

“Tref je een dienaar van de overheid of van de burger”

Goede gemeentelijke ondersteuning begint bij de luisterende en meedenkende consulent

Nu de gemeente sinds januari de verantwoordelijkheid draagt voor een goede toegang tot maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg en participatie, wordt het tijd om ervaringen te delen. De aanwezigen bij de AVI-bijeenkomst van 2 december jl. zien positieve ontwikkelingen als het gaat om gemeentelijke inzet tot nu toe. De kosten voor de ondersteuning die de mensen zelf moeten ophoesten blijken het grootste obstakel te zijn voor goede hulpverlening.

De genodigden voor de bijeenkomst van het programma Aandacht voor Iedereen (AVI), onder leiding van Petra van der Horst zijn voor het merendeel werkzaam bij of voor een gemeente, ze onderzoeken de toegang tot de zorg door gemeenten of zijn lid van een cliëntenadviesraad.

Gebruikersperspectief

“Vaak is bij de toegang van de gemeentelijke zorg het gebruikersperspectief niet in beeld”, zegt José Laheij. Zij is projectleider bij het Landelijk Platform GGZ (LPGGz) en tevens lid van de stuurgroep Regionaal Platform Ervaringsdeskundigheid (RPE) in de regio Nijmegen, om het burgerperspectief in het sociale domein op regionaal niveau te versterken. Eef Botjes, eigenaar van organisatie- en projectbureau Noordeling en momenteel interim manager bij Stichting Eigenkracht Instrumenten vertelt dat dit besef ook een rol heeft gespeeld bij de herontwikkeling van de EigenKrachtWijzer. Botjes: “De EigenKrachtWijzer is aanvankelijk gemaakt als vraagverhelderingsinstrument vanuit het perspectief van de professional, maar het werd veel te lang en te uitgebreid. Daarom is nu een versie vanuit de burger gemaakt. Deze wordt in Wijchen¹ gebruikt. In vijf stappen van probleemstelling naar oplossing”. Het werkt heel goed, aldus Botjes, want iemand die hulp nodig heeft zit niet op lange vragenlijsten te wachten, maar heeft behoefte aan praktische informatie.

Soms schiet die behoefte door. Marja Pol is coördinator WMO van de gemeente Wijk bij Duurstede². Ze maakt mee dat mensen de gemeente bellen om te vragen hoe de magnetron werkt. Piet Kuhlmann, AVI-secretaris en werkzaam bij Zorgbelang Nederland vertelt het omgekeerde: bij een werkbezoek aan het dorpje Windesheim, 600 inwoners, meldde het wijkteam dat ze zelf maar bij de mensen langsgingen want het team ontving geen enkel verzoek om hulp. De mensen waren gewend elkaar te helpen.

Bejegening

De houding van de Wmo-consulent speelt een belangrijke rol als het gaat toegankelijke gemeentelijke ondersteuning. Dat een goede bejegening en empathische communicatie door de Wmo-consulent belangrijk is voor goed gebruik van de gemeentelijke voorzieningen weet Willem Bertels als geen ander. Hij is als zelfstandige werkzaam voor de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en als interim-manager werkzaam geweest bij diverse sociale diensten en Wmo-loketten. “Ik heb in Hilversum onderzoek verricht naar het intrekken van aanvragen. Deze

¹ Zie <http://wijchen.eigenkrachtwijzer.nl/>

² www.loketwijk.nl

intrekkingen bleken tot bepaalde consultants te herleiden. Door een verkeerde communicatie verliepen gesprekken niet goed en werden de aanvragen ingetrokken³. Deze consultants waren gewend lijstjes af te werken in plaats van zich luisterend op te stellen”, vertelt Bertels.

Barbara Rubbens heeft gewerkt als manager in de gezondheidszorg en werkt nu als coach. Ze is als vrijwilliger betrokken bij het SignaalPunt Zorg-Jeugd-Werk in Moerdijk, met 24-uurs bereikbaarheid. De gemeente Moerdijk heeft dit onafhankelijk meldpunt opgericht om te volgen of de toegang tot de ondersteuning goed verloopt. Sinds de start in augustus zijn een paar meldingen binnengekomen, vertelt Rubbens. De toon van een consultant bij een keukentafelgesprek is belangrijk, stelt ze: “De vraag: wat zou maken dat u zich beter voelde, zou vaker gesteld kunnen worden. En als aan iemand van 89 jaar wordt meegedeeld dat er meer op eigen kracht moet gebeuren en de eigen bijdrage omgaat gaat, leidt dat niet tot een persoonlijk gesprek. Start met contact maken door respectvol te benoemen dat het geweldig is dat deze persoon nog zo goed voor zichzelf kan zorgen”.

Het uitvoeren van een goed gemeentelijk onderzoek naar de hulpvraag, het ‘keukentafelgesprek’ blijkt voor gemeenten een leerproces te zijn, zowel voor consultants als cliënten. Bertels: “Evaluaties zijn daarom nodig. Tijdsdruk en het inzetten van jonge mensen zonder levenservaring kan dramatische gevolgen hebben voor de hulpvrager”.

Anne-Marie van Bergen werkt bij kennisinstituut Movisie als adviseur sociale zorg. Begin 2016 zal Movisie een onderzoek uitbrengen over de toegang tot de gemeentelijke zorg in 2015. Ze kan er al wel wat over vertellen. De beste consultant is een luisterende consultant die niet gehinderd wordt door de gemeentelijke begroting, zo valt uit haar woorden op te maken. “Als degene die het keukentafelgesprek voert niet op voorhand de boodschap heeft meegekregen om vooral duidelijk te maken dat er bezuinigd moet worden, heeft hij of zij de mogelijkheid om echt te luisteren en creatief mee te denken. Dat blijkt tot betere oplossingen te leiden die vaak ook nog minder kosten.”

Vorbereiding

Een goede voorbereiding van het keukentafelgesprek is ook van belang, zeker bij de nieuwe doelgroepen. Marijke Hempenius, van Ieder(in) en Henk Beltman, werkzaam bij Zorgbelang Gelderland/Utrecht dringen beiden aan op tijdige onafhankelijke cliëntondersteuning die een gemeente hoort aan te bieden. De cliëntondersteuner kan bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van een persoonlijk plan waarin de wensen en specifieke situatie van de hulpvrager uiteengezet worden. Dat kan heel nuttig zijn bij een keukentafelgesprek. Dit persoonlijk plan moet de gemeente wel ontvangen binnen zeven dagen nadat de aanvraag naar de gemeente gestuurd is, waarschuwt Anne Vrieze, werkzaam bij WWZ Consultancy in Zaandam. Dat is belangrijk om te weten, maar verder hoeft de kennis van de burger in eerste instantie niet te gaan: “De burger hoeft niet die hele procedure te kennen. Hij moet zich gewoon kunnen melden met een vraag en moet tijdig en goed geholpen worden”.

Van de consultants mag meer kennis verwacht worden. Anne Vrieze: “Bij de opleiding voor wmo-consulanten, een on-line module, leer ik ze vooral breed en creatief denken. Ze moeten de hulpvraag breed zien: waar worden mensen gelukkig van. Daar gaat het om”. Ook uitgebreide kennis van de

³ <http://www.gemeente.nu/Sociaal/Nieuws/2014/4/Hilversum-houdt-over-op-Wmo-budget-1501389W/>

sociale kaart van de gemeente, kennis van burgerinitiatieven en burenhulp is belangrijk om creatief mee te kunnen denken met de hulpvrager.

Maar, daar is iedereen het wel over eens, het belangrijkste is dat de ambtenaren voor zorg- en welzijn vooral voelsprietten hebben en signalen uit de samenleving oppikken. Willem Bertels: “Sociale teams kunnen bijvoorbeeld aan Wmo-raden vragen: wil je eens even meelesen met het oog op mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Dat soort dingen. De VNG geeft veel adviezen en handreikingen, maar binnen de gemeenten moeten mensen van vlees en bloed zitten die de consulenten helpen om de goede dingen te doen”. Voor de cliënt is het belangrijk of iemand echt naar je luistert, benadrukt Bertels nogmaals: “Zit er een overheidsdienaar tegenover je of tref je een burgerdienaar naast je...”.

Eigen kosten

De kosten voor zorg en ondersteuning kunnen behoorlijk in de papieren gaan lopen en blijken een fors obstakel op de weg naar hulpverlening, met name voor mensen met GGZ-problematiek⁴. Ook de hogere en middeninkomens hebben vaak te maken met snel toegenomen ziektekosten aangezien vroegere landelijke tegemoetkomingen voor langdurig zieken zijn afgeschaft en de tegemoetkomingen van gemeenten kunnen verschillen⁵. Wel is er een interessante ontwikkeling gaande: kleinere zorgondernemers zien nu hun kans en vragen minder geld voor doorgaans goede zorg en begeleiding.

José Laheij geeft aan dat bij de nieuwe doelgroepen GGZ en mensen met een lichte verstandelijke beperking de therapietrouw sowieso al een probleem kan zijn. Nu daar zaken als het opmaken van het eigen risico en eigen bijdragen bijkomen haken veel mensen af. Willem Bertels herkent dat en geeft aan dat het ministerie van VWS momenteel onderzoek verricht naar de eigen bijdragen. Marja Pol merkt op dat in Wijk bij Duurstede sommige mensen ook vanuit een sociaal team geholpen worden, dan hoeven ze geen eigen bijdrage voor bijvoorbeeld begeleiding te betalen. Maar sommige dingen zijn ook niet uit te leggen. “Op de kinderboerderij werkten drie mannen: de een kreeg via Wajong betaald, de ander kreeg via de WSW en de derde moest er zelf voor betalen omdat het dagbesteding was. Ze deden hetzelfde werk. Die derde meneer haakte daardoor af.”

Ook het niet-gebruik van minimaregelingen is nog steeds een probleem. Daardoor doen mensen zichzelf te kort. Deels door schaamte, aldus Barbara Rubbens, maar Anne Vrieze merkt op dat veel mensen ook simpelweg niet weten dat er regelingen zijn. Als je ze niet eerder nodig hebt gehad, verdiep je je er niet in. Ook dat horen Wmo-consulenten te weten om mensen erop te kunnen wijzen, vindt ze.

Optimistisch

De deelnemers zijn voorzichtig optimistisch over hoe de gemeenten zich ontwikkelen. José Laheij: “Ik zie echt goede ontwikkelingen en successen. De inbreng vanuit het gebruikersperspectief neemt toe. Ik constateer ook toenemende betrokkenheid van mensen om met de gemeente mee te denken. En andersom, vanuit de gemeente, is meer bereidheid om op bij de mensen langs te komen en te luisteren”. Er blijken soms forse verschillen in aanpak tussen gemeenten. Deze zijn vaak alleen al

⁴ Zie kaderstuk onderaan dit artikel

⁵ Zie <http://meerkosten.nl/overige-regelingen/inkomensondersteuning-van-de-gemeente>

door het verschil in inwonertal te verklaren. Anne Vrieze: “In Drechthuizen kennen ze iedere cliënt, in Haarlemmermeer wordt gewoon productie gedraaid en ben je toch meer een dossier.” Anne-Marie van Bergen: “Verschillende gemeenten zijn echt op orde aan het raken. Er is dialoog met de zorgvragende burgers. Al doende leren ze hoe zaken verbeterd kunnen worden. Zo is in Zutphen nu gekozen voor een sociaal netwerk strategie. De sociale teams komen aan de voordeur en de Wmo-consulent schuift aan”.

Maar, hoe dan ook, de deur naar goede toegang mag niet klemmen. Marijke Hempenius: “De basis van goede toegang is dat mensen eerst weten wáár ze terecht kunnen met al hun vragen over zorg en ondersteuning. En de nieuwe doelgroepen, zoals mensen met een verstandelijke beperking, moeten goed ingeschat worden. De gemeente dient zich voortdurend af te vragen: is er sprake van een brede, integrale kijk op mensen met een hulpvraag. De gemeente moet bereidheid tonen om de mensen te leren kennen”.

Jellie Kieft / Tekstzorg.nl

Eigen kosten GGZ

De geestelijke gezondheidszorg (GGZ) moet goedkoper, dichterbij huis en mensen moeten langer zelfstandig thuis blijven wonen. Sinds 1 januari 2014 is de huisarts het eerste aanspreekpunt bij psychische problemen. De huisarts behandelt lichte psychische klachten zelf in samenwerking met een praktijkondersteuner GGZ (POH GGZ). De Basis GGZ is er voor lichte tot matige problematiek als gevolg van een psychische stoornis. Er zijn vier verschillende zorgtrajecten: kort, middel, intensief en chronisch. De Gespecialiseerde GGZ is bedoeld voor mensen met ernstige psychische aandoeningen. De overheid wil dat ook deze patiënten vaker thuis of via een polikliniek geholpen worden. De zorgverzekeraar vergoedt geheel of gedeeltelijk een behandeling in de Basis GGZ of de gespecialiseerde GGZ, dat hangt af van de polisvoorwaarden. Bij gebruik van Basis GGZ of specialistische GGZ moet wel eerst het eigen risico van de zorgverzekering worden aangesproken. De (psychologische) zorg van de huisarts of diens praktijkondersteuner valt niet onder het eigen risico omdat deze hulp onder de basisverzekering valt. Voor Basis en Gespecialiseerde GGZ is een verwijzing van de huisarts nodig.

De gemeente is met ingang van 2015 via de Jeugdwet verantwoordelijk voor de jeugd-GGZ. Vanaf 2015 is ook de begeleiding van mensen met een zware psychiatrische aandoening van de Zorgverzekeringswet (Zvw) overgaan naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), dus ook naar de gemeente.

Een duidelijk overzicht van GGZ-kosten in 2015 is te vinden op bijvoorbeeld deze pdf:

<https://www.ggzfriesland.nl/overzicht-kosten-in-2015>

Eigen bijdrage gemeenten

Gemeenten kunnen voor hun voorzieningen een eigen bijdrage vragen en zijn daarbij voor de maximale eigen bijdrage gebonden aan landelijke regelgeving. Ze mogen wel minder vragen of een gemeentelijke tegemoetkoming verstrekken. Echter, het Rijk verstrekt de gemeenten een Wmo-

budget (inclusief bezuiniging) maar gaat, bij het vaststellen van de hoogte ervan, er al vanuit dat gemeenten ook daadwerkelijk eigen bijdragen vragen.

Meer informatie over mogelijke gemeentelijke tegemoetkomingen: zie deze pdf van de VNG, pag. 7: https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20150831_factsheet_algemene_voorziening_in_de_wmo.pdf.

Tips voor de lokale agenda n.a.v. AVI-bijeenkomst 2 december 2015 – Toegang gemeentelijke ondersteuning

Voor de gemeente:

- Zorg dat duidelijk is waar de cliënt terecht kan met zijn of haar hulpvraag.
- De consulent: luister naar de cliënt zonder de bezuinigingsboodschap in het achterhoofd. Verplaats je in zijn of haar situatie, denk creatief mee voor oplossingen. En lijstjes afwerken is funest.
- Als een consulent peilt wat de cliënt al zelf heeft aangeboord aan mogelijkheden in het eigen netwerk is waardering voor reeds getoonde zelfredzaamheid niet meer dan normaal. Ook dat is gekantelde gespreksvoering.
- Sinds 2015 zijn mensen met een verstandelijke beperking en mensen met problemen op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg ook afhankelijk van de gemeente als ze een melding doen voor begeleiding. Om deze mensen goed in te kunnen schatten vraagt extra vaardigheden van een consulent of sociaal team. Sociaal design kan helpen: het betrekken van kunstenaars om mensen zich te laten uiten die problemen hebben met taligheid .
- Zorg dat burgers kunnen meedenken en faciliteer het informeren over en weer. Denk na over het gebruik van social media hierbij.
- Zoek als gemeente de hulpvragen op voordat ze uit de hand lopen. Ga naar vindplaatsen zoals scholen, de voedselbank, etc. voor zowel mogelijke ondersteuningsvragen (GGZ bijvoorbeeld) als de oplossingen.
- Houd er als gemeente er rekening mee dat iedereen verschillende rollen heeft en dat men zowel zorgvrager als vrijwilliger kan zijn.
- Denk creatief mee als bekostiging een drempel is om hulp te vragen. Attendeer instanties en voorzieningen om hierin mee te denken en sensitiviteit te ontwikkelen. Al bij inschrijfformulieren en gesprekken kunnen zij attenderen op mogelijke tegemoetkomingen van de gemeente, minimaregelingen en fondsen, zoals het jeugdportfonds.
- Managers bij gemeenten op het gebied van Zorg en Welzijn kunnen bij de gecontracteerde aanbieders nagaan of deze voorzieningen berekend zijn op veranderde communicatie met de cliënt: bevordering van zelfredzaamheid en participatie in de samenleving en zo veel mogelijk eigen regie rond zijn of haar ondersteuning. Hoe gaan de grote zorgaanbieders om met de flexibiliteit die van hen gevraagd wordt? Hoe doen de kleinere aanbieders het?
- Zorg voor een sociale kaart die opgezet is vanuit gebruikersperspectief, zoals bijvoorbeeld gedaan wordt bij de EigenKrachtWijzer van Wijchen.
- Attendeer de cliënten op de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning bij bijvoorbeeld het keukentafelgesprek en daaraan voorafgaand het schrijven van een persoonlijk plan.

- Bij een zorgvraag hoeft niet direct een oplossing geboden te worden, je kunt de vraagstelling ook voor leggen aan mensen die ervaringsdeskundigheid met bepaalde problematiek in huis hebben.
- Vergeet de mogelijkheid van het Persoonsgebonden Budget (pgb) niet!

Voor de cliënten:

- Bereid je goed voor op een keukentafelgesprek. Informatie hierover via Zorgbelang en leder(in), bijvoorbeeld met een workshop voor empowering ten behoeve van het toegangsgesprek en informatie voor het maken van een persoonlijk plan.
- Een persoonlijk plan kan het beste geschreven worden voordat je je aanvraag indient bij de gemeente. Want na de aanvraag heb je nog maar zeven dagen om het plan in te dienen.
- Vraag om duidelijkheid over de financiële consequenties van hulpverlening, vraag om creatief meedenken.
- Een transformatie van de lokale belangenbehartiging en de wmo-raden is eveneens nodig. Denk daarbij niet in doelgroepen (vakbondsdenken) maar in vraagstukken, zoals bijvoorbeeld vervoer, die opgelost moeten worden. Ga proactief op zoek naar nieuwe mogelijkheden, zoek bijvoorbeeld contact met ondernemers.
- Heb er als burgers begrip voor dat de gemeenten veel extra taken in relatief korte tijd op hun bord geschoven kregen en dat nog niet alles direct perfect is. Besef dat vanwege overgangsregelingen bij veel mensen de veranderingen pas in 2016 voelbaar worden.
- Denk aan de mogelijkheid van het persoonsgebonden budget (pgb).