

Stroomlijning Indicatieprocessen

September 2009

20

In deze editie:

- [Nieuwe fase voor Gezamenlijke Beoordeling, Indicatie dossier en Regelhulp](#)
- [Gezamenlijke Beoordeling krijgt vervolg op meer locaties](#)
- [Ervaringsmiddag Regelhulp voor aangesloten gemeenten](#)
- [Regelhulp compleet voor vier miljoen Nederlanders](#)
- [Aantal bezoekers en aanvragen Regelhulp](#)
- [Interesse in deze nieuwsbrief?](#)

De nieuwsbrief
Programma
Stroomlijning
Indicatieprocessen
in Zorg en Sociale
Zekerheid is een
periodieke uitgave
van de Directie
Langdurige Zorg
van VWS.

Colofon

Ministerie van VWS
Programma
Stroomlijning
Indicatieprocessen

Internet

www.programmastip.nl

Redactie

Ada Andriesse
T (070) 340 7648
ja.andriesse@minvws.nl

Tekst

Vincent Walet
Ada Andriesse

Vormgeving

Optima Forma
Voorburg

Nieuwe fase voor Gezamenlijke Beoordeling, Indicatie dossier en Regelhulp

Het programma Stroomlijning Indicatieprocessen in Zorg en Sociale Zekerheid (STIP) is per 1 september gestopt in zijn huidige vorm. De onderliggende projecten Gezamenlijke Beoordeling, Indicatie dossier en Regelhulp krijgen alle drie een vervolg. Gezamenlijke Beoordeling blijft een project van zowel VWS als SZW, waarbij ook het ministerie van BZK is betrokken. Regelhulp valt voortaan onder het ministerie van VWS en het vervolg van het project Indicatie dossier wordt voortgezet als wetgevingstraject, gecoördineerd door het ministerie van SZW.

project
Gezamenlijke
beoordeling
voor zorg, werk en welzijn

Gezamenlijke Beoordeling: vervolg op meer locaties

In de pilots Gezamenlijke Beoordeling in Leeuwarden en Doetinchem werkten medewerkers van de gemeente, CIZ, UWV, UWV WERKbedrijf en MEE van maart 2008 tot mei 2009 op één locatie samen om te kijken hoe ze cliënten met een meervoudige hulpvraag

beter en sneller konden helpen. Deze werkwijze is inmiddels geëvalueerd (zie volgend artikel).

Het project krijgt een vervolg op meerdere locaties. De sterke punten van de werkwijze in de pilots worden uitgewerkt tot een toolkit Gezamenlijke Beoordeling. Met dit instrument worden in 2009 voorbereidingen getroffen om in 2010 te kunnen starten met gezamenlijk beoordelen op twintig locaties. In Leeuwarden blijft, vooruitlopend op het vervolg, de samenwerkingswijze van de pilot in beperkte omvang bestaan.



Indicatie dossier: wetgevingstraject

Om de dienstverlening te verbeteren is het uitwisselen van cliëntgegevens tussen professionals van de indicatieorganisaties noodzakelijk, zoals ook blijkt uit de pilots Gezamenlijke Beoordeling. Voor cliënten betekent dit dat zij minder vaak gegevens hoeven aan te leveren bij de aanvraag van een uitkering of voorziening. In de afgelopen periode is vastgesteld om welke gegevens het gaat. Om gegevensuitwisseling mogelijk te maken wordt door het ministerie van SZW een wetgevingstraject gestart.

**regelhulp.nl**

bij het regelen van zorg, hulp of financiële steun
voor gehandicapten, chronisch zieken en ouderen

Regelhulp: toekomstvast en meer gemeenten

In het komende halfjaar wordt de website toekomstvast gemaakt om onder andere wijzigingen in wet- en regelgeving beter en sneller te kunnen verwerken en de informatie uit te breiden met nieuwe onderwerpen. Ook wordt hard gewerkt aan het aansluiten van meer gemeenten. >>

Doelstelling is dat 40 procent van de Nederlandse bevolking op 1 november 2009 via Regelhulp bij zijn eigen gemeente Wmo-voorzieningen of een intakegesprek kan aanvragen. Half september was dit 31 procent. Tenslotte wordt eind 2009 gestart met een proef met DigiD machtigen.

Om het aansluiten van gemeenten te vergemakkelijken is nu ook een beperkte aansluitvariant mogelijk, waarbij de gemeente alleen een mailbox beschikbaar hoeft te stellen. De inwoners kunnen dan op eenvoudige wijze vanuit Regelhulp een intakegesprek bij hun gemeente aanvragen. Van de 441 Nederlandse gemeenten zijn er inmiddels 80 op Regelhulp aangesloten.

Gezamenlijke Beoordeling krijgt vervolg op meer locaties

Cliënten positief, medewerkers waarderen indicaties op maat

Cliënten waren over het algemeen positief over de dienstverlening, ze hoefden minder formulieren in te vullen, de aanvraagprocedure ging sneller en ze hadden vaker een vaste contactpersoon. Daarnaast is vaker proactief gekeken of ze voor meerdere voorzieningen in aanmerking kwamen.

Op hun beurt waardeerden de pilotmedewerkers de korte lijnen en de 'indicaties op maat'. Ook ervoeren zij het gemak en de voordelen van het gebruik van elkaars expertise en informatie. Het gezamenlijk beoordelen heeft in veel gevallen tot een betere, meer passende indicatie geleid, doordat de situatie van de cliënt integraal in kaart werd gebracht.

Evaluatiebijeenkomsten

Dat alles blijkt uit het evaluatieonderzoek door Research voor Beleid van het project Gezamenlijke Beoordeling dat van maart 2008 tot mei 2009 in Leeuwarden en Doetinchem liep. Cliënten die vermoedelijk een beroep zouden doen op voorzieningen van meerdere indicatieorganisaties, werden via de projectteams Gezamenlijke Beoordelen geholpen, waarin al deze organisaties waren vertegenwoordigd. In totaal zijn ruim 1500 cliënten via het project geholpen. In augustus vond in beide gemeenten een evaluatiebijeenkomst plaats voor de projectmedewerkers en hun leidinggevenden.



Firewalls en spraakverwarring

Cathy Damhuis, locatiemanager van de pilot in Leeuwarden, benadrukte tijdens de evaluatiebijeenkomst in Leeuwarden het unieke karakter van het project Gezamenlijke Beoordeling. "Het is eigenlijk voor het eerst in Nederland dat we op deze manier verbindingen tussen de instanties hebben gelegd. Om dat te bereiken moesten we soms bijna letterlijk door firewalls heen breken." De mensen in het team kwamen binnen met de waarden en normen van hun eigen organisatie. Ook het niet eenduidige begrippenkader leidde soms tot spraakverwarring.

Damhuis: "Voor samenwerking tussen mensen van zulke verschillende instanties is onderling vertrouwen nodig. We hebben laten zien dat je dit in een team kunt creëren. Ook heeft de pilot de medewerkers een flinke push gegeven om in het belang van de cliënt over de grenzen van de eigen organisatie heen te kijken." >>

Sterke punten

Klarie Smit, landelijk projectleider Gezamenlijke Beoordeling, benoemde de sterke punten van de pilots:

- een geïntegreerd ketenproces, met een gedefinieerde doelgroep cliënten en een gezamenlijke cliëntbespreking;
- de cliënt heeft één aanspreekpunt;
- eenmalige uitvraag/meervoudig gebruik van gegevens;
- een gezamenlijk systeem voor de gegevensuitwisseling;
- voor het uitwisselen van medische informatie is een arts beschikbaar.

Richtsnoer

Deze punten worden uitgewerkt tot een toolkit Gezamenlijke Beoordeling. Met dit instrument gaat in het najaar van 2009 het vervolgproject Gezamenlijke Beoordeling van start, met als doel om in 2010 te starten met gezamenlijk beoordelen op twintig locaties. Smit: "De toolkit is bedoeld als richtsnoer om een vertaling te kunnen maken naar de eigen lokale situatie. We willen niet vanuit Den Haag een model opleggen. Het is wel onze bedoeling dat de nieuwe werkwijze in de organisatie wordt ingebed. De tijd van de pilots is wat ons betreft voorbij."

Naast een beperkte bijdrage in de kosten kunnen de locaties op ondersteuning in de vorm van advisering, training en begeleiding rekenen. Ook komt er een platform voor het uitwisselen van kennis en ervaring.



Zonder indicatie

Oebele Herder, manager Wmo van de gemeente Leeuwarden, pleitte voor differentiatie in de indicatiestelling. "Simpele voorzieningen kunnen zonder indicatie. Niemand zal zonder dat hij het echt nodig heeft een wc-beugel of hulp bij het douchen aanvragen. Uitgebreide indicaties zijn alleen nodig voor complexe situaties. Maar dan wel in één keer, zoals bij de pilot Gezamenlijke Beoordeling".

Gezamenlijk systeem

De gemeente Leeuwarden wil graag lokaal het voortouw nemen om door te gaan met gezamenlijk beoordelen voor complexe situaties. Zoals de samenwerking ook op dit moment in beperkte vorm (alleen voor mensen met een verstandelijke beperking) wordt voortgezet. Herder vindt het wel een absolute voorwaarde dat de rijksoverheid daarvoor een gezamenlijk systeem voor ondersteuning van het werkproces ter beschikking stelt. "Want je kunt van Leeuwarden, of welke andere gemeente dan ook, niet verlangen dat ze zo'n systeem zelf opzetten", aldus Herder.

Ervaringsmiddag Regelhulp voor aangesloten gemeenten

Ze kwamen uit alle hoeken van Noord-Brabant, maar ook uit Soest, Stein en Leiden. Zeventien medewerkers van veertien verschillende gemeenten wisselden op donderdag 11 juni ervaringen en ideeën uit over hun deelname aan Regelhulp. Zij waren te gast bij de gemeente Veldhoven, Regelhulp-pionier van het eerste uur.

Inzet naast Wmo-loket

Aanleiding voor de bijeenkomst waren vragen van gemeenten over hoe je Regelhulp kunt inzetten naast het eigen Wmo-loket en hoe je Regelhulp het beste bekend kunt maken bij inwoners en zorgprofessionals. Daar zijn geen standaardantwoorden op te geven omdat de situatie in elke gemeente net weer even anders is. Soms kunnen inwoners voor de Wmo terecht bij een balie in het gemeentehuis, maar er zijn ook gemeenten met een volledig digitaal Wmo-loket. Het projectteam Regelhulp organiseerde daarom een bijeenkomst voor medewerkers van gemeenten om elkaar te ontmoeten en van gedachten te kunnen wisselen.

Reclame op rolstoelen

Het projectteam Regelhulp en enkele gemeenten presenteerden hun visie op een bepaald onderwerp waarna in groepjes ervaringen en ideeën werden uitgewisseld. Zo werd gesproken over de gebruiksvriendelijkheid van Regelhulp. Een medewerker van de gemeente Veldhoven lichtte toe hoe zij Regelhulp in hun gemeentelijk werkproces hebben ingepast. Etten-Leur ziet Regelhulp als een goede digitale aanvulling op Elz (hun eigen balie voor alle burgers met vragen over zorg, welzijn en wonen) omdat het gemeentelijke voorzieningen overstijgt.



In de gemeente Soest werd Regelhulp gedemonstreerd met laptops in een kraam op de weekmarkt en werden usb-sticks uitgedeeld met daarop het gemeente- en Regelhulplogo. Dit inspireerde de deelnemers tot ideeën zoals reclame op rolstoelen en rollators, het opnemen van Regelhulp in een computerlespakket voor ouderen en het doorverwijzen op het antwoordapparaat van het Wmo-loket.

De ervaringsmiddag is positief ervaren en krijgt een vervolg in dit najaar en komend voorjaar.

Regelhulp compleet voor vijf miljoen Nederlanders

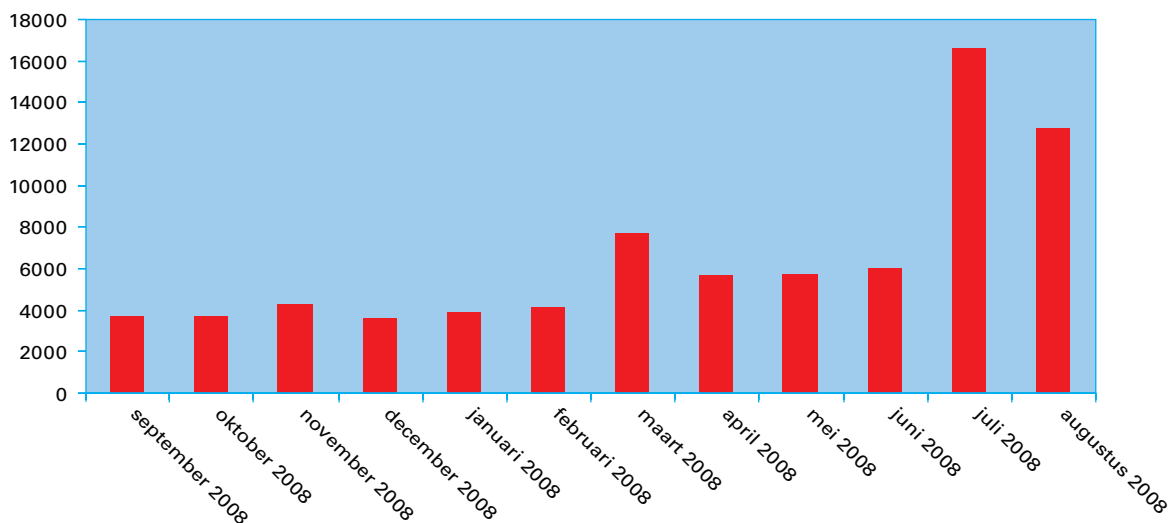
89 gemeenten doen mee met Regelhulp of zijn bezig om aan te sluiten. De 5 miljoen inwoners van deze gemeenten vinden daarmee op www.regelhulp.nl een volledig en actueel overzicht van voorzieningen en uitkeringen voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen.

Daarbij gaat het om zowel landelijke voorzieningen, bijvoorbeeld AWBZ-zorg, als gemeentelijke voorzieningen, zoals de Wmo. Ook kunnen de inwoners van deze gemeenten met één formulier tegelijk zorg, hulp en financiële steun aanvragen bij UWV, UWV WERKbedrijf, CIZ en hun eigen gemeente.

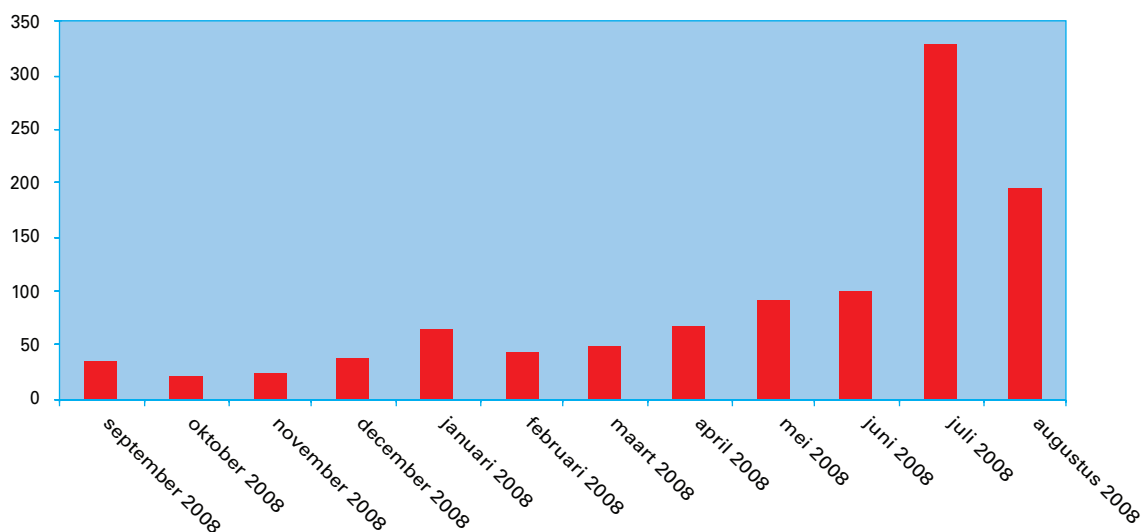
Klik [hier](#) voor een kaart met alle Regelhulp-gemeenten.

Aantal bezoekers en aanvragen Regelhulp

De aantallen bezoekers van Regelhulp en het aantal aanvragen via de website zijn door de inzet van meer communicatie in juli en augustus toegenomen. Dit najaar wordt meer bekendheid aan Regelhulp gegeven met een landelijke promotiecampagne.



Aantal unieke bezoekers website Regelhulp vanaf september 2008 t/m augustus 2009



Aantal aanvragen per maand van september 2008 t/m augustus 2009.

De meeste aanvragen worden gedaan bij gemeenten en het CIZ.

Interesse in deze nieuwsbrief?

De Nieuwsbrief Stroomlijning Indicatieprocessen wordt voortgezet als Nieuwsbrief Regelhulp, waarin ook ander relevant nieuws over indicatieprocessen en gegevensuitwisseling aan bod zal komen.

U kunt u abonneren op deze nieuwsbrief via de internetsite van het ministerie van VWS (<http://abonneren.minvws.nl/>). Hier kunt u ook wijzigingen doorvoeren in uw persoonlijke gegevens of abonnement. Oude nieuwsbrieven vindt u op www.implementatieregelhulp.nl.