‘We houden de sociale basiszorg overeind’

Veel inwoners van de Drechtsteden komen in de knel door de coronacrisis. De Sociale Dienst Drechtsteden biedt waar mogelijk ondersteuning. In een serie artikelen laten we zien hóé. Dit zesde artikel draait om aanbieders van sociale basiszorg. De corona-uitbraak maakt het moeilijker voor hen om kwetsbare inwoners bij te staan. De sociale dienst helpt hen om dat toch zoveel mogelijk te blijven doen.

‘Mijn mailbox ontplofte. Het kabinet had strenge coronamaatregelen aangekondigd en ik kreeg heel veel vragen – van collega’s, gemeenten, zorgaanbieders. Wat deden die aanbieders om besmetting te voorkomen? Wat wilden of moesten ze doen? Zou het hun omzet raken? Zou het inwoners benadelen? En hoe kon de sociale dienst helpen?’
Aan het woord is Matthé Raven, contractmanager bij de Sociale Dienst Drechtsteden. Samen met zes collega's is hij verantwoordelijk voor het monitoren van gecontracteerde Wmo-aanbieders in de Drechtsteden (zie kader). ‘Wij onderhouden de relatie met hen’, zegt Matthé. ‘Daarbij houden we hun kwaliteit, continuïteit, betaalbaarheid, rechtmatigheid en doelmatigheid in de gaten. En waar zich uitdagingen aandienen, zoeken we graag met hen naar oplossingen.’

Werken op afstand
De eerste uitdaging na de virusuitbraak? ‘Voor Wmo-aanbieders was dit dat zij hun processen *“corona-proof”* moesten maken’, vertelt Matthé. ‘Medewerkers dienden anders te gaan werken, zowel met elkaar als met collega’s. Op anderhalve meter afstand van elkaar, bijvoorbeeld. En niet meer in groepen.’ De Sociale Dienst Drechtsteden besloot de rapportageplicht voor de eerste maanden te schrappen. ‘Dat zou de organisaties weer wat tijd schelen; tijd die zij nu hard nodig hadden voor dat soort procesaanpassingen.’ De sociale dienst schreef niet voor wat aanbieders wel of niet moesten doen. ‘Zij zijn veel beter in staat dan wij om te bepalen of ze ondersteuning kunnen voortzetten binnen de RIVM-richtlijnen – en zo ja, hoe dan. Wel benadrukten we dat ze cliënten zoveel mogelijk moesten blijven ondersteunen, eventueel in aangepaste vorm. Want niet alleen de lichamelijke gezondheid van kwetsbare inwoners is belangrijk; hun welzijn is dat ook.’

‘Voor veel organisaties was vanuit huis samenwerken een grote omschakeling’, zegt Nathan Gorter, bestuurder van Eddee Zorgverlening. ‘Zelf waren we gelukkig al grotendeels gewend aan werken op afstand. Ambulant werkers gingen altijd al van huis naar huis, maakten rapportages op hun laptop en deelden die in de cloud.’ Wat Eddee nog niet deed, was video-conferencing. ‘Maar daar vonden we snel een geschikte tool voor, die toegankelijk én veilig genoeg was.’ Nathan is nog altijd verbaasd over de impact van video-conferencing. ‘Het is een stuk prettiger dan bellen. En ik spreek nu ook veel meer mensen. Mede dankzij deze tool trekken we als organisatie meer met elkaar op; in deze crisistijd zijn we een nog hechtere club geworden.’

Langs blijven komen
‘We gingen als één van de eerste zorgaanbieders in de Drechtsteden volledig thuiswerken’, vertelt Annemarie van den Berg, teamcoach en ambulant gespecialiseerd begeleider bij Eddee Zorgverlening. ‘Mede daarom hebben we nauwelijks zieken gehad.’ Niet dat medewerkers alleen maar thuis werken. ‘We doen veel telefonisch of via video-

conferencing. Ook richting cliënten. Toch maken sommige collega's nog huisbezoeken. Want bij een aantal cliënten creëert deze crisis veel onrust. Omgangsvormen veranderen, sociale spelregels zijn vager, de wereld lijkt op z'n kop te staan. Dat maakt hen van slag; soms zózeer dat ze zich te veel isoleren en niet meer goed voor zichzelf zorgen. Het helpt als begeleiders gewoon langs blijven komen en niet óók opeens anders gaan doen.'

'Huisbezoeken zijn effectiever dan tweedimensionaal schermcontact', zegt Nathan. 'Maar het moet wel veilig zijn. Dus hebben we zero-tolerance-beleid. Bij hoesten, niezen of koorts is interactie met collega's en cliënten verboden.' De bestuurder is trots hoe zijn team alle 150 Wmo-cliënten van Eddee goede zorg is blijven bieden. En hoe de meeste cliënten accepteren dat begeleiding meer online en telefonisch verloopt. 'Heel knap voor mensen met levensontregelende problemen.' Nathan weet dat er nog méér van dit soort mensen zijn. 'Inwoners die ondersteuning nodig hebben, maar zich daar niet voor aanmelden. Wij hebben voor hen extra capaciteit vrijgemaakt, maar velen mijden in deze crisis contact en verandering. Hierdoor dreigen ze verder in de problemen te komen. Daar maak ik me echt zorgen over.'

Coulant doorbetalen

Basiszorgaanbieders vreesden aanvankelijk ook financiële tegenslag door de crisis. 'We moesten allemaal onze processen aanpassen', zegt Klaas Leenman, concern controller bij Syndion, een organisatie die mensen met een lichamelijke en verstandelijke beperking ondersteunt. 'Dat betekende dat onze zorg soms anders werd dan gecontracteerd. En in principe krijgen we alleen betaald voor gecontracteerde zorg. Zouden we het nog wel redden? Zouden we mensen moeten ontslaan?' De Sociale Dienst Drechtsteden nam deze zorgen weg. 'Heel snel en heel duidelijk. Ze toonden begrip en beloofden ons in deze periode door te betalen alsof onze zorg níet veranderd was. Ze willen dat we onze mensen in dienst houden en dat de sociale infrastructuur in stand blijft. Daar verdienen ze een dikke pluim voor. Ik heb die houding zeker niet bij alle gemeenten gezien.'

'Onze coulanceregeling is nu hard nodig', stelt Matthé van de sociale dienst. 'De meeste Wmo-zorgorganisaties maken niet veel winst en hebben dus weinig reserves. Tegelijkertijd mogen goede, ervaren aanbieders niet omvallen: zij zijn essentieel om ook de kwetsbaarste inwoners mee te laten doen aan de samenleving – nu en na de crisis.' In het geval van Syndion gaat het om 1.600 cliënten. Klaas: 'Waar mogelijk bellen onze medewerkers hen. Maar waar nodig gaan ze naar hen toe. Soms met angst, omdat ze weten dat anderhalve meter afstand bij deze groep niet altijd mogelijk is, maar ze dóén het wel. Bepaalde cliënten kunnen bijvoorbeeld niet zonder dagbesteding. Dus blijven we deze bieden, al doen we dat niet langer in groepen; we zetten nu één medewerker op één of twee cliënten.'

Verwachtingen bespreken

Ook Nathan van Eddee Zorgverlening prijst zowel de coulanceregeling als het vroege stadium waarin de Sociale Dienst Drechtsteden die aankondigde. 'Een teken van goed partnerschap', zegt hij. 'Wij konden daardoor snel zorginhoudelijke stappen zetten. Hierbij geven wij duidelijk aan wat we wel en niet kunnen doen in deze periode, zodat contractbeheerders daar overzicht over houden.' Datzelfde geldt voor Syndion, die bovendien al begint na te denken over een andere kostenindeling. Klaas: 'De zakken van

de overheid zijn niet oneindig diep. Hoe houden we onze zorg betaalbaar, als deze crisis doorzet? Daar willen we ideeën over ontwikkelen én delen met de Sociale Dienst Drechtsteden. We moeten samen het nieuwe normaal vormgeven.'

Bij die vormgeving hoort ook het bespreken van onderlinge verwachtingen, vindt Klaas. 'De sociale dienst mag van ons verwachten dat we eerlijk rapporteren. En dat wij onze zorg zo goed mogelijk blijven verlenen – zelfs als dat risico's met zich meebrengt voor medewerkers. Daar riep de sociale dienst ook toe op: werk op afstand waar mogelijk en dichtbij waar nodig. Andersom mogen wij verwachten dat de sociale dienst haar soepele insteek voor deze periode niet vergeet als ze straks onze jaarverantwoording leest. Misschien is corona tegen die tijd weer vooral een Mexicaans biertje en is onze zorg strakker gebonden aan ons contract. Maar ik verwacht dat de Sociale Dienst Drechtsteden ook dan nog beseft dat deze crisissituatie tijdelijk andere zorgverlening vereiste. Sterker nog: ik vertrouw daar totaal op.'

Sociale-basiszorgaanbieders
… leveren diensten binnen het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Denk aan algemene voorzieningen, zoals een maaltijdenservice of maatschappelijk opvangpunt bij huiselijk geweld. Maar ook aan vervoersvoorzieningen, zoals rolstoeltaxi's. En aan maatwerkvoorzieningen, zoals dagbesteding of individuele begeleiding. Al dit soort 'Wmo-zorg' is cruciaal om de meest kwetsbaren zo zelfstandig en volwaardig mogelijk mee te laten doen aan de samenleving – of het nu ouderen zijn, chronisch zieken, mensen met psychiatrische problemen of inwoners met een lichamelijke of geestelijke beperking. Daarom selecteert, controleert én ondersteunt de Sociale Dienst Drechtsteden haar inmiddels tachtig sociale-basiszorgaanbieders uiterst zorgvuldig.