

Eindevaluatie Noordenveld

Gegevens organisatie en project

Gemeente: Noordenveld

Naam project: Pilot regisseursmodel

Doorlooptijd: 2020-2022

Gegevens projectleider (Gegevens projectleider worden op aeno.nl geplaatst)

Naam: Sara Boxem

Functie: Teamleider Toegang

Telefoonnummer: 0615941441

E-mailadres: s.boxem@noordenveld.nl

Evaluatie

Het sociaal domein kent binnen de gemeente vaak vele afdelingen en teams. Ieder voor zich is bezig om de inwoner te ondersteunen bij een vraag, vanuit de eigen wetgeving en eigen budgetten. Voor een inwoner die ondersteuning nodig heeft vanuit de gemeente is dit vaak onoverzichtelijk, ze weten niet meer bij wie ze moeten aankloppen. Bij het regisseursmodel staat de inwoner en zijn omgeving écht centraal, los van budgetten of wetgeving. Deze heeft vanuit de gemeente één regisseur die naast hem/haar staat en regelt samen met de inwoner alles wat mogelijk is. Dit leidt tot een betere dienstverlening, meer passende ondersteuning en kostenbeheersing. De regisseur is gemandateerd om te beslissen over wat er nodig is en de daarbij horende budgetten (over alle wetgevingen en budgetten heen). Het maakt dus niet uit of het een vraag is gericht op de Jeudgwet, Wmo, Participatiewet, Leerplichtwet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening of meerdere wetten tegelijk, de regisseur pakt de vraag op. De regisseur bouwt een relatie op met de inwoner en blijft volgen of de ondersteuning aansluit bij de vraag van de inwoner. Hierin is de regisseur ook verantwoordelijk voor het leveranciersmanagement, deze voert indien nodig zakelijke gesprekken met zorgaanbieders over de inzet van zorg en bijbehorende budgetten.

Resultaten pilot 'regisseursmodel'

Betere dienstverlening voor en samenwerking met de inwoner

Voor het monitoren, evalueren en regisseren is er een relatie nodig met de inwoner. Om deze relatie en vertrouwensband op te bouwen met de inwoner en zijn/haar netwerk is er ruimte (tijd en energie) nodig voor de medewerker. Uiteindelijk maakt deze relatie het mogelijk om betere ondersteuning te kunnen bieden en te werken middels één gezin – één plan (je kent de inwoner en zijn of haar systeem/netwerk). De investering in het begintraject (vraagverheldering/netwerk in kaart brengen) leidt tot een duurzame oplossing, omdat je beter weet welke ondersteuning passend is (waarbij er ook oog is voor de mantelzorger). Er is meer ruimte om overstijgend te kijken waardoor patronen, die soms al jaren in bepaalde families voorkomen, kunnen worden doorbroken.

'Ik kan altijd bellen als er wat is.' - inwoner

Vanuit de regisseursfunctie is het makkelijker om te zorgen voor een warme overdracht naar en introductie van de inwoner bij andere partijen. Aansluitend daarop kan de inwoner worden ondersteund bij zijn/haar evaluatie van zorg. De regisseur stemt de evaluatie af met de inwoner en er wordt samen gekeken hoe de evaluatie moet worden vormgegeven (bijvoorbeeld voorbespreken, wie aanwezig is, et cetera). Hierdoor ontstaat een beter beeld van de mate van tevredenheid van de inwoner. Deze vindt het vaak lastig om vrijuit te spreken in het bijzijn van de aanbieder (zeker als er sprake is van ontevredenheid, eventuele bijsturing en het bespreken van aandachtspunten). Een mooi gevolg is dat de band die de regisseur heeft opgebouwd met de inwoner maakt dat deze steeds vaker wordt gevraagd als bemiddelaar/vertegenwoordiger richting andere partijen (bijvoorbeeld woningbouwvereniging, aanbieder, zorgverzekeraar, etc.).

Minder en minder snel inzet van zorg

Doordat de regisseur het traject van de inwoner volgt kan de ondersteuning makkelijker worden op- of afgeschaald. De regisseur kent de situatie en heb je daardoor argumenten waarom de ondersteuning moet wijzigen. Voorheen kon je alleen uitgaan van de beschrijving van de aanbieder. Daarnaast kan er door de betrokkenheid sneller worden bijgestuurd, wat in een aantal gevallen al heeft geleid tot het voorkomen van escalatie. Door de nieuwe werkwijze is er meer ruimte om zelf vragen op te pakken (welke voorheen werden weggezet bij aanbieders). Hierdoor kunnen ze, na een korte interventie, zelf verder zonder tussenkomst van een aanbieder. Bij aanbieders blijven inwoners lang in traject (er wordt nauwelijks afgeschaald of zorg stopgezet), aangezien er voor hen ook geen prikkel is om de ondersteuning te stoppen. De toegang is er echt gericht om de inwoner weer zo zelfstandig mogelijk verder te laten gaan, zij hebben geen (financieel) belang bij in stand houden van situatie of het zoveel mogelijk inzetten van zorg.

Betere afstemming met aanbieders en overige partijen

Wanneer er sprake is van meerdere aanbieders is het wenselijk dat iemand de regie voert over de situatie. Hierdoor is er een goede afstemming tussen aanbieders, huisartsen en specialisten. Dit heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat een inwoner (zorgmijder) wel ondersteuning heeft geaccepteerd. Daarnaast heeft de regisseur meer zicht op de aanbieders. Dit is cruciaal om te beoordelen of resultaten worden behaald.

'In het geval van A.B was het juist erg fijn om expertise samen te brengen om de zorg vraag voor A zo goed mogelijk te kunnen regelen.' - zorgaanbieder

Bij veel trajecten merk je ook dat er nog onvoldoende aansluiting is tussen de gecontracteerde aanbieders en de overige partijen (veel partijen zijn nog erg intern gericht). De regisseur kan dan optreden als verbinder. Door de actieve bijdrage van de regisseur (ondersteuning kwam snel op gang) hebben meerdere inwoners (die bekend waren bij de sociale dienst en schulddienstverlening) weer toekomstperspectief.

Positieve reacties aanbieders en inwoners

Over het algemeen zijn er positieve reacties van zorgaanbieders ten aanzien van de inzet van het regisseursmodel. Zij geven aan dat er echt wordt meegekeken en dat er kortere

lijnen zijn. Ook het hebben van één vast aanspreekpunt wordt door zowel aanbieders als inwoners als positief ervaren. Volgens beide is er ook sprake van snellere afhandeling indicaties en worden zaken sneller bijgesteld naar de daadwerkelijk ingezette begeleiding. Dit wordt door aanbieders zowel positief als negatief ervaren, aangezien het ook effect kan hebben op het budget/mogelijkheden tot inzet voor de zorgaanbieder.

'Fijn om terug te kunnen vallen op de regisseur.' - inwoner

De afstemming wie welke verantwoordelijkheid heeft is aandachtspunt, omdat de grotere betrokkenheid van de regisseur ook wat onduidelijkheid kan geven. Een aantal zorgaanbieders neemt contact op over andere processen binnen en de sociale kaart van de gemeente, wat maakt dat sneller voor er een grotere samenwerking ontstaat tussen aanbieders en voorliggende voorzieningen of bijvoorbeeld de sociale dienst.

Financiële resultaten pilot 'regisseursmodel'

De uitwerking van de pilot regisseursmodel is op klantniveau uitgewerkt en vervolgens op geld gezet. De besparing in 4 maanden is becijferd op € 294.508,-. Deze besparing is mogelijk geworden door de betrokken medewerkers extra tijd te bieden om daadwerkelijk uitvoering te kunnen geven aan het voeren van regie op een casus. Een extra (externe) medewerker is gedurende 36 uur per week ingezet. De kosten van deze medewerker bedragen € 137.700,- op jaarbasis en voor 4 maanden dus € 45.900,-.

Daarmee bedraagt de netto besparing die de pilot regisseursmodel heeft opgeleverd (€ 294.508,- -/ € 45.900,-) € 248.608,-.

Er is getracht een rekenmodel te ontwikkelen zodat de te verwachten besparingen met het regisseursmodel financieel inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Er is echter geconcludeerd dat een dergelijke theoretische uitwerking niet mogelijk is. De besparing is afhankelijk van te veel variabelen. De netto besparing zoals behaald in de 4 maanden is niet te garanderen bij voortgezette inzet van het regisseursmodel. Echter kan er wel met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid gesteld worden dat zeker de helft van de netto besparing te realiseren moet zijn. Ook met de helft van de netto besparing is er nog een heel goede business case.