

# Zorg voor mensen die je niet in een profiel kunt 'duwen'

Wlz thema: complexe doelgroepen

**De zorgkantoren vervullen een belangrijke rol voor mensen die langdurige zorg nodig hebben. Zij kopen zorg in bij zorgaanbieders en spannen zich in om de cliënt tijdig naar passende zorg te begeleiden. Zij hebben de taak de doelmatigheid en rechtmatigheid van de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) te borgen. Passende zorg met aandacht voor individueel welzijn is het hoofddoel van de Wlz. In ons samenvattend rapport rapporteren wij jaarlijks over de uitvoering van de Wlz door zorgkantoren.**

**We zien mooie initiatieven die de zorgkantoren nemen om goede zorg voor hun cliënten te regelen. In deze serie delen we deze goede verhalen. Soms zoeken de zorgkantoren de grens op tussen de zorgdomeinen van gemeente, zorgverzekeraar en zorgkantoor, om de mensen die zorg nodig hebben zo goed mogelijk te bedienen. Dit kan soms op gespannen voet staan met de regelgeving. De NZa waardeert het dat de zorgkantoren de mens centraal stellen en de knelpunten in de regelgeving waar zij tegen aanlopen benoemen. De NZa helpt ruimte te creëren in de regelgeving, zodat zorgkantoren de goede keuzes kunnen maken.**

Soms past de praktijk niet in beleidsregels. Dan is er maatwerk nodig, op basis van 'grijze afspraken', zoals Gertjan van Broekhoven van VGZ het noemt. "Je wilt graag dat de regelgeving dit ondersteunt." Daarom hebben hij en z'n collega's binnen de Taskforce Complexe Zorg nadrukkelijk ook de systeempartijen nodig – CIZ, NZa en VWS – om de oplossingen te

borgen voor de kleine groep cliënten die langdurige, zeer complexe zorg vraagt.

De Taskforce werd een kleine twee jaar geleden opgericht om passende zorg te regelen voor de kleine groep zeer complexe cliënten waar 'het systeem' geen antwoord op heeft. De individuele verhalen maken de machteloosheid zichtbaar en zorgen steeds weer voor emotie in de samenleving. Denk aan Jolanda Venema en Brandon. "Het is een spiegel", zegt Gertjan van Broekhoven. "We hebben een zorgplicht, maar we doen het niet altijd goed. De profielen waarop we inkopen, zijn systeemgericht. Mensen worden dan maar in een profiel 'geduwd'. We hebben geen standaard combinatie van de ondersteuning die zij op individuele basis vragen."

**"Het is een spiegel. We hebben een zorgplicht, maar we doen het niet altijd goed"**

## Samen de lijst langs

Zorgkantoor VGZ initieerde met de Taskforce -partijen in Zuid-Holland per regio bijeenkomsten met inhoudelijk deskundigen. Samen inventariseerden ze de mensen met een zeer complexe zorgvraag – vaak een verstandelijke beperking plus ernstige gedragsstoornissen – die niet op een passende plaats verbleven of nog op de wachtlijst stonden. Vorafgaand waren er bijeenkomsten met de bestuurders van zorginstellingen om met hen gezamenlijk draagvlak te creëren. Op de lijst stonden 150 mensen. In anderhalf jaar tijd, is het gelukt om voor driekwart passende zorg te realiseren.

30 april 2019

NZa • Postbus 3017 GA Utrecht • T: 088 - 770 8 770 • E: [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl) • [www.nza.nl](http://www.nza.nl)





## Wat is je droom?

"We stelden zorgbemiddelaars de vraag: wat is je droom? Vaak namelijk, in dit soort complexe gevallen, denk je meteen dat het toch niet kan. Er zijn belemmeringen in bedrijfsvoering, in kosten... Maar die droom moet wel eerst op tafel."

De expertise en zorg die deze complexe doelgroep nodig heeft, leidde van oudsher tot huisvesting in groepen, op grote terreinen. "Dat is niet meer vanzelfsprekend", aldus Van Broekhoven. "Je moet naar een andere manier van denken, op individueel niveau. Wat je daarvan leert, probeer je om te zetten in zorgaanbod in de regio."

Dat leidde tot clustering van diverse vormen van speciale ondersteuning. Niet in een groep, wel bij elkaar. Het regionale aanbod van professionals en ruimte kwam bij elkaar. Het zorgkantoor regelt de financiering, bijvoorbeeld door gebruik te maken van Meerszorg, waarbij extra kosten verantwoord kunnen worden (zie ook verderop in dit verhaal). Regulier overleg van de Taskforce (elke zes weken) houdt de informatie actueel: er is voortdurend inzicht in casuïstiek, beschikbare plaatsen en mogelijkheden bij gevraagde crisisopvang.

## 'Waardeer de professionals'

Hoe positief de resultaten van de Taskforce Complexe Zorg ook zijn, Gertjan van Broekhoven is nog niet tevreden. "De ouders die al jaren op zoek zijn naar een passende plaats, hebben hier geen boodschap aan. We hebben nog steeds een groep mensen waar meer voor nodig is; ander aanbod van zorg, creatieve denkers." Hij hamert op meer samenwerking, regio-overstijgend. Daarom is hij blij met de recent opgerichte speciale werkgroep van Zorgverzekeraars Nederland. "Er moet vlekwerking ontstaan over hoe je dit aanpakt. We hebben mensen nodig die in dezelfde richting denken."

## "Mensen halen arbeidsvreugde uit de minuscule stapjes die ze maken met een cliënt"

Maar bovenal zijn er professionals nodig voor deze bijzondere groep cliënten. "Dit werk is zwaar; je moet vaak weer opnieuw beginnen als je een dag bezig bent geweest. Mensen halen hun arbeidsvreugde uit de minuscule stapjes die ze maken met een cliënt. Ongelofelijk vind ik dat. Dit werk, deze zorg, moeten we in alle opzichten beter waarderen."