

Stroomlijning Indicatieprocessen

Maart 2009

18

In deze editie:

- [“Gezamenlijke beoordeling helpt cliënt op langere termijn vooruit”](#)
- [Verbeterde werkwijze screening](#)
- [Ervaringen met Regelhulp van gemeenten Stein en Veldhoven](#)
- [Gemeenten in Regelhulp.nl](#)
- [Agenda](#)
- [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

Vincent Walet
T (070) 340 5355
vm.walet@minvws.nl

Tekst

Marielle Schrijft
Vincent Walet
Ada Andriesse

Vormgeving

Optima Forma
Voorburg

“Gezamenlijke beoordeling helpt cliënt op langere termijn vooruit”

Binnen het project Gezamenlijke Beoordeling worden niet alleen gegevens tussen UWV, UWV WERKbedrijf, CIZ en gemeenten uitgewisseld, maar werken medewerkers van deze organisaties en MEE als projectteam samen op één locatie. Van maart 2008 tot en met januari 2009 zijn ruim 1000 cliënten besproken binnen de projectteams Gezamenlijke Beoordeling in Leeuwarden en Doetinchem. Wat heeft dat tot nu toe eigenlijk opgeleverd? Aan het woord Cathy Damhuis en Tyne Krol, respectievelijk locatiemanager en coördinator Meldpunt in Leeuwarden.



Cathy Damhuis, locatiemanager
Gezamenlijke Beoordeling Leeuwarden

Betere dienstverlening

“Met gezamenlijke beoordeling krijgen we meer inzicht in het aantal cliënten met een meervoudige indicatie én kunnen we de problemen van deze cliënten structureler en effectiever oplossen. Hun administratieve lasten worden minder en er is ook maatschappelijke winst”, zegt Damhuis.

Na de aanvraag, de screening op meervoudigheid en toestemming van de cliënt wordt de situatie van een cliënt zo compleet mogelijk in beeld gebracht. Dat gebeurt door informatie uit te wisselen en te kijken naar werk, maatschappelijke participatie en zorg, maar ook naar de sociale omgeving en eventuele schulden of andere sociale problemen. Vervolgens wordt een plan van aanpak opgesteld en wordt de cliënt geïnformeerd over mogelijke voorzieningen voor zijn situatie.

Van scootmobiel naar werk

Een goed voorbeeld is de jonge Leeuwarder met bewegingsbeperkingen die een scootmobiel en een autoaanpassing aanvroeg. Hij had een Wajong-uitkering. Op basis van de gegevens van meerdere organisaties werd de scootmobiel toegewezen. Voor de autoaanpassing kwam hij niet in aanmerking. Omdat het niet lukte om de cliënt de reden daarvan duidelijk te maken, rees het vermoeden dat er meer aan de hand was. Een MEE-consulent deed tijdens een huisbezoek een bredere intake en constateerde dat de man taal- en geldproblemen had en in een sociaal isolement verkeerde. Ook waren er aanpassingen nodig van de douche en de schuur. Zowel de cliënt als zijn omgeving wisten, voornamelijk door taalproblemen, niet de wegen om hulp te vragen.

Damhuis: “Met alleen het toewijzen van de scootmobiel, zou het werkelijke probleem >>

niet zijn opgelost. Door de gezamenlijke beoordeling ontstond een totaalplaatje. Vervolgens zijn de problemen stap voor stap opgepakt, eerst de woningaanpassingen, de taal en de financiën. Na het in kaart brengen van de mogelijkheden van deze cliënt kan hij eventueel worden doorgeleid naar dagbesteding of de WSW."

Eigen boterham

Ook blijkt dat cliënten die bij het CIZ een aanvraag doen voor dagbesteding soms kunnen en willen werken via de WSW of zelfs in een reguliere baan. Damhuis: "Zij kunnen zelf hun boterham verdienen en maatschappelijk productief worden. Dat betekent veel voor mensen. En de maatschappij heeft daar baat bij. Daarvoor moeten indicatiestellers wel echt kijken naar wat de cliënt kan en nodig heeft en samen met de andere organisaties de mogelijkheden onderzoeken. Dan kunnen zij de cliënt stap voor stap een effectievere oplossing bieden." <<

Verbeterde werkwijze screening: bij aanvraag AWBZ, Wmo en Wajong veel vaker meervoudige indicatie

De screening op meervoudigheid gebeurt sinds januari 2009 bij het meldpunt van de projectteams Gezamenlijke Beoordeling. Voorheen gebeurde dat bij het CIZ, UWV, UWV WERKbedrijf of de gemeente. De screening beantwoordt de vraag: is dit mogelijk een cliënt met een meervoudige indicatie die we kunnen benaderen voor het project? Er volgt dan een administratieve check in de systemen om te kijken of de cliënt bekend is bij andere organisaties. Deze nieuwe werkwijze levert veel op.



*Tyne Krol, medewerker projectteam
Gezamenlijke Beoordeling Leeuwarden*

Tyne Krol, coördinator meldpunt Leeuwarden: "Sinds we zelf de screening doen, blijken veel meer cliënten die een aanvraag doen voor de AWBZ, Wmo of Wajong problemen te hebben op meerdere terreinen. Uitzondering hierop zijn de cliënten met een WIA-aanvraag. Er zijn dus veel meer cliënten met een meervoudige indicatie dan we hadden verwacht. Hoeveel precies, zal blijken uit de evaluatie."

Sterke samenhang voorzieningen

Hoe komt het dat nu pas blijkt dat er zoveel cliënten met een meervoudige indicatie zijn? Krol: "Blijkbaar bekijken de professionals van de verschillende organisaties de cliënt toch nog te veel vanuit hun eigen kader en trekken ze te snel de conclusie dat die ene aanvraag wel genoeg is. Door de nieuwe werkwijze blijkt hoe sterk de samenhang eigenlijk is bij de vraag om voorzieningen voor werk, zorg en welzijn.

Evaluatie

De projectteams in Leeuwarden en Doetinchem gaan door tot 1 mei 2009. In de zomer verschijnt het evaluatierapport van het project Gezamenlijke Beoordeling met onder andere de ervaringen en waardering van cliënten en medewerkers. <<

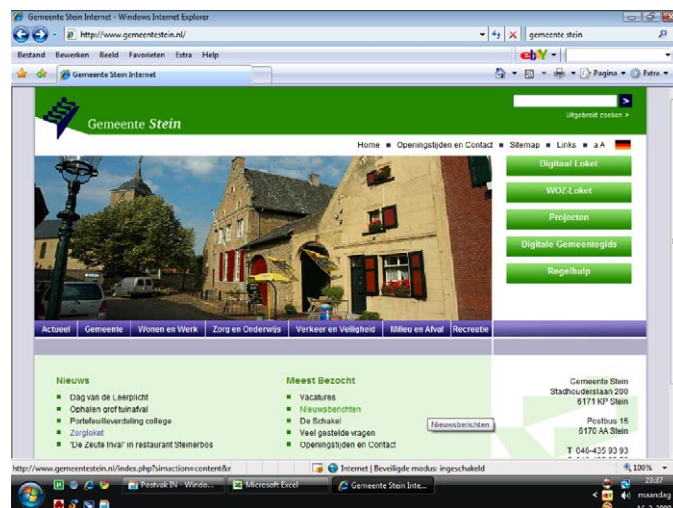
Ervaringen met Regelhulp van gemeenten Stein en Veldhoven



Het webloket Regelhulp.nl is een volledige en up-to-date informatiebron over voorzieningen en uitkeringen in zorg en sociale zekerheid. Bovendien kunnen gehandicapten, chronisch zieken en ouderen op deze website met één formulier voorzieningen en uitkeringen bij meerdere organisaties tegelijk aanvragen. Steeds meer gemeenten haken bij Regelhulp aan, zodat een cliënt niet alleen voorzieningen bij CIZ, UWV en UWV WERKbedrijf kan aanvragen, maar ook Wmo-voorzieningen bij zijn eigen gemeente. Dat kan bijvoorbeeld al in Stein en Veldhoven. Twee medewerkers van deze gemeenten vertellen over hun ervaringen met Regelhulp.

“Aansluiten verliep makkelijk”

Willemijn Lekx, kwaliteitsmedewerker Wmo van de gemeente Stein, hoorde van Regelhulp net toen de mogelijkheid van een digitaal loket onderzocht werd. “Ik was meteen enthousiast over de klantvriendelijkheid van Regelhulp. Bijvoorbeeld het zoeken op verschillende ingangen. De basisinformatie op Regelhulp is zo uitgebreid dat het als gemeente heel prettig is om daar nog eens de eigen informatie aan toe te voegen.”



Aanvragen of persoonlijk gesprek

Stein is op 1 december 2008 aangesloten op Regelhulp. “Het aansluiten verliep makkelijk. Niet veel meer werk dan het aanleveren van informatie via het contentformulier”, zegt Lekx. Sommige voorzieningen, zoals hulp bij het huishouden of een invalidenparkeerkaart, kunnen in Stein direct worden aangevraagd met het gezamenlijke Regelhulp-aanvraagformulier. Voor andere problemen kunnen mensen zich via Regelhulp aanmelden. De gemeente maakt dan een afspraak voor een persoonlijk gesprek.

Wekelijks in huis-aan-huisblad

De gemeente heeft breed de aandacht gevraagd voor Regelhulp. Lekx: “We vermelden Regelhulp op onze papieren aanvraagformulieren en beschikkingen, het is wekelijks een onderwerp in het huis-aan-huis-blad en er hangen posters bij huisartsen en apothekers. Ook noemen we Regelhulp als mensen bellen voor informatie. “Via Regelhulp krijgen we gemiddeld tien aanvragen per maand binnen. Een deel daarvan wordt gedaan door de medewerkers van het externe zorgloket, dat mensen wegwijs maakt in de zorg en helpt met het invullen van formulieren. Lekx hoort positieve reacties over Regelhulp: “Het spreekt mensen aan omdat het veel informatie op één plek biedt en de mogelijkheid om vanaf de computer de aanvraag te doen.”

“Prachtig instrument, maar gebruiksvriendelijkheid kan beter”

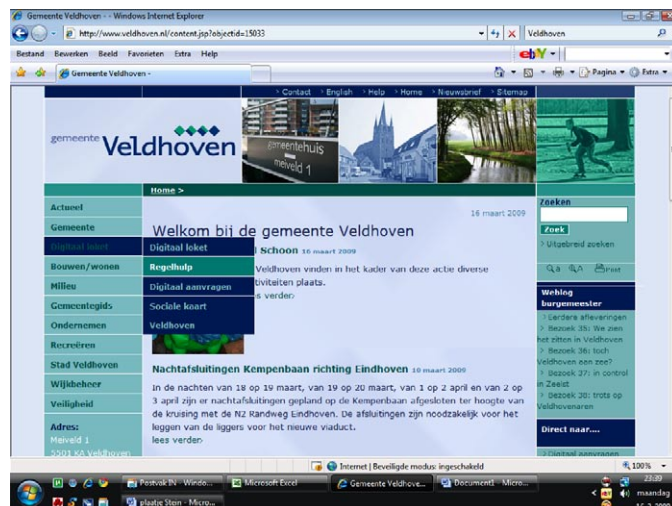
Peter Coolen, klantmanager Wmo, is contactpersoon voor Regelhulp bij de gemeente Veldhoven. Samen met Valkenswaard en Eindhoven heeft Veldhoven als pioniergemeente een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van Regelhulp. “Ik zie Regelhulp als een soort TomTom, waarmee mensen naar de juiste voorziening kunnen zoeken”, zegt Coolen.

Digitale Wmo-aanvragen via Regelhulp

Inwoners van de Veldhoven kunnen hun aanvragen voor de Wmo telefonisch, per email of aan het loket doen. Daarnaast kan het digitaal, via Regelhulp. Wie op de website van de gemeente naar de Wmo-voorzieningen zoekt, wordt naar Regelhulp doorgeleid. Voor het aanvragen van huishoudelijke zorg en maaltijdvoorziening staat een formulier op Regelhulp. Voor de andere Wmo-voorzieningen verloopt in ieder geval het eerste contact via Regelhulp. >>

Sociale kaart

Veldhoven heeft ook de sociale kaart aan Regelhulp gekoppeld. Dit betekent dat cliënten meteen kunnen zien waar in de regio de aanbieder van een bepaalde Wmo-voorziening zit. De gemeente wijst mensen die bellen over een Wmo-voorziening op Regelhulp. Coolen: "Al zullen dit in de praktijk vooral mensen zijn die ervaring hebben met digitaal aanvragen. Dit is bijvoorbeeld handig voor kinderen die ver weg wonen en waarvan de ouders in Veldhoven wonen. Maar ook ouderen zelf die pc-ervaring hebben maken er gebruik van, al is dit nog beperkt."



Blijven verbeteren

Coolen vindt Regelhulp een prachtig instrument, maar er zijn ook dingen voor verbetering vatbaar. "Op Regelhulp is heel veel informatie te vinden en de structuur van de website is goed, maar de gebruiksvriendelijkheid kan beter. Mensen moeten soms meerdere stappen maken voordat ze bij de juiste aanvraag zijn. Een blokje met 'de meest aangevraagde producten' zou handig zijn." Door zijn betrokkenheid vanaf 2007 bij Regelhulp weet Coolen dat er steeds aan wordt gewerkt om Regelhulp te verbeteren. "Zo zat er eerst een aanvraagformulier in Regelhulp van twaalf kantjes. Dat was te uitgebreid en bracht verwarring met zich mee. Nu bestaat het formulier alleen uit de voorzieningen die mensen aanvragen. Voor huishoudelijke hulp is dit maximaal drie pagina's." <<

Gemeenten in Regelhulp.nl

Onderstaand overzicht geeft weer welke gemeenten in Regelhulp staan en welke gemeenten daar binnenkort bij komen.

In Regelhulp: Rotterdam, Eindhoven, Leeuwarden, Baarle-Nassau, Cranendonck, Etten-Leur, Geldrop-Mierlo, Gilze en Rijen, Opmeer, Stein, Sint Oedenrode, Uden, Valkenburg, Valkenswaard, Veldhoven, Waalre en Woudenberg.

Binnenkort in Regelhulp: Alkmaar, Leiden, Ede, Alphen-Chaam, Bergeijk, Beek, Bladel, Bunnik, Eersel, Heerhugowaard, Oirschot, Oude IJsselstreek, Reusel-De Mierden, Ridderkerk, Soest en Wijchen.

Meer informatie over Regelhulp op www.implementatieregelhulp.nl <<



Agenda

- 23 maart 2009 Inspiratiesessie Wmo voor gemeenten:
Betere dienstverlening & Meer vertrouwen binnen de Wmo, Deventer (Regelhulp)
Meer informatie op www.cs-vng.nl
- 27 maart 2009 8e Nationale Congres over Indicatiestelling, Domus Medica, Utrecht
(programma STIP en project Gezamenlijke Beoordeling)
- 27 maart 2009 Inspiratiesessie Wmo voor gemeenten, Eindhoven (Regelhulp)
- 6 april 2009 Inspiratiesessie Wmo voor gemeenten, Utrecht (Regelhulp)
- 9 april 2009 Ruimte voor Verbeelding, jaarevenement voor e-overheid, Utrecht
www.ruimtevoorverbeelding.nl (Regelhulp)

Interesse in deze nieuwsbrief?

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