



Wie ligt wakker van de problemen van de klant? Laat de mensen mee besluiten.

In de hulpverlening kennen we een systeem waarbij nu wordt afgevraagd of dit systeem nog wel de juiste is en of het niet beter is het bestaande systeem aan te passen. Door de jaren heen is het systeem zo ingericht dat een hulpvrager een vraag om hulp bij instanties indient, of wordt verwezen naar deze instanties, Vanuit de zorg verlenende instantie komt een professionele hulpverlener in beeld en gaat een intakegesprek aan met de hulpvrager en worden er een aantal noodzakelijke punten aan de orde gesteld. Punten die zijn bedoeld om duidelijk te krijgen, wat speelt er en om vast te kunnen stellen hoe het hulpverleningstraject er moet gaan uitzien. De betreffende hulpverleningsinstanties hebben verder geen inspraak of andere mogelijkheden meer om vanuit hun professie een passend aanbod van hulp te verlenen. Dit is niet goed dat moet anders.

Weerstand:

Een klein groepje mensen, vanuit de hulpverlenende instantie maken plannen voor anderen en vervolgens worden er mensen bij gevonden die de hulpverlening dienen uit te voeren. Dit systeem kennen we al meer dan honderd jaar maar de vraag is, is deze wijze van werken nog wel de juiste?

Langzamerhand raakte iedereen gewend aan het systeem maar gelijktijdig hebben we er last van.

Mensen willen meer eigenschap over die dingen die voor hen belangrijk zijn. We zien in onze samenleving dat er weerstand groeit, in de politiek, in de zorg, in het onderwijs en in organisaties.

We hebben vandaag de dag te maken met mensen die veel beter voor zichzelf kunnen opkomen, beter zijn ingelezen in hun eigen persoonlijke situatie en de daarbij behorende problemen. We leven thans in de tijd van het nemen van eigen regie, zelfredzaam zijn en keuzes kunnen maken die noodzakelijk, verantwoordelijk en passend zijn. Is het dan nu niet de tijd om veel meer de regie bij de burger te gaan leggen, de burger veel nadrukkelijker te betrekken in de te nemen beslissingen, is dat niet waar we op in moeten gaan zetten?

‘Keukentafelgesprek is en doodlopende route’:

Het keukentafelgesprek zou een van de nieuwe vormen zijn dat een klant door zijn probleem op tafel te leggen en daarbij de noodzakelijke hulp die hij/zij wenst bespreekbaar kunnen maken.

Nu blijkt dat het “keukentafelgesprek een doodlopende route zou zijn”. De klant zou een te grote regierol hierin hebben. Dit heeft gevolgen voor de uitvoering van het gevraagde waardoor er geen sprake meer zou zijn van eigenaarschap bij de uitvoeringsinstanties, leed thuiszorgorganisaties en overige uitvoeringsorganisaties. Vanuit de gemeente en de uitvoeringsorganisaties (zoals o.a. thuiszorginstellingen) is vanuit eigenaarschap geregeld: het vermogen in huis hebben om mee te denken én mee te besluiten over wat er speelt en van daaruit om met passende oplossingen te komen. De situatie is nu zo geregeld dat wat in het keukentafelgesprek is besproken, is beoordeeld door de WMO - consultant(e) en door de gemeente in een beschikking het besluit is vastgelegd en aan de klant is medegedeeld. De uitvoeringsorganisaties moeten met de beslissing van de gemeente aan de slag in de vorm van juiste en noodzakelijke hulp te verlenen.

Hoe zou het in de praktijk dan anders moeten in de zin van Nieuwe Route:

Om het met een voorbeeld te verduidelijken hoe het anders zou kunnen en moeten. In de huidige opzet gaat het gesprek met de klant, die al jaren verslaafd is, nog vaak als volgt: “Hoe zie jij de toekomst voor je en welke stappen wil je daarin zetten?” Vervolgens stelt de WMO – consultant(e) de vraag aan de klant: Wie denk jij, kan daarin iets betekenen? De klant zal dan in veel gevallen antwoorden, dat weet ik niet ik kan niemand bedenken. Vaak komen deze antwoorden voor uit schaamte of hebben mensen en/of organisaties al vaker teleurgesteld die iets voor de klant in het verleden hebben willen betekenen, of willen hun naasten niet belasten met het probleem welke de klant al jarenlang heeft. Vaak houdt het beantwoorden van de vraag hiermee op.

Belangrijk is om de juiste vragen te stellen vandaar de Nieuwe Route:

Door wel de juiste vragen te stellen zou je kunnen bereiken dat in dit geval de klant meer gaan meedenken. Bijvoorbeeld de vragen: “” Van welke mensen vind jij het belangrijk dat het goed met ze gaat of voor wie zou jij klaar staan als ze je hulp nodig hebben? Vragen vooral op het terrein van ideeën opperen, meedenken, mee besluiten.

Hoe verbreed de WMO – consulent(e) de kring die wil mee besluiten?

Stel dat de klant op de juiste vragen 3 mensen benoemt, dan kan er vervolgens worden uitgezocht, wie het zijn, wat voor een bagage deze mensen in huis hebben en of door hen door te lichten vaststellen of de kring van mensen kan worden uitgebreid. Zou verbreed je de kijk op het netwerk rondom de klant en dat kan bijdrage tot meerdere en juiste ingangen om hulp op gang te brengen om van de verslaving af te komen of in ieder geval breder bespreekbaar te maken. Uit de verbreding van gevonden mensen om de klant heen kun je ook realiseren dat uit deze groep mensen er mensen opstaan die zicht het lot van de klant gaan aantrekken. Als dat het geval is zou je juist ook met hen in gesprek kunnen gaan en een soort van keukentafelgesprek kunnen gaan organiseren en hen daarbij betrekken in het plan van aanpak. Hiermee kan de WMO – consulent(e) middels de Nieuwe Route voorkomen dat alleen professionals en klant(en) plannen maken.

Anders denken, anders organiseren, anders doen:

Deze kanteling vraagt om anders denken, anders organiseren en anders doen. De Nieuwe Route werkt dus alleen als het ook goed gereorganiseerd wordt. Bij deze wijze van aanpak, zijn het de gemeenten, zorgorganisaties en andere betrokken partijen die de handschoen oppakken.

Om het zo te gaan organiseren moet er een omslag in denken en uitvoering komen bij de gemeenten (WMO – consulent(e) Overheden moeten veel meer de professionals de tijd en het vertrouwen geven om met de mensen in de samenleving besluiten te nemen. Vooral aan de voorkant faciliteren en niet pas achteraf laten reageren. Gebleken is, dat vaak de snelste oplossing die wordt bedacht niet altijd de juiste is en er betere oplossingen te bedenken zijn of waren.

In veel gevallen zoals bij aanvraag huishoudelijke hulp, toekenning van voorzieningen, toekenning van hulpmiddelen en bij verbouwing van eigen woning, in kader van aanvraag WMO, kan er op een veel effectievere wijze te werk worden gegaan. Dat kan als we de hele hulpvraagpak anders gaan inrichten qua aanpak te weten: Door met veel gerichtere vragen te komen, vanuit de antwoorden op zoek te gaan naar de mensen of omgevingen welke de klant heeft benoemd, deze te betrekken in de constatering van problemen waarvoor de klant een beroep op de WMO heeft gedaan en bekijken of om deze mensen heen er nog een verbreding van netwerk kan worden gerealiseerd. Als dat traject is doorlopen dan komt het aan op: Het faciliteren van inspraak, ideeën aandragen, meedenken, meebeslissen en in gezamenlijkheid de juiste oplossing, waar de klant bij is gebaat vaststellen en ten uitvoer brengen. Anders denken, anders organiseren, anders doen.

BUS merkt op:

Dat de pilot Proeftuin Ruwaard in de gemeente Oss, een zeer goed voorbeeld is waar men als samenleving samen met de gemeente en professionals aan de slag is gegaan met de aanpak van:

Anders denken, anders organiseren, anders doen.

Door voor alle betrokken partijen het zo te faciliteren dat aan de voorkant de casus in gezamenlijkheid te bespreken, ideeën aan te dragen, breder na te denken dan voorheen is gebeurd en vandaar uit te komen tot een juiste beslissing waarin alle partijen zich kunnen vinden.

BUS heeft mogen meekijken en meedoen aan de pilot en onze ervaringen waren en zijn zeer positief. De samenleving voelt zich begaan bij wat er speelt, pakt de handschoen mee op en draagt bij tot ene verbeterde oplossing. Wij verwijzen als Brabantse Belangenorganisatie u graag naar de site: www.proeftuinruwaard.nl

Wie is BUS en wat wil BUS voor u als burger of als organisatie dan wel samenleving betekenen?

Hebt u vragen, wenst u hulp, advies, bemiddeling of wil u als lokale, regionale organisatie, vereniging of individu in uw omgeving iets gaan opzetten in belang van de samenleving dan willen wij graag met u meedenken, maar niet meebeslissen. Mail ons en wij zullen u z.s.m. van een antwoord voorzien en aangeven wat wij u te bieden hebben. Onze hulp- en dienstverlening is gratis te verkrijgen.

Mail uw vragen, voorstellen of andere zaken naar ons e-mailadres: info@debus.nl

Het bestuur van BUS verwijst u graag naar onze informatieve website: www.debus.nl

Deze staat vol met actuele informatie op terreinen van: Armoede, Werk en Inkomen, Mantelzorg, “Beschut Werk”, Sociale Ontwikkelingsbedrijven, Leefbaarheid in de dorpen, WMO, uitkeringen en regelingen, Ouderenbelangen en mensen die dienen rond te komen van een minima aan inkomen.