

Verkennde evaluatie gewijzigd beleid HbH

Interview Niek Dijkmans

Vrijdag 24-11-2017 13.00 – 13.30 uur

Stadskantoor Utrecht

Dhr. Dijkmans is vanuit de WMO-cliëntenraad heel nauw betrokken geweest bij het hele traject.

Dhr. Dijkmans: Vanaf het begin af aan, dat het is begonnen bij de WMO, hebben we altijd aangegeven dat de manier waarop de gemeente het aangepakt had, dat wij dat niet de juiste manier vonden. Daar hebben we van gezegd, dat moet je anders organiseren, veel intensiever, veel meer gesprekken voeren. Wij hebben dus aangedrongen op verandering en dat is nu gerealiseerd. Dus wij hebben echt het gevoel, dat onze bijdrage in al die jaren, alle gesprekken die we gevoerd hebben, dat dit daar het resultaat van is. Dus het hele verbeterplan is in feite voor mijn gevoel ook iets waar wij aan bijgedragen hebben. En ik ben ook heel enthousiast over de resultaten.

Effecten gewijzigd beleid – verruiming basisuren

Wat heel duidelijk naar voren komt uit alle gesprekken die we gevoerd hebben is dat door die meer uren er gewoon minder irritatie is bij de klant. We horen nu, er zijn gewoon meer uren, waar we eerder altijd zeiden, het is gewoon te weinig. Er is daardoor een veel minder krap schema ontstaan. Er is nu gewoon ruimte om gesprekken te voeren. Mensen hebben gelegenheid om even koffie te drinken. Er zit dus gewoon meer speling in het hele verhaal. Dat is waar wij ook op aangedrongen hadden. En er is ook een stukje signalering, er is nu gewoon ruimte voor de mensen die bij die gezinnen of mensen komen, om te kijken wat er aan de hand is. Die ruimte wordt nu gewoon geboden, doordat het minder strak is op de uren. Dus minder irritatie, een minder krap schema. Wat we nog wel merken, met name bij de mensen die niet direct via de buurtteams binnenkomen, met name de WLZ-mensen dat daar nog wel eens vergeten wordt om ook aan HbH te denken. Dat is een aparte groep.

Maar wat wij wilden bereiken met het verbeterplan, dat hebben we heel duidelijk gezien. Er is meer ruimte voor alles, dus wat dat betreft is het heel positief uitgekapt.

Effecten gewijzigd beleid – huisbezoeken door de buurtteams

Dat is voor mijn gevoel de belangrijkste wijziging, dat bij iedereen altijd iemand binnen komt. We hebben gesignaleerd dat 20% van de mensen die HbH gebruiken in beeld waren bij de buurtteams. Nu in principe 100%. Waar we wel zorgen over hebben is of dat dan wel allemaal goed ingebed is in de organisatie van de buurtteams. Daar kom ik zo nog wel op terug. Maar ze hebben natuurlijk veel meer klanten binnen gekregen in hun organisatie en hoe gaan ze dat dan in hun organisatie wegzetten. Ik kom daar zo meteen nog op, maar dat is bij ons wel een punt van zorg. Maar met name door die buurtteams hebben we nu een betere signaleringsfunctie. Want die zitten meteen bij de mensen aan tafel.

Effecten gewijzigd beleid – signaleringsfunctie hulpen

Nu moet nog gaan blijken of dat ook gaat werken. In feite hebben ze daar tijd voor, maar de komende tijd zal moeten blijken hoeveel signalen dat nu oplevert. En dat heeft dan natuurlijk ook weer met de buurtteams te maken; hoe ligt nu de link tussen degenen die bij de mensen thuis komen en de buurtteams die het in feite moeten signaleren. Is daar voldoende link? Dat heeft ook te maken met de processen binnen de buurtteams, of zij dat allemaal aankunnen. Je kunt wel signaleren, maar het moet vervolgens ook wel ergens terecht komen. Dus de ruimte is er, maar nu nog het gevolg.

Heeft de gekozen aanpak geleid tot de gewenste resultaten; betere dienstverlening en grotere klanttevredenheid?

Ja, dat hebben we bereikt, vooral door net dat extra'tje aan uren beschikbaar te stellen. Dat was heel krap, maar door net iets meer te geven, blijkt gewoon dat mensen dat nodig hebben. En we hebben ook geconstateerd in het eerste jaar, toen er veel minder uren waren, dat er gigantisch veel bezwaren zijn geweest en eigenlijk is dat weggevallen op het moment dat we naar die twee uur per week zijn gegaan. En die uren maken nog niet eens zoveel uit, maar vooral het feit dat je een gesprek voert met iemand, daar haal je eigenlijk al alle argumenten voor een bezwaar mee onderuit. Ook al had je met hetzelfde aantal uren HbH al die gesprekken gevoerd, ook dan had je waarschijnlijk veel minder bezwaren gekregen. Het feit dat je bij mensen aan tafel zit geeft mensen al het gevoel dat dát hetgene is dat zij nodig hebben en dat zij dus ook krijgen wat zij nodig hebben. In plaats van het vroegere telefoontje 'u krijgt zoveel uur en u kunt bezwaar maken'. Het gaat dus heel erg om het gesprek, dat mensen zich gehoord voelen en dat heeft –denk ik- ook een hele hoop bezwaren weggenomen.

Andere knelpunten

Het valt me tegen dat uiteindelijk toch niet iedereen een gesprek gevoerd heeft. En dat terwijl we het hele jaar door horen dat het goed loopt en we aan het eind van het jaar goed uit gaan komen. En nu is er volgens mij 10% toch niet in een gesprek geweest. Die moeten nog aan bod komen. Dat wordt nu volgend jaar gedaan. Maar dan denk ik wel, had dat dat eerder aangegeven. De buurtteams geven aan, het is heel zwaar geweest. Maar had dat dan eerder gesignaleerd, dan had er meer ingezet kunnen worden. Om nu achteraf te constateren, 10% hebben we toch niet gedaan, terwijl ik vorige maand nog hoorde dat het allemaal op schema liep, daar had vanuit de gemeente toch nog wel wat meer sturing op mogen zitten. Op zich maakt het niet zo heel veel uit dat die cliënten nog geen gesprek hebben gehad, het zijn wel de cliënten die de minste noodzaak hadden, maar het is gewoon dat ontbreken van een signaal. Doe er dan wat aan. Je zegt, ik doe het binnen een jaar, doe het dan ook binnen een jaar. Het zijn klanten die al wel HbH hebben, maar ze hadden toegezegd dit jaar met iedereen een gesprek te voeren. En 10% hebben ze dan toch weer niet gedaan. Doe dan net wat extra en geef aan dat je het wel belangrijk vindt dat het wel gebeurt.

Bij de gemeente was dit trouwens ook niet zo bekend. Ik spreek regelmatig Judith en die gaf aan, wij horen signalen dat het allemaal goed loopt, allemaal op schema. En nu op het laatste moment komt het buurtteam er dan achter dat het toch niet wordt gehaald. Ik denk dat de gemeente daar meer bovenop had kunnen zitten, dan hadden ze er zeker van kunnen zijn dat het gehaald werd. Het heeft verder in feite geen consequenties, maar het heeft aan de andere kant ook geen consequenties voor de buurtteams dat ze het niet gehaald hebben. Dat viel mij wel een beetje tegen uit de rapportage van afgelopen periode.

Ik maak me zorgen over hoe het nu verder gaat. Er zat natuurlijk ook aan vast dat iedereen in beeld moest zijn bij de buurtteams. Ze hebben ook gezegd, we gaan daarna niet meer met iedereen standaard elke vier jaar dat gesprek voeren, dat wordt afhankelijk van de situatie. Eigenlijk zou je dus nu in beeld moeten hebben welke gesprekken je volgend jaar gaat voeren en het jaar daarna en het jaar daarna. Om die piek weg te halen. Maar ik vraag me af of dat nu in de organisatie goed ingebed is. Ik vraag me heel erg af of we niet aan het einde van de termijn weer een enorme piekbelasting krijgen, of dat nu wel goed ingebed is. Je wilt van die piek af.

Ik zat laatst in overleg over een totaal ander onderwerp, maar daar zat iemand van het buurtteam bij, die zei, we krijgen zoveel op ons bordje geschoven, de vraag is of we dat allemaal wel goed kunnen organiseren binnen ons buurtteam. Dat speelt hier dus ook. Ik vraag me, vanuit dat signaal, wel af, ze hebben wel heel veel en is dat wel goed belegd, gaat dat wel goed binnen de buurtteams. Ze hebben heel veel op hun bordje liggen. Sneeuwt dit dan niet onder? Het is natuurlijk makkelijk om het gewoon vier jaar niet meer te doen, maar eigenlijk moeten ze die mensen wel in beeld houden en kijken wat daarmee gebeurt, ondanks dat het er zo veel zijn.

En ik maak me zorgen over de link tussen de mensen die bij de mensen thuis komen en de buurtteams, of dat proces goed ingebed is. Of die signalen wel goed door kunnen komen. Via de zorgverlener, dan wel rechtstreeks. Daar maak ik me zorgen om.

Maar voor de rest is het perfect maatwerk. Wat we wel constateerden, maar dat weten jullie waarschijnlijk ook wel, is dat daar waar er uren te kort komen, dat dat vooral zit in het verhaal dat de zware was uit de standaard is gehaald. Je zou dus kunnen overwegen of dat dan toch niet standaard zou moeten zijn. Dat maakt het misschien makkelijker. Die zware was is er uitgevallen in het onderzoek –waar wij overigens heel dicht bij betrokken zijn, dat hebben ze heel leuk gedaan- die is niet meer standaard. Maar eigenlijk merk je nu dus dat een heel grote groep daar wel behoefte aan heeft. Dus als je dat weer terug zou voegen, dan heb je daar geen discussie meer over. Heel veel mensen hebben nu extra uren gekregen, juist voor die zware was. Dus dan moet je je afvragen, moet je dat er dan niet standaard in stoppen, want dan heb je daar geen discussie over. Dat is het voordeel van het systeem. Je hebt gewoon standaard 108 uur die je krijgt, daar is geen discussie over. Je weet precies wat er gedaan moet worden en als je merkt dat je meer nodig hebt, dan kun je dat in principe krijgen. De discussie is daarmee veel makkelijker, het gesprek wordt makkelijker gevoerd. In plaats van dat je, net als vroeger, elk onderdeel moet gaan meten. Met de was ook in de basis zou je gemiddeld misschien iets hoger uitkomen, omdat niet iedereen gebruik maakt van die was, maar je hebt dan wel veel minder discussie, meer tevredenheid. Met die 108 uur kom je dan wellicht net niet helemaal uit, dus het wordt dan wellicht wel iets duurder. Het is de vraag of je dat zou willen. Het maakt het wel wat simpeler. Het neemt de discussie weg. Je zou bijvoorbeeld ook kunnen zeggen, geef iedereen als erom gevraagd wordt standaard zoveel uren was mee. Maar dat gebeurt nu waarschijnlijk ook.

Nog mogelijke andere verbeteringen?

Eén van onze mensen is altijd heel druk bezig met het PGB-verhaal en die hamert er altijd op dat PGB er altijd een beetje bekaaid af komt. Er wordt weinig aandacht aan gegeven, dat je HbH in feite ook via een PGB kunt doen.

En de eigen bijdrage bij HbH. Maar dat is een algemeen WMO-probleem, wat precies de eigen bijdrage gaat worden. Maar dat is niet specifiek voor HbH.

Voor de rest zijn we heel enthousiast. We krijgen alleen wel signalen binnen dat de wethouder nog meer maatwerk wil.

Meer maatwerk mogelijk/alternatieve uitvoeringsvarianten

Ik vind de andere varianten geen verbetering. Ik ben echt enthousiast over deze manier. Het is helder, het is duidelijk, iedereen weet waar hij aan toe is, er is weinig discussie. Dit is voor mijn gevoel de beste maatwerkvoorziening die je kunt regelen. Ik vind dit echt maatwerk, 100% maatwerk. Je krijgt een aantal uren, daar is geen discussie over, en alles wat je meer wilt hebben –en dat is maar een kleine groep die dat nodig heeft- daar kun je over in discussie en dat kun je dan ook krijgen. Geen enkel probleem. Dat is maatwerk. Als je dit nu weg zou halen en iedereen afzonderlijk weer zou gaan beoordelen, dan krijg je van iedereen weer veel meer discussie, veel meer gedoe, wordt het veel lastiger. En waar je misschien een klein beetje bespaart, want dat is misschien wel het resultaat, dat je gemiddeld iets lager uitkomt, dat weegt niet op tegen het gemak dat je nu hebt. Als je het toch zo zou realiseren, dan moet je ook met iedereen weer een gesprek voeren en dan krijg je toch ook weer een afvinklijstje, dat lijstje wat ze zo mooi gemaakt hebben van alle uren per onderwerp, dat ga je dan toch weer meenemen en aanvinken en optellen. Het systeem is precies hetzelfde. Alleen nu hebben we gewoon die 108 uur. Dat heeft heel veel werk gekost, daar hebben heel veel mensen naar gekeken, daar zit heel veel ervaring in, daar moet je gewoon gebruik van maken. Ga niet weer opnieuw beginnen. Dan heb je ook een probleem met de buurtteams, want die kunnen dat niet zo duidelijk doen. Dan heb je echt weer mensen nodig die gespecialiseerd zijn in dit

soort onderwerpen. Dus wat mij betreft, alsjeblieft niet. En zeker niet alweer met iedereen een gesprek voeren, want ook dat zit er aan vast als je dit weer verandert. Dus houd dit gewoon zo en houd het bij de buurtteams en zorg ervoor dat om de zoveel tijd mensen weer, als het nodig is, een gesprek krijgen. Niet onnodig weer iedereen die frustraties bezorgen.

En als je voor het resultaat gaat, dus het moet gewoon schoon zijn, dan krijg je daar weer discussie, want wat is een schoon en veilig huis, wat houdt dat in? Dat is bij iedereen weer anders. Dan krijg je daar weer iedere keer discussie over. Iedereen heeft een ander beeld van het resultaat.

Dat klanten weten waar ze aan toe zijn is een van de belangrijkste dingen. Want anders krijg je ellelange discussies weer met iedereen over wat ze schoon vinden. Die discussie hebben we nu gevoerd met allerlei deskundigen, daar hebben mensen op gestudeerd, dat zit nu in een rapport, ga daarmee aan de slag. Ga niet diezelfde discussie, die zo ingewikkeld is, elke keer weer met de mensen voeren. Nogmaals, ik vind dit de beste maatwerkvoorziening die je kunt krijgen.

Als algemene voorziening is daar volgens mij helemaal geen behoefte aan. Je krijgt een indicatie, als je het nodig hebt, dan kun je het aanvragen. Die ruimte is er gewoon. Er wordt ook veel reclame voor gemaakt, iedereen weet waar hij aan toe is. Ik vind, wat er nu ligt, daar hebben wij hard voor gestreden, en ik hoop dat dat ook lang zo blijft.