

## ➔ Samen voor de klant

### ➔ Friesland: help de cliënt ongeacht woonplaats of uitkering

07 maart 2019

Op 18 januari jl. bracht ambassadeur Fred Paling, voorzitter van de Raad van Bestuur van UWV, een bezoek aan Friesland om te horen wat de ervaringen zijn rond de samenwerking tussen GGZ en Werk & Inkomen. Waar hij vooral benieuwd naar is zijn knelpunten die niet op regionaal niveau zijn op te lossen, maar die landelijke besluitvorming vergen. Één van de taken van de ambassadeurs is immers om die kwesties te agenderen voor de landelijke gesprekstafels. Dat spreekt veel betrokkenen zeer aan. Zoals iemand het verwoord: “de samenwerking is goed, maar is er vooral op uitvoeringsniveau. Daar lukt het niet om structurele knelpunten op te lossen. Dat moet landelijk gebeuren.” Friesland heeft daarvoor wel enige input, zo bleek.

## Beleid en organisatie centraal

Projectleider Manon Draisma vertelt dat bij de start van het Impulsproject de keuze is gemaakt om trajecten en het plaatsen van klanten niet tot hoofddoel te maken, maar het beleid en de organisatie aan te pakken, met als oogmerk de knelpunten en de succesfactoren op te sporen. Dat is deels gelukt, blijkt nu het project is afgerond. Het eindrapport bevat meerdere conclusies en aanbevelingen op dat niveau. Een belangrijk punt is dat De Friesland Zorgverzekeraar bij de samenwerking is betrokken. Met hun inzet van ervaringsdeskundigen voor voorlichting en training speelt Herstelcentrum Friesland een centrale rol.

## Het ‘moeten’ moet eraf

Als één van de vier voorbeeldregio's heeft Friesland al wat langer ervaring. Dat geldt met name voor het casusoverleg dat plaatsvindt in drie subregio's en tastbare resultaten heeft opgeleverd. Belangrijk uitgangspunt daarbij: kijk wat de cliënt nodig heeft, en niet zozeer naar wat (wettelijk) moet. Door het ‘moeten’ eraf te halen, worden betere resultaten geboekt.

Het casusoverleg heeft voor de deelnemende professionals wel veel duidelijkheid geboden, zegt Draisma, maar je moet dit zien te borgen voor alle professionals. “In de casusgroepen hebben we juist ook geleerd dat er in het verleden veel langs elkaar heen is gewerkt, wat tijd, geld en motivatieverlies kost. Casusoverleg voorkomt dat door belangrijke ontbrekende informatie een interventie wordt ingezet die juist niet bij een klant past.

## Draagvlak

Geconstateerd wordt dat de samenwerking het meest leeft op uitvoeringsniveau, dus in de contacten tussen de professionals. Daar zijn de lijnen korter geworden. Waarbij moet worden aangetekend dat het vooral de professionals betreft die deelnemen aan een casusgroep, voor hun collega's geldt dit minder, hoewel er steeds meer sprake is van het onderling delen van ervaringen. Ook de bestuurders zijn minder ‘aangesloten’ op de samenwerking. Hoewel ook hier voortgang zichtbaar is, vormt dat een potentieel risico voor de toekomst.

## Belemmerende randvoorwaarden

Een belemmering wordt gevormd door sommige randvoorwaarden, die vaak voortspruiten uit landelijke wet- en regelgeving. Een greep uit de Friese ervaringen.

### Gegevensuitwisseling

Een voorbeeld is de gegevensuitwisseling: een eerste regionaal privacyprotocol bleek toch niet AVG-proof. Nu wordt gewerkt aan tweede versie, die meteen voorbeeld kan zijn voor andere regio's.

### *Inzet uren*

Een ander knelpunt is de bekostiging van de uren die de professionals besteden aan de samenwerking. Met name in de GGZ is het lastig deze uren te declareren. Tenslotte kampt men met managers bij de samenwerkingspartners die andere prioriteiten stellen.

### *Naar een regiobudget?*

Belangrijke conclusie is dat alle plaatsingsinstrumenten en interventies beschikbaar zouden moeten zijn voor alle cliënten, ongeacht hun uitkeringstype of woonplaats. Nu kan bijvoorbeeld een UWV-cliënt wel in een IPS-traject worden geplaatst, maar een burger die onder de Participatiewet valt vaak niet. De deelnemers aan het Impulsproject bevelen daarom aan te gaan werken met een regiobudget. Wanneer een interventie niet kan worden ingezet vanuit de reguliere dienstverlening, zou gebruik kunnen worden gemaakt van het regiobudget zodat een traject voor de klant door kan gaan. Dit lijkt Fred Paling een goed idee, maar niet makkelijk te realiseren. Hij is er sterk voorstander van dat cliënten worden geholpen op basis van hun problematiek, en geen uitsluitingen tegenkomen vanwege hun uitkeringstype of woonplaats.

### *Doelgroepregister*

Het doelgroepregister wordt gezien als een obstakel, in de zin dat de kandidaten voor re-integratie die niet in het doelgroepregister vallen, geen gebruik kunnen maken van ondersteunende maatregelen. "dat zit samenwerking echt in de weg", aldus een betrokkene.

## Integrale aanpak van EPA-doelgroep

Momenteel loopt in de regio een pilotproject om te komen tot een integrale aanpak van de groep met ernstige psychische aandoeningen (EPA). Daarbij zijn betrokken de gemeenten Leeuwarden, Drachten, Súdwest-Fryslân, Smallingerland, GGZ Friesland en De Friesland Zorgverzekeraar. Pim Candel, adviseur bij bureau EHdK, de projectleider van de pilot geeft een toelichting op de tussenstand. De ingeslagen weg combineert integrale samenwerking, integrale bekostiging, vroege signalering en preventie. Op dit moment is de pilot nog in de voorbereidingsfase, maar de toetsing van een integrale werkwijze op een aantal casussen bevestigen de inhoudelijke en financiële waarde van deze aanpak. Het besparingspotentieel is groot, en het lijkt onwaarschijnlijk de business case op langere termijn negatief is, aldus Candel. Fred Paling juicht het verkennen van deze en andere integrale werkwijzen toe, maar pleit er wel voor om werk hier veel centraler in te betrekken: niet alleen als mogelijke uitkomst, maar als interventie. Candel neemt deze suggestie mee, inmiddels is duidelijk geworden dat de stuurgroep van de pilot deze suggestie van harte overneemt.

## Lessen

- Lange opstart werpt vruchten af. Wees altijd duidelijk vanuit welk doel je werkt en wat de ander daarin voor jou kan bijdragen en wat jij voor de ander kan betekenen.
- Randvoorwaarden vanuit wet- en regelgeving kunnen belemmerend werken, zoals bij gegevensuitwisseling, doelgroepregister en financiering.
- Een regiobudget is wenselijk, zodat iedere cliënt wordt geholpen los van uitkering of woonplaats, maar op basis van problematiek.

Vond u deze pagina interessant? 