

A photograph of a middle-aged man with glasses, wearing a bright red jacket over a dark blue and white striped shirt. He is laughing heartily, with his mouth wide open and eyes squinted. He is sitting in a chair with a light-colored backrest. In the background, there is a white wall with a metal coat rack holding several dark jackets. To the right, a framed abstract painting with warm tones is visible on the wall. The scene is indoors, likely in a home or a private care setting.

Ervaringen en geleerde lessen Triple-C

Bewezen in de Praktijk – Een evaluatie van kansrijke initiatieven

Inleiding

Innovatie speelt een cruciale rol in de toekomst van de langdurige zorg. Door nieuwe technologieën en werkwijzen kunnen we zorg toegankelijker, betaalbaarder en efficiënter maken. De zorgkantoren en Zorgverzekeraars Nederland werken samen om innovaties te delen met het zorgveld.

Binnen het project Innovatiezone WLZ onderzoeken we kansrijke initiatieven op effect en impact. De initiatieven met een positieve business case en impact publiceren we als zorgkantoren. Deze rapportages kunnen input zijn voor zorgaanbieders om een afweging te maken welke initiatieven interessant en relevant zijn om te implementeren. Hiermee willen we inspireren, kennis delen en bijdragen aan een duurzame transformatie van de zorg.

In deze rapportage lees je een korte weergave over Triple-C wat op dit moment voor zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg en GGZ een interessant initiatief is.

Inhoud

SAMENVATTING

- Wat is Triple-C
- Effecten

VERANDERING IN HET ZORGPROCES

GELEERDE LESSEN TIJDENS DE EVALUATIE

FINANCIERING

- Kosten
- Financiële baten

MEER INFORMATIE

REFLECTIE EN VERANTWOORDING

Samenvatting

Triple-C is een behandelmodel voor mensen met een complexe zorgvraag. De drie C's staan voor cliënt, coach en competentie. Het doel van Triple-C is het gewone leven ervaren met alles wat daarbij hoort. Een plek waar je je veilig en thuis voelt, mensen waarop je onvoorwaardelijk kan bouwen en een betekenisvolle invulling van de dag. Daarin ligt de focus op het ontwikkelen van competenties. Deze werkwijze zorgt ervoor dat ook cliënten met de meest complexe problematiek goed ondersteund kunnen worden.

Type zorgaanbieders: gehandicaptenzorg en ggz

Doelgroep: Triple-C is geschikt voor de GGZ en gehandicaptenzorg, waarbij het cruciaal is dat de hele organisatie Triple-C gebruikt. Triple-C is vooral geschikt voor cliënten met complexe zorgvragen.

Waar is praktijkonderzoek gedaan?

- ASVZ.

Contra-indicatie: Er wordt op dit moment wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de effecten van Triple-C. De eerste resultaten benadrukken dat de elementen uit het model van Triple-C geen 'menu' van opties zijn waar men uit kan kiezen. Om Triple-C effectief te implementeren, moeten alle elementen van het model gebruikt worden, waarbij alle niveaus van een organisatie betrokken zijn.

(Bron: [Tournier Understanding 15 10 2021.pdf](#) blz 251)

De effecten

EFFECT OP KWALITEIT VAN ZORG

- Triple-C werkt vanuit de behoefte van de cliënt met onvoorwaardelijke begeleiding en focus op betekenisvolle invulling van de dag.
- Daardoor neemt het zelfvertrouwen van de cliënt toe en nemen stress en gedragsproblemen af.
- De cliënt ervaart een (meer) waardevol leven en meer stabiliteit.

EFFECT OP BETAALBAARHEID

- Door Triple-C neemt het aantal escalaties of onveilige situaties af, waardoor ook de hoeveelheid meerzorg afneemt. Bij organisaties die volgens Triple-C werken nemen de meerzorgkosten met ongeveer 16% af.

EFFECT OP TOEGANKELIJKHEID

- De organisaties die met Triple-C werken zijn in staat om cliënten met complexe vragen beter te begeleiden. Daardoor stijgt de toegankelijkheid van zorg voor deze doelgroep
- Door de afname van meerzorgkosten wordt de toegankelijkheid van zorg in het algemeen vergroot in de sector.

Toepassen van Triple-C

Veranderingen in het zorgproces

Triple-C is een behandelmodel voor mensen met een complexe zorgvraag. De drie C's staan voor cliënt, coach en competentie. Het doel van Triple-C is het gewone leven ervaren met alles wat daarbij hoort. Een plek waar je je veilig en thuis voelt, mensen waarop je onvoorwaardelijk kan bouwen en een betekenisvolle invulling van de dag. Daarin ligt de focus op het ontwikkelen van competenties. Deze werkwijze zorgt ervoor dat ook cliënten met de meest complexe problematiek goed ondersteund kunnen worden.

	Oude situatie	Nieuwe Situatie
Werkwijze	Traditionele behandelmodellen gaan uit van gedragsproblemen en stoornissen en probeert die reactief te beheersen of te verminderen.	Vanuit Triple-C wordt er gekeken naar de behoefte van de cliënt. Vanuit het bieden van onvoorwaardelijke begeleiding, ligt de focus op het ontwikkelen van competenties en een zinvolle invulling van de dag. Cliënten hebben een dagvullend en betekenisvol dagprogramma, waarin ze succeservaringen opdoen die een behandelend effect hebben. (Zelf)vertrouwen groeit, daarmee vermindert probleemgedrag en ontstaat er meer stabiliteit.
Wat biedt het?	Het gevolg van de focus op gedragsproblemen is dat begeleiding en behandeling gericht is op veiligheid en beheersing in een beheersmatige context.	Een heldere werkwijze die zowel de cliënt als de medewerker meer rust en grip geeft. Door het toepassen van Triple-C zijn er minder escalaties en is er minder meerzorg nodig, wat leidt tot meer doelmatigheid.
Wat vraagt het?	Afdelingen/teams hebben eigen werkwijzes	Triple-C werkt alleen als de hele organisatie het toepast, ongeacht afdeling, positie of functie. Alle medewerkers worden toegerust om Triple-C goed te kunnen gebruiken. Het vraagt blijvende aandacht om deze werkwijze goed toe te passen.

Geleerde lessen tijdens de evaluatie

Onderstaande lessen over Triple-C zijn in de praktijk geleerd tijdens de waardebeoordeling door de zorgaanbieders en in het onderzoek van VGZ:

- De cliënten ervaren een meer betekenisvol leven. Er is meer vertrouwen, gehechtheid en stabiliteit.
- Medewerkers ervaren meer samenwerking met de cliënt vanuit een vertrouwensband, plezierig werken en minder escalaties. De kleinere teams van begeleiders zorgen voor meer onderlinge verbondenheid.
- Triple-C zorgt voor meer rust en stabiliteit in de organisatie, maar werkt alleen als de hele organisatie volgens Triple-C werkt.
- Om gehechtheid te creëren is het noodzakelijk dat medewerkers minimaal 28 uur per week werken in een vast team.
- Het is belangrijk dat de visie en het beleid in de organisatie herijkt wordt op basis van de thema's menswaardigheid, menselijke behoefte en gehechtheid zowel voor de cliënten als voor de medewerkers.
- Het is belangrijk om goed geschoold te zijn in Triple-C. Er zijn introductiebijeenkomsten, trainingen en er is coaching beschikbaar. Niet alleen begeleiders en behandelaren worden geschoold, ook de managers en leidinggevendenden.
- Coaching op de werkvloer is belangrijk, bijvoorbeeld door een bevoegde zorgverlener die deel uitmaakt van het vaste team.
- De behandelaar is onvoorwaardelijk en proactief betrokken bij de teams, ongeacht de behandelfase van de cliënten en teamontwikkeling. Dit betekent niet alleen op vraag vanuit het team, maar op geplande momenten door de hele dag heen.
- Op de [website van Triple-C](#) staan allerlei hulpmiddelen die het gebruik van Triple-C ondersteunen, zoals reflectiekaarten, boeken, onderzoeksresultaten en een podcast.



Financiën

De kosten van Triple-C hebben met name betrekking op het implementeren van de werkwijze, door het scholen van medewerkers. Omdat deze aanpak alleen werkt wanneer de hele organisatie instapt, vraagt dat tijd en aandacht van alle medewerkers, wanneer het gaat om scholing en monitoring. Er is een gezamenlijke community of practice waar organisaties lid van kunnen worden. In deze community worden jaarlijks een aantal bijeenkomsten georganiseerd om ervaringen uit te wisselen en de nieuwste inzichten te delen, zodat de organisaties gecertificeerd blijven.

KOSTEN

Initiële kosten

- Implementatietraject
- Scholing van medewerkers

Structurele kosten

- Triple-C programmalijnen voor externe organisaties bestaat uit verschillende onderdelen. Dit begint chronologisch met de intake, de vijfdaagse systeemtraining, Triple-C ontwikkelgesprekken, vierdaagse train-de-trainer programma en de tweedaagse community of practice om gecertificeerd te blijven. Na voltooiing van deze onderdelen ontvangt de deelnemer een persoonlijk certificaat die geldig is bij organisaties die ook door middel van de Triple-C werkplaats gecertificeerd zijn.
- Lidmaatschap community of practice

BATEN

- De financiële baten van het toepassen van Triple-C, zit in de afname van escalaties en crisis en in het beter/snelser stabiliseren van cliënten. Dat is niet alleen prettiger voor de cliënten en naasten, maar levert ook een besparing op in de meerzorgkosten. In de business case is berekend dat er een kostenreductie van ongeveer 16% is op de meerzorgkosten wanneer Triple-C wordt gebruikt.
- Daarnaast zorgt Triple-C voor meer werkgeluk voor medewerkers, omdat er sprake is van minder escalaties, en dus minder stress. Dit kan ook financiële baten opleveren in minder verzuim. Dit is (nog) niet gekwantificeerd in financiële baten.

Meer informatie over Triple-C

- Filmpje ASVZ over Triple-C: [Triple-C, tot hier en verder](#)
- Animatie met uitleg over Triple-C: <https://www.triplecwerkplaats.nl/wat-is-triple-c-deze-animatie-vertelt-het-verhaal/>
- Zorgorganisatie Vincent van Gogh (GGZ) over Triple-C: [Vincent van Gogh - werkwijze Triple-C](#)
- Filmpje zorgorganisatie Gors over het gewone leven ervaren: <https://youtu.be/bi0QJLKZSVE>
- Informatie van ASVZ over Triple-C: [Triple-C](#)
- Uitleg van het Kennisplein Gehandicaptenzorg over Triple-C: [Wat is behandelmodel Triple-C](#)
- Artikel van het CCE over Triple-C bij probleemgedrag: [De kracht van Triple-C bij probleemgedrag | CCE \(Centrum voor Consultatie en Expertise\)](#)
- VGZ over good practice Triple-C: [VGZ | Triple-C ondersteuning - Zinnige Zorg Initiatief – VGZ](#)



Methode

Deze rapportage is tot stand gekomen door onderzoek van VGZ zorgkantoor met betrokken organisaties die Triple-C gebruiken. Vervolgens is dit geanalyseerd en besproken door de zorgkantoren Zilveren Kruis, Salland, Menzis, Zorg & Zekerheid en CZ, op basis van een inhoudelijke leidraad. De evaluatie wordt daarmee gedeeld en overgenomen, zodat meer zorgaanbieders gebruik kunnen maken van de beschikbare kennis en ervaring.

Reflectie en verantwoording

Deze publicatie over Triple-C is een initiatief van het Zorgverzekeraars Nederland, in samenwerking met/afstemming met de zorgkantoren en branches. De afzender van deze publicatie is het project Innovatiezone WLZ.

Deze publicatie is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Ondanks deze zorgvuldigheid kan niet gegarandeerd worden dat de informatie/inhoud altijd foutloos, volledig en actueel is. Daarnaast is dit rapport een momentopname: de innovatie wordt verder ontwikkeld, onderzoek gaat door en resultaten worden stabiel naarmate het gebruik van de innovaties door zorgorganisaties toeneemt. Hierdoor kan implementatie van Triple-C in de praktijk andere resultaten opleveren. Om deze reden kan aan de publicatie geen rechten worden ontleend.

In de publicatie kunnen hyperlinks of andere verwijzingen naar informatie van (niet-)commerciële instellingen en organisatie zijn opgenomen. De Werkgroep is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de websites en informatie van derden.