

De toegang: belangrijke sleutel in het sociaal domein

Door te investeren toch minder kosten maken. Dat klinkt te mooi om waar te zijn. En toch zien we veel onnodige kosten in het sociaal domein. Kosten om te herindiceren, overbodige administratieve handelingen, het verlenen van net niet passende ondersteuning of zorg en inzet op het genezen in plaats van het voorkomen.

In dit artikel focussen we ons op het verbeteren van de toegang, het moment van indicatiestelling. Dit is vaak georganiseerd in sociale wijkteams. De centrale vraag hierbij is: hoe zorg je op een zo vroeg mogelijk moment voor de juiste zorg op de juiste plaats. Om doorverwijzingen, te hoge indicaties of groeiende zorgvragen en andere problemen onder de radar te voorkomen. Hiervoor bekijken we eerst de huidige situatie van de toegang.

Wij zien dat in veel gemeenten de toegang tot op zekere hoogte generalistisch is ingericht en vaak vanuit één domein. De uniformering van de toegang werkt voor een groot deel van de vragen. Maar juist voor het kleine deel wat bestaat uit complexe en meervoudige problematieken is dit desastreus (zie de [hoofdconclusies](#) van het SCP na vijf jaar decentraal beleid, of lees het [interview](#) met voormalig vice-president van de Raad van State Herman Tjeenk Willink). De generieke aanpak heeft tot gevolg dat juist de meest kwetsbare inwoners met de hoogste complexiteit en de hoogste zorgkosten te maken krijgen met indicaties en zorgplannen die onvoldoende aansluiten op hun situatie en de oorzaken. Natuurlijk zijn er in de toegang meerdere personen met aanvullende kennis aanwezig. Het blijkt echter lastig om bij de toegang specialistische kennis of andere domeinkennis binnen te halen als dit nodig is. Er is dus echt meer nodig dan nu, ook omdat de kloof tussen kwetsbare en niet-kwetsbare inwoners steeds groter wordt en steeds moeilijker te overbruggen is.

Juist bij de toegang lukt het maar moeilijk om de drie domeinen samen te laten werken. Terwijl armoede en schulden, en de daarbij ontstane stress, belangrijke veroorzakers zijn van een slechte gezondheid (en andersom). En toch zijn deze domeinen vaak langs elkaar heen georganiseerd, van strategie en bekostiging tot indicatie en hulpverlening. Met eigen inkomens- en jeugdconsulenten die op aparte locaties en op eigen informatiesystemen werken. Ook nu de inkomens- en schuldenproblematiek groeit door de gevolgen van de coronacrisis, zijn dit in de praktijk nog vaak gescheiden werelden. Professionals werken hierdoor naast elkaar bij dezelfde persoon terwijl ze dit niet van elkaar weten. De kans dat problemen juist verergeren nemen hierdoor toe. En in het beleidsdocument staat zo mooi '1 gezin, 1 regisseur, 1 plan'.

Door specialistische kennis naar voren te halen ontstaat er een betere diagnose, triage en beschikking. In de praktijk zien we soms jeugdigen terechtkomen in te zware vormen van jeugdhulp. De aanbieder lukt het vervolgens door ontbrekende regie, wachtlijsten of perverse prikkels niet of moeizaam om de jeugdige op de juiste plek te krijgen. Regelmatig heeft de aanbieder ook niet de mogelijkheid om te (her)indiceren, terwijl zij vaak een goede inschatting kunnen maken wat beter passend is. Over vertrouwen in het sociaal domein gesproken. Zie het voorbeeld uit de praktijk hieronder.

In een regio geeft een aanbieder van jeugdhulp met verblijf aan dat zij jeugdigen doorverwezen krijgen waarvan al snel na binnenkomst blijkt dat zij niet op de juiste plek zitten. Dat een minder specialistische vorm van jeugdhulp passend is en soms zelfs verblijf niet altijd nodig lijkt. Het kwaad is echter al geschied: het lukt de aanbieder niet om de jeugdige door te verwijzen vanwege wachtlijsten bij andere aanbieders en omdat zij zelf niet mogen verwijzen. De jeugdige moet via de wijkteams opnieuw een indicatie krijgen. De aanbieder is echter wel zo betrokken

De toegang: belangrijke sleutel in het sociaal domein

om het kind niet op straat te zetten. En zo is het kind voor een aantal weken of nog langer verder van huis dan nodig, wordt een plek bezet voor iemand die er wel zou passen en is de samenleving duurder uit.

Op sommige plekken in het land werkt het anders. Door te investeren aan de voorkant, de toegang, ontstaan er besparingen omdat er én minder reparaties nodig zijn én omdat de zorg op maat is. Dit kan bijvoorbeeld door een psychiater voor een aantal uur op afroep beschikbaar te stellen voor de verwijzers in de toegang. Of door aanbieders van hoog specialistische zorg de mogelijkheid te geven om door te verwijzen in het netwerk met een goede overdracht. Door toegeruste en deskundige regisseurs in te zetten bij de meest complexe jeugdhulpvragen of schuldenproblematiek. Of met een informatiesysteem te werken waardoor professionals weten wat er allemaal in het gezin gebeurt, uiteraard met toestemming van het gezin en AVG-proof. Het liefst zelfs breder dan het sociaal domein, maar ook in verbinding met bijvoorbeeld de huisartsenzorg.

De basis van de toegang staat dus goed. Voor de meest kwetsbare inwoners is dit vaak niet voldoende. Maatwerk met brede én specialistische kennis is nodig om echt integraal te werken. Dit is nodig voor deze groep, maar niet voor iedereen. Zorg dus voor opgabegericht werken in plaats van een generiek model voor iedereen. Want wij als Hiemstra & de Vries ondersteunen meerdere gemeenten bij deze ontwikkeling door bijvoorbeeld:

1. Het wendbaar werken in de wijkteams te organiseren. En zo daadwerkelijk vraaggericht, persoonsgericht en integraal te handelen. Juist voor de meest kwetsbare inwoners waar meerdere domeinen samenkomen. Met grote mate van handelingsruimte voor de professional. En door flexibel kennis en capaciteit te organiseren
2. Het netwerk van aanbieders, toegang en gemeente met gedragen ambitie én werkwijze te organiseren. Zodat de verschillende belangen niet verstorend werken, maar juist de verschillende posities bijdragen aan het gemeenschappelijke doel
3. De perverse prikkels in afspraken en patronen te signaleren en af te leren. De gemeente en andere betrokkenen zijn en blijven hierbij de eigenaar van het netwerk in het sociaal domein. Zodat het vertrouwen dat groeit en de oplossingen die ontstaan blijvend zijn.

Dit was het derde blog in de reeks 'Het sociaal domein - Besparen door te investeren'.