



Vilans

# DE JUISTE PROFESSIONAL OP HET JUISTE MOMENT



## Voorwoord

Veel gemeenten kiezen voor sociale (wijk)teams om integrale samenwerking tussen zorg en welzijn te realiseren. In deze teams werken professionals met generalistische kennis en kunde die zoveel mogelijk zelf en binnen het team de ondersteuningsvragen van inwoners oppakken. Daarnaast zijn professionals werkzaam met meer specialistische kennis en kunde. Zij werken zowel lokaal als regionaal. De generalisten in de lokale teams en de specialisten hebben elkaar nodig om voor inwoners een goed en efficiënt aanbod van ondersteuning en zorg te organiseren. Generalistisch waar kan met specialistische deskundigheid waar nodig.

In 2014 interviewden we regionale projectleiders van de Wmo-regio's Lekstroom, Eemland en West-Utrecht over hoe zij samen met zorgaanbieders de samenwerking tussen generalisten en specialisten vormgeven. Tevens spraken we beleidsmedewerkers van o.a. de gemeente Friese Meren, Tilburg, IJsselheem, Houten, Lopik, Vianen, IJsselstein en Nieuwegein. We hoorden dat gemeenten naast het inrichten van de wijkteams op regionaal niveau samenwerking zoeken met specialisten. Bijvoorbeeld voor vragen over gezondheid, diagnostiek en specifieke doelgroepen als mensen met niet aangeboren hersenletsel, dementie en jeugd. Uit de interviews blijkt dat de gemeenten verschillende nieuwe samenwerkingsvormen creëren met het sociale wijkteam:

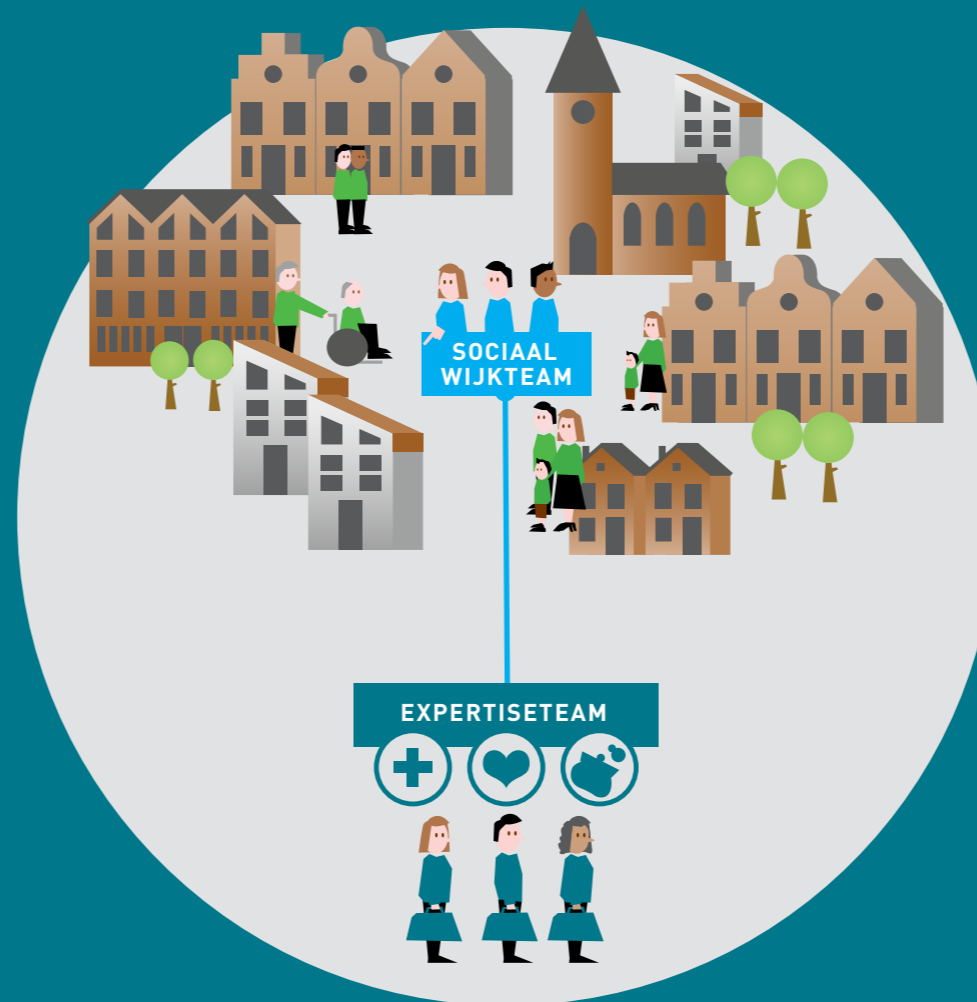
1. [Een \(regionaal\) expertiseteam](#)
2. [Een regionaal expertisenetwerk/pool](#)
3. [Triagemedewerker met eventueel een combinatie van 1 of 2](#)

De opzet, samenstelling en werkprocessen verschillen per vorm. Het doel is veelal hetzelfde: het organiseren van expertise voor complexe vragen. Expertise waarop het lokale team een beroep kan doen om de ondersteuning op maat te bepalen en in te zetten indien nodig.

Op basis van de interviews geven we in deze publicatie per vorm een korte beschrijving van de verschillende samenwerkingsvormen met mogelijke voor- en nadelen. We spreken van mogelijke voor- en nadelen omdat deze afhankelijk zijn van de werkafspraken die zijn gemaakt. Gezien de samenwerkingsvormen nog volop in ontwikkeling zijn, kunnen we geen uitspraken doen over de effecten. In 2015 gaan we zien hoe de samenwerking in de praktijk gaat werken; welke knelpunten en succesfactoren worden ondervonden, beantwoordt de samenwerking aan de vraag, of worden er andere keuzes gemaakt?



# (Regionaal) expertiseteam



Een expertiseteam bestaat vaak uit een vaste groep mensen met ieder verschillende specialistische vakkennis. Vaak betreft de groep een afspiegeling van de zorgaanbieders in de regio, waarbij ieder lid een bepaalde expertise vertegenwoordigt. Deze groep mensen komt al dan niet op vaste momenten bij elkaar om gezamenlijk casuïstiek te bespreken en kennis over te dragen. Leden van het expertiseteam en het lokale team kennen elkaar goed, of leren elkaar goed kennen door de vaste samenstelling en frequente overlegmomenten. Er kan eventueel ook sprake zijn van digitale ontmoetingen.

## UIT DE PRAKTIJK

- In de gemeente De Friese Meren is bijvoorbeeld een expertiseteam ingericht.
- In huisartsenzorg wordt er vaker gewerkt met een expertteam. Een zorggroep verzamelt de vragen, die vervolgens eerst door kaderhuisartsen worden beoordeeld. Deze komen tot drie mogelijke uitkomsten: terugverwijzing naar de huisarts met een behandeladvies, doorverwijzing naar het specialistisch spreekuur of doorverwijzing naar het ziekenhuis. Dit leidt tot kennisdeling, minder doorverwijzingen naar de 2e lijn en tevreden zorgvragers.

## (Regionaal) expertiseteam



## MOGELIJKE VOORDELEN



## MOGELIJKE NADELEN

**INTEGRALE BLIK**

- Meerdere disciplines aanwezig – zorgt voor integrale blik op cases

- Niet iedere discipline is wellicht nodig voor iedere casus

**SNELHEID**

- Korte lijnen, generalisten en specialisten kennen elkaar en weten elkaar snel te vinden

- Afhangelijk van overlegmomenten, daardoor mogelijk beperkte snelheid. Indien geen 'vaste' overlegmomenten zijn bepaald, vraagt het tijd en organisatie om een overlegmoment te prikken.

**FLEXIBILITEIT**

- Beperkte groep mensen, vraagt om selectie van de teamleden (en moet aansluiten bij de inkoop van de gemeenten)

**ONAFHANKELIJKHEID**

- Gezamenlijke besluitvorming door verschillende professionals/experts. Kennisoverdracht draagt bij aan het bouwen van onderling vertrouwen

**TOEGANKELIJKHEID**

- Vast aanspreekpunt (team of voorzitter/coördinator) kan bijdragen aan de toegankelijkheid

**KOSTEN**

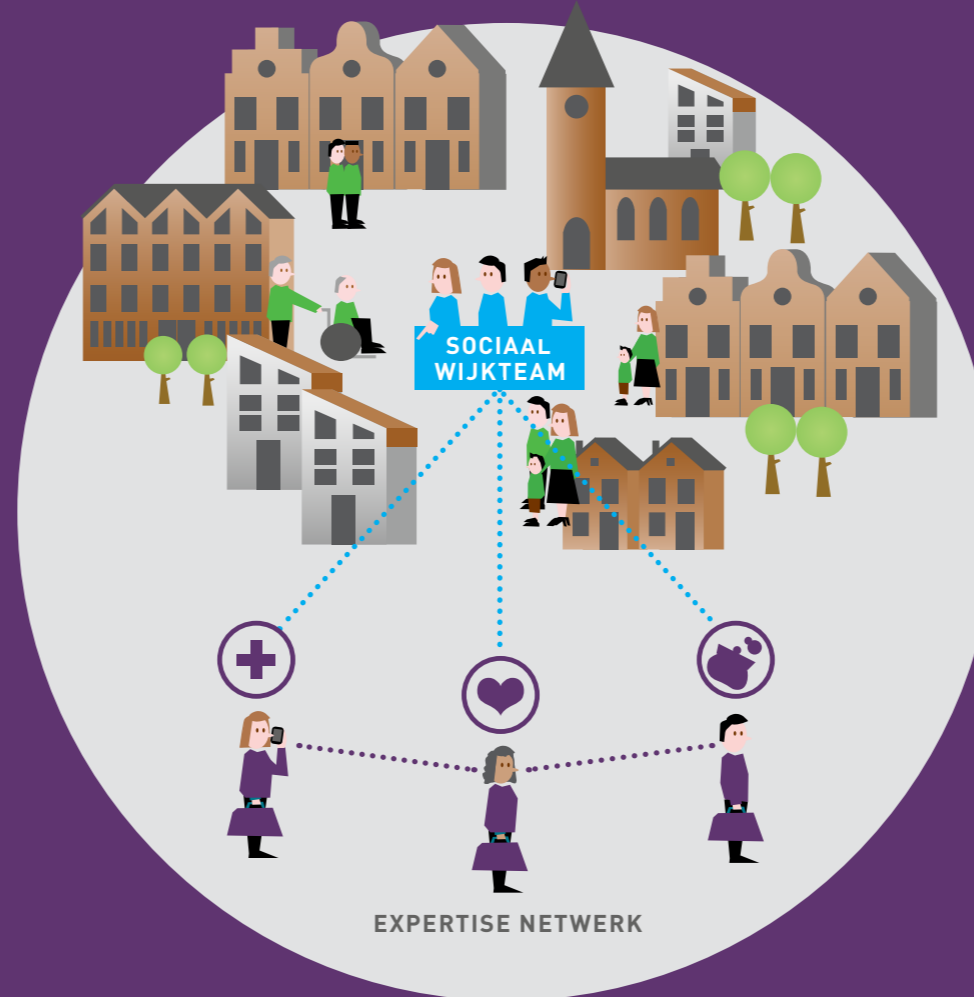
- Snellere oplossing na multidisciplinaire bespreking, brengt minder hoge kosten met zich mee (minder risico op 'shopgedrag' langs verschillende specialisten)

- Een (vast) overleg moment vraagt om een investering. Dit kan ook gezien worden als (tijdelijke) investering door het faciliteren van kennisoverdracht en bouwen aan vertrouwen

De voor- en nadelen zijn afhankelijk van gemaakte werkafspraken en kunnen verschillen per vorm.



# Regionaal expertisenetwerk/pool

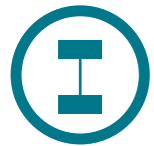


Een expertisenetwerk of expertisepool is een breed netwerk van verschillende deskundigen waar een lokaal team een beroep op kan doen. Een expert of verschillende experts komen afhankelijk van de ondersteuningsvragen bijeen met (enkele) leden van het wijkteam om een advies uit te brengen. Er kan ook sprake zijn van digitaal of telefonisch contact.

## UIT DE PRAKTIJK

Veel gemeenten organiseren 'expertise schillen' om sociale wijkteams heen. In de gemeente IJsselstein is er een netwerk/pool van specialisten om het sociale wijkteam heen georganiseerd voor consultatie en advies. Er zijn ook Wmo-regio's die op regionaal niveau een Regionaal Expertise Netwerk inrichten.

## Regionaal expertisenetwerk/pool



	MOGELIJKE VOORDELEN	MOGELIJKE NADELEN
<b>INTEGRALE BLIK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Breed netwerk van allerlei expertisegebieden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je moet weten welke expertise nodig is voor de casus en weten wie welke expertise heeft</li> </ul>
<b>SNELHEID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als je weet wie nodig is voor de casus kan de dienstverlening snel en efficiënt zijn door rechtstreeks contact met een expert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indien een (multidisciplinair) overleg nodig is vraagt het tijd en organisatiekracht om een overlegmoment te pikken</li> </ul>
<b>FLEXIBILITEIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mogelijkheid om gericht en flexibel op basis van casuïstiek experts in te vliegen voor consultatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibele pool kan betekenen wisselende gezichten en contacten</li> </ul>
<b>ONAFHANKELIJKHEID</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Onafhankelijkheid op basis van vertrouwen, specialisten zijn werkzaam bij een moederorganisatie</li> </ul>
<b>TOEGANKELIJKHEID</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen 'vast' aanspreekpunt of telefoonnummer, kan mogelijk opgelost worden door het benoemen van een contactpersoon/coördinator</li> </ul>
<b>KOSTEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afhankelijk van aantal keren dat een expert geraadpleegd wordt en afgesproken tarieven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risico op hoge kosten als niet duidelijk is welke expertise nodig is en verschillende specialisten worden ingeschakeld</li> </ul>

De voor- en nadelen zijn afhankelijk van gemaakte werkafspraken en kunnen verschillen per vorm.



# De triagemedewerker



Op enkele plekken werkt men met een triagemedewerker die als schakel optreedt tussen lokale teams en experts. De triagemedewerker fungeert als poortwachter die de ondersteuningsvraag vanuit de lokale teams beoordeelt en de vervolgstappen bepaalt. De triagemedewerker kan het lokaal teamlid direct helpen door hem of haar de juiste vragen te stellen. Soms zal de triagemedewerker het teamlid direct kunnen doorverwijzen naar een expert die de ondersteuningsvraag kan beantwoorden. In andere gevallen, als de ondersteuningsvraag van dien aard is dat meerdere expertises nodig zijn om de vraag te beantwoorden, wordt er een multidisciplinair overleg gepland. In dat geval organiseert de triagemedewerker een multidisciplinair overleg met de bij de vraag passende experts.

## UIT DE PRAKTIJK

In de regio Eemland is men gestart met het werken met een triagemedewerker. Hier is gekozen voor een gedragskundige. De triagemedewerker is het aanspreekpunt van de expertisepool en draagt de verantwoordelijkheid om te beoordelen welke expertises noodzakelijk zijn om de ondersteuningsvraag van het sociale wijkteam te beantwoorden.

## De triagemedewerker

3/2



	MOGELIJKE VOORDELEN	MOGELIJKE NADELEN
<b>INTEGRALE BLIK</b>		
<b>SNELHEID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snel de juiste persoon inschakelen via de vaste triage medewerker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt om iemand met brede expertise en kennis van het aanbod in de regio</li> </ul>
<b>FLEXIBILITEIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheid om gericht en flexibel op basis van casuïstiek experts in te vliegen voor consultatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sommige gevallen wellicht extra schakel in het proces</li> </ul>
<b>ONAFHANKELIJKHEID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Onafhankelijk' als triagemedewerker niet verbonden is aan een moederorganisatie</li> </ul>	
<b>TOEGANKELIJKHEID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 aanspreekpunt/1 telefoonnummer</li> </ul>	
<b>KOSTEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorkomt mogelijk onnodige duurdere consultatie of doorverwijzing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt om een investering om een bekwame triagemedewerker aan te nemen en eventueel op te leiden</li> </ul>

De voor- en nadelen zijn afhankelijk van gemaakte werkafspraken en kunnen verschillen per vorm.





## Welk model past in uw gemeente?

Uit onze verkenning blijkt dat er in Nederland nieuwe vormen van samenwerking ontstaan tussen generalisten en specialistische expertise. In deze publicatie illustreren we drie verschillende vormen met mogelijke voor- en nadelen.

Naar verwachting beïnvloeden de samenwerkingsvormen het werkproces. Bijvoorbeeld aspecten als kwaliteit, snelheid, flexibiliteit, kosten, toegankelijkheid en mate van onafhankelijkheid. Gezien de vormen nog volop in ontwikkeling zijn is het nog te vroeg om uitspraken te doen over prestaties en effecten.

Welke vorm passend is hangt onder andere af van beschikbare lokale expertise en populatiekenmerken (bijvoorbeeld het aantal en type complexe vragen). Als er weinig expertise lokaal beschikbaar is, zal sneller moeten worden opgeschaald naar regionale expertise. Vragen die veel voorkomen vragen om een lokale aanpak, vragen die weinig voorkomen zouden regionaal opgepakt kunnen worden.

Daarbij kan ook gedacht worden aan regionale ketens en netwerken voor specifieke doelgroepen zoals dementienetwerken, autismentnetwerken en hersenletselteams. Deze netwerken komen op frequente basis bij elkaar en worden vaak gecoördineerd door een coördinator. Deze ketens en netwerken zijn niet op het niveau van Wmo-regio's georganiseerd, maar vaak provinciaal of stedelijk.

Op basis van onze verkenning zien we een beperkte relatie tussen de keuzes die gemeenten maken betreffende de deskundigheid in een lokaal team en het aantal of type complexe vragen. Dit komt mede doordat het aantal en type complexe vragen anno begin 2015 bij veel gemeenten nog niet helemaal bekend was. Gemeenten hebben nog geen goed zicht op de grondslag en de omvang van het type vragen. In de loop van 2015 zullen gemeenten hier meer zicht op krijgen.

Vilans volgt de ontwikkelingen in 2015 op de voet en blijft de verschillende samenwerkingsvormen monitoren. Dat doen we in de vorm van de werkplaats samenwerken generalisten en specialisten. Indien u met ons wilt door ontwikkelen of als u begeleiding zoekt bij het monitoren of selecteren van de voor uw regio meest geschikte vorm, neem dan contact op met Lidewij Vat of Barbara de Groen.

### Lidewij Vat

Adviseur lokaal organiseren  
06 228 10 670 | [l.vat@vilans.nl](mailto:l.vat@vilans.nl)

### Barbara de Groen

Senior adviseur lokaal organiseren  
06 228 10 632 | [b.degroen@vilans.nl](mailto:b.degroen@vilans.nl)

[www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)

