

Onderwerp: Kwaliteit van leven van burgers die veel zorg en ondersteuning nodig hebben

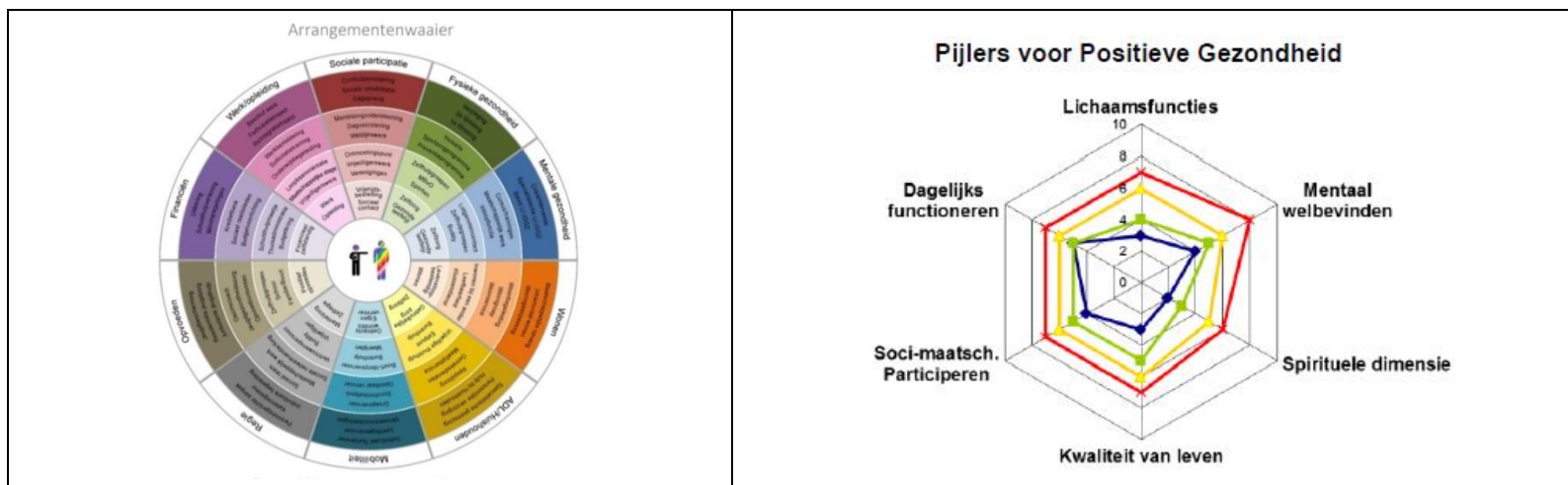
Subgroep 1: Wim Gort (Synthese), Jan Joore (Unik), Ellen van Gennip (Leger des Heils), Ron Genders (gemeente Peel en Maas), Alex Peeters (gemeente Beesel)

Datum: 24-5-2016

Contact: ron.genders@peelenmaas.nl, 06-54972596

Onderwerp Kwaliteit van leven

- Hierbij is een link met de (inter)nationale ontwikkeling van positieve gezondheid belangrijk
- 2017: Eerste vertaling maken van hoe kwaliteit van leven zijn weerslag kan krijgen. Meetwijze kwaliteit van ondersteuning/zorg geladen met kwaliteit van leven. We richten ons in eerste instantie op burgers die veel zorg en ondersteuning nodig hebben.
- 2018: Kwaliteit van leven vanuit de burger (met een hulpvraag) waarin we voortbouwen op de inzichten van 2017.



Uitwerking:

- Vanuit kwetsbaarheid naar eigen kracht en samen kracht van de burger en zijn naasten
- Mate van kwetsbaarheid wordt mede bepaald door kracht sociaal netwerk
- Beide segmenten kwetsbaarheid en eigen kracht/samen kracht zijn onderdeel van kwaliteit van leven – hoe meet je dat?
- Voorbeeld in Rotterdam. Bij het opstellen van arrangementen (maatwerkvoorzieningen) worden 3 kwaliteitsmaten gebruikt:
 - responsesnelheid (urgentie)
 - klanttevredenheid (beleving)
 - groei in zelfredzaamheid (inhoud)
- We voegen een 4^e kwaliteitsmaat toe: het (levens)verhaal van de burger met een hulpvraag (narratieve component)
- Het gaat om tellen en vertellen (kwantitatieve en kwalitatieve gegevens). Verder nemen we daarin de inzichten van zinvol prestatie management mee. In bijlage 1 zijn inzichten van zinvol prestatie management opgenomen.
- Hoe definiëren we een 'bodem'-groep van de burgers met een zware hulpvraag? Definitie zeer kwetsbaren kan, via: Baart en OGGZ 2005, ZRM. Gekeken moet worden hoe dit past in het nieuwe systeem dat ontstaan is vanaf 2015. In bijlage 2 is de definitie van Baart en OGGZ 2005 opgenomen.

- **Een eerste definitie van de ‘bodem’-groep.** Het zijn burgers:
 - met een zware hulpvraag
 - die zelf geen of weinig regie kunnen voeren ook niet met behulp van het sociaal netwerk en waarbij regie vanuit gekwalificeerde beroepskrachten nodig is
 - met meervoudige problematiek die een integrale aanpak behoeft in een langdurig proces en waarin ruimte is voor terugval
 - wiens kwaliteit van leven in een neerwaartse spiraal zit
- We zien de mate van kwetsbaarheid voor de burgers met een zware hulpvraag als een fase
- De fase is afgelopen als de burger zijn hulpvraag samen met beroepskrachten van de toegang sociaal domein in een ondersteuningsplan/leefzorgplan kan formuleren.
- De beroepsmatige regie moet leiden tot een duurzame stabiliteit van de hulpvraag
- Het doel is het stabiliseren van de hulpvraag, een groei in kwaliteit van leven van de burger, het in staat zijn van het formuleren van een ondersteuningsplan/leefzorgplan en zorgen dat beroepskrachten in de uitvoering het goede doen.
- Hierin kan High trust – high penalty als uitgangspunt worden meegenomen
- Competentie: herstelgericht werken. In bijlage 3 zijn inzichten van herstelgericht werken opgenomen.

Overwegingen:

- Huidig cliënttevredenheidsonderzoek is nog veel gericht op kwaliteit van zorg
- Zrm-score gaat uit van problemen en niet van eigen kracht/samen kracht. Dit moet niet leiden tot overprofessionalisering.

- Discussie over kwaliteit wordt vermoeilijkt door de mate van kwetsbaarheid
- Afspraken tussen financierende en faciliterende netwerkpartijen zijn nodig om ruimte te scheppen voor de integrale en netwerkaanpak voor burgers met een zware hulpvraag.
- Het is van belang om parallel aan de definiëring in de praktijk te beginnen te arrangeren met collectieve dialoogtafels vanuit waarderend onderzoeken
- In Peel en Maas zijn binnen het traject Netwerk Welzijn Versterkt vanuit de Werkplaats WMO HAN instrumenten ingezet en verder ontwikkeld voor het arrangeren van zeer kwetsbare burgers. Het financieel rendement van het arrangement is gemonitord en legitimeert de inzet en nieuwe werkwijze. Het gaf beroepskrachten de ruimte om het goede te doen.
- Overdraagbaarheid in de regio Limburg Noord is belangrijk.

Opdracht:

- We ontwikkelen een definitie voor een 'bodem'-groep van de burgers met een zware hulpvraag
- We checken bestaande instrumenten van klantervaring op welke kwaliteitsmaten terugkomen en hoe burgers zelf betrokken worden
- We geven inzicht in kwaliteitscriteria, competenties en financieringsvormen die passen bij deze trajecten.
- Een klein aantal burgers uit Peel en Maas met een zware hulpvraag die zorg en ondersteuning krijgen van het Leger des Heils gaan deelnemen aan de Werkplaats sociaal domein HAN in Peel en Maas. Daarin wordt ingezet op stabilisering van de hulpvraag. Van daaruit wordt samen met de burgers een ondersteuningsplan uitgewerkt op basis van het levensverhaal en dat gericht is op

mogelijkheden. De effecten op de kwaliteit van leven van de burgers en het maatschappelijk rendement van het ondersteuningsplan wordt gemonitord.

- We stellen aanbevelingen op om de werkwijze en methodieken gericht op burgers met een zware hulpvraag in te kunnen zetten in de regio.

Voorstel:

- Aan de Transformatietafel SD LN, Regionale Werkgroepen Jeugd, Wmo en Participatie: In te stemmen met de eerste definitie van de 'bodem'-groep van burgers met een zware hulpvraag
- Aan de OT KenM: In te stemmen met de eerste indeling in 4 kwaliteitsmaten (responsesnelheid (urgentie), klanttevredenheid (beleving), groei in zelfredzaamheid (inhoud) en het levensverhaal (narratieve component) in combinatie met high trust – high penalty ter verbetering van het monitoringsysteem

Bijlage 1. Inzichten van zinvol prestatie management

Prestatiemanagement. Wat betekent dit eigenlijk? Als overheid willen wij dat het door ons gevoerde beleid een resultaat kent. Dat resultaat willen wij dan ook daadwerkelijk kunnen zien - kunnen meten. De Engelse term *performance management* is een synoniem voor de 'sturing op prestaties'. Het sturen op prestaties kan een aantal doelen hebben, namelijk: transparantieverhoging, leren, oordelen en afrekenen. Voor meer informatie zie dit artikel:

<http://www.arnokorsten.nl/PDF/Organiseren%20en%20mgmt/Prestatiemanagement.pdf>

Bijlage 2. Definitie van Baart en OGGZ 2005

Criteria Multi problematiek (bron: onderzoeksverslag kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar. Baart, 2008)

- een opeenstapeling van problemen
- op uiteenlopende velden (gezondheid, opvoeding, verslaving, huisvesting, financiën, etc.), die
 - dikwijls met elkaar in verband staan,
 - onhanteerbare proporties aannemen of dreigen aan te nemen,
 - een negatieve invloed hebben op de ontwikkelingstrajecten van de betrokkenen
 - druk leggen op de omgeving
 - en die een sta in de weg zijn om de meer positieve mogelijkheden van de betrokkenen aan te spreken.
- hulp- en dienstverleners slagen onvoldoende in de aansluiting (methodisch, cultureel, affectief) bij deze mensen te vinden,
- waardoor de problemen niet effectief opgepakt kunnen worden, voortduren en zelfs verergeren.

Bijlage 3. Inzichten van herstelgericht werken

Visie op herstel:

Bij herstel staat het mens-zijn centraal en niet de ziekte. Er is geloof en hoop op een betekenisvol leven. Herstel heeft in deze opvatting betrekking op de psychologische ontwikkeling van kwetsbare mensen waarin zij zich ontdoen van de identiteit van de 'patiënt' en gaandeweg de identiteit van volwaardig burger herwinnen. Herstel is vanuit dit perspectief geen uitkomst maar een langdurig proces waarin het (persoonlijk) welzijn en kwaliteit van leven centraal staan. Herstel is een intens persoonlijk en uniek proces van verandering van iemands houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en rollen. De stappen die mensen in dit langdurig proces zetten zijn te begrijpen vanuit het empowerment concept.

Visie op herstelgericht werken:

De nieuwe professional is 'present' volgens van der Lans. (2010) Dit betekent dat de professional zichtbaar en beschikbaar is voor de (kwetsbare) burger. Hij bevindt zich niet in de spreekkamer of op kantoor maar bij de mensen thuis en daar waar ze elkaar ontmoeten in de wijk.

Specialistische en generalistische professionals moeten de (kwetsbare) inwoner nog meer in hun kracht zetten, en daadwerkelijk versterken. De nadruk komt hiermee meer te liggen op de eigen regie en verantwoordelijkheid van de burger. De professional mag hierbij niet vergeten dat hij degene is met de methodische kennis en vaardigheden. Te zeer rekenen op de eigen kracht en zelfredzaamheid van kwetsbare burgers kan ook een averechts effect hebben. Competenties zijn uitgewerkt aan de hand van 'bakens nieuwe stijl'.

(bron: e-learning module cultuur sensitieve professionals zorg en welzijn HAN, 2013, met verwijzing naar Movisie, 2012; VWS, Welzijn Nieuwe Stijl, 2011)