

# Mensen denken niet in ketens

Ketenbureau i-Sociaal Domein: Samen werken we aan een krachtige en toekomstbestendige uitvoering van de Wmo en Jeugdwet

Joost Broumels  
22 April 2022



# Mensen denken niet in ketens....

- ZVW briljant georganiseerd
  - WLZ geniaal georganiseerd
  - PGB keten integraal georganiseerd
  - WMO en Jeugd straks uitmuntend georganiseerd
  - WIS domein gestroomlijnd...
- 
- ....Probleem opgelost?

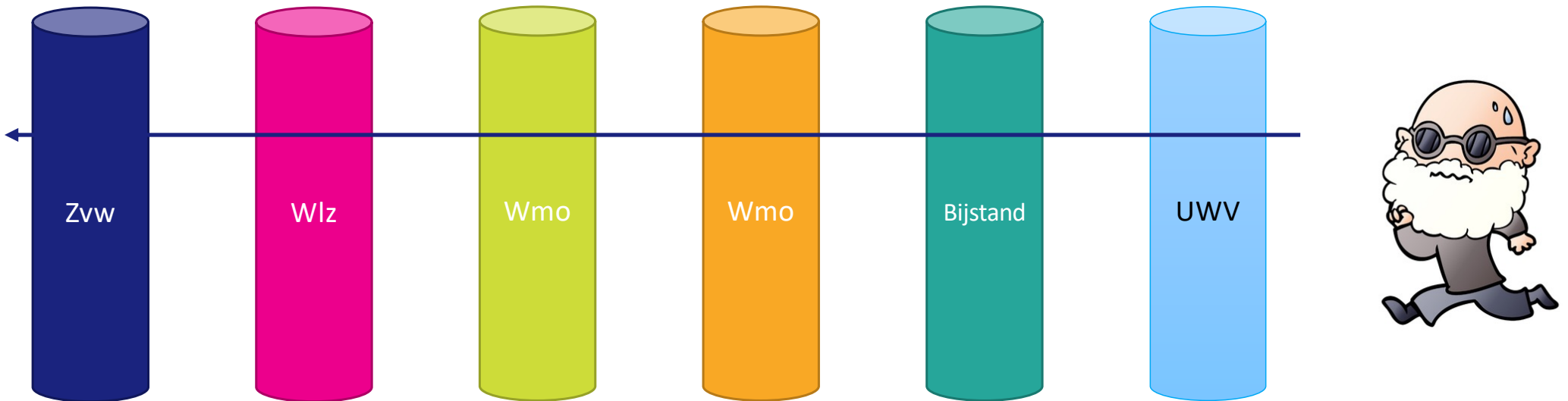
## Bekende casus?

Een bejaarde man die gevallen was en z'n heup lelijk gebroken had, ging eerst naar het ziekenhuis in Rotterdam. Vanuit daar werd hij overgeplaatst naar een geriatrische revalidatie kliniek met o.a. als behandel-doel: mobilisatie. Mobilisatie was gedefinieerd: wanneer meneer 7 treden kan traplopen is het mobilisatiedoel geslaagd en kan de man ontslagen. Dan blijkt dat meneer 3 hoog achter in een prachtig 1910 pand in Rotterdam woont. Zonder lift. Dan moet er een Wmo aanvraag komen. Meneer mag morgen naar huis... De Wmo aanvraag duurt zeker 6 weken. En dan moet de lift nog aangelegd.

*Wat zouden we daar vanuit informatiekundig perspectief aan kunnen doen?*



# Allemaal geweldige ketens....



*Klantreis? Een klant wil niet 'reizen'  
Life events is een door de overheid bedacht belangrijk moment voor de inwoner*

# Inwonersperspectief

- Je hebt inwoners (90%) die weten zelf prima bij welk loket ze waar moeten zijn.
  - Die hebben geen behoefte aan een integraal werkende overheid.
  - Wel misschien aan 1 'vergaarbak' (die is er ook al, mijnoverheid.nl)
- AVG: Je mag ook niet alles koppelen en aan elkaar plakken.



- Je hebt inwoners (10 %) die niet meer weten waar ze heen moeten.
- Die hebben behoefte aan integrale hulp en ondersteuning.
- AVG: Dan is er ook grondslag om te delen (doel).



# Inwonerperspectief (1)

- Heb en/of behoud ik recht op een toeslag?
- Wordt mijn zorg gecontinueerd als ik naar een andere gemeente verhuis?
- Hoe krijg ik overzicht op mijn schulden?
- Bij welke verschillende kokers moet ik melden nu ik weer werk heb?
- Wat verandert er voor mij nu ik 18 jaar word?
- ...

*Stuk voor stuk gegevens(uitwisseling)vragen die vragen om een 'netwerkperspectief, maar nemen we deze vragen voldoende mee?*

*Alles komt samen bij de inwoner, hoe kunnen we dat te allen tijde ons vertrekpunt maken?*



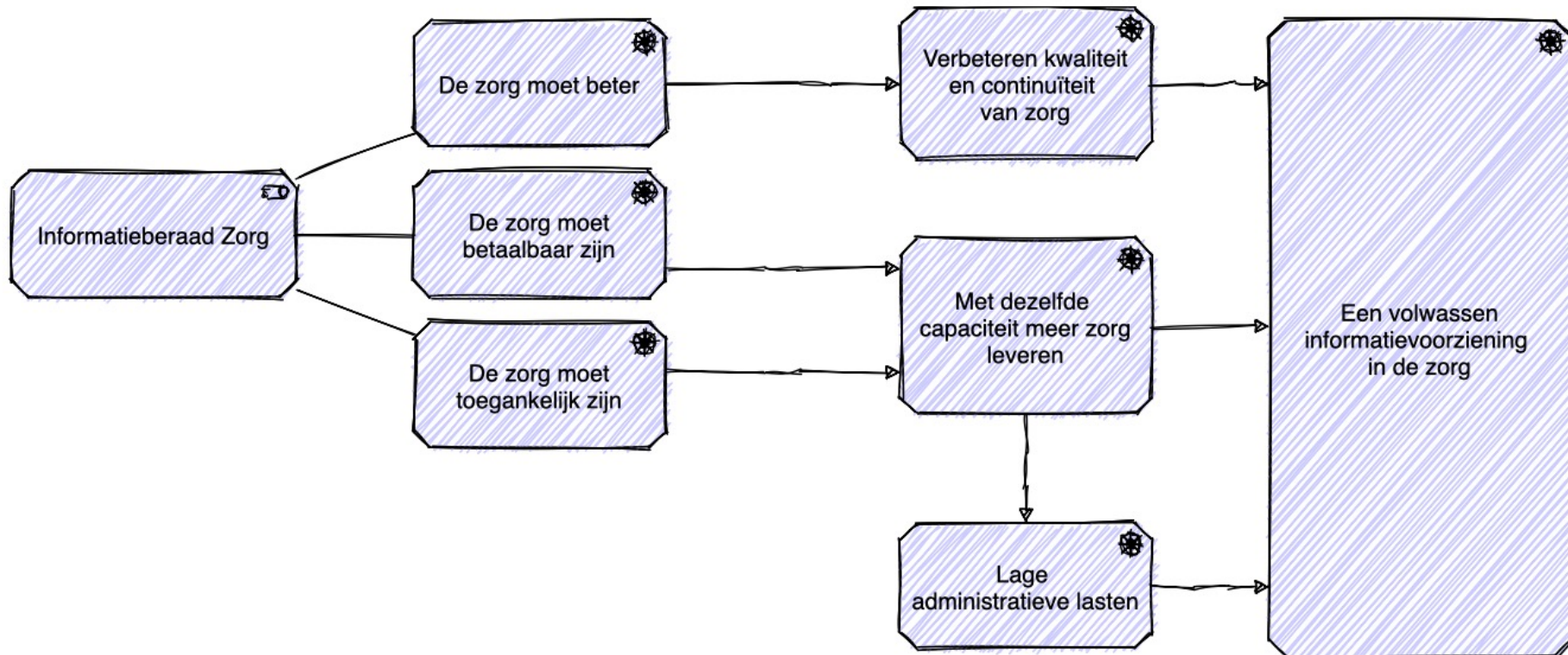
# Ketenonafhankelijke uitgangspunten

- Behoefte van de inwoner als vertrekpunt
- 'Regie op dienstverlening' i.p.v. 'regie op gegevens'
- Integraal wanneer en voor wie het nodig is: Niet iedereen hoeft altijd alles op hetzelfde moment te weten.

*Hoe los je het probleem van de 'bejaarde man' op?*



# Een duurzaam informatiestelsel in de zorg





# Overweging ketenvernieuwing WMO en Jeugd

- Financieel administratieve processen leidend geweest in de transitie van de voormalige AWBZ naar de keten van Wmo en Jeugdwet (niet de inwoner dus)
- Het berichtenverkeer is hiermee de transformatie gaan 'dicteren' in plaats van dat zij hieraan dienstbaar zou moeten zijn (*een rigide en vast gedefinieerde procesinrichting rondom toegang, verwijzing, bekostiging en verantwoording*)
- Willen we de grote transformatieopgaven in samenhang oppakken, dan vraagt dit dat we meebewegen naar een netwerkperspectief met daarbij eenduidige uitgangspunten en maatschappelijke baten als resultaat
- In 2015 de grote stelselwijzigingen die eigenlijk vroegen om precies deze wijziging van keteninfra. Is blijven liggen.



# Maatschappelijke business case

- Vraag van de inwoner als vertrekpunt
- 'Regie op dienstverlening' i.p.v. 'regie op gegevens'
- Integraal wanneer en voor wie het nodig is: Niet iedereen hoeft altijd alles op hetzelfde moment te weten.

