

Oog voor het effect



XpertiseZorg
Organisatieadviseurs



Integrale cliëntondersteuning in Twente

Een verkenning van de potentiële effecten van cliëntondersteuning aan de hand van casuïstiek. Opgesteld voor de Twentse gemeenten.

24 februari 2020

drs. Alette van Dijk

drs. Wibout Dragt

Inleiding voor gemeenten

De gemeenten in de regio Twente zijn samen met zorgkantoor Menzis en in samenwerking met de GGD Twente als koplopergemeenten bezig met het project integrale cliëntondersteuning.

Onder cliëntondersteuning wordt verstaan: *informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.*¹

De Twentse gemeenten, Menzis en GGD Twente willen toewerken naar breed bekende, toegankelijke en integrale cliëntondersteuning in Twente. Dat roept ook de vraag op, als we meer bekendheid geven aan cliëntondersteuning, wat kost ons dat? En hebben we dat geld daarvoor over?

Om bij te dragen aan een antwoord op deze vraag bracht XpertiseZorg samen met een aantal cliëntondersteuners uit Twente in beeld bij welke vraagstukken cliëntondersteuning behulpzaam kan zijn en welke positieve effecten dit heeft. In dit boekje leest u hierover aan de hand van een aantal casussen van Twentse inwoners.

Aan de hand van literatuur hebben we een deel van de effecten gekwantificeerd. Per casus benoemen we effecten.

Dit boekje sluit af met een overzicht van de potentiële besparingen die cliëntondersteuning de gemeente kan opleveren (op basis van een referentiegemeente). En dan is al snel te zien: investeren in cliëntondersteuning loont. Naast het positieve effect voor de inwoner zijn ook op tal van andere onderdelen besparingen aan te wijzen.

Uiteraard is het aan de gemeenten en het zorgkantoor om invulling te geven aan de wijze waarop u de cliëntondersteuning invult. Diverse varianten zijn hierin denkbaar. Dit blijkt ook uit het onderzoek dat is verricht naar de behoefte aan- en het aanbod van cliëntondersteuning in Twente².

Daarmee ontstaat niet de vraag, *of* investeren in cliëntondersteuning wenselijk is, maar vooral *hoe* dit het beste kan gebeuren in aansluiting op de reeds in gang gezette bewegingen in het Twentse landschap van zorg en ondersteuning.

Waarbij nadrukkelijk het integrale karakter van cliëntondersteuning – breder dan zorg en breder dan alleen het gemeentelijke domein – in samenwerking met netwerkpartners van groot belang is!

We wensen u veel leesplezier!



¹ De definitie in de Wet langdurige Zorg wijkt enigszins af. Omdat in dit boekje de focus ligt op het sociaal domein houden we genoemde definitie aan (Wmo).

² Zie: XZR20200122 Rapportage integrale cliëntondersteuning Twente, XpertiseZorg, januari 2020

Casus: Eva

Eva is 17 jaar en komt uit Oldenzaal. Zij heeft te maken met een licht verstandelijke beperking en heeft een angststoornis. Voor die angststoornis moet zij worden behandeld door middel van een opname in een gespecialiseerde kliniek.

Helaas is een dergelijke plek niet in de buurt van Oldenzaal en daarom moet Eva tijdelijk naar het midden van Nederland verhuizen. Door de afstand heeft Eva minder contact met haar ouders en zusjes dan ze zelf graag wil. Hierdoor wordt ze behoorlijk eenzaam.

Zodra haar behandeling ten einde loopt wordt duidelijk dat Eva niet meer thuis kan en wil wonen. Haar ouders zoeken hulp om een passende woonplek te vinden en nemen contact op met de cliëntondersteuner van de gemeente: Jannie.

Al snel is duidelijk dat voor Eva een langdurige woonplek nodig is en dat zij in aanmerking komt voor de Wet langdurige zorg. Jannie vraagt samen met de ouders van Eva deze indicatie en daarnaast ook een Wajong-uitkering aan, zodat Eva inkomen heeft als zij 18 wordt. Dit inkomen kan zij onder andere gebruiken om de eigen bijdrage voor de woonplek (vanuit de Wlz) te financieren.

Jannie gaat ook op zoek naar een passende plek in de omgeving van Oldenzaal. Gelukkig hebben zowel de gemeente Oldenzaal als het zorgkantoor van Menzis met Jannie de afspraak dat zij zowel binnen het sociaal domein als Wlz mag werken. Dat zorgt ervoor dat Jannie Eva en haar ouders gedurende het hele traject kan begeleiden.

Omdat Jannie goed bekend is in de omgeving van Oldenzaal, weet zij dat er een kleinschalig wooninitiatief van start gaat. Deze plek past goed bij Eva en na 2 maanden is er een indicatie uit de Wlz. Inmiddels gaat het goed met Eva en haar ouders. Eva ziet hen en haar 2 zusjes heel regelmatig en haar ouders zijn blij dat zij hun dochter weer dichterbij hebben wonen en dat er een stabiele basis voor de toekomst ligt.



Casus Eva: De effecten

- *Eva is minder eenzaam.*
- *Eva en haar familie wonen dichterbij elkaar.*
- *Ouders vinden het fijn dat hun dochter in de buurt woont (voorkomst stress en zorgen).*
- *Ouders hebben geen reistijd en reiskosten.*
- *Eva heeft passende zorg gevonden, de juiste zorg op de juiste plek (besparing van ‘onjuiste ligdagen’)*
- *1 cliëntondersteuner die binnen enkele gesprekken alle informatie voor de Wlz en Wajong kon verzamelen (prettig voor de klant en besparend voor meerdere intakes, dus tijd van professionals).*
- *Opname behandelinstelling kon op tijd worden afgerond.*
- *Voorkomen “verkeerde bed” problematiek.*

Casus: Elisa

Elisa woont samen met haar zoon Nick van 5 jaar. Elisa werd door haar man mishandeld, soms ook waar Nick bij was.

Inmiddels zijn Elisa en haar man uit elkaar. De hele situatie heeft veel impact op Elisa, daardoor is zij emotioneel erg instabiel. Vanwege de ontstane situatie zijn een jeugdcoach van de gemeente en Veilig Thuis betrokken. Voor Elisa voelt het alsof de adviezen van de jeugdcoach en Veilig Thuis haar niet helpen en nog steeds zorgen voor een onveilig gevoel.

Per toeval komt Elisa op het spoor van cliëntondersteuner Louise. Louise helpt Elisa bij alles wat op haar afkomt. Samen lezen ze de diagnostiek van vader, omdat Elisa niet goed begrijpt wat er allemaal staat. Ook kijken ze naar de behandelinterventie die Veilig Thuis wil inzetten en waar Elisa erg boos over is. Door steeds open en eerlijk te zijn tegen Elisa en haar goed te informeren met alle feiten over wat er gaat gebeuren en waarom iets misschien wel of geen goed idee is, wint Louise het vertrouwen van Elisa.

Louise is op verzoek van Elisa ook bij het gesprek tussen Veilig Thuis en Elisa. Waar Elisa eerst moeite had om mee te werken met alle stappen die zij moet doorlopen vanuit Veilig Thuis, lukt dit haar met de hulp van Louise wel. Doordat Elisa goed weet welke vragen zij kan verwachten, wat zij daarop wil antwoorden, en ook wanneer zij kan en mag protesteren, loopt alles soepel. Inmiddels is er een omgangsregeling tussen haar ex-man en hun zoon Nick.



WONEN

Casus Elisa: De effecten

- *Elisa ziet in dat meewerken aan traject van Veilig Thuis het beste is voor haar zoontje en haar zelf.*
- *Elisa krijgt meer vertrouwen wat de sfeer thuis ten goede komt*
- *De cliëntondersteuner helpt om het proces van Veilig Thuis soepel te laten verlopen.*
- *Succesvol Veilig Thuis traject voorkomt mogelijk uithuisplaatsing zoon.*

Casus: Jennifer

Jennifer is 18 jaar en heeft autisme. Ze is bijna klaar met de havo en wil daarna graag studeren aan het HBO. De opleiding die ze wil volgen is echter niet in de buurt, maar in het westen van het land.

Jennifer is erg gemotiveerd om deze opleiding te volgen en wil dus graag verhuizen. Jennifer en haar ouders komen in aanraking met een gespecialiseerde woonvoorziening voor studenten met autisme. Jennifer wil hier graag gaan wonen, zodat ze haar studie kan doen met daarnaast de nodige begeleiding.

Echter, er is dan wel een indicatie voor beschermd wonen nodig en dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Het lukt namelijk niet om dit te regelen tussen de gemeente waar Jennifer nu woont en de gemeente waar ze wil studeren. De jeugdconsulent van de gemeente waar de ouders van Jennifer wonen lukt het ook niet om dit te regelen.

Over 8 weken begint Jennifers studie en de gespecialiseerde woonvoorziening wil de plek voor Jennifer nog maar 3 weken vrijhouden, dus de klok begint te tikken. Ten einde raad komen de ouders van Jennifer bij cliëntondersteuner Inge. Ze gaan ervan uit dat ook zij niets kan betekenen. Toch weet Inge de weg te vinden en regelt zij met behulp van de beleidsmedewerker van de gemeente waar Jennifer nu woont een indicatie.

Jennifer is dolgelukkig en studeert inmiddels met succes en veel plezier in de Randstad.

LEREN



Casus Jennifer: De effecten

- *Jennifer studeert met succes en veel plezier, dit vergroot haar zelfvertrouwen.*
- *Groot risico op uitval wanneer Jennifer een andere opleiding zou moeten volgen of wanneer er geen mogelijkheid is voor beschermd wonen.*
- *Geen opleiding zou beroep op bijstand betekenen.*
- *Daarnaast een beroep op gespecialiseerde job coaching om passend werk te vinden.*
- *In de tussentijd zou Jennifer dagbesteding nodig hebben gehad.*
- *De cliëntondersteuner lukt het wel om passende zorg te organiseren omdat zij naast Jennifer staat en buiten de bestaande regels kijkt.*
- *De cliëntondersteuner kijkt integraal en niet vanuit enkel rechtmatigheid en doelmatigheid.*
- *Eerdere inzet had veel dubbel werk bespaard. Eerdere inzet had minder stress en minder ziekteverzuim bij ouders tot gevolg gehad.*

Casus: Jordi

Carla en Tom hebben een zoon, Jordi van 8 jaar. Jordi heeft de diagnose autisme. Zijn autisme vraagt veel begeleiding, Carla en Tom bieden dit samen met een door hen opgeleid team van professionals. Carla kan hierdoor maar beperkt werken.

Carla en Tom betalen de professionals uit het PGB dat zij hebben vanuit de Jeugdwet. Een deel van de ondersteuning financieren zij zelf. Echter, de jeugdconsulent vindt de huidige beschikking te hoog en daarom moeten Carla en Tom een nieuwe indicatie aanvragen. Echter, zij geven zelf aan dat zij echt niet toe kunnen met de beschikte uren en daarom zoeken zij hulp bij cliëntondersteuner Jeroen.

Jeroen gaat op bezoek bij Jordi en zijn ouders en ziet dat het gedrag van Jordi erg veel begeleiding vraagt. Hij vraagt zich af of er wel sprake is van autisme of dat er een andere aandoening aan de orde is en stelt voor een second opinion te doen. Ze komen uit bij een professor in een academisch ziekenhuis. Jordi blijkt een stofwisselingsziekte te hebben, maar ook wordt duidelijk dat er sprake is van een verstandelijke beperking in combinatie met autisme. Dit maakt het mogelijk voor ouders om een Wlz-indicatie aan te vragen.

Door de Wlz-indicatie ontstaat er voor Carla en Tom meer ruimte om ondersteuning in te zetten voor de begeleiding van Jordi. Zo houden zij ook meer tijd over voor zichzelf. Carla is weer meer gaan werken. Bovendien zijn ouders door het verminderen van de belasting voor zichzelf weer actief als vrijwilliger in het dorp, waardoor hun netwerk toeneemt.



Casus Jordi: De effecten

- *Jordi heeft een passende diagnose en daarmee ook beter passende zorg en begeleiding.*
- *In plaats van Jeugdwet valt Jordi nu onder de Wet langdurige zorg.*
- *Ouders van Jordi voelen zich erkend, want zij hadden veel moeite met zijn gedrag van hun zoon en daarmee hadden zij niet genoeg aan de uren vanuit de Jeugdwet om hulp in te zetten. Binnen de Wet langdurige zorg kan dit wel.*
- *Ouders hebben meer draagkracht.*
- *Ouders werken beiden meer omdat zij de zorg voor Jordi meer uit handen kunnen geven.*
- *Op lange termijn meer kans dat ouders de zorg langer volhouden en minder snel arbeidsuitval hebben.*

Casus: Yinthe

Yinthe van 9 jaar heeft het syndroom van Down. Ze woont bij haar ouders, maar gaat een aantal dagen per week naar een zorgboerderij. De moeder van Yinthe wil graag wat invulling van vrije tijd voor Yinthe. Daarnaast zou zij graag begeleiding willen zodat Yinthe leert zwemmen.

Ze komt bij Marijke, de cliëntondersteuner in haar gemeente. Marijke wordt gevraagd om mee te denken bij bovenstaande. Ze wijst de moeder van Yinthe op de mogelijkheden van een speciale zwemvereniging voor gehandicapten.

Yinthe zwemt hier nu iedere week samen met een vrijwilliger. Daardoor heeft de moeder van Yinthe wat meer vrije tijd en leert Yinthe ook nog eens een beetje zwemmen. Bovendien ontmoet Yinthe andere kinderen, waar zij erg van opfleurt.



SOCIALE RELATIES

Casus Yinthe: De effecten

- *Yinthe heeft een fijne invulling van haar vrije tijd en 'leert' zwemmen.*
- *Voorkomen van extra uren begeleiding of dagbesteding.*
- *Voorkomen van extra begeleiding bij zwemles.*
- *Moeder wordt ontlast en heeft meer tijd voor zichzelf.*
- *Voorkomen overbelasting moeder met risico's op bijvoorbeeld arbeidsverzuim.*

Casus: Jan

Jan is 90 jaar oud en woont nog zelfstandig. Hij wil graag informatie over als hij 'oud' wordt en advies voor eventueel 'volgende stappen' in zijn leven. Hij komt bij een cliëntondersteuner, Brenda, terecht. Brenda informeert Jan over de (on)mogelijkheden van wonen in een verpleeghuis en het aanvragen van een indicatie hiervoor. Jan is hier nog lang niet aan toe, aldus hemzelf, maar wil wel alle informatie voor het moment dat hij dit wel nodig heeft.

Tijdens het gesprek dat Brenda en Jan hebben vertelt Jan dat hij soms moeite heeft met plassen. In dat geval katheteriseert Jan zichzelf, maar helaas lukt dat niet altijd. Op de momenten dat het niet lukt, moet Jan de huisarts bellen. Echter, vaak gebeurt dit 's avonds of in het weekeinde dus dan belt Jan de huisartsenpost. Vervolgens regelt de huisartsenpost een wijkverpleegkundige die in de buurt dienst heeft en Jan kan helpen.

Jan vertelt dat het soms wel 3 tot 4 uur duurt tussen zijn telefoontje en de komst van de wijkverpleegkundige. Dat snapt hij wel, maar het is ook vervelend, gezien Jan de gehele tijd pijn heeft en zich kwetsbaar voelt (vermoeid en duizelig). Gedurende het wachten op de zorg wordt Jan slechter, met risico op delier en vallen.

GEZONDHEID



Casus Jan: De effecten

- *Jan woont nu prettiger zelfstandig, want hij heeft alle informatie die hij wenst.*
- *Jan voelt zich veiliger, want hij kan direct de thuiszorg bellen als dat nodig is.*
- *Voorkomt onnodig beroep op huisarts(enpost).*
- *Voorkomt wachttijd voor Jan met risico's op vallen en delier met eventuele vervolgzorg.*

Casus: Shanoek

Shanoek, oorspronkelijk uit Vietnam, is op jonge leeftijd naar Nederland gekomen en hier getrouwd met John. Ze is ingetrokken bij John en zijn zoon Twan van 12 jaar. Samen krijgen ze een dochter Sharon die inmiddels 19 is.

Sharon heeft een ernstige verstandelijke beperking en kan hierdoor niet naar school. Shanoek en John zorgen zelf voor haar, waarbij het grootste deel van de zorg op Shanoek terecht komt.

John is onlangs overleden. Shanoek en Sharon blijven in het huis wonen. Als de gemeentelijke aanslag bij Shanoek komt, kan zij deze zelf niet betalen. Zij gaat daarom op advies van Twan, samen met hem en Sharon, naar het loket bij de gemeente. Daar blijkt dat Shanoek helemaal geen inkomen heeft en er een risico op fikse betalingsproblemen bestaat.

De loketmedewerker vraagt aan Sanne, een cliëntondersteuner, of zij even mee wil kijken naar de situatie van Shanoek.

Sanne is ook benieuwd hoe alles rondom Sharon geregeld is. Dit komt door een brief van de rechtbank die Shanoek bij zich heeft, omdat John haar voogd was. Sanne zoekt uit of er een indicatie voor de Wlz is voor Sharon. Die blijkt er te zijn, alleen wordt deze helemaal niet verzilverd. Sanne heeft contact met een cliëntondersteuner Wlz. Die regelt in overleg met Shanoek en Twan dat er een PGB wordt aangevraagd. Hierdoor heeft Shanoek weer een inkomen en kan de bijstandsuitkering die zij tijdelijk ontving weer stoppen.

Daarnaast regelt Sanne dat er dagbesteding komt voor Sharon. Shanoek heeft daardoor wat meer vrije tijd, waarin zij naar de taalles kan die Sanne voor haar heeft geregeld. Ook krijgt Shanoek een taalmaatje zodat ze meer kan inburgeren en een sociaal netwerk kan opbouwen in Nederland.



Casus Shanoek: De effecten

- *Shanoek heeft weer inkomen (PGB Wlz).*
- *Voorkomen beroep op bijstand.*
- *Voorkomen structurele financiële problemen met risico op uiteindelijk uithuiszetting.*
- *Dochter heeft passende plek gedurende de dag, dat is goed voor haar ontwikkeling.*
- *Shanoek volgt met plezier een taal cursus en doet sociale contacten op.*
- *Shanoek kan door de taal cursus beter voor zichzelf zorgen, dat draagt bij aan beter leven voor haar en haar dochter en beperkt ook risico op financiële problemen in toekomst (post niet begrijpen bijvoorbeeld).*

Reflectie: besparingen in beeld

Aan de hand van de geschetste casussen brengen we, bij wijze van verkenning, in beeld welke mogelijke besparingen er te identificeren zijn op de verschillende leefgebieden. Daarbij is het van belang om op te merken dat lang niet alle effecten in geld uit te drukken zijn.

Wanneer we kijken naar de *te kwantificeren* effecten, ontstaat het beeld zoals onderstaand in de tabel weergegeven. Daarbij zijn we voor de vertaling naar het besparingspotentieel op jaarbasis uitgegaan van de caseload van 1 fte cliëntondersteuner bij een gemeente.

De tabel geeft een indicatie van de mogelijke effecten van cliëntondersteuning. Deze is opgesteld gebaseerd op een situatie zoals die realistisch is (op basis van ervaringen en kennis van veldexperts).

Kwantificering effecten (excl. PM kosten (kwaliteit klant))	Besparingspotentieel sociaal domein	Aantal keren per jaar	Totaal
Voorkomen van dubbel werk doordat cliëntondersteuner integraal kijkt	100 euro	15	1.500
Beter passende zorg (bijvoorbeeld Wlz-indicatie in plaats van Wmo of minder groot beroep op Wmo door voorliggend veld)	15.000 euro (5 uur per week)	20	300.000
Voorkomen van beroep op bijstand	14.000 per jaar	10	140.000
Voorkomen van beroep op gespecialiseerde jobcoaching	500 euro per traject	5	2.500
Voorkomen van financiële problemen op langere termijn	10.000	5	50.000
Voorkomen uithuisplaatsing kind	90.000	1	90.000
Totaal			584.000
	Overig		
Geen / minder reiskosten	500 euro voor inwoner	5	2.500
Voorkomen verkeerde bed problematiek	4.500 (30 dagen 150 euro per dag)	2	9.000
Voorkomen van overbelaste mantelzorg, arbeidsuitval	1.250 euro (5 dagen uitval)	15	18.750
Voorkomen onnodig beroep op huisarts(enpost)	500 euro (4x per jaar 1 consult)	5	2.500
Meer draagkracht systeem van inwoner	P.M.	15	P.M.
Tevreden inwoners	P.M.	Alle casussen	P.M.
Totaal			32.750

We realiseren ons dat de invulling van de taak van cliëntondersteuner per gemeente anders kan zijn. Hiermee is het besparingspotentieel deels afhankelijk van de wijze waarop cliëntondersteuning in de praktijk wordt ingevuld.

De tabel laat zien dat, uitgaande van de kosten van ongeveer 80.000 euro voor 1 fte cliëntondersteuner, een besparingspotentieel van 500.000 euro in het sociaal domein ontstaat. Daarmee wordt duidelijk dat, ongeacht de wijze van organiseren en de kwalitatieve voordelen voor de inwoner en zijn of haar omgeving, een investering in cliëntondersteuning loont.