

BIJLAGE

Sessie consulenten & beleidsmedewerkers

Regio de Meierij

augustus 2018



Samenvatting sessie

Aan het einde van de dataverzameling zijn de eerste bevindingen teruggekoppeld aan de beleidsmedewerkers en Wmo-consulenten van de zes Meierij gemeenten. In totaal namen elf medewerkers deel aan de sessie, van elke gemeente was ten minste één medewerker aanwezig. Het doel van de sessie was het formuleren van verbeterpunten en het uitwisselen van ervaringen en werkwijze van de verschillende gemeenten. Aan de hand van de gespreksthema's die in de groepsgesprekken en interviews aan bod zijn gekomen, zijn de bevindingen integraal besproken. In dit hoofdstuk geven we een verslag van deze sessie.

1.1 Eerste contact/ duidelijkheid rondom toegang

Allereerst vallen de bevindingen over bekendheid met de Wmo van de gemeenten Haaren, Boxtel en Sint-Michielsgestel de medewerkers op. De toegang is in deze gemeenten hetzelfde geregeld en dezelfde consulenten zijn voor alle drie de gemeenten werkzaam. Uit de ervaringen van cliënten blijkt dat in de gemeente Haaren de toegang minder bekend is. Aan de medewerkers is gevraagd waarom zij denken dat de beleving over de toegang anders kan zijn voor mensen in Haaren ten opzichte van Boxtel of Sint-Michielsgestel. In Haaren is geen fysiek loket waar inwoners naar binnen kunnen lopen. Inwoners kunnen zowel in Haaren als in Boxtel op afspraak terecht.

In de gemeente Vught werken consulenten ook op afspraak. Er is daar volgens de beleidsmedewerker wel ruimte om ad hoc iemand te woord te staan. Indien een inwoner voor de Wmo komt en de consulent is beschikbaar, dan komt het voor dat de inwoner direct de consulent kan spreken. Dit is vergelijkbaar in de gemeente 's-Hertogenbosch, ook daar kunnen inwoners niet zonder afspraak binnen lopen en iemand van de Wmo spreken. Door de werkvoorraad en werkdruk is het volgens de consulent in 's-Hertogenbosch niet mogelijk om mensen tussen de bedrijven door te woord te staan over de Wmo. Eén van de andere dingen die in 's-Hertogenbosch is gedaan om deze workload te verlagen, is het terugdringen van het aantal huisbezoeken. Zoveel mogelijk meldingen worden telefonisch afgehandeld. Alleen als het noodzakelijk is of door de inwoner gewenst is, wordt er een keukentafelgesprek ingepland. Dit kwam ook naar voren in de gesprekken met cliënten uit 's-Hertogenbosch. Alleen in de gemeente Meierijstad kunnen inwoners (op drie locaties) binnenlopen; er is een speciaal inloopsprekuur.

Eén van de aanvragen die volgens de consulent in 's-Hertogenbosch telefonisch wordt afgehandeld zijn de herindicaties. Meerdere medewerkers beamen dat dit ook in hun gemeente zo gaat. Een consulent uit Meierijstad geeft aan dat in hun gemeente een herindicatie vaak telefonisch wordt afgehandeld als de situatie onveranderd is. Het uitgangspunt in Vught is dat er altijd een huisbezoek plaatsvindt. Mochten er omstandigheden zijn, zoals dat het te belastend is voor de cliënt kan hiervan worden afgeweken. Volgens de beleidsmedewerker van de gemeente Vught kan een keukentafelgesprek ook erg belastend zijn voor de cliënt waardoor het niet wenselijk is om dit te doen.

Er is een klein aantal inwoners uit Vught die ervaart dat de termijn voor herindicatie te kort is. Tijdens de sessie vraagt de medewerker van Vught uit belangstelling hoe andere gemeentes aankijken tegen de duur van een indicatie. De gemeenten geven bijna allemaal voor maximaal twee jaar een indicatie af. Wel blijkt dat in meerdere gemeenten de indicatie voor een langere termijn kan worden afgegeven indien dit wenselijk en passend is bij de aard van de hulpvraag. Volgens de consulent uit Vught zorgt een gesprek voor de herindicatie er voor dat zij preventief te werk kunnen gaan; het is een evaluatie- en contactmoment.

1.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

Uit de verschillende cliëntervaringsonderzoeken blijkt dat inwoners de informatievoorziening vanuit de gemeenten over het algemeen duidelijk vinden. Medewerkers zijn hierover positief verrast, volgens hen is dit vaak een punt van verbetering. De gemeente Meierijstad geeft aan hard gewerkt te hebben aan de correspondentie. In 's-Hertogenbosch worden brieven nog wel als onpersoonlijk ervaren, dit herkent de consulent; het zijn geautomatiseerde brieven die zij versturen.

Bij dit thema valt de medewerkers op dat de gemeente Haaren als slecht bereikbaar wordt ervaren door cliënten. Volgens de consulent zou het kunnen dat er veel onrust in de gemeente is door de fusie die eraan zit te komen. Daarnaast speelt mee dat de toegang voor inwoners uit Haaren in Boxtel zit. Dit zou, volgens de consulent, kunnen bijdragen aan het gevoel onder inwoners van Haaren dat zij zich ondergeschikt voelen.

Eén van de onderwerpen waarover cliënten informatie lijken te missen is de eigen bijdrage. Volgens de medewerkers wordt er veel aandacht geschonken aan inwoners informeren over de eigen bijdrage. Zo wordt er in 's-Hertogenbosch samen met de cliënt een berekening van de eigen bijdrage gemaakt en in Vught wordt een flyer uitgedeeld. De gemeenten Haaren, Boxtel en Sint-Michielsgestel hebben vorig jaar inwoners de 'Informatiekrant Sociaal Domein' gestuurd met daarin uitleg over de Wmo en de verschillende mogelijkheden daarbinnen. Medewerkers geven aan dat de informatie niet goed blijft hangen bij inwoners.

1.3 De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag

De ervaringen van cliënten met de hulpvraag en de aansluiting van de oplossing op die hulpvraag gaat met name over het aantal uren hulp bij huishouding. Men wil meer uren in de week ondersteuning ontvangen. In de sessie geven medewerkers aan dat het aantal uren niet door de gemeente wordt bepaald en dat zij hier dan ook niet iets aan kunnen veranderen (resultaatfinanciering waardoor de zorgaanbieder dit in handen heeft).

1.4 Bejegening door Wmo-consulenten

Cliënten zijn in alle zes de gemeenten over het algemeen erg tevreden over de bejegening van de Wmo-consulenten. Eén van de verbeteringsuggesties vanuit cliënten is het hebben van een vast contactpersoon bij de gemeente.

In 's-Hertogenbosch hebben ze bewust gekozen om niet te werken met een vast contactpersoon. Volgens de consulent van de gemeente is dit om de volgende redenen: voorkomen dat mensen persoonsafhankelijk worden, stimuleren van kwaliteit van het werk, voorkomen van tunnelvisie bij de consulenten. Volgens de beleidsmedewerker en de consulent van 's-Hertogenbosch zitten er voor- en nadelen aan. Een voordeel is dat bij een nieuwe case de consulent de situatie met een 'frisse blik' kan bekijken. Een genoemd nadeel is dat bij overname van een case door bijvoorbeeld ziekte er belangrijke achtergrondinformatie wordt gemist. Meierijstad werkt met een vast contactpersoon. Dit is volgens de consulent wel flexibel; er wordt gekeken of een cliënt al eerder contact heeft gehad met een consulent. Aan de cliënt wordt gevraagd of hij/zij dezelfde consulent weer wil hebben indien die beschikbaar is. In de gemeente Vught is er alleen voor cliënten die begeleiding krijgen een vast contactpersoon.

Aan de ene kant geven medewerkers aan het een goed idee te vinden dat er elke keer een andere consulent bij de cliënt komt omdat het voor een frisse blik op de situatie zorgt en dat voorkomen wordt dat er te veel empathie/betrokkenheid is. Aan de andere kant zorgt een vast contactpersoon ervoor dat er waardevolle informatie verkregen wordt en dat de ondersteuning elk jaar geëvalueerd kan worden met de cliënt. Als suggestie wordt gegeven dat een vast contactpersoon zijn/haar collega kan vragen om mee te gaan naar een cliënt. Zo kan die frisse blik op de situatie worden behouden.

1.5 De onafhankelijke cliëntondersteuner & Wmo-vertrouwenspersoon

Zowel de onafhankelijk cliëntondersteuner (vanaf nu OCO) en de Wmo-vertrouwenspersoon lijkt in alle zes gemeenten nauwelijks bekend te zijn onder de cliënten. Medewerkers geven aan dat informatie hierover wel is opgenomen in de brieven, maar dat het niet bij de cliënt blijft hangen. Als suggesties om de bekendheid te vergroten noemen medewerkers dat de indeling van de brief aangepast kan worden. Eén medewerker merkt op dat het goed is om de vertrouwenspersoon zelf vaker te benoemen en hierover uitleg te geven. Dit kan volgens haar bezwaar maken door cliënten voorkomen.

1.6 Mantelzorg en belastbaarheid

Dit thema is kort besproken met de consulenten en beleidsmedewerkers. Hier viel hen op dat in de gemeente Haaren volgens cliënten nauwelijks is gevraagd naar de inzet van sociaal netwerk, mantelzorg en de belastbaarheid van de mantelzorger. Terwijl dezelfde consulenten voor de gemeente Boxtel en Sint-Michielsgestel werken, en het daar niet opvalt.

Uitgevoerd door



Bezoekadres

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersonen

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl