



# **Verslag Workshops indicatiestelling en intake**



Beschikken over een indicatie is voorwaarde om een beroep te doen op langdurige zorg. Veel ouderen vinden het heel lastig om de juiste weg te vinden naar de juiste zorg. Zij krijgen te maken met diverse loketten, de huisarts, casemanager, soms wijkverpleging en financiering uit de Wmo, Zvw en bij intensieve, langdurige zorg dus ook met de Wlz. Een wirwar van mensen en wetten dus. Terwijl er in de thuisituatie vaak momenten ontstaan waarbij de bestaande (zorg en netwerk) structuur niet meer toereikend is. Snel duidelijkheid en snel kunnen handelen is dan zeer wenselijk.

## **Aangepaste indicatieprocedure**

De 7 deelnemers die binnen Waardigheid en trots verbeterplannen uitvoeren op het gebied van indicatiestelling en intake zijn nu een half jaar bezig. Zij werken volgens een aangepaste indicatieprocedure in nauwe samenwerking met het CIZ. Cliëntadviseurs van de organisaties indiceren zelf en het CIZ kijkt volgens het 4-ogen-principe mee voordat de indicatieaanvraag wordt ingediend en vastgesteld. Dit is een gestandaardiseerde procedure ontwikkeld onder experimente regelarme instellingen, inmiddels aangepast aan de Wlz, in samenwerking met zorgorganisaties, VWS en CIZ. De procedure brengt de wachttijd op een Wlz indicatie terug van maximaal 6 weken naar maximaal 2 werkdagen. Voor de klant een enorme geruststelling en snel duidelijkheid over de volgende stappen. Deze werkwijze wordt geëvalueerd.

Het verschil met de reguliere procedure is dat bij de nieuwe, verkorte procedure niet het CIZ maar de

organisatie zelf het onderzoek doet. CIZ is eindverantwoordelijk voor de toetsing en het uiteindelijke ‘oordeel’. Ook werken organisaties met een vaste contactpersoon bij het CIZ. Dit versnelt het proces aanzienlijk waardoor vrijwel meteen passende zorg kan worden ingezet. Tijdens het congres [‘Een jaar later: ruimte voor verpleeghuizen’](#) op 4 juli presenteerden Vilente, Magentazorg en Zuidoostzorg hun ervaringen en resultaten tot nu toe. Zij verdiepen zich momenteel vooral in de meest effectieve manier van indiceren en onderzoeken de samenhang met de intakeprocedure.

- [Lees ook het interview met Waardigheid en trots-deelnemer Norschoten over hun ervaringen met de verkorte indicatieprocedure.](#)

## De workshops over indicatiestelling en intake

### Vilente

Vilente is in 2013 in het kader van deelname aan het experiment regelarme instellingen (ERAI) gestart met zelf indiceren. Vilente neemt nu deel aan het thema Indicatiestelling om de procedure van zelf indiceren weer te kunnen toepassen, maar nu onder de Wlz. De organisatie voert zelf indiceren uit voor zowel nieuwe indicaties als herindicaties. Bij zelf indiceren hanteert Vilente de volgende werkwijze: in een screeningsgesprek bij de cliënt thuis doet de klantadviseur van Vilente onderzoek naar de geschikte indicatie. Hierbij zijn naast de cliënt en familie ook het contactpersoon en/of de evv-er aanwezig.

De klantadviseur onderzoekt:

1. Of er sprake is van toegang tot Wlz zorg: vaststellen grondslag
2. Wat de hoogte is van de zorgbehoefte: vaststellen van het zorgprofiel
3. Of er sprake is van behoefte aan continue nabijheid van zorg

De klantadviseur moet dit zodanig verwoorden in een speciaal format, dat het CIZ na het indienen van het indicatievoorstel met het 4 –ogen principe eenvoudig kan toetsen of de zorgaanbieder de juiste indicatie stelt. Na de toetsing en accordering kan de zorgaanbieder het indicatiebesluit indienen. Op deze manier kan indicatievaststelling binnen 2 dagen na aanvraag plaatsvinden en kan meteen passende zorg worden ingezet.

- Bekijk de [deelnemerspagina van Vilente](#)

### ZuidOostZorg

Ook ZuidOostZorg indiceert sinds maart 2016 zelf. Door zelf te indiceren kan de zorg sneller ingezet worden en kunnen de uitgangspunten welbevinden en leefplezier ook in het indicatieproces worden meegenomen. Het voeren van een goed gesprek, vanuit oprechte interesse in de ander zijn essentiële aspecten in het indicatieproces volgens ZuidOostZorg.

De ervaringen tot nu toe zijn positief. Door de nieuwe werkwijze is het indicatieproces ook bij ZuidOostZorg versneld tot max 2 dagen. Dit brengt voordelen met zich mee voor cliënten, medewerkers en organisatie.

- Bekijk de [deelnemerspagina van ZuidOostZorg](#)

## Magentazorg

Het verhaal van Magentazorg richt zich op de intake. Met ‘Warm welkom’ wil Magentazorg het verhuisproces van thuis naar verpleeghuis verbeteren. In de voorbereiding hiervan heeft de maatschappelijk werker een belangrijke rol en er wordt nauw samengewerkt met de casemanager. Deze samenwerking wordt voortgezet op ten minste twee contactmomenten na opname.

- [Bekijk ook de deelnemerspagina van Magentazorg](#)

## Bevorderende en belemmerende factoren van de deelnemers

In de ervaringen van de deelnemers komen ook belemmerende en bevorderende factoren naar voren.

- Werken met een vast contactpersoon vanuit het CIZ werkt effectief vinden zowel Zuidoostzorg en Vilente
- Magentazorg geeft aan dat nauwe samenwerking met de casemanager vóór en ná opname positieve effecten heeft en de intake bevordert. Ook de betrokken rol van de maatschappelijk werker in de voorbereidende fase draagt bij aan het zo ‘warm’ mogelijk maken van de overgang van thuis naar verpleeghuis.
- De Evv-er komt pas in beeld bij Magentazorg als duidelijk is dat de klant beschikt over een WLZ-indicatie en waar de klant komt te wonen. De maatschappelijk werker is tot dat moment het eerste aanspreekpunt.

## Geleerde lessen tot nu toe

- Vilente adviseert om het indicatieproces bij één persoon te beleggen. Hierdoor heeft de klant maar met 1 persoon te maken tot aan het moment van in zorgname.
- Hoe borg je onafhankelijkheid als je als organisatie zelf indiceert? – Patricia Cromptvoets (Vilente) geeft aan dat je als indicatiesteller bij Vilente meer op afstand staat van de cliënt dan bijvoorbeeld de evv-er. Het CIZ toetst alle door de zorgaanbieder ingediende indicaties. CIZ blijft de onafhankelijke indicatiesteller. Daarnaast bestaat er in geval van twijfel over Wlz-toegang altijd de mogelijkheid om de aanvraag volgens de reguliere procedure bij het CIZ in te dienen. Iedere zorgaanbieder, ook als je ‘zelf indiceert’, heeft de verantwoordelijkheid de (toekomstige) cliënt te informeren over de mogelijkheden en onderzoek te doen naar de match tussen de eigen organisatie en de verwachtingen en zorgvraag van de cliënt en zo nodig door te verwijzen als dat beter passend is.
- En hoe zit het met de tijdsinvestering? Het kost de zorgaanbieder meer tijd. Het huisbezoek, het opvragen van informatie, het contact met andere partijen (b.v. de huisarts) zijn tijdsintensief. Daartegenover staan echter de opbrengsten van zelf indiceren voor cliënt én organisatie. Met als belangrijkste voordelen snelle

duidelijkheid (indicatiebesluit binnen 2 dagen) en korte communicatielijnen (1 contactpersoon).

- De belangrijkste aandachtspunten voor de komende periode liggen voor Vilente op het gebied van meten van cliënttevredenheid; naar achteraftoetsing indien er sprake is van een hoge betrouwbaarheidsscore. Dit is wat de organisaties willen zodat het indicatieproces nog sneller kan verlopen. CIZ heeft hier een voorstel voor ontwikkeld om ervaring mee op te doen. Als organisaties voldoende ervaring hebben opgedaan en zij scoren zeer hoog op betrouwbaarheid ( dus indicaties stellen met positieve toets door het CIZ), komen zij in aanmerking voor een volgend 'level', waarbij in het laatste level de indicaties niet meer vooraf, maar achteraf getoetst worden door het CIZ.
- ZuidOostZorg richt de aandacht de komende tijd op de integratie van de Groningen Frailty Indicator (GFI) als informatiebron voor het opstellen van de indicatie, dit in samenwerking met huisartsen uit de regio. Dit is mogelijk via het gebruik van 'zorgdomein'. Huisartsen vullen voor de meeste ouderen de GFI in, waardoor er snel actuele informatie beschikbaar is voor de zorgorganisaties. De Groningen frailty index is een test die ontworpen is om snel te zien of iemand kwetsbaar is.  
[Voorbeeld van deze vragenlijst is te bekijken op de website Kijkwijzer Ouderen.](#)
- Ook Magentazorg heeft haar leermomenten omgezet in actie. Goede samenwerking met familie voor en tijdens het verhuisproces vertaalt zich niet vanzelf naar actieve familieparticipatie in de periode daarna. Om familieparticipatie op gang te krijgen is Magentazorg daarom begonnen met het organiseren van laagdrempelige familieavonden. Dit biedt familie ook de mogelijkheid om met elkaar in contact te komen.

## Gouden tips

De gouden tips van de organisaties, op basis van hun ervaringen na een half jaar deelname aan het programma:

- Zorg tijdens de indicatieprocedure voor één vast contactpersoon, dat komt de communicatie ten goede. (Vilente)
- Maak vooral gebruik van de beschikbare hulpmiddelen en kennis. (Vilente)
- Om elkaar beter te begrijpen hebben wij het CIZ een keer uitgenodigd om bij ons mee te lopen en te kijken hoe indicatiestellers bij Vilente aan de slag gaan. Hoe zij het gesprek voeren, welke taal zij gebruiken, etc. Dat werkte heel goed! (Vilente)
- Vraag je steeds af waarvoor je het doet. In het indicatiegesprek wil je een goed beeld krijgen van de klant. De hulpmiddelen die je gebruikt zijn ondersteunend hieraan. Het gaat niet om het afvinken van lijstjes. (ZuidOostZorg)
- Zorg bij de intake voor een scheiding tussen administratief proces en opnamegesprek. Zo heb je tijdens het opnamegesprek uitsluitend aandacht voor het verhaal van cliënt en mantelzorger. Administratieve vragen en processen worden apart geregeld en zo veel mogelijk voorafgaande aan het opnamemoment. (Magentazorg)

## Hulpmiddelen en vindplaatsen

De volgende hulpmiddelen worden gebruikt door de organisaties:

- Screenings checklist (Vilente)
- (interne) Scholing evv-er, gericht op procedure, beleidsregels en taal CIZ, rapportage en leefplan. (Vilente)
- Risicoscan voor mantelzorgers: geeft inzicht in de mate van (over-)belasting van mantelzorgers. (ZuidOostZorg). [De risicoscan is beschikbaar op de website Zorgbuurtsuper.nl](#)
- Harteroos (ZuidOostZorg)
- Boom van leefplezier: gebaseerd op de thema's van Joris Slaets; helpt een goed en helder beeld te krijgen van de cliënt. (ZuidOostZorg)
- Leefwijzer: werken met de leefwijzer geeft informatie over o.a. gewoontes, (leef-)wensen, behoeftes en interesses. (Magentazorg)

## Meer weten

- [Lees meer over het thema Indicatiestelling binnen Waardigheid en trots](#)
- Bekijk de deelnemerspagina's van [Vilente](#), [ZuidOostZorg](#) en [Magentazorg](#).
- [Bekijk alle verslagen, presentaties en foto's van het congres 'Een jaar later: Ruimte voor verpleeghuizen' van 4 juli 2016.](#)

---

### tags:

[Indicatiestelling](#) (10), [Magentazorg](#) (10), [Vilente](#) (20), [ZuidOostZorg](#) (18)