

## 8 tips voor betere keukentafelgesprekken

Toegang tot zorg en ondersteuning: Wat gaat goed en wat kan beter?

Artikel BRON MOVISIE - <https://www.movisie.nl/>

28 februari 2018

Het rapport 'Zicht op de Wmo 2015' geeft het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) een beeld van wat er goed gaat en wat (nog) niet als het gaat om de toegang tot zorg en ondersteuning. Ook vanuit andere hoeken worden de zogeheten keukentafelgesprekken onder de loep genomen. En niet voor niets, want het is een kritisch onderdeel in de nieuwe zorg- en ondersteuningsstructuur voor inwoners. Wat kunnen professionals in de uitvoering verbeteren en wat kun je als gemeente doen?

Opvallende conclusie van het SCP is dat de doelen van de Wmo-ondersteuning voor de meeste melders bereikt worden, maar beslist niet voor iedereen. Melders gaven aan dat de geboden zorg en ondersteuning 'veel hielp', maar het lukt hen dus niet altijd om doelen te realiseren rond redzaamheid, participatie, langer thuis wonen met zo min mogelijk eenzaamheid, en kwaliteit van leven. Cruciaal om in de toegang zo zorgvuldig en volledig mogelijk te zijn om het verschil te kunnen maken. Bijvoorbeeld als het gaat om het signaleren van eenzaamheid. Maar ook, zo pleit het SCP, om te investeren in veerkracht. Het vergroten van veerkracht kan een belangrijke sleutel zijn: veerkrachtige melders uit het onderzoek waren redzamer, hadden meer sociale contacten, voelden zich minder eenzaam, deden vaker mee aan vrijetijdsactiviteiten en waren meer tevreden over hun leven.

### Aanknopingspunten voor verbetering

Volgens het SCP wordt in vier vijfde van de meldingen een gesprek gevoerd met de melder met een ondersteuningsbehoefte en wordt met dit gesprek het wettelijk verplichte onderzoek uitgevoerd. Het vaakst gebeurt dit door middel van een huisbezoek. In een gesprek komt een scala aan onderwerpen (levensterreinen) aan bod. Ondanks dat de tevredenheid daarover bij de meeste melders en mantelzorgers groot is, komen er ook aanknopingspunten voor verbetering aan het licht. Wij bespreken er een aantal met aanbevelingen vanuit onderzoek en praktijk.

#### 1. Neem het vraagstuk van iemand als uitgangspunt

Het is duidelijk dat mensen zich meer gehoord voelen als het gesprek persoonlijker is. Hoe kwetsbaarder de situatie is, zeker bij complexe vragen of mensen met ernstige beperkingen, hoe behoedzamer er gelopen moet worden. Dit betekent meer tijd besteden aan de dialoog, het betrekken van de omgeving en het zoeken naar een oplossing op maat. Je kunt iemand beter helpen als er sprake is van een samenhangende aanpak, waarbij aandacht is voor alle vraagstukken van de cliënt, de samenhang daartussen en waarbij de behoeften van de cliënt leidend zijn (ofwel: een integrale aanpak). Dit maatwerkgericht werken vraagt van de gespreksvoerder om persoonlijk, empathisch, vragen stellend en positief te zijn, met een houding die vertrekt vanuit iemands situatie, niet vanuit wat het aanbod is, zo geven experts aan in een

rondetafelgesprek zoals verslagen in het Wmo-magazine (1). Het concept van eigen regie zoals uitgewerkt in de tool [Quez](#) kan hierbij helpend zijn.

## 2. Zorg dat de oplossing als passend wordt ervaren

Opvallend is dat melders over een oplossing in de vorm van een algemene voorziening of een zogenoemde eigen kracht oplossing vaak minder positief zijn over de oplossing dan bij een maatwerkvoorziening. Het SCP vraagt zich hierbij af of een maatwerkvoorziening daarmee nog steeds het hoogste goed is voor mensen met een ondersteuningsbehoefte. Idealiter zou de oplossing die voortkomt uit het gesprek met het uitgangspunt van 'een passende oplossing vinden' geen verschil in tevredenheid op hoeven leveren. Het is dus van groot belang dat in gesprek met degene die een ondersteuningsvraag heeft goed wordt besproken of de oplossing als passend wordt ervaren. En dat kán dan ook een algemene voorziening zijn, mits deze wel goed voorziet in de ondersteuningsbehoefte. Wat daarbij behulpzaam kan zijn is het vergroten van het eigenaarschap door de melder, bijvoorbeeld door de melder eigenaar van het dossier te laten zijn. Uit het SCP onderzoek bleek dat melders nog beperkt gebruik maken van de mogelijkheid van een persoonlijk plan, ook vaak omdat ze niet weten dat het kan. Met een dergelijk plan wordt de aanpak ook daadwerkelijk iemands oplossing (kijk voor meer informatie op [www.samen1plan.nl](http://www.samen1plan.nl)).



## 3. Informeer cliënten actief

Aan het zogenoemde 'keukentafelgesprek' zijn een aantal informatie-momenten verbonden. Het gaat dan bijvoorbeeld over het vooraf informeren over de mogelijkheden voor onafhankelijke cliëntondersteuning, het terugkoppelen van het gespreksverslag, informatie over de vervolprocedure en de mogelijkheid over een persoonlijk plan. Hier lijkt vaak sprake van een verschil in beleving te zijn.

Gespreksvoerders geven over het algemeen aan deze informatie aan te reiken, terwijl een aanzienlijk deel van de melders dit niet zo heeft ervaren. Alternatieve manieren om de informatie aan te reiken en in het gesprek controleren of men het ontvangen en begrepen heeft kan hierin veel betekenen. Zeker wanneer het gaat om zeer kwetsbare mensen is ook onafhankelijke cliëntondersteuning onontbeerlijk, concluderen experts uit het rondetafelgesprek (1), maar is bij melders nog niet vanzelfsprekend of onvoldoende bekend om er gebruik van te maken.

## **Meer weten over de implementatie van onafhankelijke cliëntondersteuning?**

[Download handreiking](#)

### **4. Verbeter de deskundigheid over specifieke doelgroepen**

Gespreksvoerders geven over het algemeen aan goed toegerust te zijn voor hun werk. Zij zien wel regelmatig tot vaak dat mensen pas aankloppen bij de gemeente als eenvoudige oplossingen niet meer toereikend zijn. Daarnaast kan, ook volgens henzelf, hun deskundigheid over psychische of psychiatrische aandoening, psychogeriatrische problematiek (waaronder dementie) en multiproblematiek beter. Deze twee onderzoeksresultaten pleiten voor het verstevigen van de [kennis](#) over deze kwetsbare doelgroepen. En roept eveneens de vraag op of voor zeer kwetsbare mensen een keukentafelgesprek niet te hoog gegrepen is. Experts (1) geven dan ook de voorkeur aan benadering in de vorm van een proces en niet als momentopname (één gesprek).

### **5. Meer aandacht voor zorg door en belasting van mantelzorgers**

Mantelzorgers oordelen over het algemeen kritischer over de oplossing die wordt gevonden en de deskundigheid van de gespreksvoerders dan de melders zelf. Desondanks zijn zij wel vaak tevreden over hoe men met hen omgaat. Maar tegelijkertijd vinden zij dat de aandacht in het gesprek niet voldoende gaat naar de door hen gegeven zorg en taakbelasting. Terwijl twee op de drie mantelzorgers juist aangeeft dat ze niet méér kunnen doen dat wat ze al deden. Een kleine groep van de gespreksvoerders vindt zelf ook dat hij / zij onvoldoende kennis heeft over het in kaart brengen van de mantelzorgopties. Hier ligt dus ruimte voor verbetering van de aandacht voor mantelzorg.

**Het spel Ken je mij? helpt je als beroepskracht om een goed gesprek aan te gaan met cliënt en mantelzorger en kan ook als trainingsinstrument ingezet worden.**

[Download spel Ken je mij?](#)

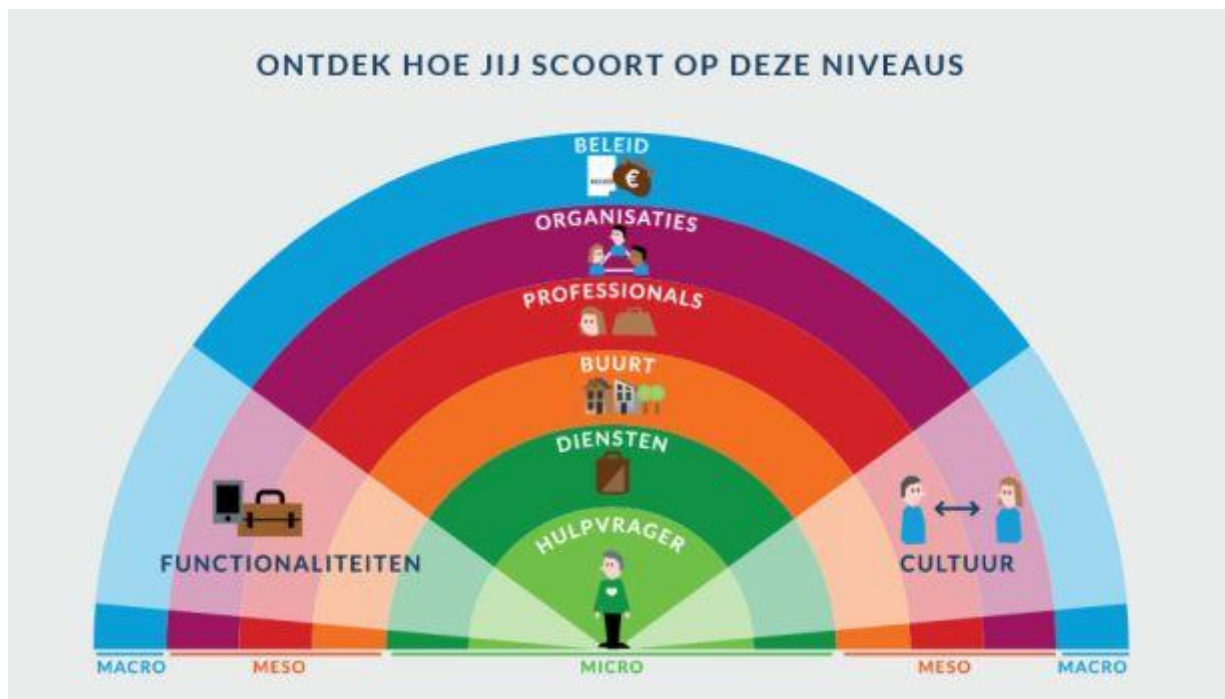
### **6. Echt integraal werken**

Een van de adviezen uit het SCP-rapport is om de integraliteit van de (toegang tot) ondersteuning over de gedecentraliseerde wetten heen te versterken. Te vaak worden er nog onduidelijkheden en obstakels ervaren. Dit geldt voor cliënten, die bijvoorbeeld te maken krijgen met verschillende wetten, maar ook voor professionals. Zij worstelen bijvoorbeeld met het dilemma tussen hulpverleners (Wmo) en handhaven (Participatiewet), waarbij verschillende wetten een andere benadering lijken te vragen. Daarnaast is er ook vaak sprake van verschillende gemeentelijke afdelingen die deze wetten uitvoeren, en deze verkokering kan bijzonder taai zijn. [Integraal werken is nog](#)

[volop in ontwikkeling](#) en vraagt om een aantal samenhangende uitgangspunten en randvoorwaarden op beleids-, organisatie- en uitvoeringsniveau. Denk hierbij aan het leidend laten zijn van het perspectief van de cliënt; tijd, ruimte, vaardigheden en kennis van professionals om maatwerk te kunnen leveren; aandacht voor het leren van en experimenteren met het omgaan met wettelijke kaders in de praktijk en vruchtbare samenwerking, die wordt gefaciliteerd en georganiseerd op alle niveaus.

**Een hulpmiddel om te beoordelen hoe het staat met het integraal werken van een sociaal (wijk)team is de Analysetool Wijkgericht Integraal Werken.**

**Bekijk Analysetool**



### 7. Reflecteer gezamenlijk op de toegang tot zorg en ondersteuning

Het maatwerk in gesprek met de melders vraagt ook dat er maatwerk is in de relatie tussen de gespreksvoerder en de beleidsmakers. De professional heeft voldoende ruimte (en mandaat) nodig om ook echt adequate oplossingen mogelijk te maken, zo geven ook de rondetafelexperts (1) aan. Biedt het (beleids)kader voldoende ruimte en richting om dit maatwerk te leveren? Gespreksvoerders geven in het SCP-onderzoek aan wél handelingsruimte te ervaren om naar eigen inzicht de beste oplossingen te realiseren. In een aantal gemeenten wordt ook al [geëxperimenteerd](#) met maatwerkbudgetten. Met de tool [Ruimte geeft vaart](#) kunnen professionals, beleidsmakers, bestuurders en cliëntvertegenwoordiging samen reflecteren op de toegang tot zorg en ondersteuning. De tool structureert het gesprek over knelpunten, prikkelt de deelnemers en helpt om samen de (inrichting van) verschillende processen rond de toegang tot zorg en ondersteuning duurzaam te verbeteren.

### 8. Gebruik de kracht van instrumenten, de praktijk en de bedoeling

Veel gespreksvoerders maken gebruik van (eenvoudige) analyse-instrumenten om bijvoorbeeld overzicht te geven van alle levensgebieden en achterliggende meervoudige

problematiek, zoals met de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Maar ook hierbij is het wenselijk het instrument zoveel mogelijk samen met de melder in te zetten. Het instrument is voor de gespreksvoerder vooral een hulpmiddel om het gesprek en de weg naar ondersteuning te verhelderen. De uiteindelijke ondersteuningsbehoefte kan alleen maar in dialoog vastgesteld worden. Houd als gemeente dus de bedoeling van maatwerk voor iedereen voor ogen en voorkom dat een instrument louter beleidsgestuurd wordt ingezet. Gebruik de resultaten van het instrument om in dialoog met het veld en inwoners het kader te bepalen. Een voorbeeld waarbij geëxperimenteerd wordt met een instrument dat echt aansluit bij de inwoner, professionals een handvat biedt en daarnaast resultaten oplevert om als gemeente meer grip te krijgen op wat er bereikt wordt is [‘Wat telt’](#).