



## Rapportage Kennis- en adviescentrum

---

2009



31 maart 2010

## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Rapportage algemeen Kennis- en adviescentrum .....	4
2.1 Medewerkers .....	4
2.2 Projectaanvragen.....	4
2.3 Resultaten KenAC vanuit werkplan KansPlus 2009 .....	5
2.3.1 Individuele ondersteuning.....	5
2.3.2 Collectieve belangenbehartiging op lokaal niveau verbeteren .....	5
2.3.3 Collectieve belangenbehartiging op het niveau van voorzieningen .....	6
2.3.4 Collectieve belangenbehartiging op regionaal niveau .....	7
3. Rapportage Algemeen op basis van de registraties in CRM .....	8
3.1 Registraties.....	8
3.2 Analyse registraties algemeen .....	9
4. Rapportage Persoonlijke Dienstverlening .....	10
4.1 Registraties.....	10
4.1.1 Registraties op onderwerp.....	10
4.1.2 Aanvraagtype Persoonlijke Dienstverlening.....	11
4.1.3 Registraties per maand persoonlijke dienstverlening .....	12
4.2 Analyse gegevens Persoonlijke Dienstverlening .....	12
4.2.1 Kwaliteit van de dienstverlening.....	12
4.2.2 Financieel .....	13
4.2.3 Toegang tot de zorg .....	13
4.2.4 Invoering ZorgZwaartePakketten.....	13
5 Servicepunt .....	15
5.1 Algemeen.....	15
5.2 Registraties.....	15
5.3 Analyse gegevens Servicepunt .....	15
6 VraagRaak .....	17
6.1 Registraties.....	17
6.2 Algemeen.....	17
6.2.1 Informatieverstrekking .....	17
6.2.2 Ondersteuningstrajecten.....	19
6.2.3 Scholing en training .....	19
6.2.4 Nieuwe aansluitingen .....	19
7 Rapportage projecten Kennis- en adviescentrum .....	20

7.1 Brandveiligheid .....	20
7.2 Zorgplannen uit de La en Voorlichting ZZP .....	20
7.3 De deur op een kier (veiligheid) .....	21
7.4 Congres veiligheid .....	22
7.5 Project Opsterk .....	22
7.6 Voorlichting pakketmaatregelen AWBZ/Zorgzwaartepakketten .....	23

## 1. Inleiding

Het bestuur van KansPlus heeft in haar vergadering van 16 maart 2010 de Rapportage 2009 van het Kennis- en adviescentrum vastgesteld. Doel van de rapportages is het afleggen van verantwoording over de inzet van de beschikbare middelen door het Kennis- en adviescentrum. Ook is de doelstelling het signaleren van knelpunten en ontwikkelingen binnen het werkveld van KansPlus.

Uitgangspunt van de rapportages zijn de registraties zoals die zijn vastgelegd in het CRM systeem, operationeel vanaf 1 januari 2009.

Op basis van het werkplan 2009 wordt gerapporteerd over de stand van zaken en de voortgang van het Kennis- en adviescentrum. Vervolgens wordt een algemene analyse van de beschikbare gegevens gepresenteerd, waarna per werkveld een meer gedetailleerde analyse is opgesteld.

In deze eerste jaarrapportage is een aanzet gegeven om vanuit de rapportage persoonlijke dienstverlening algemene beleidssignalen te destilleren.

## 2. Rapportage algemeen Kennis- en adviescentrum

### 2.1 Medewerkers

Bij de start van 2009 is het Kennis- en adviescentrum zwaar onderbezet in verband met een aantal vacatures. De formatie is per 1 april op peil gebracht door het aantrekken van een tweetal nieuwe medewerkers (coördinator Kennis- en adviescentrum en medewerker PR en communicatie). Daarnaast wordt ter ondersteuning van de medewerkers Persoonlijke Dienstverlening een beroep gedaan op de deskundigheid van Henny Vermolen en Elke Marijnusse.

De medewerkers van het Kennis- en adviescentrum zijn:

- |                     |  |
|---------------------|--|
| • Dickie van de Kaa | Adjunct-directeur  |
| • Han Mennen        | Coördinator Kennis- en adviescentrum                                   |
| • Gerrie Beumer     | Consulent persoonlijke dienstverlening                                 |
| • Tjimmie Hoekstra  | Consulent persoonlijke dienstverlening /<br>ondersteuning ledengroepen |
| • Amina Lamrini     | Medewerker PR en communicatie /<br>ondersteuning advieslijn            |
| • Nella Meijer      | Adviseur VraagRaak   |

### 2.2 Projectaanvragen

In het werkplan 2009 is vastgesteld dat een deel van de geplande werkzaamheden uitsluitend kan worden uitgevoerd als hiervoor financiering van derden gerealiseerd kan worden. Inmiddels is over alle projecten ingediend in het kader van het meerjarenprogramma bij de Unit PGO van het Ministerie van VWS afwijzend beschikt. Tegen deze afwijzingen is bezwaar aangetekend, waarover eind 2009 nog geen beslissing bekend is.

Voor het Kennis- en adviescentrum betreft het hier de volgende meerjarenprojecten welke in 2009 niet gefinancierd konden worden en daarom niet of slechts beperkt uitgevoerd zijn:

- Signaalrapportages
- Klanttevredenheid
- (Regionale) Samenwerking in de praktijk
- Samenhang en werk cliëntenraden en ledengroepen rond voorziening
- Themadagen zorginkoop, medezeggenschap en zorgplannen
- Handreikingen bestuurders ledengroepen
- Kwartaalrapportages
- Eisenpakket zeggenschap en medezeggenschap

## **KansPlus heeft tegen de afwijzing van (7) cruciale projecten formeel beroep aangetekend bij Fonds PGO**

KansPlus is van mening dat er geen bureauorganisatie gevoerd kan worden op basis van projecten. KansPlus heeft in het kader van het PGO - Kamerdebat van 3 december 2009 gepleit voor een ander systeem van financiering van de patiëntenbeweging: AWBZ-premiefinanciering.

Door invoering van AWBZ-financiering kan de derde partij op termijn een steviger partner worden van de zorgaanbieders en verzekeraars. De belangenorganisaties van zorgaanbieders en verzekeraars worden al gedurende een lange periode uit de AWBZ gefinancierd. Om de gelijkwaardigheid tussen de drie partijen meer handen en voeten te geven onderneemt KansPlus in 2010 gerichte actie om de gewenste AWBZ-financiering een plaats te geven in het verkiezingsprogramma van politieke partijen. Hier wordt op dit moment aan gewerkt. In deze actie wordt vanzelfsprekend samengewerkt met onze koepelorganisatie Platform VG.

## **2.3 Resultaten K&A vanuit werkplan KansPlus 2009**

De te bereiken resultaten van het Kennis- en adviescentrum zijn vastgelegd in het werkplan 2009. In dit werkplan is bij de te realiseren doelen geen onderscheid gemaakt tussen reguliere activiteiten en projectgefinancierde activiteiten. In onderstaand overzicht van de te bereiken resultaten is dit onderscheid wel gemaakt.

### **2.3.1 Individuele ondersteuning**

*Regulier:*

- Individuele dienstverlening en belangenbehartiging gedurende 50 weken per jaar op werkdagen van 10.00 uur tot 13.00 uur.
- Juridisch advies/bijstand tegen gereduceerd tarief.

*Projectgefinancierde activiteiten:*

- Onderzoek naar klanttevredenheid.
- Twee signaalrapportages inclusief evaluatie.
- Onderzoek naar samenwerking met andere organisaties.

### **2.3.2 Collectieve belangenbehartiging op lokaal niveau verbeteren**

*Regulier:*

Lokale en regionale ledengroepen kunnen een beroep doen op het Kennis- en adviescentrum voor ondersteuning. Dit kan zowel telefonisch als via website en mail.

### 2.3.3 Collectieve belangenbehartiging op het niveau van voorzieningen

*Regulier:*

- Uitbreiding van bevoegdheden van cliëntenraden inclusief verbetering financiering.
- Formuleren van plannen om samenwerking tussen cliëntenraden en familieverenigingen te versterken, inclusief verkenning in het veld.
- Reguliere ondersteuning van zeggenschap/medezeggenschap.

*Projectgefinancierde activiteiten:*

- kwartaalrapportages

#### **Uitbreiding bevoegdheden en verbetering financiering cliëntenraden**

Het Kabinet is van plan om de positie van cliënten en cliëntenraden in de langdurige zorg structureel te gaan versterken. De Ministerraad heeft op 3 juli 2009 ingestemd met het wetsvoorstel WCZ. Het is de bedoeling dat deze nieuwe wet in het jaar 2011 in werking gaat treden. Cliëntenraden zullen dan een onafhankelijk budget op basis van hun werkplan en bijbehorende begroting ontvangen. KansPlus pleit hier al jaren voor.

Cliëntenraden krijgen o.a. instemmingsrecht bij fusie. Staatssecretaris Bussemaker heeft de Tweede Kamer eind 2009 (schriftelijk) toegezegd dat er in de WCZ ook instemmingsrecht komt voor cliëntenraden op het terrein van de vrijwillige bewonersbijdragen die zorginstellingen vragen van cliënten, voor zaken die *niet* door de AWBZ worden vergoed (waskosten, bijdragen aan vakantiekosten etc.).

### 2.3.4 Collectieve belangenbehartiging op regionaal niveau

Regulier:

- Voorlichting en advisering.

Projectgefinancierde activiteiten:

- Twee concrete handreikingen.
- Tevredenheidonderzoek.
- Kwartaalrapportages.

#### **Formuleren van plannen ter versteviging van de samenwerking tussen familieverenigingen en cliëntenraden**

KansPlus gaat verder met de lokale ondersteuning van cliëntenraden en familieverenigingen die plannen hebben om nauw met elkaar te gaan samenwerken, maar die tegen een aantal, organisatorische, logistieke en/of inhoudelijke knelpunten aanlopen. In samenwerking met een aantal cliëntenraden/familieverenigingen in het zuiden van het land zal KansPlus een model voor samenwerking ontwikkelen dat in de praktijk van alledag goed kan functioneren. Zodra dit model gereed is kan het ook worden gebruikt in andere delen van het land.

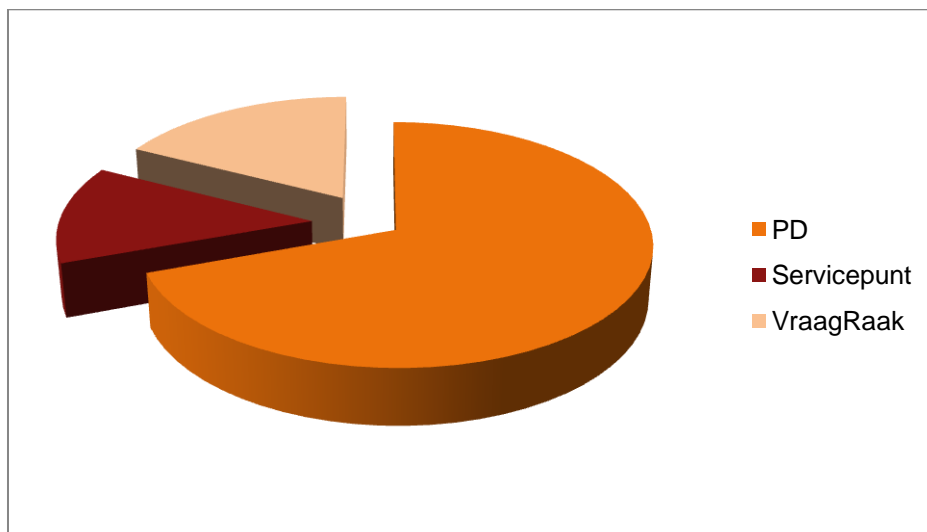
### 3. Rapportage Algemeen op basis van de registraties in CRM

#### 3.1 Registraties

Totaal aantal registraties periode januari – december 2009	881
--	-----

#### Registraties per cluster

Cluster:	Aantal:
PD	611
Servicepunt	116
VraagRaak	154
<b>Totaal</b>	<b>881</b>



Bijna 70 % van het totaal aantal registraties heeft betrekking op Persoonlijke Dienstverlening (individuele ondersteuning van leden), circa 13 % van de registraties betreft het Servicepunt (ondersteuning voor ledengroepen) en 17 % heeft betrekking op VraagRaak (ondersteuning cliëntenraden).

## 3.2 Analyse registraties algemeen

In 2009 zijn er 881 registraties vastgelegd in het CRM-systeem. Iedere registratie is te vergelijken met een dossier, waarin meerdere acties kunnen worden vastgelegd. Registraties kunnen daarom meerdere (telefonische) contacten bevatten. Op dit moment is daarom niet na te gaan hoeveel telefonische aanvragen bij het Kennis- en adviescentrum zijn binnengekomen. Het overgrote deel van de aanvragen (ruim tweederde) heeft betrekking op individuele ondersteuning van leden.

### Zorgen om kwaliteit van de zorg

Ruim tweederde van de hulpaanvragen bij ons centrum heeft betrekking op de individuele behoefte van leden aan ondersteuning bij knelpunten en problemen in de dagelijkse zorg voor hun familielid met een verstandelijke beperking. Over de volgende onderwerpen wordt advies gevraagd:

- Problemen in de woonsituatie van mensen met een verstandelijke handicap.
- Problemen bij de ( zinvolle) dagbesteding of arbeidsmatige activiteiten.
- Problemen bij de indicatiestelling.
- Problemen bij vaststelling van de eigen bijdrage.
- Vragen over (en problemen met) de rechtspositie van mensen met een verstandelijke beperking.

Bij de nadere analyse van de aard- en de omvang van de persoonlijke dienstverlening aan onze leden blijkt dat er zeker in het tweede halfjaar een stijging te zien is van het aantal meldingen over bezuinigingen op de zorg door zorgaanbieders. Naast bezuinigen op de (AWBZ) zorg heeft het de schijn dat een aantal zorgaanbieders ook de eigen bijdragen van bewoners verhoogt.

In 2009 zijn 661 dossiers aangelegd van persoonlijke vragen om informatie, hulp en advies. Dit betekent dat er veel behoefte aan advies bestaat bij cliënten en vertegenwoordigers. Wij hebben het vermoeden dat dit het topje van de ijsberg is. Uit jarenlange ervaring weten wij dat ouders niet snel klagen en naar buiten treden met hun vragen en klachten over de kwaliteit van zorg.

## 4. Rapportage Persoonlijke Dienstverlening

### 4.1 Registraties

Totaal aantal registraties persoonlijke dienstverlening periode januari – december 2009  
661

#### 4.1.1 Registraties op onderwerp

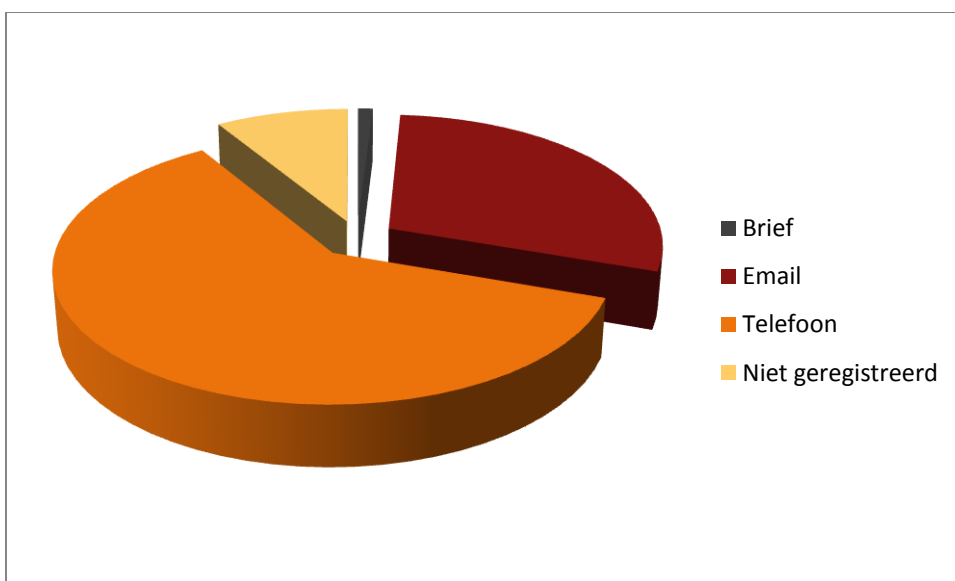
Onderwerp	Aantal
Belangenbehartiging	8
Beleid	8
Financieel	22
Fin-Belasting	10
Fin-PGB	32
Fin-ZZP	29
KD-Arbeid	1
KD-Begeleiding	9
KD-Bejegening	10
KD-Communicatie	8
KD-Dagbesteding	19
KD-Logeeropvang	4
KD-Onderwijs	3
KD-Persoonlijk plan	10
KD-Seksualiteit	10
KD-Vakantie	7
KD-Vervoer	13
KD-Wonen	51
Kwaliteit van de dienstverlening	39
LD-Bijeenkomsten	13
Ledengroepen	2
Lotgenotencontact	14
PlusPunt	7
RB-Producten	6
Rechtspositie	46
Relatiebeheer	42
Specifieke informatie	2
Toegang tot de zorg	11
TZ-Indicatiestelling	60
Wet- en regelgeving	19

WR-AWBZ	22
WR-AWBZ-Meldactie	1
WR-BOPZ	5
WR-Eigen Bijdragen	45
WR-Wajong	5
ZEG-Advies	2
Zeggenschap/medezeggenschap	1
Zeg-Voorlichting	2
Zorg voor later	12
<b>Totaal registraties PD</b>	<b>661</b>

#### 4.1.2 Aanvraagtype Persoonlijke Dienstverlening

Het Kennis- en adviescentrum kan op verschillende wijze benaderd worden. De meeste aanvragen voor ondersteuning komen binnen via de telefonische advieslijn. Deze wordt iedere werkdag van 10.00 tot 13.00 uur door medewerkers van het Kennis- en adviescentrum bemand. Daarnaast wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van de mogelijkheid om via de mail vragen aan het Kennis- en adviescentrum te stellen. Slechts in enkele gevallen komt een aanvraag per brief binnen.

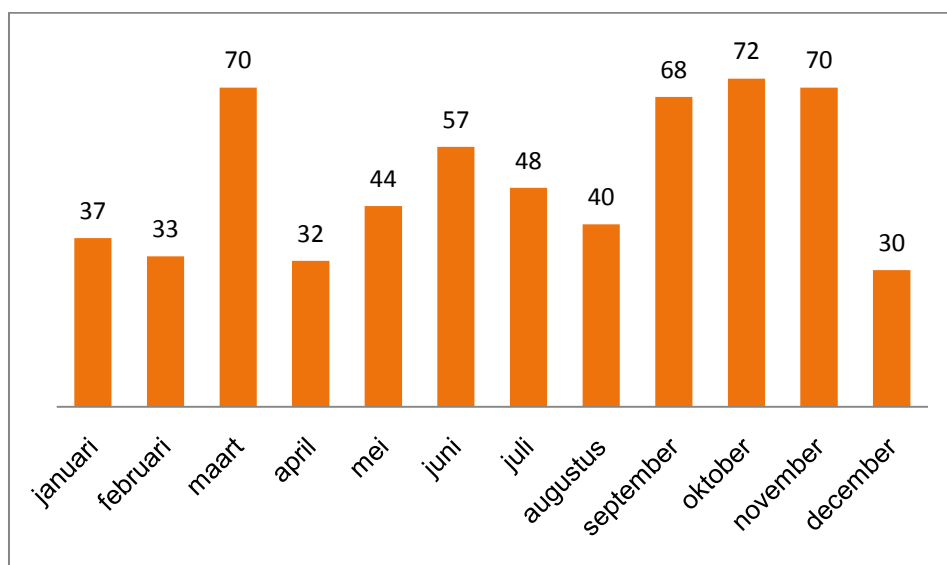
Aanvraagtype	Aantal
Brief	6
Email	179
Telefoon	372
Niet geregistreerd	54
<b>Totaal</b>	<b>661</b>



### 4.1.3 Registraties per maand persoonlijke dienstverlening

Het CRM registratiesysteem is in januari 2009 in gebruik genomen. Het ligt daarbij in de bedoeling om alle activiteiten ten behoeve van relaties dagelijks vast te leggen. In de eerste maanden van het jaar is deze registratie niet optimaal geweest. Medewerkers moesten wennen aan de invoering in het systeem. In maart is een inhaalslag gepleegd. Geconstateerd kan worden dat de Persoonlijke Dienstverlening in de maandag september, oktober en november het drukst is geweest met gemiddeld 70 registraties per maand. In december was de telefonische adviesdienst rond de feestdagen gesloten.

Voor een beeld van de ontwikkeling van de dienstverlening op langere termijn zijn nog onvoldoende gegevens beschikbaar.



## 4.2 Analyse gegevens Persoonlijke Dienstverlening

Het overgrote deel van de vragen die bij het Kennis- en adviescentrum terecht komen heeft te maken met de Kwaliteit van de Dienstverlening. Maar liefst 184 registraties hebben hier betrekking op. In het registratiesysteem wordt een verdere onderverdeling gemaakt in onderwerpen als arbeid, bejegening, begeleiding, wonen enzovoorts. Vaak spelen een combinatie van factoren bij deze meldingen een rol.

### 4.2.1 Kwaliteit van de dienstverlening

In grote lijnen kan een onderscheid gemaakt worden in individuele meldingen, waarbij zaken een rol spelen als bejegening, seksueel misbruik (11 registraties) en klachten over de kwaliteit van de individueel te leveren zorg, en meer algemene meldingen over de dienstverlening. In de loop van het verslagjaar is daarbij een stijging te zien van het aantal

meldingen over bezuinigingen bij zorgaanbieders en verhoging van de eigen bijdrage van bewoners. Op basis van meldingen over verhoging van de waskosten heeft het Kennis- en adviescentrum een eigen (beperkt) onderzoek uitgevoerd, waarvan de resultaten op de website zijn gepubliceerd.

Vooraf in de laatste maanden van het jaar zijn steeds vaker meldingen gekomen van bezuinigingen bij zorgaanbieders die afgewend worden op de eigen bijdrage van bewoners. Zorgelijk is daarbij de ontwikkeling van het in rekening brengen van kosten voor begeleiding bijvoorbeeld van en naar recreatieve activiteiten.

#### **4.2.2 Financieel**

Naast meldingen over bezuinigingen bij zorgaanbieders krijgt het Kennis- en adviescentrum (opnieuw) veel en verontrustende signalen over de inkomenspositie van mensen met een (verstandelijke) beperking. Mede op dringend verzoek van KansPlus hebben Platform VG en de CG-Raad begin 2009 een onderzoek laten uitvoeren door het onderzoeksinstituut NIBUD.

In maart 2009 bracht NIBUD haar rapport uit. De conclusies hiervan zijn ronduit zeer zorgwekkend te noemen: bewoners die met een Wajong-uitkering in een AWBZ-instelling verblijven, houden gemiddeld slechts 181 euro per maand over om naar een sportclub te gaan, vakantie te houden en op andere wijze deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Dat mensen in AWBZ-instellingen een zo laag (bestedbaar) inkomen hebben wordt mede veroorzaakt door de "vrijwillige" bewonersbijdragen die steeds meer instellingen gaan vragen. Deze vragen zijn voor zaken als waskosten, administratiekosten en eigen bijdragen aan vakanties en dergelijke. Het inkomen is echter niet genoeg met deze ontwikkelingen meegegroeid om nog geld over te houden voor andere belangrijke zaken in het leven van mensen met een verstandelijke handicap.

#### **4.2.3 Toegang tot de zorg**

In 2008 kondigde het kabinet aan de AWBZ vanaf 2009 te willen versoberen. Deze veranderingen (ook wel pakketmaatregelen genoemd) richten zich op het verminderen van de aanspraak op de AWBZ in de jaren 2009, 2010 en 2011. In 2009 is de Pakketmaatregel Begeleiding ingevoerd. De veranderingen gelden zowel voor individuele begeleiding als voor dagbesteding in groepen.

Het Kennis- en adviescentrum heeft in 2009 zestig registraties vastgelegd met betrekking tot de indicatiestelling. Hierbij is gebleken dat er veel onduidelijkheid is ontstaan over de wijze van herindiceren door het CIZ. In samenwerking met het Platform VG zijn door het hele land meer dan 50 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Deze werden georganiseerd voor cliënten en ouders/vertegenwoordigers en betroffen de pakketmaatregelen AWBZ en de (her)indicatie Begeleiding.

De gevolgen van de invoering van de Pakketmaatregel Begeleiding zijn nog niet bekend, mede door de overgangsmatregel tot 1 januari 2010. Wel is bekend dat ongeveer 25% van de herindicaties hebben geleid tot het geheel of gedeeltelijk wegvallen van de indicatie.

#### **4.2.4 Invoering ZorgZwaartePakketten**

De ZorgZwaartePakketten (ZZP), ingevoerd per 1 juli 2007, vormen ook de basis voor het nieuwe financieringssysteem zorgzwaartebekostiging. Tot en met 2008 ontvingen

zorginstellingen financiering naar capaciteit (normbedrag per bed). Per januari 2009 wordt de financiering geleidelijk omgevormd op basis van de werkelijk te leveren zorg aan cliënten.

Over de zorgzwaartebekostiging zijn in 2009 circa 60 registraties vastgelegd (zowel over PGB als ZZP's). Geconstateerd moet worden dat de invoering van de zorgzwaartebekostiging op basis van ZZP's in ieder geval leidt tot grote onduidelijkheid voor de cliënten.

## 5 Servicepunt

### 5.1 Algemeen

Het Kennis- en adviescentrum staat bestuurders en vrijwilligers van ledengroepen van KansPlus bij in hun werkzaamheden. De advieslijn is er dus ook voor bijvoorbeeld vragen over samenwerken in de regio, het organiseren van themabijeenkomsten en het opzetten van een nieuwe (thema)ledengroep of ledenwerving.

### 5.2 Registraties

Totaal aantal registraties servicepunt periode januari – december 2009 116
--

### 5.3 Analyse gegevens Servicepunt

Het Kennis- en adviescentrum heeft in 2009 ledengroepen ondersteund bij;

- Het geven van informatie en advies.
- Het geven van voorlichtingsbijeenkomsten.
- Het deelnemen aan VG-themacafe's.
- Bestuurlijke en inhoudelijke vraagstukken van de ledengroep zelf.
- De overgang van familievereniging naar ledengroep.
- Het geven van bekendheid aan activiteiten van ledengroepen.

Gebleken is dat het aantal registraties in de tweede helft van 2009 niet of nauwelijks is gestegen ten opzichte van de eerste helft van het jaar. Wel is de inhoud veranderd. In de eerste helft van het jaar richtte de ondersteuning zich voornamelijk op inhoudelijke vragen en voorlichtingsbijeenkomsten. In de tweede helft van het jaar is de ondersteuning meer gericht geweest op bestuurlijk inhoudelijke vraagstukken en de overgang van familievereniging(en) naar ledengroep.

#### **Verdere ondersteuning van KansPlus- ledengroepen prioriteit!**

In de rapportage van het Kennis- en adviescentrum zien wij dat wij in 2009 een aantal ledengroepen hebben ondersteund. Uitbouw van de ondersteuning van de ledengroepen is een prioriteit. Ledengroepen staan dicht bij individuele leden en weten doorgaans wat er leeft onder onze leden. Ook zijn ledengroepen te beschouwen als een sleutel tot succes, in het streven van KansPlus om nieuwe leden te werven en huidige leden te behouden en hen een zo goed mogelijke dienstverlening en informatievoorziening te bieden.

Het Kennis- en adviescentrum gaat daarom structurele aandacht besteden aan de ondersteuning van de ledengroepen. De enquête ledengroepen die onlangs heeft plaatsgevonden biedt daartoe mogelijkheden. Ook willen wij het maken van eigen werkplannen met eigen speerpunten en doelstellingen stimuleren.

Via ons Kennis- en Adviescentrum en via ons cluster PR en Communicatie, kunnen de activiteiten en de resultaten daarvan onderling worden uitgewisseld. Wij hopen dat er een klimaat ontstaat waarin mensen bereid zijn om elkaar te helpen en van elkaar leren.

Structurele ondersteuning van ledengroepen is arbeidsintensief. De huidige capaciteit van het Kennis- en adviescentrum is beperkt. Dit betekent dat we gezamenlijk onze prioriteiten moeten stellen en een keuze moeten maken op welke wijze we in de toekomst vorm kunnen geven aan deze ondersteuning.

## 6 VraagRaak

### 6.1 Registraties

Totaal aantal registraties VraagRaak periode januari – december 2009 154
--

### 6.2 Algemeen

#### 6.2.1 Informatieverstrekking

In 2009 is het tijdschrift van VraagRaak 'ZEG's' weer vier maal verschenen. Helaas is er te weinig groei wat betreft het aantal abonnees op ZEG's. De ZEG's kan ook in gesproken vorm beluisterd worden.

VraagRaak heeft een website volgens het principe 'Drempels weg'. De site is een grote informatiebron op het gebied van zeggenschap en medezeggenschap en geeft toegang tot veel aanverwante informatie voor of over mensen met een verstandelijke beperking.

VraagRaak heeft nieuwe handreikingen gemaakt (deels al in 2008) rond drie thema's:

1. Handreiking "Het Zorgplan".
2. Wegwijzer "Kwaliteit en zorginkoop – signalen uit de achterban".
3. Brochure "Medezeggenschap in grote organisaties. Hoe regelt u dat?".

In vervolg op de nieuwe publicaties heeft VraagRaak in het voorjaar van 2009 bijeenkomsten georganiseerd rond deze thema's.

#### Handreiking Het Zorgplan

Sinds 2009 wordt de zorg voor mensen met een beperking anders betaald. De instellingen krijgen een budget dat is gebaseerd op de zorg die volgens de zorgplannen wordt geleverd. De handreiking vertelt in eenvoudige taal hoeveel zorg en ondersteuning er nodig is en hoe de betaling gaat lopen. Waarom het belangrijk is om een zorgplan te maken en wat je erin zet.

De handreiking geeft ook tips voor cliëntenraden waarover advies gegeven kan worden aan de zorgaanbieder. Bij de handreiking hoort een zorgplankaartspel en een opschrijfboek. Deze zijn te gebruiken door cliënten, vertegenwoordigers en ondersteuners/begeleiders en toepasbaar op ieder zorgplanmodel.

VraagRaak heeft in het voorjaar van 2009 vier bijeenkomsten georganiseerd voor cliënten, verspreid over het land, over dit thema.

De handreiking wordt ook gebruikt door Opsterk die bijeenkomsten organiseert. Tijdens de Opsterk bijeenkomsten wordt dieper ingegaan op het doel van het ondersteuningsplan en de positie die de cliënt (en vertegenwoordiger) daarbij heeft.

## **Wegwijzer Kwaliteit en Zorginkoop**

Het is de taak van een (centrale) cliëntenraad om de belangen van cliënten te behartigen. Die belangen zijn het best gegarandeerd als de cliënt een goede kwaliteit van zorg ervaart. Zorgkantoren willen de ervaringen van cliënten en cliëntenraden meer gaan betrekken bij de inkoop van zorg. Betrokken zijn bij de zorginkoop kan voor een cliëntenraad dan ook een goede ingang zijn voor verbetering van de kwaliteit van zorg.

Met behulp van het bijbehorende opschriftboek “Kwaliteit en Zorginkoop, signalen uit de achterban” kunnen cliëntenraden goed voorbereid aan de besprekingen met zorgaanbieder en zorgkantoor deelnemen. De wegwijzer is in samenwerking met LOC/LPR gemaakt.

Er is door VraagRaak ook een versie in eenvoudige taal gemaakt: “Cliëntenraden en Zorginkoop”. Een korte, gemakkelijk leesbare tekst, ondersteund met tekeningen. Er zijn in het voorjaar van 2009 zes bijeenkomsten voor vertegenwoordigers georganiseerd rond dit thema.

## **Brochure Medezeggenschap in grote organisaties. Hoe regelt u dat?**

Met de brochure “Medezeggenschap in grote organisaties. Hoe regelt u dat?” kunnen zorginstellingen en cliëntenraden de vorm van medezeggenschap kiezen die het beste past bij hun situatie. De brochure gaat in op alle belangrijke aandachtspunten zoals een stappenplan, uitgangspunten en voorwaarden voor succesvolle medezeggenschap. En zij reikt hulpmiddelen aan zoals model vragenlijsten, tips voor gesprekken en voorbeelden van medezeggenschap.

Deze brochure is in samenwerking met LOC/LPR gemaakt. VraagRaak heeft zelf hiervan een eenvoudige versie gemaakt: de wegwijzer Medezeggenschap in grote organisaties. Een korte, gemakkelijk leesbare tekst, ondersteund met tekeningen. In maart 2009 is een bijeenkomst georganiseerd rond dit thema.

### **Film “Praten over je veilig voelen”**

In november is de film “Praten over je veilig voelen” in première gegaan. Deze en alle andere publicaties van VraagRaak worden zeer regelmatig besteld door zowel de raden die zijn aangesloten bij VraagRaak als raden die dat niet zijn.

### **6.2.2 Ondersteuningstrajecten**

Vanuit VraagRaak zijn in 2009 diverse cliëntenraden in korte en langere trajecten ondersteund. Er was veel vraag naar ondersteuning bij het tot stand komen van een nieuwe structuur van medezeggenschap na fusie. Dit zijn intensieve en langdurige trajecten. Voorts is een vijftal cliëntenraden, dat zich tijdelijk heeft verenigd, ondersteund in verband met de teruggelopen kwaliteit van zorg- en dienstverlening en organisatieaanpassing.

### **6.2.3 Scholing en training**

Twee maal is een cursus gegeven van twee dagdelen. In één geval met het management er bij. Er is behoefte aan kennis over wat je rol is als cliëntenraad, wat zegt de WMCZ, welke rechten heb je als cliëntenraad en wat te doen als de zorgaanbieder zijn plichten in het kader van de WMCZ niet nakomt. In beide gevallen is de cursus als zeer positief ervaren.

### **6.2.4 Nieuwe aansluitingen**

Een tiental cliëntenraden heeft zich in 2009 aangesloten bij VraagRaak, waarmee het totaal uitkomt op 60 aangesloten cliëntenraden. Daarnaast hebben alle cliëntenraden van een grote zorgaanbieder al te kennen gegeven zich te zullen gaan aansluiten bij VraagRaak, het steunpunt cliëntenraden van KansPlus.

## 7 Rapportage projecten Kennis- en adviescentrum

### 7.1 Brandveiligheid

Een onderdeel van het Actieprogramma Brandveiligheid van de overheid is het ondersteunen van cliëntenraden bij het signaleren van knelpunten t.a.v. brandveiligheid. Cliëntenraden hebben volgens de WMCZ verzwaaard adviesrecht op het gebied van veiligheid en kunnen hierdoor een belangrijke bijdrage leveren aan de brandveiligheid in een zorginstelling.

Voor het ondersteunen van cliëntenraden heeft het Kennis- en adviescentrum op diverse manieren een oproep gedaan voor het werven van vrijwilligers die voor ongeveer 10 uur per maand, gedurende een jaar, voorlichting kunnen geven aan cliëntenraden. In het bijzonder als reactie op de oproep in PlusPunt hebben zich in totaal 6 vrijwilligers aangemeld die in september een trainingsdag hebben gehad. De vrijwilligers zullen in 2010 cliëntenraden gaan ondersteunen.

In het kader van het project is een Handboek Brandveiligheid en bijbehorende Signaleringslijst ontwikkeld.

### 7.2 Zorgplannen uit de La en Voorlichting ZZP

Eind 2007 is het projectplan “Zorgplannen uit de La” ingediend. In 2002 kregen we te maken met de vernieuwde AWBZ (besluit zorgaanspraken AWBZ) en in 2003 met de modernisering van de AWBZ. In 2003 ontwikkelde KansPlus de methode opstellen, actualiseren, evalueren zorgplannen vanuit het cliëntperspectief op basis van de vernieuwde AWBZ (Ouders helpen Ouders) In 2005 volgde een tweede druk. Met deze methode ondersteunde KansPlus de cliënten en cliëntvertegenwoordigers om vanuit het cliëntperspectief de noodzakelijk geachte zorg te beschrijven. De ontwikkelingen vroegen om herbezinning van de aansturing van het zorgproces vanuit het cliëntperspectief. De zorgvrager bepaalt het aanbod, de zorg- en ondersteuningsvraag staat centraal en is het uitgangspunt van de zorg en ondersteuning.

Het streven was en is ook anno 2010 om de zorgplannen zoveel mogelijk te actualiseren vanuit het cliëntperspectief.

De ontwikkelingen volgden elkaar snel op, de functiegerichte indicatie en bekostiging op basis van de zeven functies van de AWBZ maakte plaats voor de invoering van de zorgzwaartepakketten (In 2007: indicatie besluit zorgzwaartepakketten). Met de invoering van de zorgzwaartepakketten wordt het belang van de vertaling van het zorgzwaartepakket in het zorgplan steeds urgenter. KansPlus/VraagRaak ontwikkelde in 2008 de handreiking “Het Zorgplan” met het bijbehorende kaartspel en het opschrijfboek. In 2009 deden veel ledengroepen en beroep op voorlichting over de zorgzwaartepakketten en het zorgplan. Naast 10 geplande bijeenkomsten werden nog 34 voorlichtingen op maat gegeven. Met deze bijeenkomsten hebben we ongeveer 2000 cliënten en hun vertegenwoordigers bereikt.

De door KansPlus/VraagRaak gemaakte handreiking werd en wordt nog steeds landelijk verspreid tijdens de kleinschalige trainingsbijeenkomsten met cliënten en cliëntvertegenwoordiger. Deze bijeenkomsten waren onderdeel van het project OPsterk van Platform VG. KansPlus levert een bijdrage aan het project door haar kennis en kunde beschikbaar te stellen: KansPlus neemt deel aan de Klankbordgroep en participeert daarnaast in o.a. de werkgroepen minimumeisen, moduleontwikkeling, selectie van trainers, de ontwikkeling van de minimumeisen. Ook leverde zij een bijdrage aan de supervisie van de trainers. Zij blijft dit doen tot mei 2010 (afronding van project OPsterk).

In maart 2009 werd ook het zorgplan wettelijk verankerd. Dit geeft cliënten en cliëntvertegenwoordigers het wettelijk recht op een goed zorgplan. Hiermee werd duidelijk dat KansPlus/VraagRaak goed en proactief heeft ingespeeld op de ontwikkelingen. En niet voor niets jarenlang heeft geïnvesteerd in een zeer belangrijk thema voor haar leden, ledengroepen en cliëntenraden.

### 7.3 De deur op een kier (veiligheid)

Een veilig leven voor mensen met een verstandelijke handicap is een onderwerp waar KansPlus/VraagRaak zich al jaren intensief mee bezig houdt. Het raakt direct het leven van ons allemaal.

In 2002 voerde KansPlus onderzoek uit naar bescherming en veiligheid van mensen met een verstandelijke handicap. Hierover is een uitgebreid rapport verschenen. In 2007 heeft KansPlus onderzoek onder haar leden uitgevoerd naar de voorwaarden voor beschermd/veilig wonen. Ook heeft zij uitgebreid literatuuronderzoek verricht. Van hieruit is een breed overzicht aan criteria geformuleerd. Als aansluiting op dit onderzoek heeft KansPlus eind 2007 bij het Fonds verstandelijk gehandicapten en de NSGK een projectaanvraag ingediend, het project "De deur op een kier". Waar moet de leefomgeving aan voldoen om voldoende bescherming en veiligheid te kunnen bieden?

We hebben het project in zijn oorspronkelijke vorm moeten aanpassen vanwege het beschikbare budget. We hebben ons gericht op het ontwikkelen van de DVD "Praten over je veilig voelen". In deze DVD worden zes scènes uitgebeeld door cliënten waarin zij vertellen over veiligheid op verschillende gebieden:

- Je veilig voelen in je eigen huis.
- Je veilig voelen op straat.
- Je veilig voelen als je met anderen woont.
- Je veilig voelen met informatie.
- Je veilig voelen als je afhankelijk bent van naderen.
- Praten over veiligheid.

Deze DVD is bij ons verkrijgbaar. De ledengroepen en de cliëntenraden hebben een gratis exemplaar ontvangen.

## 7.4 Congres veiligheid

Op het congres veiligheid hebben we het thema veiligheid uitgebreid behandeld door lezingen, een theatervoorstelling, en workshops. Op de website [www.kansplus.nl](http://www.kansplus.nl) en [www.Vraaggraak.nl](http://www.Vraaggraak.nl) staan filmpjes, interviews, foto's, en PowerPoint-presentaties van dit zeer geslaagde congres met een massale opkomst. De massale opkomst benadrukt het belang van dit belangrijke onderwerp. Ook voor het Ministerie van VWS, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Universiteit van Amsterdam zijn het speerpunten. Verdieping is en blijft noodzakelijk.

## 7.5 Project OPsterk

Zoals al beschreven bij het project Zorgplannen uit de la hebben we in 2009 intensief geparticipeerd in het project OPsterk van Platform VG. Dit project duurt tot mei 2010.

De doelstellingen van OPsterk zijn:

- Het door trainingen en informatie vergroten van de vaardigheden van cliënten en vertegenwoordigers in de gehandicaptenzorg. Hierdoor krijgen zij meer zeggenschap en regie bij het tot stand komen van het zorgplan, het vaststellen en bewaken van de doelen, het maken van afspraken en het evalueren van de resultaten.
- Het operationaliseren van het begrip: een goed zorgplan vanuit "Cliëntenperspectief". Dit door het ontwikkelen van een set minimumeisen waaraan een zorgplan vanuit cliëntenperspectief dient te voldoen en het verkrijgen van inzicht in hoeverre door aanbieders ontwikkelde methodieken aan deze minimumeisen voldoen.

In 2009 zijn onze ledengroepen en cliëntenraden geïnformeerd over dit project en de mogelijkheid om een (gratis) OPsterkbijeenkomst aan te vragen. De aanmeldingen hiervoor zijn voor een deel rechtstreeks via Opsterk gegaan, zodat wij niet volledig zicht hebben hoeveel van onze ledengroepen en cliëntenraden hiervan gebruikt gemaakt hebben. Ledengroep KansPlus Oisterwijk heeft meegewerkt aan een filmpje van een OPsterkbijeenkomst. Men kan zich nu via KansPlus/VraagRaak nog tot 1 mei 2010 aanmelden. Hiervoor is in december 2009 een mailing uitgegaan.

Inmiddels zijn er 125 bijeenkomsten gerealiseerd. De doelstelling is dat er op 1 mei 2010 250 bijeenkomsten gerealiseerd moeten zijn.

In de projectgroep ontwikkeling minimumeisen is samen met Vilans gewerkt aan de criteria voor de beoordeling van het cliëntenperspectief in zorgplannen. Er is een handreiking geschreven. De handreiking is een hulpmiddel voor cliëntenraden om te beoordelen welke rol de cliënt(vertegenwoordiger) speelt bij de totstandkoming en naleving van de zorgplannen. Het kan cliëntenraden houvast geven om binnen de eigen zorgorganisatie in gesprek te gaan over de zorgplannen.

De criteria zijn vastgesteld op basis van literatuur, experts en praktijkvoorbeelden. KansPlus heeft hier intensief aan meegewerkt. Een ervaringsdeskundige jury heeft de criteria getoetst bij de landelijke prijsvraag naar het beste zorgplan van het jaar. Mevrouw Truus Vullers van de ledengroep/cliëntenraad van Sint Anna is door KansPlus voorgedragen als voorzitter van de jury.

De handreiking “Zorgplan en het bijbehorend kaartspel” is ontwikkeld door KansPlus/VraagRaak. Bij de Opsterk bijeenkomsten blijkt deze handreiking een groot succes. Tijdens de Opsterk bijeenkomsten wordt ingegaan op het belang van het zorgplan en de rol hierbij van het cliëntsysteem. Het gebruik van de handreiking biedt ons de mogelijkheid ons als KansPlus/VraagRaak duidelijker te profileren bij de deelnemers van de bijeenkomsten. Dit kan deelnemers motiveren om een lidmaatschap van KansPlus te overwegen.

## 7.6 Voorlichting pakketmaatregelen AWBZ/Zorgzwaartepakketten

In samenwerking met het Platform VG zijn in 2009 voorlichtingsbijeenkomsten voor cliënten en ouders/vertegenwoordigers georganiseerd over de pakketmaatregelen AWBZ en de (her)indicatie Begeleiding.

Via het Kennis- en adviescentrum zijn drie medewerkers van KansPlus aangemeld om deze bijeenkomsten te houden. In 2009 zijn door medewerkers van KansPlus ongeveer 20 voorlichtingsbijeenkomsten gehouden met een gemiddelde opkomst van 60 deelnemers.

Aansluitend op de bijeenkomsten rond de pakketmaatregel begeleiding heeft het Platform VG voorlichtingsbijeenkomsten aangeboden. Dit om informatie te verstrekken over de ontwikkelingen van de zorgzwaartebekostiging en de consequenties ervan aan ouders en vertegenwoordigers van mensen met een verstandelijke beperking. Deze voorlichting is onderdeel van een groter project ondersteuning Cliënten zorgzwaartebekostiging waarin NPCF, CG-Raad, LOC, Platform GGZ en Platform VG samenwerken. Medewerkers van aangesloten belangenverenigingen, waaronder KansPlus, zijn ingeschakeld om deze inleidingen te verzorgen. De medewerkers van het Kennis- en adviescentrum hebben circa 12 bijeenkomsten verzorgd.

Afkortingen	
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CG-Raad	Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CRM	Customer Relationship Manager
Fin-Belasting	Financieel – Belastingen
Fin-PGB	Financieel – Persoonsgebonden budget
Fin-ZZP	Financieel – Zorgzwaartepakket
KD-Arbeid	Kwaliteit van de dienstverlening - arbeid
KD-Begeleiding	Kwaliteit van de dienstverlening – begeleiding
KD-Bejegening	Kwaliteit van de dienstverlening – bejegening
KD-Communicatie	Kwaliteit van de dienstverlening – communicatie
KD-Dagbesteding	Kwaliteit van de dienstverlening – dagbesteding
KD-Logeeropvang	Kwaliteit van de dienstverlening – logeeropvang
KD-Onderwijs	Kwaliteit van de dienstverlening – onderwijs
KD-Persoonlijk plan	Kwaliteit van de dienstverlening – persoonlijk plan
KD-Seksualiteit	Kwaliteit van de dienstverlening - seksualiteit
KD-Vakantie	Kwaliteit van de dienstverlening – vakantie
KD-Vervoer	Kwaliteit van de dienstverlening – vervoer
KD-Wonen	Kwaliteit van de dienstverlening – wonen
KenAC	Kennis- en adviescentrum
LD-Bijeenkomsten	Ledengroepen – bijeenkomsten
LOC	LOC Zeggenschap in Zorg
Ministerie van VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
NIBUD	Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting
NPCF	
NSGK	Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind
PD	Persoonlijke Dienstverlening
PGB	Persoonsgebonden Budget

PGO	Patiënten, Gehandicapten- en Ouderenorganisaties
PR	Public Relations
RB-Producten	Relatiebeheer-Producten
TZ-Indicatiestelling	Toegang tot de Zorg - indicatiestelling
WCZ	Wet Cliëntenrechten Zorg
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WR-AWBZ	Wet- en regelgeving algemene wet bijzondere ziektekosten
WR-BOPZ	Wet- en regelgeving – Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
WR-Eigen Bijdragen	Wet- en regelgeving – eigen bijdragen
WR-Wajong	Wet- en regelgeving - Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten