



# Unieke samenwerkingsovereenkomst domeinoverstijgend werken



De cliënt centraal, wie kan daar nou tegen zijn? Maar in de werkelijkheid van alledag lopen mensen tegen allerlei obstakels aan, veroorzaakt door een veelheid aan wetten en verantwoordelijke partijen. In Ede zijn sinds kort regisseurs met een sterke bevoegdheid werkzaam. Snel en probleemloos regelen ze alle zorg en ondersteuning die een cliënt nodig heeft. Op 7 december ondertekenden Kars Hazelaar (zorgaanbieder Opella), Gerrie Ligtelijn (gemeente Ede), Bertien Dumas (zorgverzekeraar Menzis) en Jan Megens (Menzis Zorgkantoor) de samenwerkingsovereenkomst domeinoverstijgend werken. Zodat mensen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen.

## Onderwerp van het systeem

‘Ik was 16 jaar toen ik een vakantiebaantje kreeg in een verpleeghuis voor dementerende ouderen’, vertelt Kars Hazelaar, bestuurder van Opella. ‘Op mijn eerste dag, ’s ochtends om 7 uur, nam de zuster me mee naar een kamer met vier bedden. Dat was toen nog heel normaal. Op de nachtkastjes stonden kommen met water voor het wassen. Die hadden de nachtzusters eerder klaargezet, het water was alweer afgekoeld. De zuster trok de deken weg en daar lag een naakte vrouw. Ik was geschokt. Niet door haar naaktheid, maar door het dedain waarmee het gebeurde. Door de totale miskennis van de mens. Deze vrouw was onderwerp van het systeem geworden. Dat is het ergste wat je kan gebeuren. Ik denk dat ik toen besloten heb dat het anders

moest.’

Inmiddels is er heel veel veranderd in de zorg. Toch raken ouderen en chronisch zieken die thuis wonen nog steeds verstrikt in het systeem. Ze hebben te maken met een wirwar aan regels, domeinen, organisaties, geldstromen en voorwaarden. Zorgaanbieder Opella, gemeente Ede, zorgverzekeraar Menzis en Menzis Zorgkantoor besloten dat het anders moet en kan. [Daarvoor ondertekenden ze de samenwerkingsovereenkomst domeinoverstijgend werken.](#)

## Tot de voordeur

Een gemeente, een zorgaanbieder, een zorgverzekeraar en een zorgkantoor: het is een unieke samenwerking. Die ook niet zomaar tot stand kwam. Wat was er voor nodig? ‘Het begon met een gezamenlijke droom’, zegt Kars Hazelaar. ‘Of beter, een gezamenlijke passie: burgers echt goede zorg geven. Dat klinkt eenvoudig, maar het is geen sinecure. Omdat wij met z’n allen de zorg verschrikkelijk ingewikkeld hebben gemaakt.’

In Ede krijgen thuiswonende ouderen en chronisch zieken nu een regisseur, meestal een wijkverpleegkundige. Deze regisseur heeft doorzettingsmacht en mag zorg en ondersteuning inzetten binnen alle financieringsdomeinen: Wmo, Zvw en Wlz. ‘Door één regisseur in te zetten zorgen we dat het systeem stopt bij de voordeur’, aldus Jan Megens, manager Wlz bij Menzis Zorgkantoor. ‘Achter de voordeur hebben mensen geen last meer van complexe wet- en regelgeving. In plaats van de “systeemvraag” – in welke zorgpotje hoort u thuis – wordt daar de zorgvraag beantwoord. Ze krijgen de zorg en ondersteuning die ze nodig hebben.’

In Ede krijgen thuiswonende ouderen en chronisch zieken nu een regisseur, meestal een wijkverpleegkundige. Deze regisseur heeft doorzettingsmacht en mag zorg en ondersteuning inzetten binnen alle financieringsdomeinen: Wmo, Zvw en Wlz.

## Logische vervolgstap

Naast een gezamenlijke droom was ‘tijd’ een belangrijke factor in de totstandkoming van de samenwerking. ‘Deze samenwerkingsovereenkomst heeft haar wortels in 2015’, zegt Gerrie Ligtelijn, wethouder bij de gemeente Ede. ‘Vier jaar geleden hebben we tegen elkaar gezegd dat we het anders wilden. We gingen samen op weg om de decentralisaties te laten slagen en mensen te geven wat ze nodig hebben. Maar ondanks alle goede wil verdwenen de schotten niet. We kwamen elkaar steeds tegen op de grenzen van de drie decentralisaties. Dit is een logische vervolgstap. Vanuit de mensgedachte, dat één mens één product nodig heeft.’ ‘Het gaat erom klanten te helpen hun weg te vinden in de zorg en te voorkomen dat ze last hebben van onbegrijpelijke obstakels’, voegt Bertien Dumas, manager zorginkoop 1e lijn bij zorgverzekeraar Menzis, toe. ‘Daar zijn we al langer actief mee bezig. Want als financier heb je daar een rol in.’



## Goede intenties

Dat in Ede de domeinoverstijgende samenwerking nu een feit is, is verder vooral te danken aan vertrouwen. ‘Het vertrouwen dat we er alle vier met goede intenties in zitten’, zegt Bertien Dumas. ‘En daarmee bedoel ik dat we denken vanuit de inhoud: wat zou de klant willen en wat is daarvoor nodig.’ ‘En lef’, vult Jan Megens aan. ‘Lef om het systeem onder druk te zetten. Dat kan alleen als we op elkaar kunnen vertrouwen, dat we het goed regelen.’ En mocht het toch anders lopen dan van tevoren bedacht? ‘Dan drinken we een kop koffie, kijken we elkaar diep in de ogen en maken we een doorstart’, zegt Gerrie Ligtelijn. ‘Dan gaan we even terug naar onze gezamenlijke droom. En vinden we elkaar weer op de inhoud.’

## Domeinoverstijgende regio

De vier ondertekenaars zijn ontzettend trots. Op alle collega's die keihard aan de voorbereiding van de samenwerkingsovereenkomst hebben gewerkt. Op de creatieve oplossingen die ze bedachten. Op de kwetsbaarheid die alle vier partijen durven laten zien. Op de ontspannen sfeer die ze hebben gecreëerd. Op het feit dat ze elkaar hebben gevonden en zo goed weten vast te houden. En dat het deze vier partijen gelukt is boven hun eigen grote verantwoordelijkheid en eigen spelregels uit te stijgen. Tegelijkertijd benadrukken ze dat dit nog maar het begin is. 'We hebben nu voor vier jaar getekend', zegt Bertien Dumas. 'We zijn ontzettend nieuwsgierig naar de uitkomsten van dit experiment.'

Kars Hazelaar (Opella): 'Mijn droom is dat gaandeweg het proces steeds meer aanbieders en gemeenten gaan meedoen in een domeinoverstijgende regio. Dat ook zij niet meer hun eigen belang en het systeem centraal stellen, maar net als wij durven uitgaan van de mens.'

Samen gaan de partijen volgen of de inzet van zorg en ondersteuning verandert, of de zorg en ondersteuning sneller voorhanden is, of er verschuivingen plaatsvinden tussen de verschillende financieringsdomeinen en natuurlijk of mensen langer thuis blijven wonen. Want naast de ervaring van een continu zorgproces zonder obstakels is het uiteindelijke doel dat mensen langer in hun eigen omgeving kunnen blijven. Op een manier die prettig is voor hen en hun naasten. 'Ik hoop dat we hiermee een voorbeeld zijn voor heel veel andere regio's', zegt Jan Megens. 'Dat ook daar partners elkaar gaan vinden.' Kars Hazelaar sluit zich daarbij aan. 'Mijn droom is dat gaandeweg het proces steeds meer aanbieders en gemeenten gaan meedoen in een domeinoverstijgende regio. Dat ook zij niet meer hun eigen belang en het systeem centraal stellen, maar net als wij durven uitgaan van de mens.'

*Interview door Ingrid Brons, foto's door Niek Stam*

## Meer weten

- Lees ook het artikel: [Domeinoverstijgende samenwerking getekend: Zorg snel geregeld](#)

---

### tags:

[Domeinoverstijgend samenwerken](#) (18)

### thema:

[Gebruik van hulpbronnen](#) (134)