



Den Haag

090

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Aan: de Gemeenteraad

Datum

12 december 2017

Onderwerp

Afdoening motie Verbeterplan keukentafelgesprekken

Geachte voorzitter,

Uw raad heeft tijdens de bespreking van het van het raadsvoorstel het onderzoek 'Over de drempel' van de Rekenkamer op 13 april 2017 de door het raadslid de heer Grinwis ingediende motie 'Verbeterplan keukentafelgesprekken' aangenomen.

De motie luidt als volgt:

De gemeenteraad van Den Haag in vergadering bijeen op 13 april 2017 in het kader van de bespreking van het voorstel van de Rekenkamer Den Haag inzake het rekenkameronderzoek 'Over de drempel' (RIS 296318);

constaterende dat de Rekenkamer concludeert dat mensen onvoldoende de gelegenheid krijgen hun verhaal te doen tijdens de aanvraag van maatschappelijke ondersteuning;

constaterende dat de wethouder SEZH in de commissievergadering van 16 maart 2017 heeft aangegeven dat de optie van een 'keukentafelgesprek' altijd wordt aangeboden en hierin nadrukkelijk aan de orde komt welke behoeftes en mogelijkheden mensen hebben;

overwegende dat het betrekken van onder andere het sociale netwerk, familie en (in)formele cliëntondersteuning én de aansluiting op iemands persoonlijke situatie, cultuur en (levens)overtuiging kan helpen in de kwaliteit van de zorgverlening en een keukentafelgesprek een geschikt middel is om dit te polsen;

overwegende dat voor hulpvragers de kwaliteit van het persoonlijk 'keukentafelgesprek' dus van belang is en dat de kwaliteit van dit instrument nog verbeterd kan worden;

overwegende dat goede informatie voorafgaand aan dit gesprek en voor het opstellen van een ondersteuningsplan de eigen regie en keuzevrijheid van de cliënt helpen bevorderen;

Ons kenmerk

rm-BOW/2017.181

RIS296787

Contactpersoon

Maaïke Heijnen

Dienst

Onderwijs, Cultuur en Welzijn

Afdeling

Productgroep Participatie

Telefoonnummer

14070

E-mailadres

Maaïke.Heijnen@denhaag.nl

verzoekt het college in samenwerking met belangenorganisaties een verbeterplan "keukentafelgesprekken" op te stellen en hierover de raad uiterlijk in september te rapporteren;

Het college reageert ter afdoening van de motie als volgt.

Keukentafelgesprek

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 geeft de gemeente de opdracht om de zelfredzaamheid en participatie van inwoners te stimuleren en te bevorderen. De eigen kracht en de inzet van het eigen netwerk komen meer centraal te staan, met oog voor wat iemand zelf kan. Dit vraagt om een andere benadering van inwoners dan onder de oude wetgeving. Een van de instrumenten die de gemeente hiervoor kan inzetten is het keukentafelgesprek. In een keukentafelgesprek bekijkt een inwoner (eventueel ondersteund door een vertrouwenspersoon, mantelzorger of onafhankelijke klantondersteuner) met een Wmo-consulent welke ondersteuning nodig is en welke mogelijkheden er zijn.

Hierbij wil ik wel de kanttekening plaatsen dat bij het onderzoek (waarvan het keukentafelgesprek een onderdeel is) klantvriendelijkheid en de juiste inzet van middelen het uitgangspunt vormt. Het onderzoek dient in verhouding te staan tot de aard en inhoud van de melding en de specifieke kenmerken van de klant. Zo is bijvoorbeeld het altijd uitgebreid uitvragen van alle leefgebieden bij enkelvoudige meldingen een onnodige belasting van de klant en inzet van medewerkers. Dit is ook in de lijn met het geamendeerde raadsbesluit uit het rekenkamerrapport 'Over de drempel'. Hierin wordt het college opgedragen om bij Wmo-onderzoeken de integraliteit van de beoordeling beter te borgen, maar daarbij ook rekening te houden met het verschil tussen enkelvoudige melding, acute melding en meervoudige meldingen, zodat meldingen die snel afgedaan kunnen worden, daadwerkelijk snel afgedaan worden.

Totstandkoming verbeterplan

Voor het opstellen van het verbeterplan is gebruik gemaakt van de al bekende signalen, onder andere vanuit de Raadscommissie Samenleving, Rekenkamer, Cliëntenraad Wmo en Kwaliteitscommissie Zorg. Daarnaast is ook gebruik gemaakt van:

- Onderzoek klantreis gemaakt van april tot juni 2017;
- Aandachtspunten aangedragen door de zorgaanbieders in de bijeenkomst van 29 augustus 2017;
- Aandachtspunten aangedragen door de Cliëntenraad in de bijeenkomst van 8 september 2017

Verbeterplan keukentafelgesprek

Het verbeterplan keukentafelgesprek focust zich niet alleen op het keukentafelgesprek, maar ook op het proces erom heen, dus van melding tot advies. De belangrijkste punten uit het verbeterplan zijn:

1. Keukentafelgesprek als standaard

Bij de invoering van de Wmo 2015 is de overgang geleidelijk en zorgvuldig ingericht, omdat de Wmo onze meest kwetsbare inwoners raakt. Vanuit dit oogpunt is dan ook gekozen om het bestaande systeem van indicatiestelling te continueren en daarmee ook het volautomatisch afhandelen van meldingen. In de loop van 2016 is aan de hand van verschillende signalen duidelijk geworden, dat aanpassing van de toegang tot de Wmo niet langer op zich kon laten wachten. Onderdeel van deze aanpassingen is het hanteren van het keukentafelgesprek als standaard. Dit betekent dat bij elke melding een keukentafelgesprek wordt ingezet, tenzij de melder aangeeft dat de melding op een andere wijze kan worden afgehandeld. Met de invoering van het vormvrij melden wordt bij steeds meer meldingen een keukentafelgesprek ingezet. Als er ondersteuning nodig is op meerdere gebieden, wordt

dit waar mogelijk in één gesprek afgehandeld. Hiermee behoort het dubbel melden voor verschillende voorzieningen tot het verleden.

2. Opvolging van de melding

Uit de klantreis komt een aantal knelpunten naar voren over de opvolging van de melding. Dit is de fase voordat er een keukentafelgesprek plaatsvindt. Zodra er een melding binnenkomt, proberen we binnen vijf dagen telefonisch een afspraak met de klant te maken. Dat lukt echter niet altijd, waardoor vertraging in de afhandeling kan ontstaan. Hier zijn verschillende oorzaken voor, zoals het niet volledig zijn van de gegevens en het niet kunnen bereiken van de klant. Om de melding sneller op te volgen is een aantal maatregelen genomen. Zo draait er een proef of klanten tussen 16-18 uur beter bereikbaar zijn. Ook is het bellen zonder nummerherkenning opgeheven. Als duidelijk is dat de gemeente belt, nemen klanten wel de telefoon op. Ook wordt de hulp van aanbieders ingezet om klanten te bereiken.

3. Positie mantelzorgers

Mantelzorgers zijn onmisbaar in de dagelijkse zorg voor Hagenaars die (deels) afhankelijk zijn van de zorg van anderen. Dit is een zware en verantwoordelijke taak, waar mantelzorgers en vrijwilligers zelf ook aandacht en steun bij nodig hebben. Zowel de Cliëntenraad als de zorgaanbieders geven aan dat in het keukentafelgesprek er voldoende aandacht moet zijn voor mantelzorgers en hun mogelijke overbelasting. De mantelzorger moet in het gesprek ook gehoord worden en indien nodig ondersteuning krijgen. De mantelzorger, vertrouwenspersoon, onafhankelijke klantondersteuner of zorgaanbieder worden inmiddels standaard bij het keukentafelgesprek uitgenodigd. Zowel bij het maken van de afspraak als in de afspraakbevestiging wordt de klant hierop gewezen. De keerzijde hiervan is dat het minder eenvoudig is om een afspraak te maken, omdat er met meer agenda's rekening moet worden gehouden. Er moet ook meer tijd voor het keukentafelgesprek worden gereserveerd. Naast de ondersteuningsvraag van de klant moet er ook voldoende aandacht gegeven worden aan de mantelzorger en wat deze nodig heeft. In de training keukentafelgesprek wordt hier specifiek aandacht aan gegeven.

4. Competenties ontwikkelen

Een goed keukentafelgesprek is een gesprek waarin iedereen zich gehoord voelt en gezamenlijk gezocht wordt naar passende zorg en/of ondersteuning. Dit vraagt naast goede gespreksvaardigheden van de consulenten ook om inlevingsvermogen en een vraaggerichte manier van werken. Het belang hiervan blijkt ook uit de klantreis en het gesprek met de Cliëntenraad. Om deze reden wordt blijvend geïnvesteerd in de gespreksvaardigheden en competentieontwikkeling van de consulenten. In oktober is gestart met een training keukentafelgesprekken. Deze training is gekoppeld aan een methodiek ingekocht bij Menselijke maat die gericht is op het vergroten van de kwaliteit van leven. Deze methodiek wordt op andere plekken in de gemeente ook ingezet, bijvoorbeeld bij het klantervaringsonderzoek. Dit heeft als voordeel dat wij zo veel als mogelijk op dezelfde wijze in gesprek gaan met inwoners. Verder is er een coördinator opleidingen aangetrokken voor de doorontwikkeling van het opleidingsaanbod. Daarmee worden alle consulenten zodanig opgeleid zodat iedere klant verzekerd is van een kwalitatief goed gesprek. Daarnaast is er voor consulenten de mogelijkheid om een coach mee te nemen naar het gesprek. De coach geeft na het gesprek feedback en advies over de gespreksvaardigheden.

5. Kennis verbreden

Het herkennen en inspelen op de meest voorkomende ziektebeelden is essentieel voor de consulenten om een keukentafelgesprek te voeren. Het herkennen van beginnende dementie of LVB-problematiek draagt bij aan het sneller vinden van passende zorg en/of ondersteuning. In het verleden zijn er

themabijeenkomsten georganiseerd om de kennis hierover te verbreden. Voor het komende jaar worden deze themabijeenkomsten voortgezet. Ook kennis over de algemene voorzieningen in de wijk draagt bij aan het bieden van maatwerk. Hiervoor zijn kennismomenten gepland, waar de consultants meer informatie krijgen over algemene voorzieningen, zodat zij nog breder ondersteuningsmogelijkheden kunnen aanbieden aan de klant.

6. Taal en achtergrond

In de gemeente Den Haag heeft ongeveer de helft van de inwoners een migratie-achtergrond. Deze achtergrond kan invloed hebben op de zorgvraag. Ook zijn er signalen, dat deze inwoners minder snel de weg naar de Wmo weten te vinden. Zowel de Cliëntenraad als de zorgaanbieders geven aan dat in het keukentafelgesprek nog te weinig rekening wordt gehouden met de culturele achtergrond. Daarnaast kan taal ook een drempel vormen bij het keukentafelgesprek als ook bij het melden. De digitale toegang is op veel punten verbeterd, waaronder de Wmo teksten die naar een lager en begrijpelijker leesniveau zijn gebracht (A2). Ook het folder materiaal wordt aangepast aan de mindertalige inwoner door beter gebruik te maken van beeldende communicatie. In de training keukentafelgesprekken wordt aan deze onderwerpen specifiek aandacht besteed.

Toekomst keukentafelgesprek: Proeftuinen wijkgerichte toegang

Om een klantgericht, laagdrempelig en zichtbare toegang te realiseren, brengen we de toegang tot de Wmo naar de wijken en dichtbij de burger. Dit doen we in de vorm van wijkteams. In mei 2017 zijn we gestart met de proeftuinen voor de wijkgerichte toegang. De benadering in de nieuwe toegang is klantgericht en het keukentafelgesprek staat hierin centraal. Alle klanten krijgen een keukentafelgesprek waarin de ervaren belemmeringen centraal staan. De leden van het Wmo-wijkteam krijgen in het gesprek voldoende ruimte om zelf handelend op te treden en kortdurende ondersteuning te bieden. Indien nodig zijn er meerdere gesprekken mogelijk. Eventueel is het lid van het Wmo-wijkteam ook aanwezig bij het gesprek met een zorgaanbieder of bij toeleiding naar een algemene of andere voorziening. Hierdoor hoeft een klant zijn verhaal niet steeds opnieuw te vertellen en wordt daadwerkelijk een warme overdracht gerealiseerd.

Het college beschouwt hiermee de motie als afgedaan.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris de burgemeester

Koen de Snoo Pauline Krikke

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk
BOW/2017.181

Afdruk aan:

1x OCW bestuurlijke stukken (interne afdrukken worden via dit adres verzorgd)
1x OCW, Maaike Heijnen