



# Aan de slag met schottenvrije dementiezorg

Handvatten voor netwerkcoördinatoren, beleidsmedewerkers,  
zorgprofessionals, gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren

## Inhoud

### Inleiding

Overzicht van procesfasen en randvoorwaardelijke factoren voor het ontschotten van dementiezorg

**Fase 1**  
Oriënteren

**Fase 2**  
Aanpak

**Fase 3**  
Aan de slag

**Fase 4**  
Reflecteren,  
evalueren  
en borgen

Randvoorwaardelijke factoren voor het proces:

Eigenaarschap  
& mandaat

Wetten,  
beleid &  
financiering

Communicatie

Slotwoord

Colofon



## Inleiding



Mensen met dementie en hun naasten zouden geen hinder mogen ondervinden van schotten tussen de drie wetten in de langdurige zorg (Wmo, Zvw en Wlz). Tegelijkertijd is het van belang dat professionals voldoende faciliteiten hebben om de benodigde zorg, hulp en/of ondersteuning te geven met de cliënt als uitgangspunt. Om dit voor elkaar te krijgen is het belangrijk dat onder andere zorgorganisaties, gemeenten, zorgverzekeraars/ zorgkantoren over de domeinen heen met elkaar samenwerken.

**Samenwerken over de verschillende domeinen - en bijbehorende wettelijke schotten - heen is makkelijker gezegd dan gedaan. Het is een reis die je met elkaar maakt.** Een aantal adviseurs van het programma Dementiezorg voor Elkaar maakte deze reis (gedeeltelijk) met drie pilots in verschillende regio's in Nederland. In grote lijnen doorliepen zij eenzelfde soort proces, dat bestond uit vier fasen die in elkaar overlopen: 1) oriëntatie, 2) aanpak, 3) aan de slag, en 4) reflecteren, evalueren en borgen. Bij deze fasen horen ook diverse randvoorwaardelijke factoren waar je gedurende het proces steeds op acteert: 1) eigenaarschap & mandaat, 2) communicatie, en 3) wetten, beleid & financiering.

**In deze publicatie nemen we je mee in de procesfasen, bijbehorende stappen en randvoorwaardelijke factoren van het ontschotten van dementiezorg.** We verwijzen naar praktische handvatten om zelf aan de slag te gaan met het ontschotten van dementiezorg in je eigen regio. Ook geven we verschillende tips en zoomen we in op inhoudelijke opbrengsten uit de pilots. We hopen dat je na het lezen van deze publicatie geïnspireerd bent om samen met andere partijen in jouw regio aan de slag te gaan met het ontschotten van de dementiezorg!

## Overzicht Proces en randvoorwaardelijke factoren voor het ontschotten van dementiezorg

### Fase 1

#### Oriënteren

- A Selecteer de juiste partners
- B Verhelder het probleem
- C Bepaal de stip op de horizon
- D Krijg een 'go' van alle partners

### Fase 4

#### Reflecteren, evalueren en borgen

- A Reflecteer en evalueer het proces en de oplossingen
- B Benoem de geleerde lessen
- C Borg de oplossingen

### Fase 2

#### Aanpak

- A Maak belangen inzichtelijk en bespreek ze
- B Bepaal plan van aanpak en werkmethode
- C Bepaal kartrekker en verhelder rollen
- D Krijg een 'go' op plan van aanpak

### Fase 3

#### Aan de slag

- A Prioriteer knelpunten en diep ze uit
- B Verken oplossingen
- C Samen leren, doen en verbeteren
- D Krijg een 'go' op uitvoering oplossingen





## Fase 1

### Oriënteren

- A Selecteer de juiste partners
- B Verhelder het probleem
- C Bepaal de stip op de horizon
- D Krijg een 'go' van alle partners

**"Verantwoordelijkheid voor een deel = medeverantwoordelijkheid voor het geheel"**



Extra tips

### A Selecteer de juiste partners

- De volgende partijen zijn essentieel om te betrekken bij schottenvrije dementiezorg:
  - Zorgaanbieders
  - Zorgverleners
  - Financiers: gemeenten, zorgverzekeraar(s) en zorgkantoor
  - Vertegenwoordigers van cliënten en mantelzorgers
- Laat ook mensen zonder specifieke kennis van dementie(netwerken) aansluiten zodat zij onbevangen vragen kunnen stellen
- Kies mensen die buiten de lijntjes willen kleuren, lef hebben en het graag anders willen doen
- Vergeet niet de financiële afdelingen van de verschillende organisaties mee te nemen
- Meer informatie over het selecteren van de juiste partners in het netwerk dat aan de slag gaat met het ontschotten van dementiezorg vind je op de website van [Dementiezorg voor Elkaar](#)

### Praktijkvoorbeeld

In Breda gingen mensen in een werkgroep aan de slag met betere informatievoorziening aan cliënten en mantelzorgers rondom de overgang van Wmo/Zvw naar Wlz. Het was belangrijk dat mensen vanuit de uitvoering betrokken waren in de werkgroep. Dat gold ook voor het afstemmen van het inkoopbeleid tussen gemeente en zorgkantoor, waar inkopers en accountmanagers de juiste personen waren om plaats te nemen in de werkgroep. Toen in een later stadium meer werd gesproken over het bij elkaar brengen van budgetten over de domeinen heen, is gezocht naar beleidsmedewerkers en innovatiemanagers van gemeente en zorgkantoor. Dit laat goed zien dat je in verschillende fasen van het traject verschillende mensen nodig hebt.





### B Verhelder het probleem

- Neem kennis van de typen knelpunten die bestaan in dementiezorg tussen schotten
- Overzicht van verzamelde knelpunten in pilots Dementiezorg voor Elkaar
- Verken of eenzelfde probleem heeft gespeeld in een ander dementienetwerk en hoe dat is aangepakt
- Neem kennis van uitkomsten van eerdere trajecten voor schottenvrije dementiezorg
- Voorbeeld van knelpunten en oplossingsrichtingen in pilot Breda



#### Vergaar kennis over de (toekomstige) financiering, zoals:

- [Oud en zelfstandig in 2030. Aangepast REISadvies | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)
- [Advies NZa bekostiging wijkverpleging 2022 - Nederlandse Zorgautoriteit \(overheid.nl\)](#)
- [Blijvend verzekerd van goede zorg | 2020 ZN](#)
- [Domeinoverstijgende financiering - meer dan een gesprek over euro's | 2019 Vilans](#)
- [Domeinoverstijgende financiering: grip op verschuivende kosten en baten | 2020 Vilans](#)
- [Routekaart domeinoverstijgende samenwerking | 2020 Vilans](#)

### C Bepaal de stip op de horizon

- Bepaal samen de hoofd- en subdoelstellingen van de ontschotting
- Zie Doel- en subdoelstellingen pilot in het Plan van aanpak Schottenvrije Dementiezorg



**Tip: Gebruik het SMART-principe**

### D Zorg dat je een 'go' krijgt van alle partners om te starten

- Kies een manier waarop je de samenwerking voor schottenvrije dementiezorg vastlegt
- Valt het onder een reguliere overeenkomst of maak je een aparte samenwerkingsovereenkomst?
- Stel gezamenlijk een samenwerkingsovereenkomst op die alle deelnemers onderschrijven

#### Ingrediënten voor een goede samenwerkingsovereenkomst:

- Zorg voor eigenaarschap, anders kan vervreemding optreden. Van verantwoordelijk voelen naar verantwoordelijkheid nemen
- Zorg voor mandaat vanuit de moederorganisatie voor iedereen die deelneemt aan jullie ontschottingstraject
- Zorg voor draagvlak. Niet alleen bij betrokken partners, maar zorg voor een breed draagvlak onder deelnemende partijen
- Stel duidelijke hoofd- en subdoelen, zodat iedereen weet waar je naartoe werkt
- Benoem de verwachtingen. Welke inzet verwacht je van partners?
- Bespreek mogelijke (relationele) wrijvingen tussen partijen
- Vertrouwelijkheid: zorg voor vertrouwen tussen partijen. Wat deel je wel en niet met anderen?
- Vertegenwoordiging: bepaal wie welke partij vertegenwoordigt en bepaal ook wie de eventuele vervanger is
- Maak duidelijke afspraken over het toe- of uittreden van partijen



**Tip: Gebruik het Triple AIM-concept**



## Fase 2 Aanpak

- A Maak belangen inzichtelijk en bespreek ze
- B Bepaal plan van aanpak en werkmethode
- C Bepaal kartrekker en verhelder rollen
- D Krijg een 'go' op plan van aanpak



Extra tips

### A Maak belangen inzichtelijk en bespreek ze

- Zet stakeholdermanagement in om belangen in te schatten en hier met elkaar over in gesprek te gaan
- Zie Stakeholder analyse in het [Plan van aanpak Schottenvrije Dementiezorg](#)

Tip: Maak gebruik van de [krachtenveldanalyse tools](#) voor dementieketens van Dementiezorg voor Elkaar

Tip: Maak gebruik van Strategisch OmgevingsManagement (SOM). [Strategisch Omgevingsmanagement | WesselinkVanZijst](#)



### B Bepaal het plan van aanpak en de werkmethode

- Zet kennis over methoden voor de aanpak in om projectplan en werkwijze vast te stellen

Tip: Maak gebruik van [Design thinking in de zorg | Vilans](#)

- Voorbeeld format: [Plan van aanpak Schottenvrije Dementiezorg](#)
- Voorbeeld werkmethode: [Werkwijze pilot Breda](#)
- Voorbeeld projectplan: [Projectplan indiceren Wmo door casemanager dementie](#)





**C Bepaal de kartrekker en verhelder de rollen**

- Definieer de rollen en verdeel deze rollen onder de partners
- Stem ieders taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden af
- Bepaal de overlegvormen door het maken van een communicatieplan
- Zie Structuur pilot, Rolverdeling actoren, Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, en Communicatieplan in het Plan van aanpak Schottenvrije Dementiezorg

**D Zorg dat je een 'go' krijgt op het plan van aanpak**

Bepaal vooraf van wie binnen het netwerk je een 'go' op het plan van aanpak nodig hebt om aan de slag te gaan. Kan een kerngroep van het netwerk bijvoorbeeld een 'go' geven? Of geeft het management van de deelnemende organisaties een 'go'? Dit zal verschillen per netwerk en per ontschottingstraject.





## Fase 3

### Aan de slag

- A Prioriteer knelpunten en diep ze uit
- B Verken oplossingen
- C Samen leren, doen en verbeteren
- D Krijg een 'go' op uitvoering oplossingen



Extra tips

#### A Prioriteer de knelpunten en diep ze uit

- Verzamel de knelpunten die in het eigen dementienetwerk spelen
  - Voorbeeld van knelpunten in klantcasussen in pilot Breda
- Prioriteer de knelpunten en maak samen een keuze over welke knelpunten je gaat uitdiepen
  - Op basis van: aantallen, betrokkenen en oplossing
  - Voorbeeld aanpak van prioriteren knelpunten in pilots Dementiezorg voor Elkaar
- Zoek de verdieping
  - Voor wie is het een knelpunt? Waardoor ontstaat dit knelpunt? Wat staat er in de wet- en regelgeving? Welke kennis en ervaring heb je nodig om met dit knelpunt aan de slag te gaan?
  - Voorbeeld van knelpunten en oplossingsrichtingen in pilot Breda
  - Laat je inspireren door de pilots van Dementiezorg voor Elkaar: Schotten in de zorg: 'Iedereen ziet dat er knelpunten zijn' - Dementiezorg voor Elkaar

#### Bevorderlijke factoren voor schottenvrije dementiezorg:

- Structurele financiering van het dementienetwerk door de zorgverzekeraar van voorkeur in de regio
- Een experimenteertitel van NZa waarmee zorgorganisaties en zorgverzekeraars meer ruimte krijgen om anders te werken en organiseren



## B Verken de mogelijke oplossingen

- Verken de mogelijke oplossingen per knelpunt. Doe hiervoor een inventarisatie bij verschillende stakeholders
- Kies samen voor de oplossingen die jullie als pilot in de praktijk gaan toepassen. Zorg hierbij voor een breed draagvlak
  - Voorbeeld van knelpunten en oplossingsrichtingen in pilot Breda
- Laat je inspireren door:
  - Succesvolle voorbeelden in 3 regio's: Casemanagement-Wmo-indicering.pdf
  - Pilot in Delfzijl: Pilot in Delfzijl: casemanagers die Wmo indiceren - Dementiezorg voor Elkaar

## C Samen leren, doen en verbeteren

- Ga met elkaar in een kleine setting de oplossing in de praktijk uitproberen
- Reflecteer, evalueer en pas aan om de oplossing te verbeteren
- Start met het inrichten van borging van de nieuwe werkwijze
- Laat je inspireren door:
  - De pilot in Delfzijl waarbij de casemanager en wijkverpleegkundige Wmo-ondersteuning indiceren. Voor ervaringen en tips verwijzen we je graag door naar dit interview. Wil je weten hoe dit te implementeren? Lees dan het Stappenplan indiceren Wmo-ondersteuning door casemanager en wijkverpleegkundige, ook een uitgave van Dementiezorg voor Elkaar!

- Een kort overzicht van de resultaten uit de pilot Delfzijl
- Een kort overzicht van de resultaten uit de pilot Breda

## D Zorg dat je een 'go' krijgt op het uitvoeren van oplossingen

- Belangrijk: sta stil bij jullie successen en vier ze met elkaar!
- Zorg ervoor dat alle relevante partijen akkoord zijn met het breder uitrollen van de oplossingen
- Bij domeinoverstijgende samenwerkingsverbanden (in netwerken) is het van belang je te realiseren dat er meerdere niveaus zijn waarop afstemming nodig is.

In deze Vilans-publicatie zoomen de auteurs in op vier niveaus voor afstemming: 1) binnen een subgroep (bijvoorbeeld een werkgroep), 2) tussen subgroepen (bijvoorbeeld een stuurgroep en werkgroep), 3) tussen het netwerk en individuele organisaties, en 4) tussen het netwerk en andere (soortgelijke) initiatieven in de regio. Daarnaast bespreken de auteurs diverse dilemma's op verschillende niveaus die afstemming in de weg kunnen zitten.



## Pilot Delfzijl

### Wat hebben we gedaan?

Mensen met dementie binnen het dementienetwerk in Delfzijl op het juiste moment van hulp voorzien, om te voorkomen dat hulp en ondersteuning niet onnodig ingeroepen wordt. Om dit doel te bereiken, is een pilot opgezet om vanuit één punt te indiceren bij geheugenverlies/dementie:

- Indicatie wordt door de wijkverpleegkundigen en casemanagers gedaan voor Zvw en Wmo
- Wijkverpleegkundigen en casemanager moeten weten hoe er in de Wmo wordt geïndiceerd
- Wijkverpleegkundigen en casemanager moeten ook op de hoogte zijn van sociale kaart en algemene voorzieningen
- Bovenstaande twee punten zijn door middel van werkbeschrijvingen en een gezamenlijke training van de Wmo-medewerkers en wijkverpleegkundigen en casemanagers gerealiseerd
- Wmo-consulent doet check achteraf (administratief) op indicatiestelling
- Evaluatie vond regelmatig per casus plaats tussen wijkverpleegkundige/casemanager en Wmo-consulent. Ook is er na een aantal maanden een evaluatiebijeenkomst georganiseerd om de eerste ervaringen uit te wisselen

### Wat zijn de resultaten?

- De pilot is in eerste instantie voor een jaar aangegaan. Na evaluatie is besloten om door te gaan en na de fusie van gemeenten in januari 2021 eventueel uit te breiden naar een grotere regio
- In 2020 is een twintigtal cliënten door de wijkverpleegkundigen/casemanagers geïndiceerd. Door corona ligt dit aantal wat lager dan gehoopt

Alle betrokken zijn erg enthousiast:

- Voor de mantelzorger is het fijn dat hulp snel en op een vertrouwde manier door het vaste aanspreekpunt ingezet kan worden. De communicatie verloopt goed:

“ Feit dat casemanager de cliënt al kent is van grote meerwaarde in het indiceren voor de Wmo, omdat de CMD het verhaal dan al kent en er niet opnieuw hoeft in te duiken voor de Wmo-indicatie.” (Casemanager)



- Voor de wijkverpleegkundige/casemanager is het aan het begin even wennen, maar na een paar keer kan Wmo-hulp snel in gang worden gezet. Deze werkwijze levert een substantiële tijds winst op ten opzichte van de oude situatie:

“ Dit gaat heel fijn. Als je om hulp vraagt bij de Wmo dan doe je dat niet voor niks. Het is dan heel vervelend als je 6 weken moet wachten. Dus heel fijn als je binnen een paar weken wordt geholpen.” (Mantelzorger)



- Zorgverzekeraar Menzis is tevreden over deze werkwijze
- De projectleider van de gemeente en de Wmo-medewerkers zijn enthousiast, omdat het minder werk oplevert en tijd bespaart (er wordt vooral bespaard op het huisbezoek)



## Pilot Breda

### Wat hebben we gedaan?

In het dementienetwerk Breda zijn vanuit verschillende perspectieven knelpunten opgehaald. Deze knelpunten zijn vervolgens uitgediept en de achtergrond is gecheckt en getoetst aan wet- en regelgeving en beleidsstukken van zorgverzekeraar en gemeente. Vervolgens is een selectie gemaakt van 2 knelpunten waarvoor oplossingsrichtingen in kaart zijn gebracht. (Zie [Knelpunten en oplossingsrichtingen in pilot Breda](#))

Vervolgens zijn 4 werkgroepen aan de slag gegaan met het uitwerken van de oplossingen en het aanpakken van de knelpunten:

- **Werkgroep 1:** Informatievoorziening richting cliënt en mantelzorger verbeteren ten aanzien van de overgang Wmo/Zvw naar Wlz en mogelijke discontinuïteit in hulpverlening
- **Werkgroep 2:** Inkoopbeleid afstemmen tussen zorgkantoor en gemeenten ten aanzien van de overgang Wmo/Zvw naar Wlz
- **Werkgroep 3:** Heldere afspraken tussen gemeente en CIZ/zorgkantoor over afbakening Wmo en Wlz, zodat mensen niet onterecht vanuit de gemeente worden verwezen naar CIZ (Wlz-zorg)
- **Werkgroep 4:** Stimuleren van contact tussen Wmo-consulent en casemanager dementie en wijkverpleging zodat er geen verwarring ontstaat over overheveling naar Wlz. Het kernteam bepaalt met de cliënt het moment voor aanvraag Wlz-indicatie en zo nodig sluit de Wmo-consulent aan bij het kernteam

### Wat zijn de resultaten?

De deelnemers van het dementienetwerk Breda (gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar, zorgkantoor, een afvaardiging van Alzheimer Nederland en zorgorganisaties en netwerkcoördinator) hebben de samenwerking verstevigd, kennen elkaars ambitie en ook de belemmeringen die zij ervaren in een schottenvrije dementiezorg in Breda. Zij weten elkaar beter te vinden dan voorheen en blijven met elkaar in gesprek over de gezamenlijke stip op de horizon.

Gemeenten en zorgkantoor bespreken het inkoopbeleid van beide instanties en de gehanteerde criteria. Waar nodig wordt het inkoopbeleid op elkaar afgestemd.

Met betrokken Wmo-adviseurs, casemanagers dementie en wijkverpleegkundigen en enkele ouderen is besproken welke informatievoorziening de cliënt en zijn mantelzorger nodig heeft bij de overgang van Wmo/Zvw naar Wlz. De informatie is op papier gezet en verspreid onder de betrokkenen. De pilot was in eerste instantie voor een jaar aangegaan. Na evaluatie is er besloten om door te gaan met de samenwerking en met de in gang gezette werkgroepen.

Het dementienetwerk Breda ondersteunt het voorstel van de commissie Wouter Bos voor een systeemwijziging waarin alle zorg en ondersteuning voor ouderen thuis vanuit één wet wordt aangeboden. De door hen ervaren knelpunten zijn dan verdwenen. Het dementienetwerk Breda heeft het traject van Dementiezorg voor Elkaar gebruikt om voor te sorteren op deze verandering en wil hier het komende jaarzo mogelijk een experimentstatus op verkrijgen.



## Fase 4 Reflecteren, evalueren en borgen

- A Reflecteer en evalueer het proces en de oplossingen
- B Benoem de geleerde lessen
- C Borg de oplossingen



Extra tips

### A Reflecteer en evalueer het samenwerkingsproces en de uitgevoerde oplossingen

- Reflecteer regelmatig tussentijds (bijvoorbeeld 2x per jaar) op hoe het samenwerkingsproces verloopt
  - Wat gaat goed? Wat kan nog beter? Wat doen we de volgende keer anders?
- Evalueer aan het einde van de pilot op (een van) de volgende manieren:
  - Met een procesevaluatie wordt de uitvoering van de pilot onderzocht. Dit kan onder andere inzicht geven in:
    - De samenwerking
    - Het projectverloop
    - De succes- en faalfactoren
    - De voorwaarden voor een vervolg

#### Voorbeeldvragen:

- Hoe kijken we terug op dit proces en hoe gaan we verder? Wat is het bereik van het project of de aanpak (waar en met of voor wie)? Hoe is de samenwerking tussen de partijen die zijn betrokken? Zijn er knelpunten in de samenwerking bij het uitvoeren van voorgenomen activiteiten? Zo ja, welke? Zijn er tussentijds zaken veranderd in de aanpak? Zo ja, welke en waarom? Hoe beoordelen de deelnemende professionals en/of vrijwilligers het project qua investering in middelen, tijd en financiën? Welke succes- en verbeterpunten zijn er?



- Met een effectevaluatie wordt onderzocht of het project het gewenste effect heeft op de gekozen uitkomstmaat. Bij het ontschotten van dementiezorg stel je de vraag: Hebben de geïmplementeerde oplossing(en) voor de knelpunt(en) uit de pilot het juiste effect gehad?

### Voorbeeldvragen:

- In welke mate spelen de knelpunten nog een rol na invoering van de oplossingen? Zijn de vooraf bepaalde doelstellingen van de specifieke acties behaald? Welke concrete resultaten (output) is er gerealiseerd en welke verwachte en onverwachte effecten heeft het project gehad (outcome)? Welke factoren hebben bijgedragen aan welk resultaat en welk effect? Wat is de reden voor het wel/niet behalen van resultaten? Zijn wijzigingen in het plan van aanpak noodzakelijk?

- Meer informatie over het evalueren van een pilot is onder andere te vinden in [Handreiking Beleidsevaluaties: evalueren van beleid en regelgeving in de zorg- en welzijnspraktijk - Nivel](#)

## B Benoem de geleerde lessen

- Wat zijn de geleerde lessen in het samenwerkingsproces?
- Wat zijn de geleerde lessen over de geselecteerde knelpunten?
- Wat zijn de geleerde lessen in het uitvoeren van de oplossingen?
- De geleerde lessen vanuit de pilots van Dementiezorg voor Elkaar zijn verwerkt in dit kennisdossier en extra tips bij het ontschotten van dementiezorg zijn [hier](#) te vinden

## C Borg de oplossingen

- Borgen begint al bij de start van je project
- Denk bij de mogelijke oplossingsrichtingen al na over hoe je ze kan gaan inbedden
- Maak gezamenlijke afspraken over welke (elementen van) oplossingen jullie structureel gaan inbedden

### Bij het borgen van oplossingen zijn de volgende punten van belang:

- Kies en benoem de daadwerkelijk te borgen verbetering
- Benoem kernactiviteiten om tot het gewenste resultaat te komen
- Maak per kernactiviteit duidelijke afspraken om tot uitvoering te komen
- Organiseer aandacht voor specifieke doelgroepen
- Maak een contextanalyse over de borging
- Meet (monitor) de voortgang
- Benoem een verantwoordelijke voor het borgingsproces
- Houd de aandacht vast op het thema

- Deze punten zijn verder uitgediept in een handige [Checklist\\_voor\\_borging.pdf - zorgvoorbeter.nl](#)
- Meer informatie over borging is te vinden via: [Vasthouden en delen - Kennisplein Zorg voor Beter](#)  
[Succesfactoren bij borgen nieuwe werkwijze - ZonMw](#)



Bij het doorlopen van de verschillende fasen van de ontschottingspilots merkten de adviseurs dat zij steeds op drie randvoorwaardelijke factoren acteerden. Deze drie factoren hangen nauw met elkaar samen en beïnvloeden elkaar wederzijds. Hieronder nemen we je mee in de drie factoren.

### Eigenaarschap & mandaat

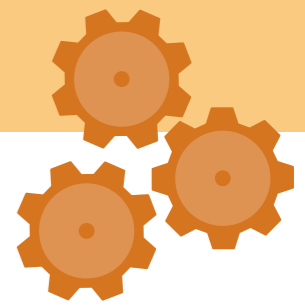
In het traject ontschotte dementiezorg ben je steeds op zoek naar wie eigenaar is van een vraagstuk of knelpunt. Daarnaast waren wij er alert op of de afvaardiging van de deelnemende partijen gedurende het traject mandaat heeft van de eigen organisatie.

Vragen die wij onszelf bij eigenaarschap stelden waren bijvoorbeeld: Wie in het netwerk is eigenaar van een specifiek financieel vraagstuk of knelpunt? En welke functionarissen van de deelnemende organisaties en het netwerk hebben hier iets over te zeggen? Hoe bekend zijn deze functionarissen met het betreffende financiële knelpunt? Wat betekent dit knelpunt voor de cliënt en mantelzorger? Waar loopt de cliënt tegenaan door dit vraagstuk?

Naast het meer formele eigenaarschap in het ontschottings-traject, zoek je bij de deelnemende partijen degenen die zichzelf eigenaar voelen en intrinsiek gemotiveerd zijn om met het vraagstuk aan de slag te gaan. Ben je veel tijd en energie kwijt aan het creëren van draagvlak en betrokkenheid? Vraag je dan af of dit het goede moment is om met het vraagstuk aan de slag te gaan. Vraag je ook af of je de juiste mensen betrokken hebt. Onze ervaring is dat als je uitlegt waar cliënten tegenaan lopen, je in netwerken altijd mensen ontmoet die zich sterk verbonden voelen met het vraagstuk en daar ook enthousiast mee aan de slag willen.



Extra tips



**Tip:** Blijf steeds kijken naar hoe het met het eigenaarschap staat. Spreek met de verschillende functionarissen over het eigenaarschap en vraag wat zij nodig hebben om hun eigenaarschap te vergroten.

### Praktijkvoorbeeld

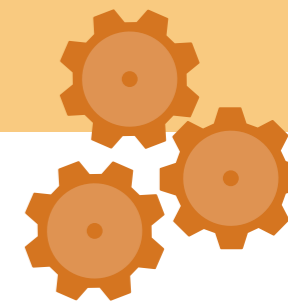
Het Dementienetwerk Noordelijke Maasvallei wilde in Gennep graag experimenteren met het indiceren voor dagbesteding Wmo door de casemanagers. Zowel het netwerk als de gemeente vonden elkaar op het juiste moment op dit onderwerp. Het hielp dat de netwerkregisseur korte lijnen heeft met de gemeente en zo weet wat er speelt en ook weet wanneer de tijd rijp is om samen in gesprek te gaan. Als er al voldoende energie is voor een vraagstuk, dan hoef je geen draagvlak en betrokkenheid te creëren; er is sprake van een natuurlijk eigenaarschap en deelnemende partijen zijn enthousiast en vol energie om het te laten slagen.

### Praktijkvoorbeeld

In Delfzijl werd besloten om 'onder de radar' aan de slag te gaan met een vraagstuk (casemanagers die Wmo indiceren). Medewerkers en casemanagers gingen eerst in een klein gebied met enkele mensen kijken hoe ze dat wilden aanpakken. Het idee: doen wat werkt, dat verder verbeteren en zo samen leren. Nu de werkwijze staat en ook écht werkt gaan ze binnen het netwerk, met de zorgverzekeraar en de gemeente deze werkwijze verder uitrollen. De medewerkers van de gemeente en zorgverzekeraar hadden in dit traject zelf zicht op het eigen mandaat en daar hebben ze gebruik van gemaakt.

Mandaat, of beslissingsbevoegdheid, is een ander belangrijk onderdeel. Als iemand zegt mandaat te hebben van de organisatie, betekent dit niet dat dit in de praktijk ook altijd zo is. Bij schottenvrije dementiezorg weet je vooraf niet altijd wat de oplossing is en welk mandaat iedereen vanuit zijn eigen organisatie nodig heeft. Ook weet je niet welke mensen je binnen je eigen organisatie moet betrekken. Wees er als coördinator van het schottenvrije dementiezorgtraject altijd alert op of iedere deelnemer nog het juiste mandaat heeft. En bespreek met elkaar of iedereen de juiste medewerkers vanuit de eigen organisatie betreft bij de zoektocht naar de oplossingen.





## Wetten, beleid & financiering

Elk dementienetwerk heeft een diverse groep van deelnemende organisaties, met hun eigen landelijke wet- en regelgeving. Deze wet- en regelgeving heeft per domein een eigen bekostigingssysteem en een eigen opdracht aan de organisaties. De Wmo is bijvoorbeeld een voorziening, terwijl de Zvw een recht is. Dit heeft invloed op de werkwijze van de functionarissen. Als je met vraagstukken rondom ontschotte financiering aan de slag gaat, is het belangrijk om elkaars opdracht en bekostigingssysteem te kennen en doorgronden. Je kunt namelijk beter samenwerken aan vraagstukken als iedereen elkaars opdracht kent en de verschillende uitgangspunten in wet- en regelgeving begrijpt.



**Tip: Stel elkaar vragen, zoals: Hoe kijkt een Wmo-consulent naar een cliëntvraag? Is dat anders dan de manier waarop een casemanager naar een cliëntvraag kijkt?**

Naast de verschillen in wet- en regelgeving kan een oplossing voor een vraagstuk invloed hebben op de financiën van een (zorg)organisatie. Daarom is het belangrijk om in het begin van het schottenvrije dementiezorgtraject met de financiële afdelingen van de deelnemende organisaties te spreken. Leg uit wat jullie vraagstukken zijn en vraag op welk moment de financiële afdeling betrokken wil worden.

De verzekeraar en het zorgkantoor zijn ook belangrijke partijen om vroeg in het traject mee samen te werken. Vraag of de zorgverzekeraar iemand kan laten aansluiten vanuit de Wlz en Zvw én vanuit de afdeling beleid.

In het schottenvrije dementiezorgtraject kijk je steeds naar wat mogelijk is binnen de wet- en regelgeving. Hier horen ook de grijze gebieden bij. Ons viel op dat (zorg)organisaties zelf beleid en regels rondom administratie inrichten die belemmerend kunnen werken bij schottenvrije dementiezorg.

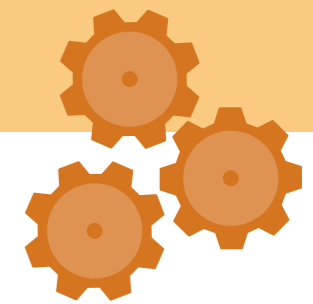
**Tip: Kijk kritisch of een knelpunt door intern beleid of door wet- en regelgeving ontstaat.**



### Praktijkvoorbeelden

In een dementienetwerk waar de casemanagers dementie de Wmo-indicaties gingen uitvoeren, kregen de casemanagers samen met de Wmo-consulenten een training over de verschillen in opdracht, financiering en wet- en regelgeving. Hierdoor leerden deze functionarissen van elkaar en kregen zij begrip voor elkaars opdracht. Op die manier konden zij bouwen aan een oplossing die recht deed aan beide opdrachten.

In een dementienetwerk is het eigen beleid van een van de deelnemende organisaties strenger dan de wet- en regelgeving. Soms komt een knelpunt dus niet door wet- en regelgeving, maar juist door het beleid van de organisatie. Ga daarom samen in gesprek om te kijken waarom deze organisatie dit beleid voert, want daar zit vaak een verhaal achter. Vervolgens heb je lef en ruimte nodig om af te wijken van dit organisatiebeleid.



## Communicatie

Bij een traject over schottenvrije dementiezorg zijn veel verschillende functionarissen en organisaties betrokken. Het is van belang om de communicatie richting alle betrokkenen helder in te richten. Kijk daarom goed naar hoe de reguliere communicatie in het dementienetwerk is geregeld en welke organisaties en functionarissen je nog meer moet informeren. Wees er als coördinator steeds alert op of de communicatie in het schottenvrije dementiezorgtraject goed verloopt. Hierbij kan je jezelf de volgende vragen stellen:

- Hoe zorg je er als coördinator voor dat je met alle lagen van de deelnemende organisaties in contact bent en blijft?
- Hoe informeert iedere deelnemer aan het schottenvrije dementiezorgtraject zijn of haar eigen organisatie?
- Hoe leer je als deelnemers van elkaar over de manier waarop je je eigen organisatie informeert?



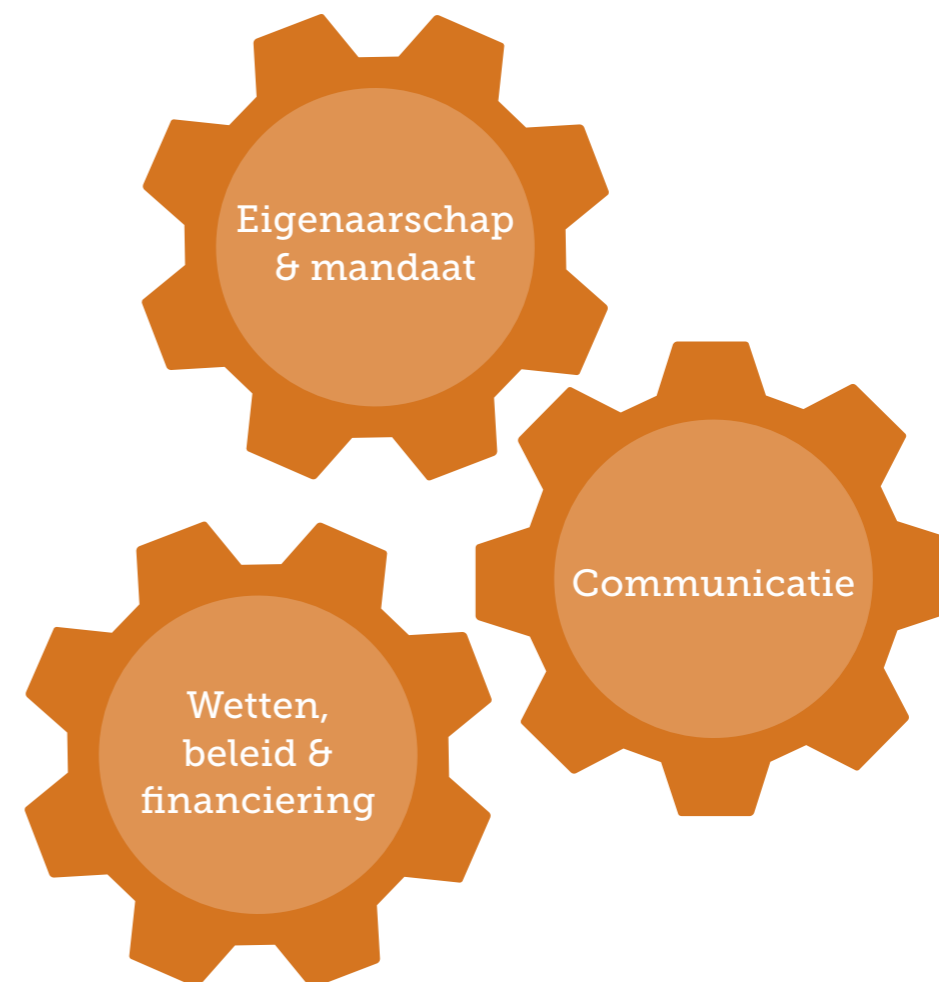
**Tip:** Ga bij alle communicatie regelmatig na of de lezer begrijpt wat je communiceert. Vraag je ook steeds af of je het juiste communicatiemiddel gebruikt.

### Praktijkvoorbeeld

Een dementienetwerk verstuurt elke maand een nieuwsbrief, zodat alle betrokkenen op de hoogte zijn. Een ander netwerk zorgt ervoor dat informatie van het dementienetwerk wordt besproken in essentiële overleggen. Dat laatste blijkt dé manier om er achter te komen of de informatie ook op de plek terechtkomt waar het nodig is. Je kan hier bijvoorbeeld voor zorgen door nieuws uit het dementienetwerk als vast agendapunt op te nemen in overleggen van de deelnemende organisaties.

### Belangrijke aanvullende tips:

Realiseer je dat het draaien aan één tandwiel er voor zorgt dat er ook iets verandert bij een ander tandwiel. Je kunt ook niet op alle vlakken tegelijkertijd schaken. Benoem daarom in trajecten dat je je bijvoorbeeld eerst bewust richt op eigenaarschap en dat je de andere zaken even laat rusten. Dit geeft duidelijkheid en rust. Alle ballen tegelijkertijd in de lucht houden is een illusie!



## Slotwoord

We hopen dat je na het lezen van deze publicatie een beeld hebt gekregen van de praktische stappen die je kan zetten om aan een schottenvrije dementiezorg te werken. De beschreven stappen zijn geen blauwdruk; het is en blijft maatwerk. Het is daarom belangrijk om in te spelen op de behoeften en de gewenste manier van samenwerken in jouw eigen regio of dementienetwerk. Zoals we aan het begin al zeiden: het is een reis die je samen maakt. We wensen jullie veel inspiratie en energie toe bij jullie reis!

“Dementiezorg zonder hinder van de verschillende schotten: stapje voor stapje komen we er wel!”



## Colofon

### OVER

Deze uitgave is tot stand gekomen binnen het praktijkverbeterprogramma Dementiezorg voor Elkaar. Overname uit deze publicatie is toegestaan op voorwaarde van bronvermelding.

### AUTEURS

Sandra Dahmen (Vilans)

Barbara de Groen (Vilans)

Jessica Michgelsen (Vilans)

Marloes Berkelaar (Vilans)

Suzanne Berlang (Trimbos-instituut)

Janne van Erp (Trimbos-instituut)

Anouk Overbeek (Trimbos-instituut)

Henriëtte van der Roest (Trimbos-instituut)

### TEKSTREDACTIE

D-taled

### VORMGEVING / ONTWERP

Taluut

December 2020

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