

Lekker fris, **lekker anders**

GEMEENTE BRUNSSUM TOONT LEF IN DE TRANSFORMATIE

Het was een sprong in het diepe en dat is het misschien nog steeds. Toch is gemeente Brunssum ervan overtuigd dat het inkopen van ondersteuning op inhoudelijke resultaten de toekomst is. Door afscheid te nemen van de klassieke uurtje-factuurtje-inkoop, kwam de kwaliteit van ondersteuning pas echt centraal te staan. Sleutelwoorden: een lumpsumfinanciering en écht partnerschap.

M.Schonewille

Het begon allemaal met de nieuwe Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo). Die wet is er al sinds 2007 maar sinds 1 januari 2015 zijn er meer taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden aan toegevoegd. Gemeenten moeten er nu voor zorgen dat inwoners zo goed mogelijk mee kunnen doen (participeren), ook kwetsbare ouderen en mensen met een beperking of een chronische ziekte. Voor hen kopen gemeenten sinds 2015 zorg en ondersteuning in bij zorgaanbieders in de regio. Zij leveren de zorg, de gemeente bepaalt en betaalt.

Een andere aanpak

De Zuid-Limburgse gemeente Brunssum - met zo'n 28.000 inwoners - besloot in 2014 om de inkoop voor de Wmo anders aan te pakken. De perverse prikkel die uitging van 'zoveel mogelijk uren draaien' moest verdwijnen uit het systeem van de zorgorganisaties die zij contracteerden. Maar de gemeente had nog een belangrijk doel: de kwaliteit van de ondersteuning moest voorop staan. Dat leidde in 2015 tot contracten met een beperkt aantal zorgorganisaties en een nieuwe manier van financieren: lumpsum.

Lumpsum financiering wil zeggen dat een organisatie een vast totaalbedrag voor een heel jaar krijgt. Van dit bedrag moet de organisatie ondersteuning bieden aan alle mensen die daarvoor een indicatie hebben. Op maat. Dus wat meer bij mensen die veel ondersteuning nodig hebben en wat minder bij mensen die nog veel zelf of met hulp van mantelzorgers kunnen. Gecontracteerde zorgorganisaties bepalen in Brunssum samen met de cliënten wat zij nodig hebben. Op deze manier leveren ze maatwerk en wordt onnodige zorg voorkomen.



Maureen Schonewille

Toetsen op inhoudelijke prestaties

De vraag ligt voor de hand of zo'n lumpsumfinanciering werkt. Loop je niet het risico dat inwoners niet de juiste ondersteuning krijgen? Gaan zorgorganisaties niet juist zo min mogelijk ondersteunen als ze hun geld toch wel krijgen? Brunssum ondervangt dat door de geleverde zorg te toetsen op de volgende zeven indicatoren:

- Vakmanschap: vakmensen zijn medewerkers die niet alleen voldoende opgeleid zijn, maar ook tijd hebben voor hun werk én hun werk met aandacht voor cliënten doen.
- Synergie: zorgorganisaties bepalen samen wie van hen het beste aansluit bij de behoeften van de cliënt. Dit levert zowel economische als efficiencyvoordelen op.
- Klanttevredenheid: hoe beoordeelt de cliënt de geleverde zorg? Hoe waardeert hij de oplossing die samen met hem gevonden is?
- Verantwoordelijkheidsladder: de verantwoordelijkheid voor de oplossing van een probleem, ligt altijd zo dicht mogelijk bij de cliënt zelf en/of bij zijn netwerk.
- Bereik: iedereen die in Brunssum écht professionele ondersteuning nodig heeft, moet bereikt worden.
- Prijs: organisaties leveren maatwerk tegen een zo laag mogelijke kostprijs.
- Ondersteuning van het netwerk: professionals hebben niet alleen oog voor cliënten, maar ook voor het netwerk van de cliënt en zijn eventuele ondersteuningsbehoefte.

Met deze indicatoren kan de gemeente de kwaliteit van zorg meten en daarop te sturen. Gaanweg 2015 zijn ook al volop nieuwe inzichten opgedaan. Zo is de indicator klanttevredenheid inmiddels omgedoopt tot klantwaardering. Iemand kan heel tevreden zijn als hem wat taken uit handen worden genomen. Maar de gemeente wil vooral de eigen regie en zelfredzaamheid stimuleren. Dat is soms even wennen, maar wordt op den duur veel meer gewaardeerd.

Betrokken gemeente

Een van de eisen van de gemeente is dat de gecontracteerde zorgorganisaties er samen voor zorgen dat inwoners ook de ondersteuning krijgen die past bij hun vraag. Dat klinkt simpel, en dat is het eigenlijk ook. Want als be-

trokken gemeente heb je oren en ogen in de samenleving. Je krijgt signalen van bezorgde inwoners snel genoeg binnen. Zie je ergens in een wijk problemen ontstaan met mensen met een verstandelijke beperking? Of hoor je dat licht dementerende mensen veel dwalen? Dan heb je als gemeente voldoende aanleiding om met de zorgorganisaties in gesprek te gaan. Hoe breng je vervolgens de resultaten in beeld? Hoe ga je monitoren? Je kunt als gemeente allerlei instrumenten opleggen aan zorgorganisaties, je kunt ook kijken hoe je aan kunt sluiten bij wat er al is. Brunssum kiest expliciet voor de laatste variant. Alle zorgorganisaties besteden in hun systemen al aandacht aan bijvoorbeeld het netwerk van een cliënt. Ook werken aan meer zelfredzaamheid en de verantwoordelijkheid zo dicht mogelijk bij de cliënt leggen zijn onderdelen die geen enkele organisatie vreemd zijn. Doordat gemeente en zorgorganisaties op basis van vertrouwen en transparantie met elkaar werken, ervaren zij geen drempel om informatie te delen. Dat wil niet zeggen dat de gemeente op persoonsniveau meekijkt. Alleen managementinformatie wordt op globaal niveau gedeeld.

In gesprek met bewoners

Om écht te weten of deze nieuwe manier van inkopen en sturen werkt, moet je als gemeente in direct contact staan met je inwoners. In Brunssum gaan de zogenoemde maatwerkers (toegangsmedewerkers Wmo) dan ook zelf op pad. Zij spreken inwoners over de ondersteuning die zij ontvangen. Ze gaan na of doelen behaald worden en of er ook echt gewerkt wordt aan zelfredzaamheid en ondersteuning zo dicht mogelijk bij huis. Deze gesprekken zijn een belangrijk sturingsmechanisme. Ter illustratie het volgende voorbeeld: Een maatwerker van de gemeente voert gesprekken met bijvoorbeeld vijf verschillende inwoners. In deze gesprekken krijgt de maatwerker te horen dat de medewerker van de ondersteunende zorgorganisatie altijd gehaast is, dan is er reden om bij te sturen. De gemeente gaat dan in gesprek met de betreffende organisatie. Heel terecht, want Brunssum heeft vakmanschap ingekocht. En vakmensen zijn mensen die hun werk met tijd en aandacht doen.

Partnerschap

In Brunssum geloven ze in goed opdrachtgeverschap en goed opdrachtnemerschap. De gemeente heeft vertrouwen in de zorgorganisaties. Zij ziet hen als de professionals die prima weten hoe en hoeveel ondersteuning ingezet moet worden. Zij laat organisaties vrij dit zelf in te vullen. De dialoog is daarbij cruciaal. Alles



Gemeente Brunssum kiest voor lumpsumfinanciering..

is bespreekbaar, zorgen en successen worden gedeeld en knelpunten worden meteen opgepakt. De gemeente heeft nu voor twee jaar ingekocht, met de mogelijkheid voor twee keer twee jaar verlenging. Zorgorganisaties hebben zo zicht op dienstverlening voor een langere termijn. Zij zijn daarmee echt de vaste partner van de gemeente geworden en, prettige en natuurlijke bijkomstigheid, gedragen zich ook zo.

Samen met Vilans

Heeft Brunssum alles zelf bedacht? Niet helemaal. Gemeente Brunssum heeft voor het inhoudelijk ontwikkelen van het model en het begeleiden van het proces Vilans ingeschakeld.

Aansluiten bij wat er al is

Vilans bracht zorginhoudelijke kennis en vertaalde dit naar het nieuwe model. Daarna hielp zij het model ook daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Het mooie van deze constructie is dat Vilans als landelijk kenniscentrum de opgedane kennis en ervaring beschikbaar stelt voor andere gemeenten en zorgorganisaties. Zo hebben we landelijk profijt van de ontwikkelingen in een kleine en dappere gemeente.

Informatie over de auteur

Maureen Schonewille is senior adviseur bij Vilans.