

Handreiking regie: zó maak je goede samenwerkingsafspraken!



REGIE: ‘Zo maak je goede samenwerkingsafspraken’

Dit is familie Tukker; moeder, vader en zoon Wesley. Het gezin Tukker zit met een hulpvraag. Zij hebben behoefte aan ondersteuning. Ouders hebben financiële problemen, doordat vader is ontslagen en moeder al geruime tijd in de ziektewet zit. Er zijn meerdere zorgaanbieders betrokken bij Wesley en het gezin: maatschappelijk werk voor de financiële problemen; de jeugdconsulent voor Wesley én er is een zorgaanbieder aangehaakt om verder onderzoek te doen naar de problemen die Wesley ervaart op school. Ook school is gestart met een traject. Zij hebben te maken met het samenwerkingsverband. Moeder en vader Tukker hebben hierdoor te maken met veel verschillende hulpverleners en zien door de bomen het bos niet meer. Zij hebben behoefte aan continuïteit, duidelijkheid en rust!



1. Aanleiding

In 2019 werd geconcludeerd dat de jeugdhulpverlening in Twente stokte. De wachtlijsten liepen op, ouders en kinderen moesten lang wachten op hulp. Dit heeft in juli 2019 geleid tot schrapessies ‘(Ont)Regel de zorg!’ onder leiding van Rita Verdonk.

Het thema ‘Regie’ was één van de grootste frustratie bronnen dat werd ingebracht. Om met elkaar een veranderproces op gang te brengen, is het thema belegd bij Ontwikkeltafel 1 van de Twentse Transformatie, bij de werkgroep Regie. De werkgroep Regie bestond uit verschillende partijen, zoals de gecertificeerde instellingen, verschillende gemeenten en zorgaanbieders uit de Twentse regio.

De ‘klantreis’ onder de loep

De conclusie van de werkgroep: er wordt niet goed samengewerkt tussen de verschillende partijen en organisaties. Er bestaat onduidelijkheid in rollen. De gemeenten hanteren een bepaalde werkwijze én de verschillende zorgaanbieders en gecertificeerde instellingen weer een andere werkwijze. Voor gezinnen die met veel verschillende hulpverleners werken maakt dit dat er onduidelijkheid ontstaat wie wat doet. Genoeg reden om opnieuw te kijken naar de ‘klantreis’. Door de klantreis is duidelijk geworden wie waarvoor betrokken is en hoe we met elkaar (willen) samenwerken. Hieruit is [de handreiking ‘Regie in 7 samenwerkingsstappen’](#) ontstaan. Zie ook laatste pagina van dit document. Deze moet zo worden ingericht dat elke organisatie hiermee kan werken. Zo ontstaat een bovenregionale samenwerking. Hier lees je meer over de [‘opzet pilot Regie en onderzoek’](#) en vind je [de werkinstructie](#). Voor de Twentse gezinnen werd duidelijkheid, continuïteit van de zorg en rust gevraagd. Ook het naar beneden brengen van de kosten was een doel.

2. Resultaten

Duidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden

In juni 2020 is de eerste pilot - waarin het gebruik van de Handreiking werd getest - afgerond. Het Kennispunt Twente heeft in hun [evaluatie van deze pilot](#) de ervaringen van de verschillende zorgaanbieders, gemeenten en GI samengebracht. In die evaluatie werd geconcludeerd:

- De handreiking heeft meerwaarde door de bewustwording en reflectie die het creëert. Het biedt duidelijkheid in de verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, maakt deze helder en overzichtelijk voor ouders en professionals;
- De meerwaarde kan worden vergroot als het op juiste plek wordt belegd, er meer draagvlak en bekendheid komt en de handreiking wordt ingebed in werkprocessen.

Op onderstaande punten is nog onvoldoende zicht gekomen in de eerste pilot:

- Doordat we te weinig reacties hebben ontvangen, is het nog onvoldoende vastgesteld of er door ouders rust en duidelijkheid is ervaren.
- Continuïteit van zorg is vooralsnog onvoldoende vastgesteld. De evaluatie op het gebruik van de handreiking is (nog) te beperkt benut. Evenals een inventarisatie van verbetermogelijkheden in de samenwerking;
- De kosten van de zorg gaan naar beneden als de efficiency in de zorg toeneemt door het gebruik van de handreiking. Ook hier was het te vroeg om hierover uitspraken te doen.

Inzoomen en toetsen

Op basis hiervan is besloten om met een tweede pilot verder in te zoomen op deze punten en de handreiking *in een team* te toetsen. Tijdens de eerste pilot bleek dat samenwerken in teamverband, het gebruik van de handreiking kan versterken door gebruik te maken van het lerend vermogen van de groep. Helaas was er bij gemeenten te weinig draagvlak voor deze pilot, waardoor deze niet van de grond is gekomen. Desalniettemin heeft de handreiking zich in de eerste pilot bewezen.

Waar begint Regie?

Binnen de werkgroep Regie hebben we veel gesproken over regie als thema; waar dat begint en stopt, welke verantwoordelijkheden dat met zich meebrengt en hoe dit in het programma 'Inkoop Zorg' ondergebracht kan worden.

Als we terugkijken naar de afgelopen periode, kunnen we [een aantal conclusies](#) trekken:

- Binnen de Ontwikkeltafel is sprake van verschil in beeld/denkwijze en visie gericht op samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders. Er kon geen eensluidende conclusie worden getrokken over wat de consequenties zijn voor de eindverantwoordelijkheid en de juridische aansprakelijkheid in een multidisciplinaire casus met multiprobleem als daarin één deelnemer aangewezen wordt als regisseur.
- We hebben veel tijd geïnvesteerd om hierover met elkaar in gesprek te gaan en gedachten uit te wisselen. We concludeerden dat 'we agree to disagree'. Het steeds benoemen van de verschillen in beelden en denkwijzen heeft ons niet geholpen. Deze gesprekken en opgedane ervaringen willen we breder in de regio delen;

- Alle deelnemers hebben - vanuit hun welwillendheid om mee te werken - hun bijdrage geleverd. Daarin hebben we ervaren dat we vastlopen 'in het hoe' van de uitvoering van de handreiking. Hoe kan de formalisering van de samenwerking van het gebruik van de handreiking weggezet worden binnen de huidige - en toekomstige - werkafspraken per 2025? Hoe doorbreken we de huidige manier van samenwerken (en denken), zodat ruimte ontstaat voor de nieuwe werkwijze? Hoe overbruggen we de verschillen in werkwijze die hardnekkig blijven bestaan?

3. Adviezen voor opvolging van opbrengsten

- Het is van belang dat de conclusies uit dit project een vervolg krijgen. De laatste bijeenkomsten stonden dan ook in het teken van de vraag: Hoe brengen we dit onderwerp verder? [Waar kunnen we het gezamenlijk in de regio verder brengen?](#) Iedere deelnemer van de werkgroep heeft het op zich genomen aandacht voor deze thema's te vragen bij interne- en externe overleggen.
- Het onderwerp brengt lastigheden als [verantwoordelijkheden, juridische grenzen en knelpunten](#) in de samenwerking tussen zorgaanbieders en gemeenten met zich mee. De werkgroep stelt vast dat deze onderwerpen te abstract zijn om besluiten te nemen in deze werkgroep. Ze betrekken graag de juiste functies en specialisten.
- De Ontwikkeltafel organiseert graag [een expertmeeting met aanbieders en gemeenten](#), binnen nu en komend najaar. Het doel van de bijeenkomst is dat de deelnemers het probleem/onderwerp vanuit de verschillende perspectieven zien en (h)erkennen. Hiervoor hebben we deelnemers vanuit beleid, als ook tactische en strategische functies, nodig. Vanuit de gemeenten heeft Harald Noordhof zich hiervoor opgeworpen. De zorgaanbieders denken hierbij graag mee.
- Het thema regie gaat (o.a.) over rol- en taakdefinitie. We verwachten dat deze vraag binnen het [programma 'Regionale zorginkoop'](#) komt, bij de nieuwe aanbesteding per 2025. Daarom wordt nu alvast de link met deze inkoop gelegd. Harald Noordhof voert hierover gesprekken met gemeentelijke collega's.