als de cliënt dan aanklopt bij de gemeente, zegt deze: "De Wlz is voorliggend, dus dat gaan we niet doen." Maar dat argument gaat dus niet op in deze situatie, omdat de benodigde ondersteuning niet onder de Wlz-zorg valt. Dan is de gemeente nog steeds aan zet en kan het wel naast elkaar bestaan. Dit soort domeindiscussies doet zich vaker voor. Niet alleen cliënten weten niet wat wel kan, maar ook de betrokken instanties en professionals weten het vaak niet.

Bron: Trudy Roffel, onafhankelijk cliëntondersteuner

2. Geen eigenaar en geen prikkel tot verandering

Volgens de Raad voor de Volksgezondheid & Samenleving mislukt domeinoverstijgende samenwerking doordat:

- het eigenaarschap (bij complexe zorgvragen) niet goed belegd is;
- investeren in passende zorg niet loont;
- het veel van betrokkenen vergt, zoals het afwijken van routines en open staan voor andere kennis en ervaring (RVS, 2022).

3. Rek in de regels wordt niet benut

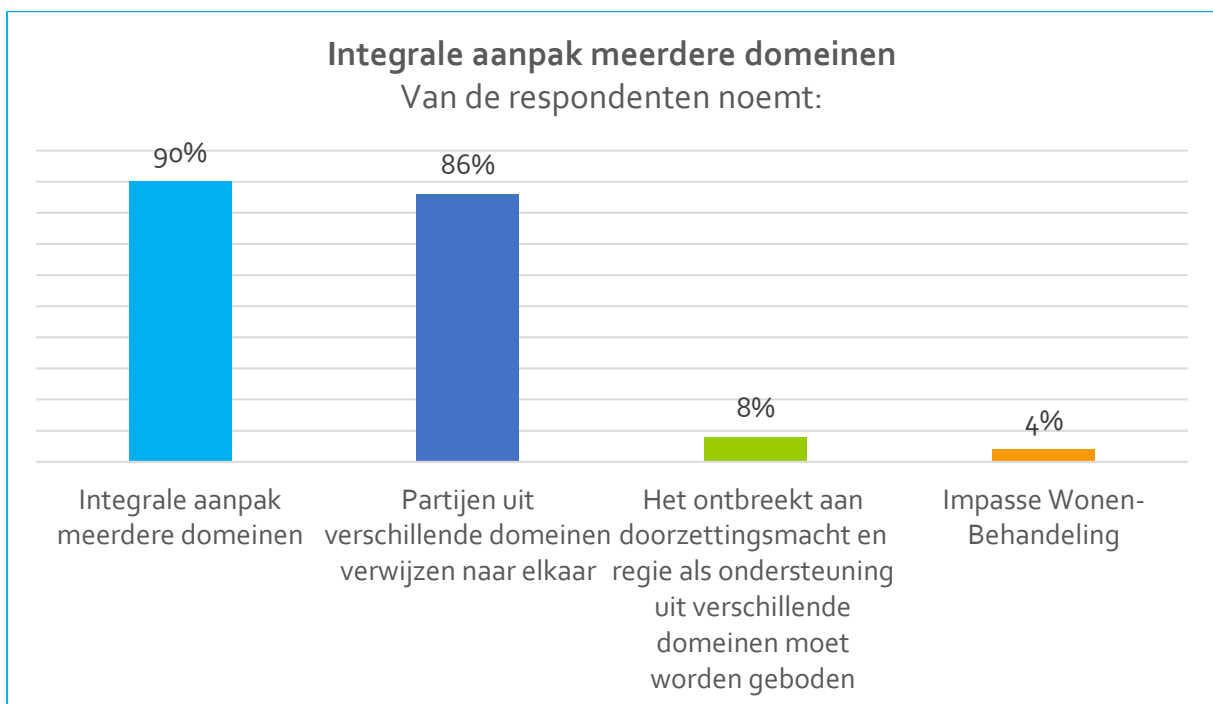
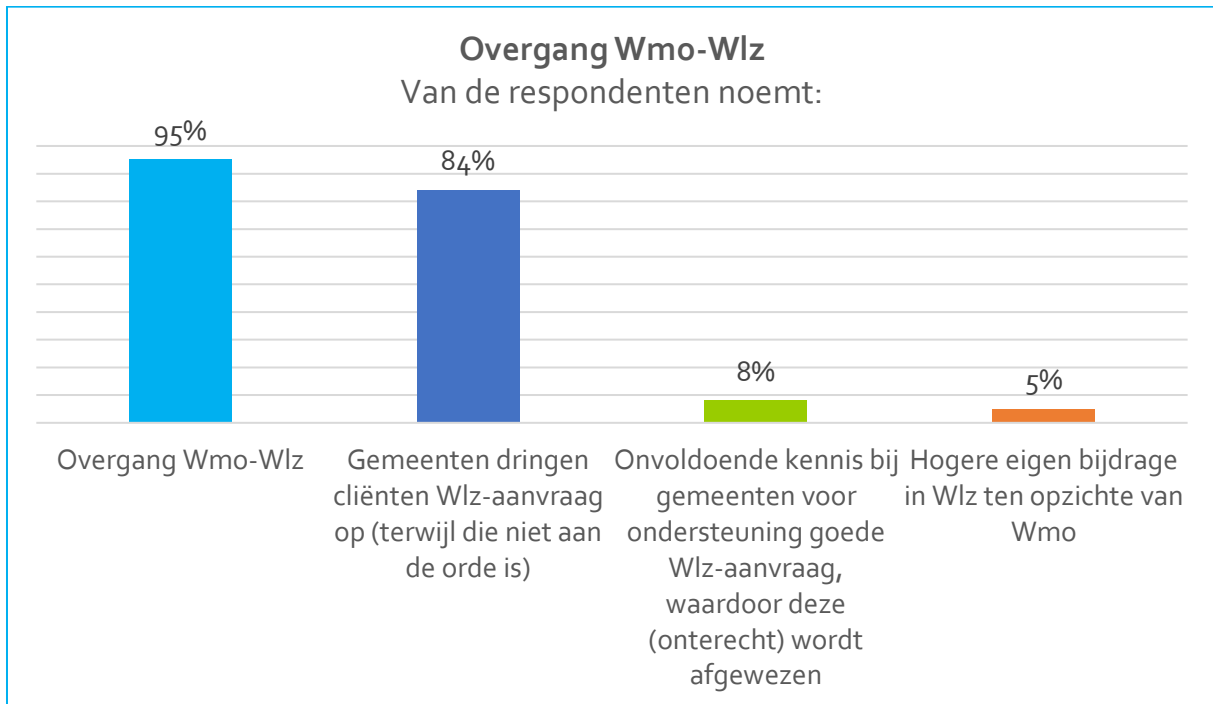
Er is vaak onbenutte ruimte binnen de bestaande wet- en regelgeving voor domeinoverstijgende samenwerking. Betrokkenen leggen zichzelf onnodige beperkingen op om een oplossing te vinden. Dat komt dan niet door de regels zelf, maar door de uitvoering daarvan. Dat kan zich ook uiten in zwaar opgetuigde bureaucratische procedures, terwijl dat nergens is voorgeschreven. Het kan wél! (VWS, 2020).

4. Niet (aan)sluitende stelsels

Er is een mismatch in wetten, (financierings)structuren en systemen. Kinderen en gezinnen met complexe problemen zijn niet of maar met een deel van hun problematiek in beeld. Er is geen ruimte (tijd, middelen) om breed te kijken en beslissingsbevoegdheid voor ondersteuning op andere terreinen ontbreekt. Vakbekwame professionals zijn essentieel om ouders en cliënten door de botsende systemen te loodsen, domeinoverstijgend door te verwijzen en buiten de lijntjes te kleuren (Coalitie Samen Verder (CSV), 2021/2022).

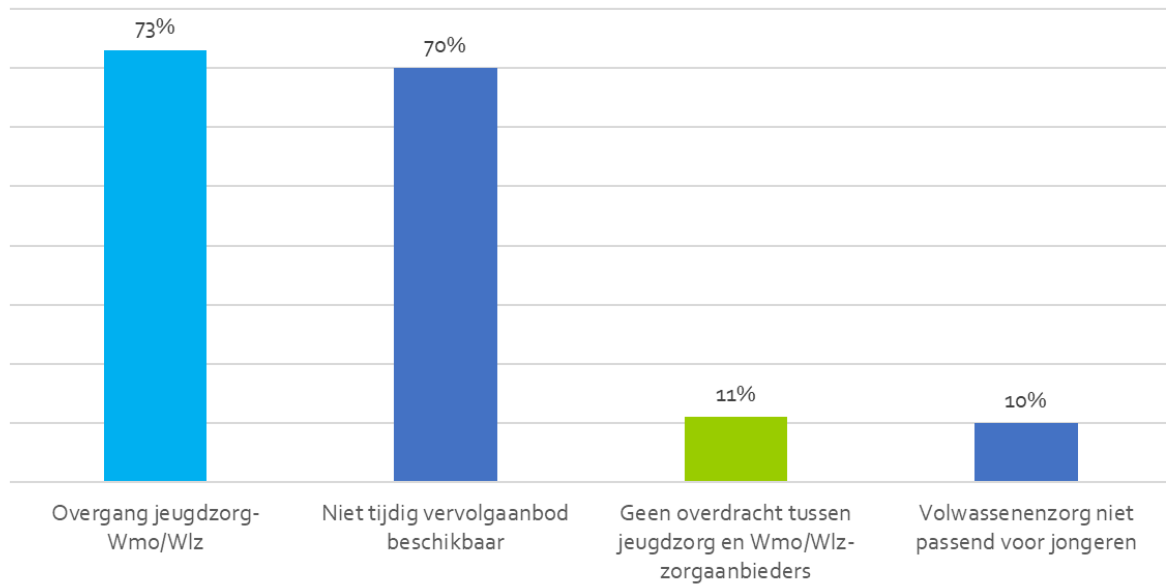
Enquête BCMB-leden (N=84)

Meest genoemde domeinoverstijgende knelpunten:



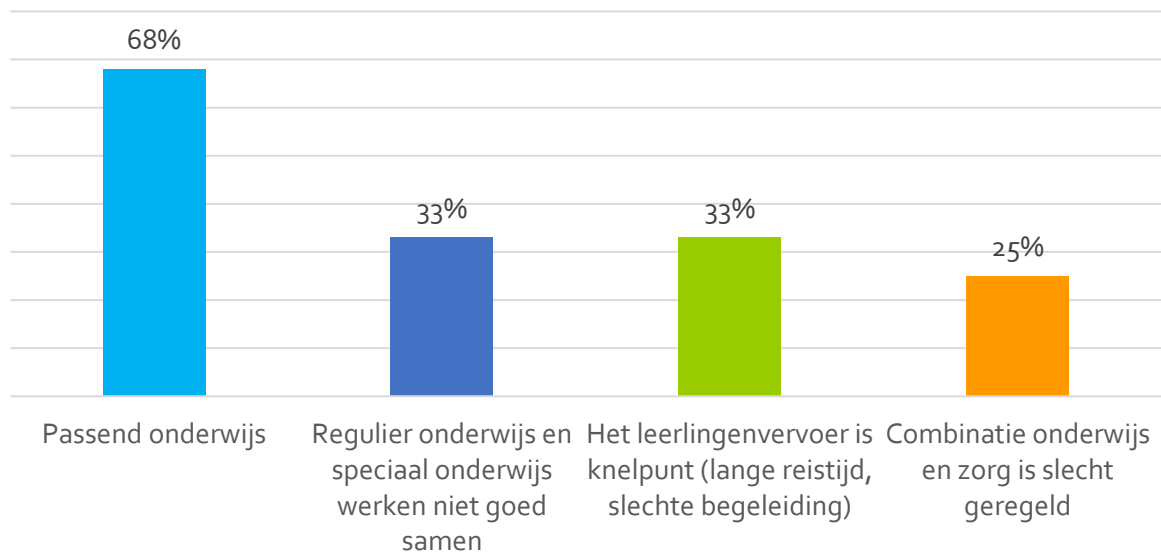
Overgang jeugdzorg-Wmo/Wlz

Van de respondenten noemt:



Passend onderwijs

Van de respondenten noemt:



Aanbevelingen voor de knelpunten

1. Een cultuuromslag is nodig

Iedereen is het er inmiddels over eens wat de bedoeling is: vanuit de cliënt kijken naar wat nodig is en niet vanuit het stelsel, een regeling of een (zorg)aanbod. Beleidsmakers, financiers, zorgorganisaties en professionals lijken dit ook te willen, maar het stelsel kent nog niet de goede prikkels om dit te stimuleren.

Dat vraagt om een cultuuromslag: een verandering in onze manier van kijken en doen. Geef professionals de ruimte en het mandaat om buiten de lijntjes te kleuren als dit nodig is. Laat managers en bestuurders die ruimte creëren met het vertrouwen in de professionaliteit van de medewerkers. Financiers kunnen prikkels inbouwen om te stimuleren dat organisaties verantwoordelijkheid willen nemen voor complexe casuïstiek en waar wenselijk samenwerken met andere organisaties.

2. Domeinoverstijgende cliëntondersteuning helpt

Continuïteit in de cliëntondersteuning is belangrijk voor cliënten met ondersteuningsvragen op meerdere levensgebieden die inzet vragen van verschillende uitvoerders. Hier is mee geëxperimenteerd in de pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning, met succes. De lessen uit deze pilots moeten geïntegreerd worden in de reguliere cliëntondersteuning. Gemeenten en zorgkantoren kunnen hieraan bijdragen door:

- cliëntondersteuning levensbreed in te zetten;
- gezamenlijk de continuïteit in OCO te waarborgen bij domeinoverstijgende ondersteuningsvragen, vragen bij meerdere gezinsleden en bij overgang van regelingen (18-/18+);
- te vertrouwen op de professionele afweging en expertise van de OCO en een hogere tijdsinvestering mogelijk te maken als de situatie daarom vraagt.

De Nationale Ombudsman pleit al langer voor cliëntondersteuning die niet per wet, maar van begin af aan en gedurende het gehele traject beschikbaar is. Geboden door cliëntondersteuners met kennis van meerdere zorgdomeinen (*Nationale Ombudsman, 2020*).

Verhalen en quotes van cliëntondersteuners

In cirkeltjes draaien verergert problemen

Jim is een dakloze, verslaafde jongeman die samen met een groepje andere daklozen voor overlast in de straat zorgt. Jim heeft geen adres en daardoor geen recht op een Wmo maatwerkvoorziening. Omdat de woningbouw niet wil verhuren aan jongeren als Jim blijven ze in een cirkeltje ronddraaien en worden de problemen groter.

Bron: onafhankelijk cliëntondersteuner

Als het eenmaal loopt, weer stapje terug doen

Mandy is als cliëntondersteuner betrokken bij veel jongeren tussen 15 en 25 jaar met progressieve aandoeningen. Er gebeurt veel binnen die gezinnen. Vanwege het progressief verloop van de spieraandoening zijn steeds meer en verschillende zorg en ondersteuning nodig, vanuit verschillende domeinen (zorgverzekering, sociaal domein, langdurige zorg).

Dat loopt niet altijd goed. Zorgaanbieders, behandelaren en therapeuten communiceren nog te weinig met elkaar waardoor ouders overal alle ontwikkelingen kenbaar moeten maken. Ook de

verbanden tussen bijvoorbeeld een behandeling bij de een en een therapie bij de ander moeten vaak door ouders gezocht worden.

Dit vraagt een grote inzet van ouders naar veel instanties en hulpverleners. Ouders zijn vaak uitgeput en bang. Andere kinderen in het gezin sneeuwen onder en soms raken gezinnen ontwricht. Om escalatie te voorkomen is iemand nodig die verbindt en alle partijen aan tafel brengt en in actie laat komen, zo nodig over domeinen heen. Daarnaast kun je een aantal vragen voorzien en daar tijdig actie op (laten) ondernemen, bijvoorbeeld als een cliënt 18 jaar wordt en er veranderingen in de financiering ontstaan of als je signaleert dat een ander gezinslid extra ondersteuning nodig heeft. En als het eenmaal loopt, kan je als OCO weer stapje terug doen.

Dit gezinsbreed en domeinoverstijgend werken is niet vanzelfsprekend binnen de Wet langdurige zorg en het sociaal domein. Ook niet voor de reguliere onafhankelijke cliëntondersteuning. Het zou helpen als daar wel meer ruimte voor komt. Dat je niet alleen 'per vraag draait', maar breder kunt kijken over domeinen heen en zo nodig langer betrokken kunt zijn. Dat heeft voordelen voor de gezinnen. Je kent de situatie al, er hoeft niet steeds een nieuwe cliëntondersteuner in en je kunt zo weer instappen als de situatie daarom vraagt. Helaas is deze vorm van cliëntondersteuning nu alleen voorbehouden aan specifieke doelgroepen (pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning).

Bron: Mandy Reniers, onafhankelijk cliëntondersteuner

Goede voorbeelden

Domeinoverstijgend samenwerken kwetsbare ouderen

Kennisorganisatie Vilans stelde op basis van praktijkervaringen een wegwijzer op voor [domeinoverstijgend samenwerken](#) rondom thuiswonende kwetsbare ouderen. Sleutel in de aanpak is een 'arrangeur'. Dit is een lokale professional met doorzettingsmacht. Hij beschikt over oog voor de behoeften van de cliënt én heeft de kennis om (in)formele zorg en ondersteuning aan te boren die de kwaliteit van leven van een kwetsbare oudere bestendigen of verbeteren.

Friese Samenwerkingsagenda

Een regio waarin gemeenten en zorgverzekeraar de samenwerking proberen te verbeteren, is Friesland. Met de [Friese Samenwerkingsagenda 2022-2025](#) wordt ingezet op domeinoverstijgende samenwerking vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid. Concreet gaat het om zaken als vroegsignalering, samenwerking rondom schuldenproblematiek, overgang 18-/18+, complexe multiproblematiek en een domeinoverstijgend loket en casusregistratie op het snijvlak van Wlz, Zvw, Wmo en Jeugdwet.