

Het keukentafelgesprek, visie en uitgangspunten (advies Mezzo)

Het keukentafelgesprek in de praktijk

Inleiding

Gemeenten krijgen een steeds grotere taak in de ondersteuning van burgers bij zelfredzaamheid en participatie, vooral daar waar burgers er zelf of met behulp van hun sociale omgeving niet uitkomen. Burgers kunnen overeenkomstig de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, kortweg Wmo, in aanmerking komen voor ondersteuning. Bij een verzoek voor maatwerkondersteuning heeft de gemeente een onderzoeksplicht. Onderdeel van dit onderzoek is wat de aanvrager zelf kan doen, al dan niet met behulp van mantelzorg en vrijwilligers. Mezzo heeft bedongen dat de onderzoeksplicht ook behelst dat de mantelzorger kan aangeven welke ondersteuning nodig is om mantelzorg te kunnen bieden, waarbij mantelzorg niet kan worden gezien als voorliggende voorziening. De gemeente bepaalt zelf bij gemeentelijke verordening op welke manier uitvoering wordt gegeven aan deze onderzoeksplicht. In de praktijk zullen veel gemeenten hiertoe een gesprek aangaan met diegene die een beroep wil doen op (maatwerk)ondersteuning. Dit gesprek wordt wel "het keukentafelgesprek" genoemd. Dit keukentafelgesprek is van grote betekenis voor de hulpvrager¹ en zijn mantelzorger(s). Immers hier wordt de basis gelegd voor de ondersteuning die geboden wordt. 1) In deze notitie wordt gekozen voor de term hulpvrager, hierbij in acht nemende dat de betreffende hulpbehoevende hier niet altijd actief om vraagt.

In deze notitie worden de visie en uitgangspunten van Mezzo ten aanzien van het keukentafelgesprek verwoord. Dit vanuit het perspectief van de mantelzorger. Deze notitie is bedoeld voor belangenbehartigers, mantelzorg en gemeenten om hun eigen positie ten aanzien van het keukentafelgesprek nader te bepalen. **De Wmo-adviesraad Etten-Leur onderschrijft deze visie.**

Visie

Op eigen wijze zorgen

Het huidige regeringsbeleid is er op gericht dat burgers zoveel mogelijk zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de zorg en ondersteuning voor elkaar. Daar waar dat niet lukt, biedt de overheid ondersteuning. Mezzo vindt het legitiem dat aan mensen de vraag wordt gesteld of zij kunnen bijdragen in de zorg en ondersteuning voor elkaar. Deze verantwoordelijkheid nemen burgers in de praktijk ook al. In Nederland verlenen al ruim 2,6 miljoen mensen langdurig of intensief hulp aan mensen die ondersteuning nodig hebben. Dat doen zij onbetaald, veelal uit liefde en betrokkenheid voor degene voor wie zij zorgen. Uitgangspunt van Mezzo is dat mensen de zorg op eigen wijze kunnen doen en de zorg kunnen combineren met een betaalde baan, opleiding of bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Dit betekent ook dat mantelzorg niet verplicht of afgedwongen kan worden.

Maatwerk

Op eigen wijze zorgen vraagt om maatwerk. Immers elke hulpvraag en elke persoon is anders. Het bieden van maatwerk is een grote uitdaging. In de afgelopen jaren zijn we

gewend om in systemen te denken, met protocollen te werken en te komen met kant en klare oplossingen en zorgpakketten. Bij maatwerk ligt de focus op het resultaat. De ene burger zal namelijk in dezelfde situatie een andere ondersteuning nodig hebben en ontvangen dan de andere burger om hetzelfde resultaat te bereiken.

Indicatie

Aan de ondersteuning en zorg die aan burgers wordt geboden gaat een (zorg)indicatie vooraf. Een indicatie is noodzakelijk om schaarse middelen rechtvaardig te verdelen onder diegenen die deze hulp het hardst nodig hebben. Een indicatie kan echter ook de hiervoor beschreven maatwerkoplossingen in de weg staan, vooral daar waar de indicatie bestaat uit vast omschreven toetsingscriteria, protocollen en beslisbomen. Een goede indicatie, die ruimte biedt voor maatwerkoplossingen, bestaat in de visie van Mezzo uit een open dialoog tussen betrokken partijen; te weten de hulpvrager, betrokken mantelzorgers en de gemeente (of vertegenwoordigende partij). Het kenmerk van een dialoog is dat partijen, bewust van ieders rol en verantwoordelijkheid, als gelijkwaardige partners het gesprek aangaan 2), waarbij eerst de (zorg)situatie in beeld wordt gebracht en pas daarna de mogelijke vraagstelling en oplossingrichtingen aan de orde komen. De uitdaging is daarbij te kijken naar het totaalplaatje; ieders positie en rol, verwachtingen, vraag en mogelijke bijdrage aan de oplossing.

2) In voorkomende gevallen kan het wenselijk zijn dat er (eerst) afzonderlijke gesprekken plaatsvinden met de betrokkenen, bijvoorbeeld daar waar de mantelzorg zich niet goed durft te uiten in het bijzijn van de hulpvrager.

Uitgangspunten

De uitdaging is balans vinden tussen afspraken die houvast geven aan hulpvragers, mantelzorgers en de gemeenten en de vrijheid die nodig is om écht maatwerkafspraken te maken!

1. De hulpvrager en de mantelzorgers staan centraal

In veel gemeentelijke nota's wordt gesteld dat de hulpvrager en zijn omgeving centraal moeten staan. Dit betekent dat de formele zorg moet aansluiten op de informele zorg en niet andersom. Bij de inzet van deze formele zorg moet rekening gehouden worden met de mogelijke ondersteuning van de mantelzorgers.

Een hulpvrager en mantelzorgers hebben vaak zelf goed zicht op wat werkt en wat niet. Waar mogelijk houdt de hulpvrager zelf de regie over het zorgplan. Er wordt gesproken met de hulpvrager en de mantelzorgers, niet over de hulpvrager en de mantelzorgers. In deze gesprekken is de mantelzorgers een gelijkwaardige gesprekspartner en niet een afgeleide van de hulpvrager. Er wordt dan ook niet enkel gesproken over de inzet van de mantelzorgers, maar de mantelzorgers wordt vanuit een breder perspectief benaderd, zoals werk, inkomen en vrijetijdsbesteding.

2. Evenwicht tussen flexibele inzet van formele zorg en houvast voor de hulpvrager en mantelzorgers

De hulpvraag van zowel de hulpvrager als de mantelzorgers is dynamisch. Het ziektebeeld kan veranderen, maar ook de grenzen van mantelzorg zijn niet statisch. Om aan te kunnen sluiten bij de zorgvraag zal de formele zorginzet, binnen een bepaalde bandbreedte, flexibel moeten zijn. Toch zullen er heldere afspraken gemaakt moeten worden, zodat de hulpvrager en de mantelzorgers wel kunnen rekenen op de formele zorg. Dit geldt tevens voor de ondersteuning expliciet voor de mantelzorgers. Er zal rekening gehouden moeten worden met het leven van de mantelzorgers, waarin de mantelzorgers het ene moment meer ondersteuning behoeft dan het andere moment. Om op deze manier te kunnen werken, zal de gespreksvoerder naast de

kennis en expertise omtrent de hulpvraag van de hulpvrager, ook kennis en expertise moeten bezitten omtrent de vraag en ondersteuning van de mantelzorg.

3. Eenduidige, heldere afspraken

Afspraken omtrent de inzet van formele zorg en informele zorg worden goed vastgelegd. Er blijft 1 aanspreekpunt waar zowel de hulpvrager als de mantelzorg met vragen terecht kunnen, maar die ook aangesproken kan worden wanneer afspraken niet worden nagekomen.

4. Mandaat bij gespreksvoerder

De gespreksvoerder is onafhankelijk en heeft het mandaat om snel ondersteuning in te zetten. Het gaat hierbij ook om ondersteuning van de mantelzorg. Alleen op deze wijze kan snel geanticipeerd worden op de hulpvraag en kan ook daadwerkelijk maatwerk worden geleverd. Dit vergt bepaalde competenties van de gespreksvoerder waar afspraken over moeten worden gemaakt.

5. Integrale vraagverheldering

Pas wanneer alle domeinen aan bod zijn gekomen, ook van de mantelzorg, kan worden bepaald welke formele zorg aansluit bij de zorgvraag van de hulpvrager en de mogelijkheden van de mantelzorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om werk en inkomen, beperkingen van de mantelzorg, maar ook om sociale activiteiten en eigen tijd van de mantelzorg. Dit wordt tevens benadrukt in een brief van staatssecretaris Van Rijn: "Nu worden de vraag van een mantelzorg en de vraag van de cliënt vaak als twee naast elkaar staande vragen benaderd, terwijl de situatie van de cliënt en de mantelzorg meestal onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Door integraal te kijken naar de cliënt en zijn sociale netwerk kan maatwerk worden geleverd voor het hele systeem.

³ Staatssecretaris Van Rijn, *Versterken, verlichten, verbinden*, 20 juli 2013.

6. Keuzevrijheid is gewaarborgd

Hulpvragers en de mantelzorg moeten binnen de mogelijkheden keuzevrijheid hebben in de hulp die ze ontvangen. Bij de inzet van zorg zal rekening moeten worden gehouden met persoonlijke voorkeur en kleine doelgroepen. Tevens moet het mogelijk zijn voor inwoners om buiten de inkoopcontracten om te kiezen voor professionals en organisaties

7. Signalen worden tijdig opgevangen

Escalatie van problemen moet voorkomen worden door het vroegtijdig signaleren van behoeften en ondersteuningsvragen van de hulpvragers en de mantelzorg. Dit betekent dat iedereen in de sociale omgeving weet waar signalen in een sfeer van openheid en goed vertrouwen worden ontvangen. Vervolgens moet hier adequaat op worden ingespeeld. Door het vroegtijdig aanbieden van passende ondersteuning kan het gebruik van intensieve ondersteuningsvormen afnemen. Adequaat reageren op signalen betekent ook handelen in gevallen waarbij de hulpvragers en de mantelzorg niet zelf om hulp vragen, maar er wel problemen worden gesignaleerd. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen.

De signaleringsfunctie stopt niet bij het keukentafelgesprek. Er worden evaluatiemomenten gepland.

Informeel hulpvragers en mantelzorg over rechten, plichten en mogelijkheden

Gemeenten stellen dat de regie bij de hulpvrager en zijn omgeving moet liggen. Om deze rol op te kunnen vervullen, moet zowel de hulpvragers als de mantelzorg kennis hebben met betrekking tot die rol. In het keukentafelgesprek moet een indicatie worden gemaakt van wat er nodig is om de regierol te vervullen. Dit kan informatie of een training zijn, maar ook andere vormen van ondersteuning.

Daarnaast moet de mantelzorger, als belanghebbende, een rol krijgen in de procedure van bezwaar en beroep en hierover worden geïnformeerd.

8. Oog voor dagelijks leven mantelzorgers

Er zit een verschil in het kunnen verlenen van mantelzorg en het moeten verlenen van mantelzorg. In een keukentafelgesprek wordt rekening gehouden met het dagelijks leven van de mantelzorger. Extra aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van jonge mantelzorgers die nog veel tijd moeten investeren in fysieke, cognitieve en sociale ontwikkeling. Als vanzelfsprekend wordt de vrije tijd van alle mantelzorgers gewaarborgd.

9. Privacy van de hulpvragers en de mantelzorger wordt gewaarborgd

Er zit een spanningsveld tussen enerzijds een zorgvuldige gegevensuitwisseling in het kader van samenhang, integraliteit, een warme overdracht en anderzijds de bestaande strikte privacywetgeving.

De hoofdregel van de Wet bescherming persoonsgegevens luidt dat iedereen het recht heeft om te weten wat er waar over hem/haar vast ligt en wat er tussen wie wordt uitgewisseld. Dit geldt zowel voor de hulpvrager als de mantelzorger.

10. Mantelzorgers worden betrokken bij participatie

Nu gemeenten veel verantwoordelijkheid leggen bij mantelzorgers zal gewaarborgd moeten worden dat deze mantelzorgers ook een stem hebben in de beleidsvorming. Dit kan in de verordeningen omtrent Wmo-raden, cliënt- en participatieraden etc. worden gewaarborgd.