



KEUKENTAFEL > Aan de keukentafel wordt bepaald of en welke zorg en ondersteuning nodig is. Wie schuiven allemaal aan en wat moeten de gespreksleiders doen. Of laten. Elke gemeente pakt het anders aan.

BRIGIT KOIJMAN

Leren kijken met andere **ogen**

Aan een ronde tafel met een Perzisch kleedje zitten een bebaarde jongeman en een oude dame met haar dochter. Op het dressoir tikt een klok, aan de wand hangt een aardewerken bordje met in kleurige geglazuurde letters: 'Van het concert des levens, krijgt niemand een program.' Het gesprek is ongemakkelijk. Haar rolstoel loopt erg zwaar, vertelt de oude dame tegen de jonge man, waarop hij antwoordt: 'De laatste jaren is er een beetje een claimgericht aanbod geweest, en dat willen we eigenlijk meer richting "eigen kracht, richting zelfredzaamheid. Er moet dus een soort cultuuromslag komen.' Even later: 'Het is voor de gemeente niet te betalen om iedereen een rolstoel te geven die 'm maar een keer in de week gebruikt.' Dan: 'Eigenlijk wil ik met u het gesprek aangaan over wat u nog wel kunt.' De dame werpt tegen: 'Maar ik heb maar twee keer per maand drie uurtjes hulp in de huishouding.' De grijswitte poes miauwt en wrijft met haar flank tegen de tafelpoot. 'Kijk,' legt de jongeman uit. 'Op het moment dat u zegt "ik kan het ook oplossen op een andere manier, binnen mijn eigen netwerk, met behulp van de burens," dan zou dat hartstikke mooi zijn natuurlijk.' Daar voelt de oude dame niets voor, antwoordt ze, ze wil niet te afhankelijk zijn van haar burens. Dan kijkt de jongeman de dochter aan en vraagt: 'Zijn er nog oplossingen binnen de eigen familie, misschien?'

Worsteling

De scène hierboven vond een klein jaar geleden plaats in Deventer, waar men net begonnen was met de zogeheten 'keukentafelgesprekken'. Nieuwsuur zond 'm uit, en dit gesprek ging de geschiedenis in als schoolvoorbeeld van hoe het niet moet. Afgezien van zijn tenenkrommende ambtelijke jargon, lijkt de gemeentelijk medewerker louter gekomen te zijn om de oude dame haar voorzieningen te ontnemen. Deventer is niet de enige gemeente waar men worstelt. Het begon een paar jaar geleden met 'De Kanteling', een nieuwe manier van werken binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van mensen. Daar komen nu de decentralisaties bovenop, waardoor vanaf volgend jaar nieuwe doelgroepen moeten worden bediend (waaronder lichamelijk gehandi-

'Het was een hele omslag die we hebben moeten maken'



capten, licht verstandelijke gehandicapten en mensen met psychiatrische problematiek). En last but not least de bezuinigingen. Al die veranderingen komen samen in dat ene 'keukentafelgesprek', waarin het dagelijks leven van de zorgvrager als het ware in kaart wordt gebracht, om te kijken hoe die het beste ondersteund kan worden, met behoud van 'eigen kracht' en op een kostenefficiënte manier.

Aandacht

Wat zijn nu precies de keuzes waar gemeenten voor staan om de keukentafelgesprekken op een goede manier te kunnen vormgeven? En hoe kunnen 'Deventer toestanden' worden voorkomen? Volgens Marjoke Verschelling, adviseur Participatie en Burgerschap bij Movisie, is een competente gespreksvoerder cruciaal. 'Dat kan een welzijnsprofessional zijn, of een lid van het sociaal wijkteam, of een Wmo-ambtenaar. Het gaat erom dat hij of zij de kunst verstaat om zo'n gesprek zorgvuldig te voeren. Goed kunnen doorvragen om te snappen wat er echt speelt, hoort daarbij. Iemand kan een aanvraag doen voor taxivoer,

terwijl eenzaamheid het achterliggende probleem is. Echte aandacht is dus belangrijk, het mag geen aangeleerd trucje zijn. Die sensitiviteit kan ook nodig zijn om de verhoudingen in te schatten tussen de persoon met de ondersteuningsvraag en diens mantelzorgers. Het moet iemand zijn die de nieuwe doelgroepen – met zwaardere beperkingen – goed kent, en weet dat mensen soms last kunnen hebben van concentratieverlies, om maar wat te noemen. Idealiter heeft de gespreksvoerder een sociaal-agogische achtergrond, want de complexiteit van de ondersteuningsvragen neemt toe. Het gaat vanaf komend jaar niet alleen meer over woningaanpassingen en mobiliteit, maar ook over dagstructuur, begeleiding bij het zelfstandig functioneren en dat soort dingen. Dat vraagt andere competenties en andere kennis.' De ondersteuningsvragen worden complexer, maar moeten met minder geld worden opgelost. Daarom, én om de zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen, wordt steeds vaker diens omgeving betrokken bij het participatieplan – of hoe de uitkomst van het keukentafelgesprek (of gesprekken, het zijn er soms meer dan één) – ook mag heten. Familie, mantelzorgers, een bevriende buurman en bijvoorbeeld een professionele begeleider zitten dus vaak ook aan tafel. Daarnaast kan een onafhankelijke cliëntondersteuner worden ingeschakeld, of iemand van MEE, de organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een beperking. Kortom: het kan druk worden aan die keukentafel. Ook daarom is een goede gespreksleider van belang.

Een fundamentele beslissing die gemeenten moeten nemen, is: geven we de gespreksvoering uit handen aan externe deskundigen, of zetten we er eigen ambtenaren voor in? En in dat geval: trainen we de huidige Wmo-medewerkers, of nemen we nieuwe mensen aan met een gespecialiseerde achtergrond? Lopik (14.000 inwoners, negen dorpskernen) besloot tot het laatste. Tegen de trend van schaalvergroting en regionalisering in, haalde deze gemeente de uitvoering van de Wmo kort geleden weer terug in eigen huis, en richtte een 'breed sociaal loket' op, met het oog op de nieuwe toekomstige taken. Scheidend wethouder Ina de Korte (CU) vertelt hoe deze keuze tot

stand kwam. 'Sinds 2007 deed buurgemeente Nieuwegein voor ons de uitvoering van de Wmo. Samen met onze portemonnee gaven we daarmee ook de regie uit handen. Hoe blij we ook zijn dat Nieuwegein het al die jaren voor ons gedaan heeft, de dorps cultuur van hier met zijn grote vrijwilligersaanbod kent men daar niet. Het argument was steeds dat we te klein waren, en dus te kwetsbaar. Maar juist omdat nu het takenpakket zoveel groter wordt, kunnen we het weer zelf doen. Nu hebben we speciaal voor het Breed Sociaal Loket twee nieuwe mensen kunnen aannemen, met precies de juiste achtergrond om de keukentafelgesprekken te voeren. Er waren zo'n honderd sollicitanten, waaronder veel Wmo-consulenten, maar wij hebben bewust gekozen voor mensen die niet in het oude systeem hebben meegedraaid, om de omslag gemakkelijk te kunnen maken.'

Omslag

Marijke Prins is 'participatie-adviseur' in Almere (een nieuwe benaming voor wat vroeger Wmo-consulent heette). Ze is van huis uit medisch secretaresse, en werkte in de thuiszorg voor ze bij de gemeente terecht kwam als Wmo-consulent. Haar collega's hebben uiteenlopende achtergronden, van fysiotherapeut en ergotherapeut tot maatschappelijk werker. Ze volgden sinds Almere twee jaar geleden met De Kanteling begon een driedaags opleidingsprogramma; daarna ging nog één keer een coach mee op op huisbezoek om feedback te geven op het gesprek. Voelt Prins zich voldoende toegerust voor de gesprekken-nieuwe-stijl? 'Meestal wel. Maar laatst was ik bijvoorbeeld bij een gezin met psychiatrische multiproblematiek, en daar wist ik even niet waar ik moest beginnen. Dan ga ik naar een gespecialiseerde collega om te vragen hoe ik het moet aanpakken.'



De nieuwe manier van werken bevalt Prins goed. 'Ons werk is leuker en interessanter geworden. In plaats van alleen maar een scootmobiel te regelen, krijgen we nu veel meer informatie over iemand en kunnen we op meer terreinen hulp bieden. Voor de burger werkt het ook goed, denk ik, dat we nu een breed gesprek voeren over alle leefgebieden. "Goh, nooit geweten dat hier een buurthuis zat", zegt iemand dan.'

'Het was een hele omslag die we hebben moeten maken, het heeft wel een half jaar geduurd voor ik eraan gewend was. We moesten leren om met andere ogen te kijken, niet alleen naar beperkingen maar ook naar wat iemand nog wel kan. Wij waren gewend om louter te denken in voorzieningen die de gemeente verstreekte, zoals een rolstoel of taxivoer. Nu bekijken we veel meer verschillende mogelijkheden. We denken ook met de mensen mee over de toekomst. Als iemand bijvoorbeeld slechter ter been raakt, wijzen we op de mogelijke oplossingen die er zijn als hij of zij over een tijdje misschien niet meer de trap op kan. Door deze intensieve gesprekken over alle leefgebieden, leer je iemand beter kennen. Dat maakt het soms moeilijk om nee te zeggen. Laatst wilde iemand heel graag een fiets met trapondersteuning. Hij kwam daar niet voor in aanmerking omdat zijn fysieke beperkingen daar niet zwaar genoeg voor waren.'

Elke gemeente pakt het weer anders aan. Schinnen in Zuid-Limburg heeft MEE gevraagd om de keukentafelgesprekken te voeren. Opmerkelijk, omdat MEE hiermee mogelijk zijn rol als onafhankelijke belangenbehartiger op het spel zet door een verlengstuk te worden van een gemeente met een fikse bezuinigingsopdracht. Irene Thuis, bestuurder en directeur van MEE Zuid-Limburg, ziet dit anders. 'De bedoeling van het keukentafelgesprek is om helder te krijgen waar de vraagstukken liggen. Als het goed is, is het de eerste stap om de hulpvraag te verduidelijken. Per definitie zou de gespreksvoerder dus juist heel erg moeten meedenken met de cliënt en vanuit zijn positie moeten redeneren. Het gaat in Schinnen om een pilot; wij doen mee om eraan bij te dragen dat de keukentafelgesprekken gevoerd worden zoals ze oorspronkelijk bedoeld zijn. Als blijkt dat ze straks weer versmald worden tot een klassiek intakegesprek, is het voor ons de vraag of wij mee blijven doen.'

Experiment

De keukentafelgesprekken bevinden zich overal nog in de experimentele fase. Niemand weet nog hoe het in de praktijk allemaal zal uitpakken. Movisie-adviseur Marjoke Verschelling noemt het 'spannend'. 'In de nieuwe Wmo ligt de nadruk op het stimuleren van 'eigen kracht' en zelfredzaamheid. Eerst door inzet van het eigen netwerk, dan van collectieve voorzieningen en pas in laatste instantie van maatwerkvoorzieningen. Maar maatwerk is per definitie subjectief en in iedere situatie anders. Sommigen zijn dan ook bang dat mensen via bezwaarschriften alsnog voorzieningen gaan claimen. Ook dat maakt het belang van een goed gesprek duidelijk, waarin zorgvuldig in overleg met de cliënt gekeken wordt naar wat iemands beperkingen zijn en wat iemand wel kan.' De nieuwe wet biedt veel kansen, meent Verschelling, maar er zijn ook risico's. 'Omdat heel breed gekeken wordt naar iemands persoonlijke situatie en de omgeving erbij betrokken wordt, kan de ondersteuning beter toegesneden worden op het individu. Daar tegenover staat bijvoorbeeld het risico dat mensen zonder sociaal netwerk verder geïsoleerd raken en niet de hulp krijgen die ze nodig hebben.' Gemeenten leunen te veel op dat netwerk van mensen. <

De Tweede Kamer heeft inmiddels ingestemd met de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Daarin worden mantelzorgers en onafhankelijke cliëntondersteuners (zoals MEE, ouderenadviseurs, maar ook vrijwilligers) expliciet genoemd. Gemeenten krijgen de plicht om mantelzorgers en vrijwilligers, evenals de zorgvrager, passende ondersteuning te bieden. Tevens is in de wet vastgelegd dat de gemeente de zorgvrager dient te wijzen op de mogelijkheid van een cliëntondersteuning en de onafhankelijkheid van cliëntondersteuners dient te waarborgen. De Eerste Kamer behandelt de wet naar verwachting voor de zomer.