Een onderzoek naar De Kanteling in de Bollenstreek

GEMEENTE HILLEGOM, LISSE, NOORDWIJK, NOORDWIJKERHOUT EN TEYLINGEN

Jeroen van der Bijl
Daisy van der Linden
SCIO CONSULT

Samenvatting

Sinds 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht. In december 2012 is in de vijf gemeenten van de Bollenstreek – de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen – het startschot gegeven voor de Wmo-Kanteling. De belangrijkste wijzigingen hiervan zijn de keukentafelgesprekken en het beroep op de eigen kracht van de burger. In 2013 heeft elke gemeente in de Bollenstreek zijn eigen werkwijze gehanteerd en is er op verschillende manieren aangestuurd en gecoördineerd. De projectleider zou echter graag de huidige aanpak getoetst willen hebben om daarmee aanbevelingen te kunnen doen voor de toekomst. Doel hiervan is om te komen tot een werkwijze voor de gehele Bollenstreek, verbeterpunten te kunnen doorvoeren ten aanzien van de werkwijze en zich voor te kunnen bereiden op de Wmo 2015. De onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidde: *Welke (combinatie van) werkwijze(n) heeft de voorkeur in de uitvoering van de Wmo in de vijf gemeenten van de Bollenstreek, kijkend naar de gedachten van de Kanteling zoals deze door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn geformuleerd en kijkend naar de Wmo 2015?*Het onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek, waarbij de data zijn verzameld door het houden van semigestructureerde interviews. Tevens bevat het onderzoek een kwantitatief gedeelte waarmee inzicht wordt verkregen in de hoeveelheid gevoerde keuken- en (her)indicatiegesprekken en het aantal verstrekte individuele voorzieningen. De totale onderzoekspopulatie bevat 51 personen, bestaande uit zes Wmo-coördinatoren, elf gespreksvoerders en 34 cliënten. De onderzoekspopulatie is deels select en deels aselect getrokken. De dataverzameling heeft plaatsgevonden in de periode van half februari tot eind april. De interviews zijn direct bij de afname uitgewerkt en gecontroleerd door de respondenten in het kader van de membercheck.

Uit de resultaten zijn belangrijke gegevens naar voren gekomen over de uitvoering van de Wmo-Kanteling in de Bollenstreek. Allereerst is gebleken dat er in de randvoorwaarden (onder andere de gebruikte meldings- en verslagformulieren) duidelijke overeenkomsten te zien zijn tussen de vijf gemeenten. Ook het proces (melding, huisbezoek en beoordeling) bevat veel overeenkomsten. Duidelijke verschillen in de werkwijze bevinden zich voornamelijk in de participerende partijen in het loket, oftewel: de partijen die het keukentafelgesprek voeren. Ten tweede is gebleken dat er een betere monitoring rondom de keukentafelgesprekken dient plaats te vinden. Kijkend naar De Kanteling, kan gezegd worden dat hiervoor zowel draagvlak als weerstand bij de gespreksvoerders bestaat. Het blijkt lastig, maar niet onmogelijk, om cliënten aan te spreken op de eigen kracht en het netwerk. Om tot alternatieve oplossingen voor individuele voorzieningen te komen, blijkt in de praktijk lastig te zijn. Ook is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de ervaringen van cliënten met betrekking tot het keukentafelgesprek over het algemeen positief zijn te noemen. Zij voelen zich veelal voldoende ondersteund in hun redzaamheid en participatie. Wel is een duidelijkere informatieverstrekking rondom het doel van het keukentafelgesprek op zijn plaats. Ten aanzien van de Wmo 2015 is uit de resultaten naar voren gekomen dat er duidelijke verschillen zijn in het beeld dat mensen hiervan hebben. Expertise wordt voornamelijk gemist ten aanzien van de verstandelijk gehandicaptenzorg en de GGZ.
Op basis van het uitgevoerde onderzoek en kijkend vanuit het perspectief van de kanteling en de onderzoekers, wordt de volgende werkwijze ten aanzien van de uitvoering van de Wmo geadviseerd: verschillende organisaties in het loket laten participeren; zorgen voor een duidelijke monitoring, communicatie en coördinatie; de cliënt te allen tijde informatie meegeven over het keukentafelgesprek; het ontwikkelen van een verdeelsleutel om cliënten toe te kennen op basis van de expertise en achtergrond van een gespreksvoerder; het trainen van gespreksvoerders voor continue ontwikkeling rondom de gespreksvoering en zorgen voor een heldere, eenduidige verslaglegging.

Voorwoord

Voor u ligt het rapport naar aanleiding van het uitgevoerde evaluatieonderzoek rondom de Wmo-Kanteling in de Bollenstreek. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Bollenstreek, te weten de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen en daarmee vertegenwoordigd door de projectleider, de heer R. Severijns.

De Wmo heeft als belangrijkste doel mensen te laten participeren in de maatschappij. De mensen die daar ondersteuning bij nodig hebben kunnen daarvoor bij hun gemeente terecht. De Wmo beoogt een omslag te maken in de denk- en werkwijze bij het bieden van dergelijke ondersteuning. Door deze Kanteling verschuift het accent naar vraag- en resultaatgericht werken, maatwerk, eigen kracht en verantwoordelijkheid van burgers en wederkerigheid. Hoe de gemeenten dit concreet vormgeven mogen zij zelf bepalen (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2013).

Middels dit rapport trachten wij inzicht te bieden hoe De Kanteling op het moment van schrijven in de Bollenstreek organisatorisch wordt vormgegeven en hoe deze werkwijze naar een hoger plan getild kan worden. In het kader van het onderzoek zijn interviews afgenomen met zowel de Wmo-coördinatoren als de gespreksvoerders en de cliënten. Bij dezen willen wij hen, en alle anderen die hun medewerking hebben verleend ten aanzien van het onderzoek, bedanken voor hun bijdrage.

Utrecht, 11 juli 2014

Jeroen van der Bijl
Daisy van der Linden
SCIO Consult

Inhoud

Samenvatting 1

Voorwoord 2

Hoofdstuk 1. Inleiding 5

1.1 Contextschets 5

1.2 Aanleiding 5

1.3 Onderzoeksvraag, deelvraag en doelstellingen 5

1.4 Leeswijzer 6

Hoofdstuk 2. Methode van onderzoek 7

2.1 Onderzoeksgroep 7

2.1.1 Coördinatoren (steekproef 1) 7

2.1.2 Gespreksvoerders (steekproef 2) 7

2.1.3 Cliënten (steekproef 3) 8

2.2 Onderzoeksontwerp 9

2.2.1 Interviews 9

2.3 Het meetinstrument 10

2.4 Data-analyse 11

2.5 Betrouwbaarheid en validiteit 11

2.5.1 Verwerking van resultaten 11

Hoofdstuk 3. Resultaten 12

3.1 Resultaten uit de interviews 12

3.1.1 Resultaten Wmo-coördinatoren 12

3.1.2 Resultaten gespreksvoerders 19

3.1.3 Resultaten cliënten 34

3.2 Resultaten uit de analyse van kwantitatieve gegevens 41

3.2.1 Het aantal gevoerde keukentafelgesprekken in 2013 41

3.2.2 Het aantal aanvragen voor voorzieningen in 2011, 2012 en 2013 (herindicatie- en indicatiegesprekken) 41

3.2.3 Het aantal verstrekte individuele voorzieningen door ISD Bollenstreek in 2011, 2012 en 2013 42

3.2.4 De gemiddelde kosten van de verstrekte individuele voorzieningen in 2011, 2012 en 2013 42

Hoofdstuk 4. Conclusies 43

4.1 Conclusies ten aanzien van Wmo-coördinatoren 43

4.1.1 Deelvraag 1 43

4.1.2 Deelvraag 2 43

4.2 Conclusies ten aanzien van gespreksvoeders 44
4.2.1 Deelvraag 3 44
4.3 Conclusies ten aanzien van cliënten 45
4.3.1 Deelvraag 4 45
4.4 Conclusies ten aanzien van kwantitatieve data 45
4.4.1 Deelvraag 5 45
Hoofdstuk 5. Aanbevelingen 47
5.1 Aanbevelingen voor de vijf gemeenten van de Bollenstreek 5.1.1 Verbeterpunten 47
5.1.2 Voorbereiding op de Wmo 2015 48
5.1.3 Onderzoeksvraag 48
Hoofdstuk 6. Discussie 50
6.1 Discussie onderzoek 50
6.1.1 Sterke kanten van het onderzoek 50
6.1.2 Minder sterke kanten van het onderzoek 50
Literatuurlijst 51
Bijlage 1 Interviewschema Wmo-coördinatoren 52
Bijlage 2 Interviewschema gespreksvoerders 56
Bijlage 3 Interviewschema cliënten (+ eventueel mantelzorg) 60

Hoofdstuk 1. Inleiding

In de inleiding wordt een schets gegeven hoe de Wmo-Kanteling in de Bollenstreek is vormgegeven. De inleiding start met een contextschets. Vervolgens wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven, waarna verder wordt gegaan met de onderzoeksvraag, deelvragen en doelstelling. Ten slotte wordt er in de leeswijzer een beschrijving over de inhoud en opbouw van het onderzoeksverslag gegeven.

1.1 Contextschets

Sinds 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht. Hiermee hebben de gemeenten de taak gekregen om hun burgers te ondersteunen en daarmee hun redzaamheid en deelname aan de samenleving te bevorderen. De Wmo verplicht gemeenten om mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem te 'compenseren'. Hoe gemeenten die compensatie precies moeten vormgeven schrijft de wet niet voor. Wel is een van de achterliggende gedachten van de Wmo dat burgers meer zorg voor elkaar gaan dragen. De bedoeling is dan ook dat de gemeente eerst de eigen mogelijkheden verkent van mensen die ondersteuning vragen en van hun netwerk. Als er voorzieningen nodig zijn, krijgen algemene of collectieve voorzieningen de voorkeur boven individuele voorzieningen (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2013). In december 2012 is in de vijf gemeenten van de Bollenstreek –gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen – het startschot gegeven voor de Wmo-Kanteling, met als belangrijkste wijziging de introductie van de keukentafelgesprekken en het beroep op de eigen kracht van de burger. In het kader hiervan zijn in het laatste kwartaal van 2012 in totaal 60 gespreksvoerders bijgeschoold om op uniforme wijze de gesprekken te voeren en gezamenlijk formats te ontwikkelen voor het meldingsformulier en het verslagformulier.

1.2 Aanleiding

In 2013 heeft iedere gemeente zijn eigen werkwijze gehanteerd en is er op verschillende wijze aangestuurd en gecoördineerd. Ook heeft er in dat jaar een doorontwikkeling en bijstelling van formulieren en werkprocessen plaatsgevonden en zijn er maatregelen genomen om het gebruik/de kosten van individuele voorzieningen terug te dringen.
Op het moment van schrijven is het proefjaar ten einde, wat maakt dat er voldoende tijd is verstreken voor een evaluatie die bruikbare informatie kan opleveren voor toetsing van de aanpak en aanbevelingen voor de toekomst.

1.3 Onderzoeksvraag, deelvraag en doelstellingen

Zoals hierboven beschreven dient de evaluatie bruikbare informatie op te leveren over de aanpak en aanbevelingen voor de toekomst. Om dit doel te bereiken, is de volgende doelstelling geformuleerd:

Het voor de vijf gemeenten van de Bollenstreek (Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen) in kaart brengen van de werkwijze die elke gemeente hanteert met betrekking tot de uitvoering van de Wmo-Kanteling en de ervaringen hieromtrent. Dit op het gebied van de gebruikte meldingsformulieren, verslagformulieren, het Cliënt Registratie Volg Systeem (CRVS), de bemensing en rol van de lokale loketten, de verschillende inzet van en invulling door de gespreksvoerders, de communicatie, coördinatie en triage. Doel hiervan is om tot één uniforme werkwijze met betrekking tot de uitvoering van de Wmo(-kanteling) te komen en voorbereid te zijn op de Wmo 2015.

Om bovenstaand doel te kunnen bereiken, is onderstaande onderzoeksvraag met bijbehorende deelvragen geformuleerd:

Welke (combinatie van) werkwijze(n) heeft de voorkeur in de uitvoering van de Wmo in de vijf gemeenten van de Bollenstreek, kijkend naar de gedachten van De Kanteling zoals deze door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn geformuleerd en kijkend naar de Wmo 2015?

Deelvragen:

1 Hoe verloopt het proces van de aanmelding voor ondersteuning tot het al dan niet toekennen van formele ondersteuning in de vijf gemeenten, in de praktijk?
2 Hoe ervaren de coördinatoren De Kanteling en de werkwijze in hun gemeente?
3 Hoe ervaren professionele gespreksvoerders De Kanteling en de werkwijze in hun gemeente?
4 Hoe ervaren mensen die voor maatschappelijke ondersteuning een beroep doen op de gemeente, de werkwijze in hun gemeente?
    - In hoeverre voelen zij zich uiteindelijk maatschappelijk ondersteund in hun redzaamheid en participatie?
5 Hoeveel keukentafelgesprekken, herindicatiegesprekken en indicatiegesprekken hebben er in 2013 in de Bollenstreek plaatsgevonden, hoeveel individuele voorzieningen zijn er verstrekt en in hoeveel gevallen is de eigen kracht en/of het sociale netwerk benut?

1.4 Leeswijzer

In de leeswijzer wordt informatie gegeven over de inhoud en opbouw van dit rapport. In hoofdstuk 1 is de aanleiding van het onderzoek beschreven waaruit de onderzoeksvraag, deelvragen en doelstellingen zijn voortgevloeid. In hoofdstuk 2 komt de onderzoeksmethode aan bod. In dit hoofdstuk zal meer informatie worden gegeven over de onderzoeksgroep, het onderzoeksontwerp, het meetinstrument en de analyse van de onderzoeksgegevens. Logischerwijs worden in hoofdstuk 3 dan ook de resultaten beschreven. Na de beschrijving van de resultaten worden in hoofdstuk 4 de conclusies beschreven, waarna in hoofdstuk 5 de aanbevelingen aan bod komen. Geëindigd zal worden met een discussie over het onderzoek.

Hoofdstuk 2. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke manier het onderzoek heeft plaatsgevonden. Deze beschrijving bevat de onderzoeksgroep, het onderzoeksontwerp, het meetinstrument en de analyse van de onderzoeksgegevens.

2.1 Onderzoeksgroep

Bij het uitvoeren van het onderzoek is sprake geweest van een drietal onderzoeksgroepen, namelijk de coördinatoren Wmo, de gespreksvoerders die de kantelingsgesprekken voeren en cliënten[1] die de kantelingsgesprekken hebben ervaren. Dit is dan ook de gehele populatie waarover het onderzoek uitspraken wil doen.

2.1.1 Coördinatoren (steekproef 1)

Elke gemeente van de Bollenstreek heeft één Wmo-coördinator. Tevens is er een Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD); een samenwerkingsverband van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen. Binnen de ISD Bollenstreek is één Wmo-coördinator werkzaam. Dit maakt dat het ten aanzien van de coördinatoren gaat om vijf personen, waarvan één persoon werkzaam is in twee gemeenten, wat de totale steekproef n=6 maakt.

De achtergrondgegevens van de coördinatoren die hebben deelgenomen aan het evaluatieonderzoek, zijn in onderstaand schema te zien:

Gemeente	Functie	Overige informatie
1. Hillegom	Coördinator Lokaal Loket	De coördinator van gemeente Hillegom is tevens werkzaam in gemeente Teylingen
2. Lisse	Coördinator Lokaal Loket	N.v.t.
3. Noordwijk	Coördinator Lokaal Loket	N.v.t.
4. Noordwijkerhout	Coördinator Lokaal Loket	N.v.t.
5. Teylingen	Coördinator Lokaal Loket	Tevens waren twee beleidsmedewerkers aanwezig bij het interview
6. Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD Bollenstreek)	Coördinator Lokaal Loket	ISD Bollenstreek is in het kader van de Wmo werkzaam in alle vijf de gemeenten

2.1.2 Gespreksvoerders (steekproef 2)

Kijkend naar de gespreksvoerders kan gezegd worden dat deze deels select en deels aselect getrokken zijn. Getracht is om gespreksvoerders uit verschillende maatschappelijke organisaties te laten deelnemen aan het evaluatieonderzoek.
Binnen de gemeente Hillegom heeft de coördinator een zestal gespreksvoerders aangeleverd. Vijf personen bleken uiteindelijk in staat om deel te nemen aan het evaluatieonderzoek. Binnen de gemeente Teylingen heeft de coördinator een negental namen van gespreksvoerders aangeleverd,

[1] Daar waar cliënt staat, kan ook klant of vrager gelezen worden.

waaruit de onderzoekers willekeurig twee personen hebben gekozen voor deelname aan het onderzoek. Tot slot heeft de beleidsmedewerker van de gemeente Lisse elf namen van gespreksvoerders aangeleverd, waaruit de onderzoekers een tweetal namen heeft gekozen voor deelname aan het onderzoek. Uit de overige gemeenten (Noordwijk en Noordwijkerhout) zijn geen gespreksvoerders aangeleverd omdat vooraf is bepaald dat er per uitvoerende partij minimaal twee gespreksvoerders zouden deelnemen aan het evaluatieonderzoek. Tevens is de ISD betrokken bij het onderzoek en deze gespreksvoerders zijn werkzaam in alle gemeenten. In totaal gaat het om een steekproef van elf personen (n=11).

De achtergrondgegevens van de gespreksvoerders die hebben deelgenomen aan het evaluatieonderzoek, zijn in onderstaand schema te zien:

Organisatie	Aantal gespreksvoerders	Werkzaam voor gemeente:
1. Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen (HOZO)	1	Hillegom
2. Marente	1	Lisse
3. MEE	1	Hillegom
	1	Teylingen
4. Welzijn Hillegom	2	Hillegom
5. ISD Bollenstreek	2	Allen, behalve Hillegom
6. Kwadraad	1	Hillegom
	1	Teylingen
7. DSV Verzorgd Leven	1	Lisse

2.1.3 Cliënten (steekproef 3)

De cliënten zijn volstrekt willekeurig getrokken uit de verschillende databestanden per gemeente. Alle personen hebben een gelijke kans gehad om in de steekproef terecht te komen, wat maakt dat er sprake is van een aselecte steekproef (Baarda & De Goede, 2006). De cliënten die te maken krijgen met de Wmo is qua kenmerken zeer uiteenlopend, waardoor het trekken van een aselecte steekproef de grootste kans biedt om representatief te zijn voor de hele groep waarover uitspraken wordt gedaan. In totaal gaat het om een steekproef van 34 personen (n=34).

De achtergrondgegevens van de cliënten die hebben deelgenomen aan het evaluatieonderzoek, zijn in onderstaand schema te zien:

Gemeente	Aantal cliënten	Geslacht	Uitvoerende partijen
1. Hillegom	7	Man: / Vrouw: 7	MEE: 3 Welzijn Hillegom: 2 Kwadraad: 1 ISD: 1
2. Lisse	4	Man: 1 Vrouw: 3	SWOL: 1 ISD: 1 Onbekend: 2

3. Noordwijk	8	Man: 3 Vrouw: 5	ISD: 8
4. Noordwijkerhout	7	Man: 2 Vrouw: 5	Gemeente: 7
5. Teylingen	8	Man: 2 Vrouw: 6	MEE: 3 Kwadraad: 2 ISD: 2 Welzijn Teylingen: 1
Totaal	34	Man: 8 Vrouw: 26	ISD: 12 Gemeente: 7 MEE: 6 Kwadraad: 3 Onbekend: 2 Welzijn Hillegom: 2 Welzijn Teylingen: 1 SWOL: 1

De cliënten in het evaluatieonderzoek zijn gemiddeld 65 jaar oud en de meerderheid is vrouw. Vrijwel alle cliënten hebben een lichamelijke beperking.

2.2 Onderzoeksontwerp

Om tot één uniforme werkwijze met betrekking tot de uitvoering van de Wmo-Kanteling te komen, is er gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Volgens Baarda (2009) gaat het bij kwalitatief onderzoek vooral om het verkrijgen van inzichten en minder om harde, getalsmatig onderbouwde feiten. In een kwalitatief onderzoeksverslag vormen uitgewerkte gespreks- of observatieverslagen het uitgangspunt van de analyse.
Tevens bestaat een deel van het evaluatieonderzoek uit een kwantitatief gedeelte, met daarin cijfers rondom de gevoerde keukentafelgesprekken en (her)indicatiegesprekken, het aantal verstrekte individuele voorzieningen en het benut potentieel eigen kracht en sociale netwerken.

2.2.1 Interviews

In het onderzoek is gebruik gemaakt van één meetvorm, te weten: interviews. Deze meetvorm is bepaald door de opdrachtgever, maar er zijn belangrijke redenen te benoemen voor het gebruiken van interviews in het kader van een evaluatieonderzoek. Allereerst kan middels interviews grote hoeveelheden informatie van mensen verkregen worden (Kerlinger & Lee, 2000). Ook bieden interviews niet alleen inzicht in wat mensen doen, maar vooral ook waarom ze dat doen (Baarda & De Goede, 2006). Oftewel: niet alleen de effecten van het kantelingsgesprek kunnen in kaart worden gebracht, maar ook datgene wat tot bepaald gedrag heeft geleid, wat indirect weer informatie geeft over datgene wat door de cliënten als waardevol wordt ervaren in het gesprek.

Toch kent het inzetten van interviews ook nadelen waarmee rekening gehouden dient te worden bij het opzetten en uitvoeren van de interviews in het kader van een evaluatieonderzoek.
Ten eerste vergen interviews veel tijd en energie, temeer omdat het een zeer goede en uitgebreide training van de interviewers verlangt en de vragen nauwkeurig geconstrueerd moeten zijn (Van Loon, Van der Meulen & Minnaert, 2011).

Ten tweede kunnen interviews soms informatie opleveren die niet zo betrouwbaar is. Dit komt voornamelijk door een selectief geheugen en sociale wenselijkheid (Baarda & De Goede, 2006). Aangezien getracht wordt om een zo betrouwbaar en valide mogelijke meetmethode op te stellen, is het van belang dat de betrouwbaarheid verhoogd wordt door de volgende acties: het in het interview vragen naar concrete situaties en geen instemming of afkeuring laten blijken richting de respondent.

Interviews met Wmo-coördinatoren en gespreksvoerders
De interviews met de coördinatoren en gespreksvoerders zijn gehouden op de locatie van hun voorkeur, in vrijwel alle gevallen de werklocatie. Eén keer heeft het interview met de coördinator plaatsgevonden in de aanwezigheid van twee beleidsmedewerkers, aangezien de coördinator pas sinds enkele weken werkzaam was voor de betreffende gemeente. De interviews met de coördinatoren en gespreksvoerders duurden circa een uur en vonden plaats tussen half februari en half maart 2014.

Interviews met cliënten
In de gemeenten Hillegom en Teylingen zijn de cliënten persoonlijk benaderd door de betreffende Wmo-coördinator voor deelname aan een interview. In de gemeente Hillegom bleek een drietal cliënten vanwege onvoldoende tijd uiteindelijk niet in staat om deel te nemen aan het interview. In de gemeente Teylingen hebben alle aangeleverde cliënten deelgenomen aan het interview. In de gemeente Lisse zijn de cliënten door de Wmo-afdeling op de hoogte gesteld dat zij gebeld zouden kunnen worden voor een interview met betrekking tot de Wmo. In totaal zijn 27 personen aangeleverd voor mogelijke deelname aan het evaluatieonderzoek. In totaal hebben vier personen hun medewerking verleend aan het interview. Enkele redenen waarom mensen niet wilden deelnemen, zijn onder andere: geen behoefte aan een interview, (niet) tevreden over de manier waarop het gesprek heeft plaatsgevonden en een gebrek aan tijd. In gemeente Noordwijk zijn zes cliënten persoonlijk benaderd door de ISD voor deelname aan een interview. Tevens zijn er zestien cliënten aangeleverd die nog niet op de hoogte waren van een eventueel interview in het kader van de Wmo. In totaal hebben acht personen uit de gemeente Noordwijk deelgenomen aan het interview. In gemeente Noordwijkerhout zijn in totaal 36 personen aangeleverd die zijn benaderd door de Wmo-coördinator voor een mogelijk interview met betrekking tot de Wmo. In totaal hebben zeven mensen deelgenomen aan het interview. Redenen waarom mensen niet wilden deelnemen, zijn onder andere: tevreden over het gesprek en daarom geen behoefte aan een interview, onvoldoende tijd en niet in staat om deel te nemen (terminaal). De interviews zijn in vrijwel alle gevallen gehouden met de persoon die zelf maatschappelijke ondersteuning nodig had. In enkele gevallen is gesproken met een mantelzorger die namens de cliënt de aanvraag voor ondersteuning had ingediend (bijvoorbeeld een zoon/dochter). De interviews duurden doorgaans een half uur tot drie kwartier en vonden plaats tussen eind februari tot en met eind april 2014. De interviews met cliënten (die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben en daarover recent contact hebben gehad met hun gemeente) hebben plaatsgevonden middels een huisbezoek. Twee van de interviews zijn telefonisch afgenomen, daar dit de voorkeur had van de betreffende cliënten.

2.3 Het meetinstrument

Na de keuze voor de hiervoor genoemde meetvorm, zijn keuzes gemaakt rondom de daadwerkelijke vormgeving van het interview. Er is voor het onderzoeken van de gehele populatie (coördinatoren, gespreksvoerders en cliënten) gekozen voor een semigestructureerd interview met zowel open als gesloten vragen. Volgens Verhoeven (2010) is er bij dit type interview een vragenlijst of topiclijst, maar is er tevens ruimte voor inbreng van de respondent. Alle interviews zijn gehouden met behulp van topiclijsten met vragen, één voor elk type respondent (Wmo-coördinator, gespreksvoerder en cliënt). De interviewschema's zijn terug te vinden in bijlage 1, 2 en 3.

2.4 Data-analyse

In het kader van het onderzoek zijn in totaal 51 interviews afgenomen. Bij de analyse van kwalitatieve gegevens is het van belang om de interviews op te nemen en letterlijk uit te typen (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Gezien de beperkte tijd, is echter gekozen voor een andere analysemethode, te weten:

- Het direct samenvatten en uittypen van de verkregen gegevens tijdens het interview.
- Het schrappen van irrelevante tekst: alle tekst schrappen die niet relevant is voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

2.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Er zijn enkele maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid en validiteit van het meetinstrument (het interviewschema) zoveel mogelijk te verzekeren. Er moet echter wel rekening mee worden gehouden dat valide en betrouwbare instrumenten niet zonder meer leiden tot meer valide en betrouwbare resultaten (Barteling, 2010). Voor veel instrumenten is kennis en ervaring nodig om het zo te gebruiken dat het de juiste informatie oplevert en de resultaten goed geïnterpreteerd worden. Onjuist gebruik van een goed instrument kan toch leiden tot verkeerde conclusies.

2.5.1 Verwerking van resultaten

Vormen van verlate en indirecte registratie houden, onderzoeksmatig gezien, risico's in voor de betrouwbaarheid (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Bij de afname van de interviews is er gekozen voor directe uitwerking van de verkregen informatie en een directe terugkoppeling met de respondenten, wat de validiteit bevordert. Tevens is er gebruikgemaakt van een zogeheten membercheck. Een membercheck wil zeggen dat de getypte/geschreven verbale reacties van de respondent terug worden gekoppeld aan de respondent, die vervolgens kan bevestigen dat de getypte/geschreven gegevens kloppen (Migchelbrink, 2006).

Hoofdstuk 3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven die op basis van het analyseren van de kwantitatieve gegevens en de uitwerking van de interviews naar voren zijn gekomen. De resultaten zullen beschreven worden aan de hand van de in hoofdstuk 1 opgestelde deelvragen op basis van de drie getrokken steekproeven, te weten: Wmo-coördinatoren, gespreksvoerders en cliënten.

3.1 Resultaten uit de interviews

3.1.1 Resultaten Wmo-coördinatoren

In totaal is met vier verschillende personen uit vijf gemeenten en één persoon van de ISD Bollenstreek gesproken in zes interviews. Zoals te zien in het interviewschema (bijlage 1), zijn verschillende thema's en topics in het interview aan bod gekomen. Aan de hand daarvan zullen de resultaten beschreven worden zoals besproken met de coördinator van de betreffende gemeente. Getracht wordt om antwoord te geven op de deelvragen 1 en 2:

- Hoe verloopt het proces van de aanmelding voor ondersteuning tot het al dan niet toekennen van formele ondersteuning in de vijf gemeenten, in de praktijk?
- Hoe ervaren de coördinatoren De Kanteling en de werkwijze in hun gemeente?

Thema 1 – Werkprocessen

Topic 1: Procesbeschrijving de kanteling (stroomschema)

Gemeente Hillegom: de melding komt binnen bij het loket en deze wordt verdeeld over de verschillende partijen. ISD doet geen keukentafelgesprekken. Een aanpassing voor een bestaande voorziening of herindicatie wordt direct doorgestuurd naar de ISD. De coördinator heeft het idee dat de partijen niet altijd over voldoende kennis en/of vaardigheden beschikken om de gekantelde werkwijze uit te voeren. Het verschil met het stroomschema in 2012 is dat destijds een aanvraagformulier aan de cliënt werd meegegeven en gekeken werd of de betreffende cliënt aan de voorwaarden voldeed. Zo nodig werd de cliënt doorgestuurd naar de ISD. Ten aanzien van de terugkoppeling en communicatie geeft de coördinator aan dat deze moeizaam verloopt. Zij krijgen niet altijd feedback vanuit de ISD op de gemaakte verslagen. Tevens reageren sommige gespreksvoerders er niet altijd positief op. Tot slot is er volgens de coördinator onvoldoende terugkoppeling naar de cliënt over het al dan niet toewijzen van een voorziening.

Gemeente Lisse: alle meldingen komen bij Lokaal Loket Lisse binnen en worden dezelfde dag geregistreerd. De coördinator screent en maakt afspraken met de klant, waarbij zoveel als mogelijk gebruik gemaakt wordt van de juiste expertise. Er wordt rechtstreeks gewerkt met adviseurs van participerende partijen. Herindicaties en wijzigingen van bestaande voorzieningen gaan rechtstreeks naar de ISD. Het verschil met 2012 is dat destijds vrijwel alle meldingen werden doorgestuurd naar de ISD. Ten aanzien van de terugkoppeling en communicatie geeft de coördinator aan dat dit voornamelijk plaatsvindt in de teamvergaderingen.

Gemeente Noordwijk: meldingen komen binnen via het loket, de mail of de telefoon. Er bevinden zich alleen medewerkers van de ISD in het loket. Het keukentafelgesprek en de beoordeling vinden in één gesprek plaats (indien mogelijk en bij complexe aanvragen vindt een tweede gesprek plaats). Er wordt geen huisbezoek gedaan wanneer een cliënt korte tijd geleden gezien is. De verschillen met 2012 zijn dat de datum van de melding en aanvraag anders is en dat er momenteel alleen gebruik wordt gemaakt van een meldingsformulier. Ten aanzien van de terugkoppeling en communicatie geeft de coördinator aan dat het CRVS inzicht biedt, de communicatie voornamelijk via de consulenten loopt en de ISD veelal geen terugkoppeling geeft.

Gemeente Noordwijkerhout: een eenvoudige vraag of doorverwijzing wordt direct afgehandeld bij het loket. Probleemmeldingen worden verdeeld tussen Wmo-consulenten van de ISD of de gemeente. Alle klantcontacten worden geregistreerd in het CRVS; in 2014 is er een resultaatmeting toegevoegd. In 2012 vond er in Noordwijkerhout geen verslaglegging plaats. Ten aanzien van de terugkoppeling en communicatie geeft de coördinator aan dat de communicatie met de ISD goed verloopt. Het wordt wel als lastig ervaren dat de gemeente geen inzicht heeft in het systeem van de ISD. De suggestie voor verbetering die de coördinator dan ook doet, is het gebruiken van één registratiesysteem. Tevens geeft de coördinator aan dat als andere organisaties ook keukentafelgesprekken gaan voeren, zij ook in het CRVS moeten kunnen.

Gemeente Teylingen: de coördinator zet de meldingen uit, waarbij de aanvragen zoveel mogelijk aansluiten op de expertise van de organisatie. Meldingen waarvan op voorhand duidelijk is dat er een aanvraag voor een individuele voorziening uit voortkomt en die al bekend zijn bij de ISD, worden veelal bij de ISD uitgezet. Bij nieuwe klanten wordt gekeken of zij tot de doelgroep van een van de andere netwerkpartners vallen en in dat geval worden zij bij die betreffende organisatie uitgezet. Vervoersvragen worden veelal bij Welzijn Teylingen uitgezet.
Ten aanzien van de terugkoppeling en communicatie geeft de coördinator aan dat er een afstemmingsoverleg en intervisie plaatsvindt. Het is de bedoeling dat alle gespreksvoerders hierbij aanwezig zijn, maar de meeste partijen sturen een afvaardiging waarbij ze per toerbeurt naar het afstemmingsoverleg komen.

ISD Bollenstreek: ISD geeft aan dat er vanuit Noordwijk papieren meldingen binnenkomen. In Lisse wordt het gesprek in het loket gevoerd en onder lokettijd wordt op huisbezoek gegaan. In Hillegom wordt alleen de claimbeoordeling door de ISD gedaan. In Teylingen worden de meldingen uit het CRVS gehaald en tot slot in Noordwijkerhout handelen consulenten de melding af, tenzij het gaat om een herindicatie huishoudelijke hulp of een spoedaanvraag.
ISD geeft aan dat de werkwijze in Hillegom duidelijk is voor hen. In Noordwijk is het helder wat zij precies moeten doen. In Teylingen ervaren zij soms wat onduidelijkheden. Volgens de ISD is het nadeel van de externe partijen dat zij allerlei informatie van de ISD willen, maar niet van overige organisaties. De coördinator van de ISD geeft aan dat de communicatie en terugkoppeling prima verloopt; er is sprake van korte lijnen.

<u>Topic 2: Loketten</u>
Gemeente Hillegom: de rol van het lokale loket is het in ontvangst nemen van de melding en deze uitzetten en informatie, advies, verwijzing en instructie. In Hillegom ziet de bezetting er als volgt uit: een gemeenteambtenaar frontoffice en de ISD backoffice. Ten aanzien van de bezetting kan gezegd worden dat deze bestaat uit: MEE ZHN, Kwadraad, Welzijn Hillegom, HOZO en casemanagers dementie van Draagnet en Marente.

Gemeente Lisse: de rol van het lokale loket in Lisse is integraal. Zij proberen om alle vragen binnen het lokale loket af te handelen. Ten aanzien van de bezetting kan gezegd worden dat deze bestaat uit: ISD, Kwadraad, Stichting Welzijn Ouderen Lisse, Marente, DSV Rustoord, Stichting Welzijn Hillegom en Stek (backoffice).

Gemeente Noordwijk: de rol van het lokale loket in Noordwijk behelst advies, verwijzing en instructie. Eventueel is er sprake van doorverwijzing. In Noordwijk wordt het lokale loket bezet door de ISD en twee keer in de week een vrijwilliger via de ISD (formulierenbrigade). De coördinator geeft aan ook graag andere maatschappelijke organisaties in het loket te zien.

Gemeente Noordwijkerhout: de rol van het lokale loket in Noordwijkerhout behelst vraagverheldering, advies en eventuele doorverwijzing. De bezetting bestaat uit loketmedewerkers. ISD draait ook loketdiensten. Er is een goede verdeling en dat werkt goed.

Gemeente Teylingen: binnen de gemeente Teylingen voeren de ISD-consulenten de aanvragen in, behalve op maandag, dan doet de coördinator dit. Het zijn veelal ISD-gerelateerde vragen. Via Kwadraad komen geen meldingen binnen, via MEE en Welzijn Teylingen incidenteel.

ISD Bollenstreek: coördinator geeft aan dat de ISD in alle loketten participeert. Zij heeft de voorkeur voor één loket voor alle gemeenten.

Topic 3: Cliënt Registratie Volg Systeem (CRVS)
Gemeente Hillegom: resultaten/uitkomsten die de coördinator in Hillegom zou willen zien, is hoe vaak er al dan niet een individuele voorziening voorkomt uit een aanvraag en in hoeverre er meer wordt verwezen naar mantelzorgondersteuning, MEE etc. Ten aanzien van het functioneren van het CRVS, geeft de coördinator aan dat het de leverancier van het systeem boven zijn pet gaat groeien; het werkt, maar het zou efficiënter kunnen. Het systeem wordt als omslachtig ervaren (verschillende documenten die niet gemakkelijk zijn op te vragen en verschillende registraties met verschillende systemen. Met name voor de ISD geldt dat zij ook in hun eigen systeem verslagen moeten maken, wat dubbel werk betekent.). Ten aanzien van eventuele aanpassingen geeft de coördinator aan: een groot systeem waartoe iedereen toegang heeft en geautoriseerd wordt voor bepaalde informatie.

Gemeente Lisse: alle participerende partijen kunnen in het CRVS. Resultaten die de coördinator terug wil zien in het systeem, zijn: hoeveel meldingen er binnen gekomen zijn, hoeveel gesprekken er zijn geweest en wanneer er doorverwijzing en/of afwijzing heeft plaatsgevonden. Daarnaast wil de gemeente van de ISD weten wat bij een aanvraag het resultaat is geweest. De coördinator is van mening dat het CRVS alle veranderingen bij kan benen en is er positief over. Wel geeft de coördinator aan dat het altijd beter kan; er moet veel beter gemonitord kunnen worden.

Gemeente Noordwijk: coördinator geeft aan nu inzicht in cliënten te hebben. Voorheen was dit niet zo. Ten aanzien van resultaten en uitkomsten, geeft de coördinator aan: 'hoe meer informatie, hoe beter'. Coördinator geeft aan dat het CRVS steeds beter gaat functioneren, wel zou zij graag het onderdeel resultaten terug willen zien: wat heeft de ISD besloten?

Gemeente Noordwijkerhout: de coördinator verwacht met het CRVS inzicht te krijgen in de hoeveelheid aanvragen en welke resultaten zijn bereikt. Tevens geeft zij aan dat het systeem naar behoren functioneert en dat ICT meedenkt en openstaat voor suggesties. Wel valt er volgens de coördinator nog een voordeel te behalen ten aanzien van duidelijkheid rondom cijfers.
Tot slot geeft de coördinator aan dat aanpassingen mogelijk zijn ten aanzien van de registratie van meldingen: het gesprek en het verslag zit in één melding (120 minuten). Soms zijn er meer verslagen dan gevoerde keukentafelgesprekken.

Gemeente Teylingen: coördinator geeft aan dat er grote hiaten zitten tussen beleidsmedewerkers en coördinatoren. Het is onduidelijk wat precies van belang is in het CRVS. De coördinatoren hebben verschillende keren aan de beleidsmedewerkers gevraagd welke informatie zij uit het CRVS willen krijgen. Hier is nooit een duidelijk antwoord op gekomen dus hebben de coördinatoren naar eigen inzicht een resultaatformulier ontworpen. De beleidsmedewerkers hebben zich hard gemaakt om ook resultaten te kunnen registreren in het CRVS, maar de wens bestaat om er ook managementinformatie uit te kunnen halen. Het systeem moet benut kunnen worden om op eenvoudige wijze allerlei (management) informatie te kunnen halen. Deze informatie kan gebruikt worden voor evaluatie en voor aanpassing van het beleid en de uitvoering. Ook kan informatie verkregen worden over de behoefte aan voorzieningen. Volgens coördinator en beleidsmedewerkers moet meer gekeken worden naar systemen elders in het land; de leverancier is een klein bedrijf en dat het maakt het volgens hen kwetsbaar. Tevens vraagt de coördinator zich af of het de leverancier niet boven de pet groeit, ook als er in de komende jaren andere doelgroepen bijkomen. De vraag is

of er geen efficiëntere programma's zijn en hoe voorkomen kan worden dat er met verschillende systemen gewerkt gaat worden.

ISD Bollenstreek: de coördinator geeft aan dat er ten aanzien van het CRVS nog veel ruimte voor verbetering is. De gemeenten beheren dit zelf, ISD communiceert wel wat ze anders zouden willen zien. De coördinator geeft aan nog alle verslagen op papier binnen te krijgen en dus zelden te werken met het CRVS. Ten aanzien van aanpassingen, geeft de coördinator aan dat het idee bestaat om ook tijden aan het systeem te hangen. Momenteel registreert de ISD soms meerdere keren.

Thema 2 – Randvoorwaarden m.b.t. De Kanteling

Topic 4: Eigen bijdrage

Gemeente Hillegom: in Hillegom is de eigen bijdrage begin 2013 ingevoerd op huishoudelijke hulp, de scootmobiel, vervoer en woningaanpassingen.

Gemeente Lisse: in Lisse werd in 2012 ook al een eigen bijdrage gevoerd. In 2013 is ook een eigen bijdrage op de scootmobiel ingevoerd.

Gemeente Noordwijk: in Noordwijk is de eigen bijdrage in 2012 ingevoerd en in 2013 verder uitgerold. Er wordt een eigen bijdrage gevoerd op woon- en vervoersvoorzieningen en huishoudelijke hulp.

Gemeente Noordwijkerhout: in Noordwijkerhout wordt een eigen bijdrage gevoerd op woonvoorzieningen, huishoudelijke hulp en de scootmobiel. Coördinator geeft aan dat mensen door de invoering van de eigen bijdrage meer voorzieningen voor eigen rekening nemen.

Gemeente Teylingen: in Teylingen wordt de eigen bijdrage gevoerd op alle vlakken waar mogelijk.

Topic 5: Collectieve voorzieningen

Gemeente Hillegom: in Hillegom bestaan plannen voor het opzetten van een vrijwilligersvacaturebank en een rolstoel- en scootmobielpool. Tevens zijn er plannen voor een bredere inzet van vervoer vanuit welzijnsorganisaties.

Gemeente Lisse: in Lisse is in 2013 een scootmobielpool opgezet.

Gemeente Noordwijk: in Noordwijk zijn in 2013 een scootmobiel- en rolstoelpool gestart. Voor de scootmobiel is een indicatie vanuit de ISD nodig, voor een rolstoel niet.

Gemeente Noordwijkerhout: in 2013 is een vrijwilligersservicepunt opgezet waarvoor Wmo-consulenten de indicatie doen.

Gemeente Teylingen: in 2013 is gemeente Teylingen gestart met een scootmobiel- en rolstoelpool en een klussendienst. Daarnaast is Welzijn Teylingen bezig met het organiseren van buurtkamers en dagbesteding.

Topic 6: Meldingsformulier

Alle gemeenten en de ISD geven aan gebruik te maken van hetzelfde meldingsformulier. Het meldingsformulier van 1 mei 2013 is de nieuwste versie. Gemeente Noordwijkerhout geeft daarbij aan dat iemand bij het opvragen van het meldingsformulier direct de folder (nieuwe werkwijze Wet maatschappelijke ondersteuning) krijgt.

Topic 7: Verslagformulier

Gemeente Hillegom: ten aanzien van het format van het verslagformulier wordt door de coördinator aangegeven dat deze in Hillegom hetzelfde is als in de overige gemeenten. Coördinator geeft aan dat ze bezig zijn met de invoering van een resultaatformulier waarop aangegeven kan worden hoe de vraag van de cliënt wordt opgelost.

Gemeente Lisse: ten aanzien van het verslagformulier geeft de coördinator aan dat zij voortdurend bezig zijn met aanpassingen tussen verschillende gemeenten. Dit wordt als lastig ervaren. Volgens de coördinator is het verslagformulier prima, moeten ook in het arrangement alle domeinen beschreven worden en wanneer er niets is ingevuld, zijn er geen bijzonderheden.

Gemeente Noordwijk: de coördinator geeft aan dat op basis van de ervaringen van consulenten aanpassingen worden gedaan. Zij blijft er tegenaan lopen dat niet alle gebieden ingevuld worden.

Gemeente Noordwijkerhout: de coördinator maakt onderscheid tussen de eerste en tweede versie. Zij geeft aan dat in de eerste versie de probleemanalyse werd gezien als de intake. Bij de oplossingsmogelijkheden kwamen voornamelijk gespreksonderwerpen te staan. In de tweede versie is bij de probleemanalyse onderscheid gemaakt (sociaal functioneren, huisvesting etc.). De coördinator geeft aan dat het verslagformulier onderdelen zal moeten bevatten m.b.t. de eigen kracht en het sociale netwerk. Ten aanzien van het machtigingsformulier geeft de coördinator aan dat in eerste instantie een machtigingsformulier werd meegenomen naar het huisbezoek. Momenteel wordt gebruik gemaakt van een toestemmingsformulier uit het CRVS. De klant tekent voordat hij/zij het verslag heeft gezien.

Gemeente Teylingen: de coördinator geeft aan dat het verslagformulier niet naar tevredenheid is. Het wordt qua lay-out niet mooi gevonden en de werkwijze rondom het toestemmingsformulier (een handtekening zetten voordat het verslagformulier is gemaakt) wordt als onhandig ervaren. Daarnaast moeten veel gespreksvoerders ook in hun eigen systeem registreren waardoor ze dubbel werk verrichten.

ISD Bollenstreek: de coördinator geeft aan dat als er qua inhoud veranderingen dienen plaats te vinden, de coördinator dit per mail doorstuurt naar de andere coördinatoren.

Topic 8: Communicatie richting burger omtrent de Kanteling

Gemeente Hillegom: de coördinator geeft aan dat er in Hillegom in 2012 is afgesproken dat de communicatie regionaal opgepakt zou worden. Naar zeggen van de coördinator is daar weinig van terecht gekomen. Wel is er een Wmo-folder uitgebracht, welke wordt uitgereikt bij melding ter voorbereiding op het gesprek. Tevens hebben er stukken omtrent De Kanteling in de krant gestaan en heeft er een interview met de wethouder plaatsgevonden.

Gemeente Lisse: de coördinator geeft aan dat er een folder is gemaakt (‘Met elkaar in gesprek’). De afspraak met een cliënt wordt middels een brief bevestigd en de folder wordt hierbij meegestuurd. Tevens geeft de coördinator aan dat Lisse een eigen website heeft voor het lokaal loket en dat er advertenties geplaatst worden in plaatselijke kranten.

Gemeente Noordwijk: in Noordwijk wordt aangegeven dat er twee folders zijn uitgebracht: de folder ‘Met elkaar in gesprek’ en een folder over het Wmo-loket. Tevens plaatst de ISD elke week een persbericht in de krant en er is een website waar over de Wmo wordt gesproken. Tot slot staat het lokaal loket op open dagen.

Gemeente Noordwijkerhout: de coördinator geeft aan dat er een folder op papier en via internet te verkrijgen is: ‘nieuwe werkwijze Wet maatschappelijke ondersteuning’. Daarnaast is er begin januari

2013 een publicatie geplaatst in de lokale krant over de nieuwe werkwijze. Momenteel wordt er maandelijks een vraag met betrekking tot de Wmo in de plaatselijke krant geplaatst met daarbij een verwijzing naar het Wmo Adviescentrum. Ook heeft er een avond voor mantelzorgers plaatsgevonden waarin mantelzorgers zijn geïnformeerd over De Kanteling. De coördinator vindt dat er met enige regelmaat aandacht moet zijn voor De Kanteling. Het voorstel van de coördinator is dan ook om een communicatieplan te maken en dit regionaal op te pakken. De communicatie wordt nu mager bevonden.

Gemeente Teylingen: in 2013 heeft er één keer in de twee weken informatie met betrekking tot de Wmo in de krant gestaan. Tevens zijn er presentaties gegeven bij o.a. ouderenbonden en kerken. Ook zijn er folders gemaakt die worden uitgereikt bij de loketten. De coördinator vindt het echter opvallend dat de folder niet altijd wordt meegestuurd wanneer een aanvraag per post binnenkomt. Coördinator geeft daarnaast aan dat het idee bestond om de communicatie regionaal op te pakken; dit is er echter niet doorgekomen.

Thema 3 – Aansturing en coördinatie

Topic 9: Aansturing en coördinatie

Gemeente Hillegom: de coördinator in Hillegom geeft aan dat er een werkwijze is bedacht, er is een cursus opgezet en vervolgens is losgelaten. Naar zeggen van de coördinator is bij de tussentijdse evaluatie aangegeven dat er een coördinator mee zou moeten gaan lopen met de gespreksvoerders en er verslagen gelezen moeten worden, zodat duidelijk wordt of de gesprekken op de juiste manier gevoerd worden. Voor de gemeente Hillegom wordt hier aan gewerkt.

Gemeente Lisse: de coördinator geeft aan dat er verschillende overlegmomenten zijn waar veel verbeterpunten uit voortkomen. 'We doen het met elkaar en proberen op deze manier zoveel mogelijk de pijnpunten met elkaar te delen'. De coördinator zorgt voor de aansturing en de stuurgroep (bestaande uit AMW, gemeente ISD, Stichting Welzijn Ouderen Lisse, Marente, Welzijn Hillegom, DSV en woningbouwcoöperatie Stek) houdt de vinger aan de pols.

Gemeente Noordwijk: waar nodig stuurt de coördinator aan. De consulenten zijn voornamelijk zelfsturend.

Gemeente Noordwijkerhout: de coördinator geeft aan dat er een beleidsmedewerker is die vakinhoudelijk alles doet; informeert over alle ontwikkelingen. Daarnaast is er een teamleider publiekzaken die kijkt hoe het loket eruit ziet. Tot slot zijn er gezamenlijke overleggen. Deze verlopen goed.

Thema 4 – Wmo 2015

Topic 10: Kennis van de nieuwe taken

Gemeente Hillegom: de coördinator geeft aan dat er wel een beeld is van wat er in 2015 ten aanzien van de Wmo gaat komen, maar nog niet hoe dit ingevuld gaat worden. Dit wordt regionaal opgepakt. Naar zeggen van de coördinator gaan de gemeenten Lisse, Hillegom, Noordwijk en Teylingen een soort van samenwerkingsverband opzetten.

Gemeente Lisse: de coördinator geeft aan dat er nog geen goed beeld van de Wmo 2015 is. Weet wel wat er ongeveer in de lucht hangt, maar moet afwachten hoe het precies vorm gaat krijgen. De coördinator vindt dit jammer, want zo kan er niet geanticipeerd worden. De coördinator geeft aan de vormgeving van de Wmo in samenwerking met de andere gemeenten plaatsvindt. De discussie rondom wijkteams moet nog gevoerd gaan worden. Wel geeft de coördinator aan dat er een samenwerkingsverband is met ketenpartners en dat er zal worden voortborduurt op het lokaal loket.

Gemeente Noordwijk: in Noordwijk wordt aangegeven dat getracht wordt de veranderingen bij te houden. Zij schatten in wat er gaat komen en hoe de gemeente dit het beste kan inrichten.

Gemeente Noordwijkerhout: de coördinator geeft aan dat er vooral een beeld is van de nieuwe doelgroepen die richting de gemeente gaan komen. Volgens haar zal er veel meer samengewerkt moeten gaan worden met verschillende organisaties. Een idee dat in Noordwijkerhout speelt, is het toewerken naar werken op afspraak (flexibeler bereikbaarheid), zodat consulenten de tijd beter kunnen indelen. Tevens wordt er toegewerkt naar een klantcontactcentrum (KCC).

Gemeente Teylingen: in Teylingen is er wel al enig idee wat er op de gemeente afkomt, nog niet hoe ze dit gaan inrichten. De coördinator geeft aan dat het beleid tussen gemeenten zeer verschillend is, wat het lastig maakt.

ISD Bollenstreek: naar zeggen van de coördinator is het helder dat er dingen zullen veranderen, maar eerst zal duidelijk moeten worden welke taken bij de ISD terechtkomen. Zodra er meer duidelijkheid is, zal de ISD hierop anticiperen door bijvoorbeeld scholing. Tevens is de ISD bezig om bepaalde scenario's uit te werken zodat er snel gehandeld kan worden als er meer duidelijkheid is. Ook zijn er bijeenkomsten die worden georganiseerd door de ISD.

<u>Topic 11: Informatievoorziening over veranderingen in de Wmo</u>
Gemeente Hillegom: in Hillegom wordt inhoudelijke informatie over de Wmo doorgestuurd naar de gespreksvoerders. Dit wordt gedaan in afstemming met Rick Severijns.

Gemeente Lisse: in Lisse wordt informatie met betrekking tot veranderingen in de Wmo soms door de coördinator gegeven en soms door de 'eigen' organisatie. De loketmedewerkers worden niet concreet geïnformeerd. Zodra er meer duidelijk is zal de informatievoorziening verlopen via de coördinator of via de leidinggevende van de eigen organisatie.

Gemeente Noordwijk: in Noordwijk stuurt de coördinator informatie door naar de medewerkers van het loket. Tevens worden medewerkers vanuit de eigen organisatie geïnformeerd en opgeleid.

Gemeente Noordwijkerhout: de informatievoorziening verloopt in Noordwijkerhout via de beleidsmedewerker Wmo.

Gemeente Teylingen: de informatievoorziening verloopt via de managers van de betreffende organisaties en door de coördinator van het loket.

<u>Topic 12: Aanwezige kennis om nieuwe taken op te kunnen pakken + eventuele benodigdheden hiervoor</u>
Gemeente Hillegom: de coördinator geeft aan dat er nog onvoldoende bagage is. Dit heeft mede te maken met een motivatietekort. Zij geeft aan dat het maatschappelijk werk zich ongelukkig voelt bij bijvoorbeeld een aanvraag voor de regiotaxi. Zij zien de meerwaarde van het gesprek niet in als de ISD vervolgens nogmaals op huisbezoek gaat. Naar zeggen van de coördinator vinden consulenten van MEE het wel leuk om de keukentafelgesprekken te voeren. Tevens is er meer kennis nodig vanuit de ISD: kennis van de sociale kaart en kennis over hoe je kunt kantelen. De coördinator geeft aan dat er een team zou moeten zijn die de keukentafelgesprekken op zich neemt (met verschillende expertise) en die alleen de keukentafelgesprekken voeren en het ook leuk vinden om te doen en zich er in kunnen ontwikkelen.

Gemeente Lisse: de coördinator geeft aan dat er voldoende kennis aanwezig is om nieuwe taken op te pakken, maar dat je deze kennis wel bij elkaar moet zien te krijgen. Gezien de uitbreiding van

taken moet volgens hem gekeken worden naar het toevoegen van taken aan het lokaal loket, zoals GGZ, MEE etc.

Gemeente Noordwijk: in Noordwijk worden voornamelijk problemen voorzien ten aanzien van de begeleiding en kennis over de GGZ.

Gemeente Noordwijkerhout: de coördinator geeft aan dat het loket in Noordwijkerhout al Wmo-breed is. Er zal scholing moeten komen rondom huiselijk geweld en het herkennen van verschillende doelgroepen.

Gemeente Teylingen: de beleidsmedewerkers geven aan dat ze hun vraagtekens erbij hebben of er voldoende kennis aanwezig is om de nieuwe taken op te pakken. De coördinator geeft aan dat de gespreksvoerders zich zorgen maken over mensen vanuit de GGZ en mensen met een verstandelijke beperking. Gemeente Teylingen heeft MEE bewust als gespreksvoerder binnengehaald om voorbereid te zijn op de nieuwe doelgroep.

ISD Bollenstreek: de coördinator geeft aan dat de ISD nog niet bezig is met de nieuwe taken. Waarschijnlijk worden er mensen aangenomen met de benodigde achtergrond.

<u>Overige opmerkingen/aanvullingen</u>
Gemeente Hillegom: de coördinator geeft aan dat de gespreksvoerders en coördinatoren één keer in de zes weken bij elkaar komen om ervaringen uit te wisselen.

Gemeente Lisse: de coördinator geeft aan dat hij het als een meerwaarde ziet dat er verschillende partijen in het loket participeren: 'alle partijen kunnen elkaar bevruchten met hun eigen werkwijze'. Er wordt aangegeven dat zij van elkaar willen leren (bijvoorbeeld ook rondom WWB), dat mensen elkaar gemakkelijker vinden en dat het kennisniveau stijgt.

Gemeente Noordwijk: in Noordwijk loopt de coördinator er tegenaan dat er weinig maatwerk plaatsvindt op het gebied van de Wmo: het wordt erg zwart-wit benaderd. De Wmo wordt uitgevoerd zoals de Bijstand: iemand heeft er wel/geen recht op. Volgens de coördinator dient er meer te worden opengestaan voor maatwerk. Als voordeel dat er medewerkers van de ISD in het loket participeren, geeft zij aan dat er direct een indicatie aan het keukentafelgesprek vastgeplakt kan worden. Er hoeven niet twee afzonderlijke gesprekken plaats te vinden.

Gemeente Noordwijkerhout: de coördinator in Noordwijkerhout zou graag één coördinator voor het CRVS zien, zodat alleen hij/zij hierin wijzigingen kan aanbrengen.

ISD Bollenstreek: de coördinator geeft aan dat voor de ISD als uitvoerende partij één uniforme werkwijze het fijnste zou zijn. Tevens geeft de coördinator aan het goed te vinden dat er externe partijen betrokken worden, maar deze zullen wel breed moeten gaan kijken en gemotiveerd zijn.

3.1.2 Resultaten gespreksvoerders

In totaal is met elf personen uit zeven verschillende organisaties gesproken in elf interviews. Zoals te zien in het interviewschema (bijlage 2), zijn verschillende thema's en topics in het interview aan bod gekomen. Aan de hand daarvan zullen de resultaten beschreven worden zoals besproken met de betreffende gespreksvoerder. Getracht wordt om antwoord te geven op deelvraag 3:

- Hoe ervaren professionele gespreksvoerders De Kanteling en de werkwijze in hun gemeente?

Thema 1 – De voorbereiding

Topic 1: De voorbereiding op het gesprek

HOZO: de gespreksvoerder geeft aan het meldingsformulier te lezen ter voorbereiding op het keukentafelgesprek. De gespreksvoerder probeert zo open mogelijk het gesprek in te gaan. Zij neemt de persoonsgegevens en adresgegevens door en neemt folders mee. De gespreksvoerder geeft aan niet altijd genoeg folders te hebben en zou het fijn vinden als daar een systeem in zou zitten.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan op basis van het meldingsformulier foldermateriaal mee te nemen (bijvoorbeeld over seniorenvervoer, particuliere hulp etc.). Tevens gaat de gespreksvoeder na of er al een folder over de werkwijze van de Wmo verstrekt is aan de cliënt.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan zich niet te kunnen voorbereiden op het gesprek, omdat niet duidelijk is wat de vraag van de cliënt is. De gespreksvoerder gaat naar de cliënt toe en ziet dan wel wat er uitkomt. Achteraf kan gespreksvoerder – indien nodig – informatie opvragen bij de ISD.

Marente: de gespreksvoerder van Marente geeft aan het meldingsformulier door te kijken. Tevens geeft zij aan dat bij het eerste telefonische contact het contact met de cliënt start: waar ligt de precieze hulpvraag? De gespreksvoerder neemt het meldingsformulier mee, evenals een checklist ter ondersteuning van het keukentafelgesprek (zodat alle gebieden worden doorlopen). Tot slot neemt de gespreksvoerder twee toestemmingsformulieren mee: één daarvan laat zij achter bij de cliënt met haar naam, zodat de cliënt weet met wie het gesprek is gevoerd.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan de aanvraag te lezen en zich een beeld te vormen van waar de vraag precies ligt. Op basis daarvan probeert zij een inschatting van de situatie te maken.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat zij via de mail een naam aangeleverd krijgt, waaraan een meldingsformulier gekoppeld zit (dit is zeer summier). Het verslagformulier en het toestemmingsformulier worden uitgeprint. Het verslagformulier wordt als leidraad voor het gesprek genomen.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder maakt de afspraak met de cliënt en gaat vervolgens op huisbezoek. Alvorens het huisbezoek zoekt zij uit wat de aanleiding is en zoekt informatie op met betrekking tot eventuele voorzieningen; informatie die eventueel van toepassing zou kunnen zijn. Tevens neemt zij informatie mee met betrekking tot Welzijn Hillegom. Het lokaal loket stuurt informatie over het keukentafelgesprek naar de cliënt.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat het meldingsformulier vanuit het lokaal loket wordt toegezonden. Vervolgens belt zij de cliënt op en vergaart eventueel extra informatie. De gespreksvoerder neemt informatie mee over de Wmo en informatie die zij als ouderenadviseur heeft.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan op zoek te gaan naar welke informatie over een cliënt aanwezig is. Aan de hand daarvan zet zij vragen op papier. Als duidelijk is wat de cliënt wil neemt zij hierover informatie mee naar het gesprek.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder kijkt of de cliënt bekend is bij de ISD en of er eerder een gesprek heeft plaatsgevonden. Vervolgens bekijkt zij welke informatie bekend is over die persoon en leest eventueel oude gespreksverslagen terug. Daarna gaat de gespreksvoerder erop af.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder geeft aan eerst een meldingsformulier binnen te krijgen. Een collega uit het loket (van de ISD) bekijkt of de cliënt al bekend is en of er al voorzieningen zijn. Deze kennis neemt de gespreksvoerder mee in het gesprek. Soms is er geen informatie beschikbaar

en dan kijkt de gespreksvoerder het meldingsformulier door en neemt een toestemmingsformulier mee en gaat verder blanco het gesprek in.

Topic 2: Voorbereiding voldoende/onvoldoende
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan niet altijd de juiste folders in het bezit te hebben, waardoor zij zich niet voldoende kan voorbereiden op het gesprek.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan zich soms niet voldoende te kunnen voorbereiden op het gesprek vanwege de werkdruk. Zij heeft meestal alleen voldoende tijd om het meldingsformulier en het toestemmingsformulier uit te printen.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan zich onvoldoende te kunnen voorbereiden op het gesprek omdat zij kennis van alle regelingen mist. Zij geeft daarbij aan deze kennis ook niet te willen hebben, omdat het een groot pakket aan informatie is.

Marente: de gespreksvoerder heeft het idee zich voldoende te kunnen voorbereiden met de basis die zij heeft. De gespreksvoerder geeft wel aan te overleggen met de ISD wanneer de aanvraag op de grens ligt met wat de ISD doet.

MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het geen probleem te vinden dat er niet zoveel informatie is. Zij ervaart het wel als vervelend dat niet altijd op het meldingsformulier staat om wat voor soort aanvraag het gaat (bijvoorbeeld woningaanpassingen). Zij geeft hierbij wel aan dat er getracht wordt om de aanvragen te koppelen aan de expertise van MEE. De gespreksvoerder mist soms wel een beetje achtergrondinformatie; het is niet de achtergrond van de consulent van MEE.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder heeft het idee voldoende voorbereid het gesprek in te gaan met de gegevens die zij krijgt.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat het gesprek soms een heel andere wending krijgt; de vraag ligt ergens anders dan waar cliënt in eerste instantie de aanvraag voor heeft gedaan.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder heeft het idee voldoende voorbereid het gesprek in te gaan. Zij geeft aan dat het gesprek alle kanten op kan gaan. Wanneer zij iets niet weet, zoekt ze dit later op.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder heeft het idee voldoende voorbereid het gesprek in te gaan.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder heeft het idee voldoende voorbereid het gesprek in te gaan.

Topic 3: Het meldingsformulier
HOZO: de gespreksvoerder vindt het huidige meldingsformulier prima werkbaar.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat soms slechts beperkt is beschreven wat de precieze aanvraag is.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan heel erg te missen wat de vraag is, maar snapt wel waarom ervoor gekozen is om dit achterwege te laten. Zij geeft aan soms onterecht bij cliënten te komen, omdat het niet altijd een zaak voor de Wmo is. Gespreksvoerder geeft aan dat als ze van tevoren weet waarover het gesprek gaat, een betere voorbereiding mogelijk is.

Marente: de gespreksvoerder geeft aan dat het meldingsformulier voor de cliënt laagdrempelig is; datgene wat nodig is wordt gevraagd. De gespreksvoerder ziet geen barrières voor de cliënt ten

aanzien van het invullen van het meldingsformulier. Tevens geeft zij aan dat er ruimte is om extra informatie toe te voegen.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat er in het meldingsformulier te weinig ruimte is om de leefsituatie te beschrijven.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat het huidige meldingsformulier de mogelijkheid biedt voor de cliënt om datgene in te vullen wat hij/zij op dat moment als vraag heeft. Tevens geeft de gespreksvoerder aan dat zij probeert om de contactpersoon of familielid erbij te betrekken. De gespreksvoerder ervaart het wat genuanceerder wanneer het sociale netwerk erbij berokken wordt.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan het een duidelijk formulier te vinden. Zij haalt de benodigde informatie eruit en ziet het als aanknopingspunt van waaruit het gesprek kan worden aangegaan met de cliënt. De gespreksvoerder vindt het in sommige gevallen wel onduidelijk wie de benodigde zorg levert.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft dat er onduidelijkheid bestaat wanneer een contactpersoon wordt genoemd. Het is onduidelijk of de contactpersoon of de klant zelf gebeld moet worden. Verder vindt zij het een prima formulier. Soms wel te veel keuzemogelijkheden.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat het meldingsformulier op zich volledig is. Wel geeft zij daarbij aan dat, wanneer er een contactpersoon op het meldingsformulier staat, onduidelijk is of er eerst met de contactpersoon contact opgenomen dient te worden of direct met de cliënt.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het jammer te vinden dat het altijd alleen maar een melding kan zijn. Zij geeft aan dat een cliënt soms meteen een aanvraag wil doen. Zo vindt de gespreksvoerder het raar dat er een melding moet worden gedaan bij een aanpassing van een voorziening. De gespreksvoerder geeft aan graag in het meldingsformulier terug te zien dat je kunt aangeven dat het om een bestaande voorziening gaat. Zij geeft aan het soms een beetje flauw te vinden om op huisbezoek te gaan om een handtekening te gaan halen. Voorheen stond dit op het aanvraagformulier. In Hillegom wordt dit wel veelal al gedaan. De gespreksvoerder geeft ook aan dat wanneer ze bij een passing aanwezig is, tegelijkertijd om een handtekening vraagt.

DSV Verzorgd Leven: volgens de gespreksvoerder is het meldingsformulier erg summier, maar het voldoet. Het gaat er volgens haar alleen om dat je de melding hebt.

Thema 2 – Het gesprek
Topic 4: Gemeenten waarvoor het gesprek wordt gevoerd
HOZO: de gespreksvoerder voert de gesprekken uit voor gemeente Hillegom. Zij geeft hierbij aan alleen de indicatiegesprekken rondom huishoudelijke hulp niet uit te voeren.
Kwadraad (gespreksvoerder 1): gemeente Hillegom.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): gemeente Teylingen.

Marente: gemeente Lisse.

MEE (gespreksvoerder 1): gemeente Hillegom.
MEE (gespreksvoerder 2): gemeente Teylingen.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): gemeente Hillegom.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): gemeente Hillegom en Lisse. De gespreksvoerder geeft aan dat er niet veel verschil tussen de gemeenten is. Alleen in Hillegom wordt op specialisatie ingezet en in Lisse niet. Daarnaast zit in Lisse de coördinator in het loket en in Hillegom vindt het contact

voornamelijk via de mail plaats. Tevens geeft de gespreksvoerder aan dat in Hillegom in de frontoffice gemeenteambtenaren zitten en in de backoffice de deelnemende partijen. In Hillegom moet je ook zelf de afspraak maken en op huisbezoek gaan. In Lisse zijn de afspraken al gepland en daar is frontoffice en backoffice één geheel. Ook werk je op dezelfde dag het verslag uit. De gespreksvoerder geeft aan dat qua expertise datgene wat Hillegom doet beter is. In Lisse ervaart zij het als lastig dat wettelijke regelgevingen voortdurend aanpassen.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): alle gemeenten, behalve Hillegom.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): alle gemeenten, behalve Hillegom en Lisse. Tevens zit de gespreksvoerder in de intervisiegroep van Teylingen. Zij geeft hierbij aan dat doordat je elkaar ziet, de afstand kleiner wordt en je sneller dingen aan anderen vraagt.

DSV Verzorgd Leven: gemeente Lisse.

Topic 5: Manier van uitvoeren van het gesprek
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan van tevoren te bellen voor een afspraak en vervolgens op huisbezoek te gaan.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): altijd middels een huisbezoek.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): altijd door middel van een huisbezoek.

Marente: altijd face-to-face door middel van een huisbezoek.

MEE (gespreksvoerder 1): altijd middels een huisbezoek.
MEE (gespreksvoerder 2): via huisbezoeken.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): face-to-face door middel van huisbezoeken.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): altijd via een huisbezoek.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): alle gesprekken gaan in de vorm van een huisbezoek. In gemeente Lisse gaat één van de twee aanwezige consulenten van ISD of een van de ketenpartners tijdens loketuren op huisbezoek.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): soms eerst telefonisch, maar gespreksvoerder moet altijd op huisbezoek, ook in verband met de handtekening.

DSV Verzorgd Leven: altijd middels een huisbezoek.

Topic 6: Voordelen van het gesprek
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan dat cliënten het fijn vinden om over zichzelf te kunnen praten, vooral de oudere mensen. Zij geeft hierbij wel aan dat een jonger stel het vervelend vond. Zij hadden het idee zich te moeten bewijzen voor een aanvraag.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat je middels een huisbezoek een beter beeld krijgt van de cliënt.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het keukentafelgesprek te ervaren als iets wat ze moet doen, maar niet vindt passen bij haar werk als hulpverlener binnen het AMW. Zij geeft aan geen vergelijkingsmateriaal te hebben, maar ziet niet echt de meerwaarde van het gesprek in. De gespreksvoerder heeft tot op heden maar ongeveer vijf keukentafelgesprekken gevoerd.

Marente: de gespreksvoerder geeft aan de hulpvraag als uitgangspunt te nemen en daar omheen het gesprek te bouwen. De gespreksvoerder heeft geen vergelijkingsmateriaal, maar ervaart het als een prettige manier waarin de cliënt de ruimte wordt geboden.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder ervaart het als voordeel dat het een breder gesprek is, in die zin dat de gespreksvoerder voorheen meer op de aanvraag zat en nu ook andere aspecten/het systeem aan de orde laat komen. Tevens vindt de gespreksvoerder het handig dat het financiële aspect in het gesprek aan de orde kan komen, omdat de ISD hier meteen op kan inspelen indien nodig. De gespreksvoerder heeft tot slot ook voorbeelden van cliënten die ze heeft kunnen doorverwijzen naar andere partijen. Zij ziet het samenwerken/netwerken met hen als positief.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder ziet het als voordeel dat je mensen in de thuissituatie ziet. De gespreksvoerder krijgt het idee dat mensen meer zichzelf kunnen zijn; zij heeft het idee dat mensen dan meer de regie over het gesprek nemen dan wanneer het gesprek niet in de thuissituatie plaatsvindt. Tevens heeft de gespreksvoerder het idee dat er in de thuissituatie vaker een contactpersoon of mantelzorger bij het gesprek aanwezig is. Dit ziet zij als voordeel.

Topic 7: Nadelen van het gesprek

Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het onvoldoende te vinden passen bij het huidige werk. Zij geeft aan zich te verontschuldigen tegen cliënten, omdat ze niet altijd alles weet. Tot slot geeft de gespreksvoerder aan nog geen voordelen te hebben ervaren dat de gespreksvoerder er als maatschappelijk werker zat. Er heeft ook nog geen doorverwijzing plaatsgevonden vanuit andere maatschappelijke instanties naar Kwadraad.

Marente: de gespreksvoerder vraagt zich af of ze voldoende in huis heeft om cliënten te kunnen voorlichten. Tevens vindt ze het lastig dat ze de daadkracht niet heeft om ja of nee op een melding te zeggen. Tot slot ervaart de gespreksvoerder het als lastig om op een goede manier haar twijfel in het verslagformulier over te brengen naar de ISD.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder ziet tijdsverlies als nadeel, omdat het keukentafelgesprek soms plaatsvindt met een andere partij en cliënt zo dingen dubbel aan het vertellen is. Als tweede noemt de gespreksvoerder de dubbele verslaglegging. Verwachting van de gespreksvoerder is ook dat het in sommige gevallen meer belastend en duurder is voor gemeenten. Als derde vindt de gespreksvoerder het volgende lastig wanneer een andere partij het verslagformulier heeft gemaakt: zijn alle deelgebieden besproken? Bijvoorbeeld: is de cliënt op de hoogte gesteld van de eigen bijdrage. Ook geeft de gespreksvoerder aan het lastig te vinden dat het kantelings- en indicatiegesprek door elkaar heen lopen. Tot slot geeft de gespreksvoerder aan het als nadeel te ervaren dat het verslagformulier verplicht ingevuld moet worden. Volgens haar is dit soms onnodig papierwerk, bijvoorbeeld wanneer het gaat om iemand die al een voorziening heeft.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder ervaart het als nadeel dat zij de indicatie niet kan doen. Zij geeft aan dat cliënten niet altijd op de hoogte zijn dat er eerst iemand komt voor het keukentafelgesprek en vervolgens eventueel nog iemand voor de indicatie.

Topic 8: Ervaringen met betrekking tot het voeren van het gesprek

HOZO: de gespreksvoerder ervaart het als vervelend dat er voortdurend doorgevraagd dient te worden naar het sociale netwerk en de eigen kracht. Zij ervaart het als moeilijk om dit aan te kaarten.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat de gesprekken de mogelijkheid geven om breder te kijken naar iemands situatie. Tevens geeft zij aan dat mensen het niet altijd op prijs stellen dat er eerst iemand voor het gesprek komt en dat er daarna iemand voor de aanvraag komt. Tot slot ervaart de gespreksvoerder het als lastig omdat de cliënt andere verwachtingen heeft. De cliënt heeft in veel gevallen al een idee van wat hij/zij wil.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder ervaart het als ongemakkelijk. Geeft aan niet op haar plek te zitten.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat het verschil is dat alles in één gesprek duidelijk moet worden. Werkend vanuit MEE is er meer ruimte om de cliëntsituatie duidelijk te krijgen. De gespreksvoerder geeft aan dat het gesprek op deze manier meer tijd kost, omdat je de cliënt met een gerust gevoel wilt achterlaten.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat het werk, ondanks dat het niet de doelgroep van MEE is, wel leuk is. Zij geeft aan dat cliënten het ook als prettig ervaren dat er zoveel aandacht is voor andere zaken.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat Welzijn Hillegom al redelijk vanuit de eigen kracht werkte, maar dat het keukentafelgesprek volgens de gespreksvoerder wel een stukje verder gaat. De gespreksvoerder vond het keukentafelgesprek in eerste instantie lastig (zij werkte met een checklist), ervoer het als ongemakkelijk. De gespreksvoerder geeft aan dat ze zich nu weer ouderenadviseur voelt; ze gaat samen met de cliënt kijken wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder ervaart de gesprekken als prima. Zij geeft aan al heel veel huisbezoeken en gesprekken te doen. Volgens haar was De Kanteling erin toch wel iets nieuws en het is goed om het via een gesprek te doen. De gespreksvoerder geeft aan het fijn te hebben gevonden vooraf aan training gehad te hebben.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat het meer tijd kost. Tevens ervaart zij het als lastig dat cliënten niet altijd precies weten wat de gespreksvoerder precies komt doen, ondanks dat in de meeste gevallen een folder wordt meegegeven. Ook ervaart de gespreksvoerder het wisselen tussen het kantelingsgesprek en de indicatiestelling soms als lastig.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder ervaart het soms als geforceerd om naar onderdelen te vragen.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder vindt het leuk om de keukentafelgesprekken te voeren.

<u>Topic 9: Zaken waar tegenaan gelopen wordt in het uitvoeren van het gesprek</u>
HOZO: De gespreksvoerder mist de handvatten om de eigen kracht en het sociale netwerk aan te spreken.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan soms onvoldoende kennis met betrekking tot bijvoorbeeld woningaanpassingen te hebben. Tevens vraagt zij zich af waarom er bij ergotherapeutische vraagstukken eerst een kantelingsgesprek plaatsvindt. Dit kost volgens de gespreksvoerder extra veel tijd. De gespreksvoerder heeft al bij de ISD aangegeven dat zij dit wellicht kunnen overnemen.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat zij onvoldoende kennis van allerlei regelingen rondom voorzieningen heeft. Volgens de gespreksvoerder zou het handig zijn als de vraag van de klant in het meldingsformulier zou staan, zodat hier qua gespreksvoerder op aangesloten kan worden. De gespreksvoerder vindt dat de aanvraag moet passen bij datgene wat Kwadraad doet.

MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat vooral de sociale kaart voor ouderen nieuw voor haar is. Hierin mist zij soms de benodigde kennis. Ten aanzien van het uitvoeren van het gesprek mist de gespreksvoerder niets.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): naar zeggen van de gespreksvoerder is het verslagformulier beter geworden. Voorheen was het wat minder overzichtelijk. Het onderdeel eigen kracht/sociale netwerk wordt door de gespreksvoerder niet gemist, aangezien ze als ouderenadviseur al op deze manier werkte.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan niet alle onderdelen van het verslagformulier af te gaan. De ISD wil dit wel. De gespreksvoerder geeft aan terug te verwijzen als dingen al zijn besproken/beschreven. Tevens vindt de gespreksvoerder het zonde dat zij het gesprek doet, maar de toewijzing niet mag doen. Volgens de gespreksvoerder is het niet echt klantvriendelijk als er daarna nog iemand moet komen voor de toewijzing. Haar idee is om ingewikkelde aanvragen bij de ISD neer te leggen en eenvoudige aanvragen in combinatie te laten doen. Als nadeel wanneer je alles door de ISD laat doen, noemt de gespreksvoerder dat het een gemiste kans is, omdat je niet alle onderdelen rondom de sociale kaart kan meepakken. Volgens de gespreksvoerder moet je het samen doen. Je moet zorgen dat je je mensen kent en je netwerk ontwikkeld. Volgens de gespreksvoerder levert dit ook bij je gewone werk voordelen op: je weet wat anderen doen.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan het lastig te vinden om te wisselen tussen het kantelingsgesprek en de indicatiestelling. Informatie die wordt gegeven op vragen in het kantelingsgesprek heb je nodig voor het indicatiegesprek en dan wordt dat vaak meteen uitgediept waardoor je meer een indicatiegesprek aan het voeren bent en weer moet terugschakelen naar het kantelingsgesprek.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan in sommige gevallen te vergeten om een handtekening te vragen, omdat dit voorheen tegelijkertijd met de aanvraag ging.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder vindt het lastig dat zij de indicatie niet mag doen.

<u>Topic 10: Handvatten in het zoeken naar oplossingen bij de cliënt (eigen kracht)</u>
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan handvatten te missen in het aanspreken van de eigen kracht.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat cliënten veelal voorbereid zijn op deze vraag. Naar zeggen van de gespreksvoerder komen er snel onmogelijkheden naar voren.

Marente: de gespreksvoerder geeft aan in het gesprek dichtbij de cliënt te beginnen en vervolgens de ring steeds groter te maken richting familie, kinderen en kennissen. De gespreksvoerder zoekt steeds breder of anderen wat kunnen betekenen. De gespreksvoerder noemt het empowerment. Naar zeggen van de gespreksvoerder is er niet veel uitgekomen.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat cliënten veelal niet meer zoveel eigen kracht hebben.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het aanspreken van eigen kracht in een aantal gevallen lastig te vinden. Voornamelijk bij lichamelijke problematiek vindt zij het lastig om te bepalen of het bijvoorbeeld verstandig is om iemand nog te laten lopen of juist niet. De gespreksvoerder geeft aan wel voldoende handvatten te hebben om te kijken wat iemand nog zelf kan.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan het aanspreken van de eigen kracht voorheen al te doen. Zij geeft aan dat mensen de eigen kracht en het sociale netwerk veelal al benaderd hebben voordat een organisatie in beeld komt. Volgens de gespreksvoerder is hier niet meer zoveel te behalen.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat zij het gesprek begint met een uitleg dat niet alles meer zoals vroeger is: je hebt niet overal meer recht op. Zij kijkt eerst naar andere mogelijkheden en eventueel dan pas naar een aanvraag.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat de ISD meer moet samenwerken met ketenpartners. De gespreksvoerder ervaart soms onduidelijkheid met betrekking tot de sociale kaart. Tevens stelt de gespreksvoerder zich regelmatig de vraag of datgene waar je een

cliënt naar toe hebt verwezen ook lukt. Moet je daarover nabellen? De gespreksvoerder vindt het lastig om te bepalen tot hoever je verantwoordelijkheid reikt.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder probeert de eigen kracht tijdens het gesprek aan te kaarten. Zij vindt het lastig dat er soms situaties zijn waarin duidelijk is dat iemand het zelf kan bekostigen, maar dat je dit niet mag afdwingen.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder geeft aan dat zij voldoende handvatten bezit ten aanzien van het aanspreken van de eigen kracht van een cliënt. Wel merkt zij dat burgers zelf De Kanteling nog niet hebben doorgemaakt.

Topic 11: Handvatten in het zoeken naar oplossingen in het sociale netwerk
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan handvatten te missen in het aanspreken van het sociale netwerk.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder ervaart dat de burger nog moet kantelen. Volgens haar heeft de burger veelal de insteek ergens recht op te hebben.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat het sociale netwerk niet altijd in te schakelen is.

Marente: de gespreksvoerder geeft aan in het gesprek te kijken naar het sociale netwerk, maar ervaart dat deze veelal al wordt ingeschakeld.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder ervaart voldoende handvatten om iemand een beroep op het sociale netwerk te laten doen.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat het zinvol zou kunnen zijn om meerdere gesprekken met een cliënt aan te gaan om zo uit te zoeken wat het sociale netwerk zou kunnen betekenen.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat cliënten in de Bollenstreek hun sociale netwerk veelal al benaderd hebben.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): volgens de gespreksvoerder zal de eigen kracht meer opleveren als het sociale netwerk ook betrokken wordt bij het gesprek. Tevens geeft de gespreksvoerder aan dat nog veel winst zou kunnen worden behaald door bijvoorbeeld het opzetten van wijkteams.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het sociale netwerk terug te laten komen in het gesprek en heeft het idee hier voldoende handvatten voor te hebben.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder probeert het sociale netwerk zoveel mogelijk aan te spreken, maar merkt dat mensen vaak aangeven dat daar geen mogelijkheden meer liggen.

Topic 12: Handvatten in het zoeken naar oplossingen in voorliggende/algemeen gebruikelijke voorzieningen
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan voldoende handvatten te hebben, maar zij ervaart een tekort aan kennis met betrekking tot voorzieningen (bijvoorbeeld belastingaftrek etc.). Daardoor heeft zij soms het idee dat ze de cliënten tekort doet.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat er een sociale kaart zou komen. Deze wordt beetje bij beetje aangevoerd. Tevens heeft de gespreksvoerder in verschillende overleggen aangekaart dat er een gestructureerde vrijwilligersbank moet worden opgezet.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan te weinig op de hoogte te zijn van voorliggende/collectieve voorzieningen. Zij geeft aan hier wel een sociale kaart in te missen. De

gespreksvoerder geeft tevens aan dat in veel situaties deze voorzieningen niet van toepassing zijn; mensen hebben veelal zelf al dingen uitgezocht.

Marente: de gespreksvoerder geeft aan een sociale kaart te missen en informatie over voorliggende en collectieve voorzieningen.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan graag een sociale kaart te willen voor de gemeente Hillegom.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan een sociale kaart voor de gemeente Teylingen te willen. Bijvoorbeeld waar iemand terechtkan voor maaltijden etc.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder mist niets, omdat er veel mogelijkheden zijn.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan de sociale kaart op te zoeken via internet of via collega's. Voornamelijk in Lisse wil de gespreksvoerder nog wat meer weten over de sociale kaart.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat je waakzaam moet zijn in het up-to-date houden van de sociale kaart. De gespreksvoerder weet redelijk wat er in elke gemeente speelt.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat niet in elke gemeente duidelijk is wie waarvoor benaderd moet worden. Voor wat betreft de sociale kaart zijn er volgens de gespreksvoerder geen veranderingen nodig: je kent wat ouderenwerkers, mensen van MEE etc. De gespreksvoerder belt hen zo nodig op om dingen na te vragen.

DSV Verzorgd Leven: zo nodig zoekt de gespreksvoerder voorliggende/collectieve voorzieningen op of pleegt overleg met iemand anders uit het lokale loket.

Thema 3 – De evaluatie (nabespreking)
Topic 13: Manier van verslaglegging
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan tijdens het gesprek aantekeningen te maken. Tevens geeft zij aan dat de cliënt de mogelijkheid heeft om het verslag voorafgaand of na het tekenen van het meldingsformulier in te zien.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan het programma voor de verslaglegging niet erg gebruiksvriendelijk te vinden. Zij geeft aan dat de kolommen om in te schrijven erg klein zijn. Tevens moet het verslag eerst in PDF geopend worden om het volledig te kunnen lezen. Tevens geeft de gespreksvoerder aan het onhandig te vinden dat de deelkopjes uit de probleemanalyse niet standaard in het programma staan.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder zet het verslag in het eigen systeem en in het CRVS. Tevens geeft de gespreksvoerder aan het toestemmingsformulier onhandig te vinden. Zij ervaart het als tijdrovend, omdat het voor haar niet goed voelt om de handtekening te vragen voordat het verslag is uitgewerkt. De gespreksvoerder geeft aan wel eens langs te zijn gegaan bij een cliënt om de handtekening op te halen.

Marente: de gespreksvoerder vindt het opvallend dat medewerkers van de ISD het verslagformulier anders invullen. Naar zeggen van de gespreksvoerder laten zij datgene eruit springen waar de aanvraag over gaat. De gespreksvoerder geeft aan dat er een vergadering zal plaatsvinden over de grote verschillen in de verslaglegging.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat het verslagformulier en meldingsformulier worden doorgestuurd naar de ISD. De gespreksvoerder houdt bij hoeveel gesprekken ze heeft gehad in het kader van de Wmo.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat het meldingsformulier nog een enkele keer in het CRVS ingevuld moet worden. Zij geeft aan dat het toestemmingsformulier ingevuld wordt voordat het verslagformulier is gemaakt. Gespreksvoerder geeft haar telefoonnummer aan de klant voor het geval er nog aanpassingen in het verslag gemaakt dienen te worden.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat er een dubbele registratie plaatsvindt: in het systeem van Welzijn Hillegom én het systeem van de ISD. Het verslagformulier gaat naar de ISD indien er een voorziening uitkomt. De gespreksvoerder geeft aan soms het verslagformulier uit te printen en ter plekke aantekeningen te maken. Achteraf vult zij het verslagformulier in. De gespreksvoerder geeft aan dat het een verzoek van de ISD is om in de probleemanalyse alle domeinen te doorlopen. Tevens neemt de gespreksvoerder het machtigingsformulier tijdens het huisbezoek mee voor ondertekening. De klant krijgt de mogelijkheid om aanpassingen in het verslagformulier door te geven. Achteraf wordt het verslagformulier doorgestuurd naar de klant en gaat er een kopie naar de ISD en het Lokaal Loket.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder maakt aantekeningen tijdens het gesprek. De gespreksvoerder geeft aan dat in elke gemeente (behalve in de gemeente Hillegom) het CRVS wordt gebruikt om het verslag te maken. Het verslagformulier wordt ingevoerd in het eigen systeem en verstuurd naar de klant. De gespreksvoerder geeft aan dat er afspraken zijn gemaakt over de manier waarop het verslagformulier ingevuld dient te worden. Ten aanzien van de eigen kracht en het sociale netwerk, geeft de gespreksvoerder aan dat het handig zou zijn als de verantwoordelijkheidsladder weer een plaats zou krijgen in het verslagformulier.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat de verslaglegging dubbelop is; zowel voor de Wmo als voor de ISD.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder maakt gebruik van het verslagformulier zoals in alle gemeenten wordt gebruikt.

<u>Topic 14: Benodigde aanpassingen/verbeteringen ten aanzien van de verslaglegging</u>
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan nu tevreden te zijn met het verslagformulier. Enige tijd geleden heeft zij een voorbeeldverslag van de ISD gekregen, wat door haar als fijn wordt ervaren. De gespreksvoerder geeft aan wel een terugkoppeling te missen ten aanzien van het ingevulde verslagformulier. De gespreksvoerder vindt het fijn dat de verantwoordelijkheidsladder eruit is gehaald, omdat zij dit in de oude versie van het verslagformulier een lastig onderdeel vond.

Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het onhandig te vinden dat er slechts weinig ruimte is om te scrollen in het CRVS. Tevens ervaart zij de manier waarop het verslagformulier ingevuld dient te worden als erg tijdrovend. Ook geeft de gespreksvoerder aan dat er veel dubbele onderdelen inzitten en dat de ruimte voor het onderdeel 'individuele oplossing' soms te beperkt is.

Marente: volgens de gespreksvoerder hoeven er geen aanpassingen/verbeteringen ten aanzien van de verslaglegging plaats te vinden. Zij geeft aan dat er hooguit gekeken kan worden naar waar het zwaartepunt in de verslaglegging moet liggen. De gespreksvoerder geeft aan dat er met zoveel partijen wordt samengewerkt, dat het goed is om hieromtrent een intervisie in te plannen.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat er onduidelijkheid bestaat rondom de probleemanalyse en het arrangement: wat hoort precies waar? Waarom staan de begrippen in de probleemanalyse ook weer bij het arrangement? De gespreksvoerder geeft aan dat het verslagformulier onoverzichtelijker is geworden. Tevens geeft zij aan dat het belangrijk is om niet

naar oudere verslagen te verwijzen, maar de huidige situatie volledig in beeld te brengen in de probleemanalyse.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat zij zingeving soms lastig uit te vragen vindt en dat er sprake is van overlap in de onderdelen praktisch en lichamelijk functioneren.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan het vervelend te vinden dat de contactgegevens vanuit het systeem niet altijd overgenomen worden op het verslagformulier.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat sommige dingen dubbel worden beschreven. Zij vindt het lastig om in te vullen om het invullen. De gespreksvoerder geeft aan dat zij in de eerste versie van het verslagformulier meer overzicht had over het arrangement, ondanks dat het voor haar onwerkbaar was. Gespreksvoerder geeft aan dat de dubbele registratie voor haar problemen geeft. Zij dient twee verslagen te maken; voor haar eigen registratiesysteem en voor de Wmo. Tot slot geeft de gespreksvoerder aan het lastig te vinden dat de klant al moet tekenen voordat het verslag is gemaakt.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): gespreksvoerder geeft aan het handig te vinden als er één registratiesysteem zou zijn.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat de dubbele verslaglegging volgens haar niet veel anders kan. Dit omdat de verslaglegging voor de Wmo algemeen is. Het indicatierapport daarentegen gaat om het beargumenteren en onderbouwen waarom iets toegekend is. Tevens geeft de gespreksvoerder aan dat de verslaglegging voornamelijk voor de klant onduidelijk is; het is een grote brei aan papieren. De gespreksvoerder heeft geen idee wat de klant ervan vindt om alles terug te lezen.

DSV Verzorgd Leven: het verslagformulier behoeft volgens de gespreksvoerder geen aanpassingen. Zij geeft aan de analyse erg uitgebreid aan bod te laten komen.

Thema 4 – Procesaansturing/samenwerking
Topic 15: Aansturing in het uitvoeren van het gesprek
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan betrokken te zijn bij Wmo-overleggen. Tevens is zij voor een gedeelte gedetacheerd bij de gemeente, waardoor zij ten aanzien van de Wmo wordt aangestuurd.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan aangestuurd te worden vanuit de gemeente en vanuit de leidinggevende van Kwadraad.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat de Wmo-coördinator alle meldingen uitzet. De Wmo-coördinator heeft aangegeven de meldingen wat gerichter op iemands expertise uit te zetten en dat vindt de gespreksvoerder fijn. De gespreksvoerder geeft aan de Wmo-overleggen niet te hebben bijgewoond.

Marente: de informatie rondom de Wmo wordt medegedeeld door de Wmo-coördinator. De gespreksvoerder geeft aan dat hij veranderingen wel op de mail zet, maar zij zou willen dat ze elkaar wat vaker zouden treffen. Rondom het proces maakt de gespreksvoerder voornamelijk gebruik van de kennis en ervaring van haar collega's in het loket.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder is betrokken bij de Wmo-overleggen. Deze bijeenkomsten voelen naar zeggen van de gespreksvoerder oké. De gespreksvoerder voelt zich geen buitenstaander meer, maar geeft wel aan dat de cliëntgroep vanuit MEE hierin soms wat onderbelicht blijft.
MEE (gespreksvoerder 2): één keer in de zes weken is er een overleg. Hierin worden aanpassingen ten aanzien van de Wmo medegedeeld door de coördinator.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat er om de zes weken een overleg is met betrekking tot de Wmo.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat er in Hillegom eens in de zoveel tijd een overleg is met de netwerkpartners rondom de Wmo. Hierin vindt ook de afstemming plaats. In Lisse zit de coördinator in het loket, dus heb je directe aansturing. Veranderingen worden per mail toegestuurd.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat er sprake is van interne aansturing. Ook is er een werkinstructie voor elke gemeente hoe de meldingen dienen te worden afgehandeld. Tevens geeft de gespreksvoerder aan dat er in elke gemeente coördinatoren zitten en door intervisie en casuïstiek heb je steun aan elkaar.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat de meldingen worden verdeeld en de huisbezoeken door de gespreksvoerder zelf worden ingepland. Dit is volgens haar goed zo.

DSV Verzorgd Leven: aansturing vindt veelal plaats via de Wmo-coördinator. Meestal via de mail en eens in de zoveel tijd is er een werkbespreking. De gespreksvoerder ervaart dit als positief.

<u>Topic 16: Verloop van de samenwerking/afstemming met andere partijen</u>
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan dat er drie conferentiemiddagen zijn georganiseerd (initiatief vanuit de directeur van HOZO). Doel hiervan is kijken wat er met andere organisaties opgezet kan worden ten aanzien van de Wmo. Tevens stuurt de projectleider Wmo informatie door met betrekking tot de Wmo (bijvoorbeeld over het gesprek).

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat er in de Wmo-bijeenkomsten mogelijkheid is voor casusbespreking.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan regelmatig contact te hebben met Welzijn Teylingen en ook weet zij MEE te vinden.

Marente: de gespreksvoerder ervaart de samenwerking met andere collega's als prettig. Wel geeft zij aan dat er een betere afstemming moet plaatsvinden met collega's onderling.

MEE (gespreksvoerder 2): de samenwerking en afstemming met andere partijen gaat volgens de gespreksvoerder op zich wel goed. Zij heeft veel contact met Welzijn Teylingen. De gespreksvoerder geeft aan dat het lastig is om de juiste mensen te vinden bij de ISD, omdat zij geen eigen telefoonnummer hebben.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): volgens de gespreksvoerder verloopt de samenwerking en afstemming goed. Zij geeft aan dat er aansturing vanuit zowel de gemeente als vanuit Welzijn Hillegom is. Het is veelal een zelfsturend team.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan nog geen idee te hebben hoe de samenwerking en afstemming in Lisse er aan toe gaat. In Hillegom is er naar zeggen van de gespreksvoerder een netwerkbijeenkomst. Hierin geeft iemand voorlichting over zijn beroep/organisatie. De gespreksvoerder ervaart dit als positief; 'het slurpt wel tijd, maar het is toch belangrijk dat je elkaar kent'.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat de samenwerking in Teylingen goed is opgezet; breed, laagdrempelig en gemakkelijk om collega's aan te spreken en vragen voor te leggen. De gespreksvoerder zou willen dat de samenwerking/afstemming binnen elke gemeente op dezelfde manier tot uitvoering komt.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder heeft regelmatig overleg met gemeente Teylingen. Dit ervaart zij als positief omdat je elkaar leert kennen. Tegelijkertijd merkt zij dat andere

partijen er soms niet zoveel uithalen. Dit is naar zeggen van de gespreksvoerder niet echt motiverend. In de overige gemeenten vindt de afstemming plaats in het loket.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder ervaart de samenwerking en afstemming met andere partijen als positief. De gespreksvoerder vindt het fijn om met een medewerker van de ISD in het loket te zitten.

Thema 5 – Wmo 2015

Topic 17: Beeld van de veranderingen binnen de Wmo

HOZO: de gespreksvoerder houdt zichzelf op de hoogte ten aanzien van de veranderingen binnen de Wmo. Kijkt voornamelijk naar veranderingen voor haar 'eigen' doelgroep (ouderen).

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan een duidelijk beeld te hebben van de veranderingen.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan nog helemaal niets over Wmo 2015 te hebben gehoord. Het is volgens de gespreksvoerder gewoon heel veel wat er naar de gemeenten gaat en waar de gespreksvoerder iets mee moet.

Marente: de gespreksvoerder probeert de veranderingen zoveel mogelijk te volgen. Het is voor haar nog wel redelijk onduidelijk omdat nog niet zeker is dat de veranderingen doorgaan.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder krijgt informatie over de Wmo 2015 vanuit MEE, omdat MEE de transitie gaat meemaken.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat er heel veel gaat veranderen. Praktisch alle AWBZ-gelden gaan naar de gemeenten en daardoor worden de doelgroepen enorm uitgebreid.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan nog geen beeld te hebben van de Wmo 2015. Heeft geen idee wat het voor haar gaat betekenen.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder heeft nog geen beeld van de veranderingen. Begrijpt wel dat er meer taken naar de gemeenten gaan komen en verwacht dat dit veelal lastminute werk gaat worden.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder vindt het lastig. Hoort de verandering voornamelijk via het nieuws en zou er graag meer van willen horen en op die manier meer betrokken willen worden bij de interne processen van de ISD.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat de indicatiestelling voor begeleiding naar de gemeenten komt.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder geeft aan nog niet helemaal duidelijk te hebben hoe de Wmo 2015 eruit gaat zien.

Topic 18: Informatie over veranderingen binnen de Wmo

HOZO: de gespreksvoerder wordt voornamelijk via de projectleider Wmo op de hoogte gehouden van veranderingen binnen de Wmo.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder wordt door de Wmo-coördinatoren op de hoogte gehouden van veranderingen.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan nog geen informatie van anderen te hebben gekregen over veranderingen binnen de Wmo.

Marente: de gespreksvoerder geeft aan zichzelf op de hoogte te houden door middel van het internet en kranten.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder wordt door haar leidinggevende en door middel van de eigen werkzaamheden op de hoogte gehouden van veranderingen binnen de Wmo.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan erg goed op de hoogte gehouden te worden vanuit MEE.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat in de Wmo-overleggen ook veranderingen besproken worden.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder houdt veranderingen voornamelijk zelf bij via het nieuws. Op het moment dat er echt iets op papier staat, krijgt ze dit vanuit de gemeente te horen.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat datgene wat ze weten, wordt doorgesproken.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): over de veranderingen laat gespreksvoerder zich informeren door de afdeling 'Beleid' binnen de ISD. Tevens leest zij regelmatig nieuwsbrieven van Stimulansz.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder wordt door de Wmo-coördinatoren op de hoogte gehouden van veranderingen.

<u>Topic 19: Aanwezigheid van kennis voor het oppakken van nieuwe taken binnen de Wmo</u>
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan meer duidelijkheid te willen over zaken die richting de Wmo komen.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder heeft het idee voldoende bagage te hebben ten aanzien van eventuele nieuwe taken binnen de Wmo.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder denkt dat Kwadraad in kan spelen op de nieuwe doelgroepen.

Marente: de gespreksvoerder verwacht dat er bijscholing nodig zal zijn, maar kan nu nog niet precies inschatten wat er nodig is.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder heeft het idee voldoende kennis en vaardigheden te bezitten.
MEE (gespreksvoerder 2): naar zeggen van de gespreksvoerder sluit de nieuwe doelgroep aan bij datgene wat MEE nu al doet.

Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan nog niet duidelijk te hebben of de reeds aanwezige kennis voldoende is. Volgens haar ligt het eraan hoe de Wmo 2015 vorm gaat krijgen. Zij verwacht wel dat er bijscholing moet plaatsvinden omdat niet alle benodigde kennis in huis is.
Welzijn Hillegom (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan nog niet duidelijk te hebben of de reeds aanwezige kennis voldoende is. Zij denkt dat er scholing moet plaatsvinden als er nieuwe taken bijkomen.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): naar zeggen van de gespreksvoerder zal een stukje opleiding, cursus en informatie nodig zijn. De gespreksvoerder vindt het wel leuk.
ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder verwacht dat er onvoldoende kennis zal zijn, omdat het een andere doelgroep is.

DSV Verzorgd Leven: de gespreksvoerder geeft aan nog niet duidelijk te hebben of de reeds aanwezige kennis voldoende is.

Overige opmerkingen/aanvullingen
HOZO: de gespreksvoerder geeft aan dat er is afgesproken dat de cliënt achteraf teruggebeld wordt over wat er is voortgekomen uit het gesprek. De ISD geeft af en toe een terugkoppeling.

Kwadraad (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat de ISD zou terugkoppelen welke oplossingen er uit een gesprek zouden zijn voortgekomen. Deze terugkoppeling wordt naar zeggen van de gespreksvoerder veelal niet gedaan. Tevens geeft zij aan dat er verwacht wordt dat je cliënten achteraf belt. Kijkend naar de eigen kracht, sluit dit volgens haar niet goed aan. Tot slot geeft de gespreksvoerder aan dat er meer communicatie richting de burger moet plaatsvinden omtrent De Kanteling. Vaak is nog onduidelijk dat er eerst iemand komt voor het keukentafelgesprek en vervolgens eventueel iemand van de ISD voor de indicatie.
Kwadraad (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan graag wat meer informatie te willen rondom regelingen, zoals huishoudelijke hulp. Tevens geeft zij aan graag te weten te komen wat het resultaat is geweest van het gesprek, zodat je er zelf iets van kunt leren. Tot slot geeft de gespreksvoerder aan het lastig te vinden dat de keukentafelgesprekken voor de cliënten van Kwadraad gaan.

MEE (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan het onduidelijk te vinden of je casemanager bent ten aanzien van de Wmo-aanvragen. Het is volgens haar onduidelijk of de cliënt achteraf nog gebeld dient te worden.
MEE (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan het jammer te vinden dat iedere gemeente het op een andere manier aanpakt.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 1): de gespreksvoerder geeft aan dat cliënten soms onvoldoende weten waar ze naar toe moeten. Tevens heeft zij de ervaring dat cliënten het fijn vinden als er dingen voor hen geregeld worden. Zij betalen een hoge bijdrage, maar willen toch hulp via de ISD omdat ze kwaliteit verwachten.

ISD Bollenstreek (gespreksvoerder 2): de gespreksvoerder geeft aan dat als de cliënt zijn/haar handtekening op het machtigingsformulier zet, er niet bijstaat waarvoor de aanvraag is.

3.1.3 Resultaten cliënten
In totaal is met 34 cliënten uit vijf verschillende gemeenten gesproken. Zoals te zien in het interviewschema (bijlage 3), zijn verschillende thema's en topics in het interview aan bod gekomen. De ervaringen van deze cliënten zullen hierna per gemeente besproken worden. Het gaat hierbij om de beleving en de betekenissen die zij zelf geven aan hun ervaringen. Getracht wordt om antwoord te geven op deelvraag 4:

- Hoe ervaren mensen die voor maatschappelijke ondersteuning een beroep doen op de gemeente, de werkwijze in hun gemeente?
    - In hoeverre voelen zij zich uiteindelijk maatschappelijk ondersteund in hun redzaamheid en participatie?

Thema 1 – De melding
Topic 1: Aanvraag vanuit cliënt/de melding
Gemeente Hillegom: met betrekking tot de soort aanvraag waarmee de cliënten zich tot de gemeente hebben gewend, kan gezegd worden dat het gaat om hulp bij de administratie (1), een aangepaste fiets (1), verhuizing vanwege een scheiding (1), woningaanpassingen (1), een rolstoel (1), hulp bij het huishouden (2) en vervoer (1). Vier van de zeven cliënten zijn voor de melding naar het gemeentehuis gegaan, twee cliënten hebben naar de gemeente gebeld en een cliënt heeft gebeld naar Welzijn Hillegom.

Gemeente Lisse: met betrekking tot de soort aanvraag waarmee de cliënten zich tot de gemeente hebben gewend, kan gezegd worden dat het gaat om hulp bij de huishouding (1), aanvraag voor een rolstoel (2) en aanpassingen in de badkamer (1). Een van de cliënten is voor de melding naar het gemeentehuis gegaan, twee cliënten hebben telefonisch contact opgenomen met het loket en een cliënt heeft een meldingsformulier gekregen vanuit het revalidatiecentrum en deze opgestuurd naar het loket.

Gemeente Noordwijk: met betrekking tot de soort aanvraag waarmee de cliënten zich tot de gemeente hebben gewend, kan gezegd worden dat het gaat om hulp bij de huishouding (6) en vervoer (3). In een geval ging het om een combinatie van beiden. Vier van de cliënten zijn voor de melding langs het loket gegaan, twee cliënten hebben naar het loket gebeld, een cliënt heeft naar de ISD gebeld en een cliënt heeft contact gezocht via de thuiszorginstelling Marente.

Gemeente Noordwijkerhout: met betrekking tot de soort aanvraag waarmee de cliënten zich tot de gemeente hebben gewend, kan gezegd worden dat het gaat om een vervoersvraag (4), wonen (1), rolstoel (1) en hulp bij het huishouden (1). Zes van de zeven cliënten zijn voor de melding langs het loket gegaan. Bij een cliënt heeft buurtzorg het meldingsformulier in orde gemaakt.

Gemeente Teylingen: met betrekking tot de soort aanvraag waarmee cliënten zich tot de gemeente hebben gewend, kan gezegd worden dat het gaat om een sportvoorziening (1), regiotaxi (2), een rolstoel (1), huishoudelijke hulp (1), uitbreiding huishoudelijke hulp (1) elektrische deur voor de galerij (1) en aanpassing in de badkamer (1). Vier van de acht cliënten hebben het meldingsformulier (eventueel met ondersteuning) van internet gedownload en vervolgens opgestuurd naar het loket. Een cliënt heeft een meldingsformulier opgehaald en ingevuld bij het lokaal loket. Een cliënt heeft de aanvraag telefonisch gedaan, waarna iemand van het loket het meldingsformulier naar de cliënt heeft opgestuurd. Een cliënt heeft, samen met haar huishoudelijke hulp, een brief geschreven en daarin aangegeven een uitbreiding van huishoudelijke hulp te willen. Een cliënt heeft een aanvraag via de mail gedaan en vervolgens per mail het meldingsformulier ontvangen, ingevuld en teruggestuurd.

<u>Topic 2: Contact met de gemeente</u>
Gemeente Hillegom: met betrekking tot de manier waarop de cliënten te woord werden gestaan door het loket, geven zij allen aan dat dit prettig was. Vier van de cliënten geven aan dat het duidelijk was wat zij na de melding konden verwachten. Twee cliënten geven aan dat de folder hierbij hielp. Drie cliënten hadden geen duidelijkheid over wat zij konden verwachten. Bij een van hen werd dit tijdens het gesprek wel duidelijker. Drie van de zeven cliënten hebben een folder over het keukentafelgesprek gekregen.

Gemeente Lisse: met betrekking tot de manier waarop de cliënten te woord werden gestaan door het loket, geven zij allen aan dat dit prettig was en er niets op aan te merken valt. Tevens geven zij allen aan dat het duidelijk voor hen was wat zij na de melding konden verwachten. Drie van de cliënten geven aan een folder te hebben ontvangen over het keukentafelgesprek, welke duidelijk voor hen was. Een cliënt geeft aan geen folder over het keukentafelgesprek te hebben gekregen. Dit werd tijdens het huisbezoek uitgelegd. Zo werd aangegeven dat de betreffende gespreksvoerder met twee petten opzat.

Gemeente Noordwijk: met betrekking tot de manier waarop de cliënt te woord werd gestaan door de medewerker van het loket, geven zij allen aan prettig te woord te zijn gestaan. Tevens geven zij allen aan dat het duidelijk voor hen was wat zij na de melding konden verwachten. In sommige gevallen haalde de cliënt deze informatie uit de folder en in sommige gevallen werd de procedure bij het loket uitgelegd.

Gemeente Noordwijkerhout: met betrekking tot de manier waarop de cliënt te woord werd gestaan door de medewerker van het loket, geven zij allen aan prettig en positief te woord te zijn gestaan. Een van de cliënten geeft aan dat het even duurde voordat ze mevrouw zagen, omdat zij laag in de scootmobiel zat. Voor zes van de zeven cliënten was het duidelijk wat zij na de melding konden verwachten. Vijf van de zeven cliënten heeft een folder gekregen.

Gemeente Teylingen: met betrekking tot de manier waarop de cliënt te woord werd gestaan door de medewerker van het loket, geven zij allen aan prettig te woord te zijn gestaan. Drie van de acht cliënten hebben voorafgaand aan het keukentafelgesprek een folder ontvangen met informatie over het gesprek. Vijf van de acht cliënten gaven aan dat het duidelijk voor hen was wat zij na de melding konden verwachten. Twee cliënten geven aan dat dit voor hen niet duidelijk was. Zij hadden graag een folder ontvangen. Een cliënt geeft aan af te wachten totdat er contact zou worden opgenomen. Drie cliënten geven aan een folder te hebben ontvangen met informatie over het keukentafelgesprek, wat voor hen duidelijk was. Twee cliënten geven aan niet meer te weten of ze een folder hebben ontvangen. Drie cliënten hebben voorafgaand aan het keukentafelgesprek geen folder ontvangen. Een daarvan heeft de folder tijdens het gesprek gekregen.

Thema 2 – Het gesprek

Topic 3: Het gesprek

Gemeente Hillegom: alle cliënten geven aan het keukentafelgesprek als prettig te hebben ervaren.

Gemeente Lisse: alle cliënten geven aan het keukentafelgesprek als prettig te hebben ervaren. Zij ervoeren het veelal als een open gesprek waarin duidelijke uitleg werd gegeven en antwoord gegeven kon worden op de vragen. Een van de cliënten geeft daarbij aan dat de persoonlijke situatie niet heel erg in kaart werd gebracht. De nadruk lag voornamelijk op de aanvraag.

Gemeente Noordwijk: alle cliënten geven aan het keukentafelgesprek als prettig te hebben ervaren. Zo geven zij aan dat er ruimte was om hun verhaal te doen, er een goede uitleg/voorlichting plaatsvond en dat het een open gesprek was.

Gemeente Noordwijkerhout: alle cliënten geven aan het keukentafelgesprek als prettig te hebben ervaren. Zo geven zij allen aan dat het een open en eerlijk gesprek was.

Gemeente Teylingen: zes cliënten geven aan het keukentafelgesprek als prettig te hebben ervaren. Een cliënt geeft aan het als vanzelfsprekend te ervaren dat iemand wat meer informatie vraagt over de gehele situatie. Dit voelde voor haar niet opdringerig. Een cliënt was erg verbaasd, omdat het gesprek niet vanzelf liep. Cliënt moest de richting aangeven. Een cliënt vond het een erg onpersoonlijk gesprek. Het voelde voor haar als een politie die iets gaat controleren. Tevens liep er iemand met de gespreksvoerder mee, waar cliënt van tevoren niet over geïnformeerd was.

Topic 4: Het resultaat

Gemeente Hillegom: alle cliënten geven aan dat duidelijk was welk resultaat met het gesprek bereikt wilde worden (de vraag achter de vraag werd duidelijk). Een cliënt geeft wel aan dat de gespreksvoerder niet concreet kon worden.

Gemeente Lisse: alle cliënten geven aan dat duidelijk was welk resultaat met het gesprek bereikt wilde worden (de vraag achter de vraag werd duidelijk).

Gemeente Noordwijk: alle cliënten geven aan dat duidelijk was welk resultaat met het gesprek bereikt wilde worden (de vraag achter de vraag werd duidelijk).

Gemeente Noordwijkerhout: alle cliënten geven aan dat duidelijk was welk resultaat met het gesprek bereikt wilde worden (de vraag achter de vraag werd duidelijk).

Gemeente Teylingen: zeven cliënten geven aan dat duidelijk was welk resultaat met het gesprek bereikt wilde worden. Een cliënt geeft aan dat het resultaat niet duidelijk werd gedurende het keukentafelgesprek.

Topic 5: Eigen kracht

Gemeente Hillegom: in zes van de zeven gevallen is aandacht geweest voor de manier waarop de cliënt zelf een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing/resultaat ten aanzien van zijn/haar vraag. Een cliënt geeft aan dat er in het gesprek geen aandacht is geweest voor de eigen kracht, maar dat er voornamelijk heel lang gesproken is over hoe het met hem ging.

Gemeente Lisse: in drie van de vier gevallen is aandacht geweest voor de manier waarop de cliënt zelf een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing/resultaat ten aanzien van zijn/haar vraag. Een cliënt geeft aan dat er in het gesprek geen aandacht is geweest voor de eigen kracht. De cliënt geeft hierbij aan dat die vraag er ook niet lag, omdat hij nog heel veel zelf kan en doet.

Gemeente Noordwijk: in zes van de acht gevallen is aandacht geweest voor de eigen kracht van cliënt ten aanzien van zijn/haar vraag. Een cliënt geeft aan dat hij ook zelf heeft aangegeven wat hij ten aanzien van zijn vraag zou kunnen doen. Een cliënt geeft aan dat er duidelijk is gesproken over gebruikelijke zorg.

Gemeente Noordwijkerhout: in zes van de zeven gevallen is aandacht geweest voor de eigen kracht van cliënt ten aanzien van zijn/haar vraag. Zo is er gesproken over de inzet van een eigen taxi en het zelf aanschaffen van een traplift. Bij een cliënt is het aanspreken van eigen kracht, mogelijk vanwege een taalprobleem, niet duidelijk geworden in het interview.

Gemeente Teylingen: bij zeven van de acht cliënten is tijdens het gesprek aandacht geweest voor de eigen kracht van cliënt ten aanzien van zijn/haar vraag. Zo is er gesproken over een eventuele financiële bijdrage en waarom cliënt zelf niet voor vervoer kan zorgen.

Topic 6: Omgeving/sociale netwerk/mantelzorg

Gemeente Hillegom: in vier gevallen is aandacht geweest voor de manier waarop de omgeving van de cliënt een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing/resultaat ten aanzien van zijn/haar vraag. Zo is er gesproken over de inzet van een kennis/vriendin en familie. In drie van de zeven gevallen was er mantelzorg in beeld. Bij een mantelzorger was er na de melding sprake van toename in taken voor de mantelzorger. In twee gevallen is het aantal taken hetzelfde gebleven. Twee van de drie mantelzorgers geven aan niet op de hoogte te zijn van waar zij terecht kunnen voor vragen/ondersteuning. Een mantelzorger geeft aan bij vragen/ondersteuning MEE op te zullen bellen.

Gemeente Lisse: in twee gevallen is aandacht geweest voor de manier waarop de omgeving van de cliënt een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing/resultaat ten aanzien van zijn/haar vraag. In beide gevallen is de echtgenoot gevraagd om taken op zich te nemen. In de overige twee gevallen is het sociale netwerk niet aan de orde gekomen in het gesprek. Een van de cliënten geeft aan dat dit ook niet echt aan de orde was.

Gemeente Noordwijk: in vijf van de acht gevallen is aandacht geweest voor de manier waarop de omgeving van de cliënt een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing ten aanzien van zijn/haar vraag. Zo wordt onder andere aangegeven dat de mogelijke inzet van een dochter is besproken en dat er werd gesproken over gebruikelijke zorg. Een cliënt vond het geen goed idee om de omgeving in te schakelen, omdat de familieleden al op leeftijd waren. In twee gevallen is het sociale netwerk

niet aan de orde gekomen in het gesprek. Tot slot geeft een cliënt aan dat dit onderdeel niet van toepassing was, omdat hij een pas voor Valys aan wilde vragen. Bij vier van de acht cliënten was er sprake van mantelzorg. Bij een cliënt was er na de melding sprake van toename in taken voor de mantelzorger. In twee gevallen is het aantal taken hetzelfde gebleven en in een geval heeft een afname van taken door de mantelzorger plaatsgevonden. Drie van de vier mantelzorgers geven aan dat zij weten waar ze terecht kunnen voor vragen/ondersteuning (steunpunt Mantelzorg). Een mantelzorger geeft aan hier niet van op de hoogte te zijn, maar dat hij bij vragen/ondersteuning naar het gemeentehuis zou gaan.

Gemeente Noordwijkerhout: in vier van de zeven gevallen is aandacht geweest voor de manier waarop de omgeving van de cliënt een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing ten aanzien van zijn/haar vraag. Twee cliënten geven aan dat hier in het gesprek geen aandacht voor is geweest. Een cliënt kan zich niet meer herinneren of er gesproken is over het sociale netwerk. Bij drie van de zeven cliënten was mantelzorg aanwezig. Bij twee mantelzorgers is het aantal taken hetzelfde gebleven en in een geval heeft een toename van taken voor de mantelzorger plaatsgevonden. Alle mantelzorgers geven aan dat zij bij vragen/ondersteuning naar het lokaal loket zouden gaan.

Gemeente Teylingen: in vier van de acht gevallen is er niet gesproken over de manier waarop de omgeving van de cliënt een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing ten aanzien van zijn/haar vraag. In drie gevallen is het aan bod geweest, maar lagen er geen mogelijkheden. Een cliënt geeft aan dat het bij haar niet van toepassing was omdat zij en haar man veel samen deden en geen andere mensen nodig hebben.

<u>Topic 7: Algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen</u>
Gemeente Hillegom: in vier van de zeven gevallen is gesproken over algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen. Een cliënt is gewezen op het kopen van een andere bakfiets en een cliënt is gewezen op de uitleen van rolstoelen. Een cliënt geeft aan dat het niet besproken is, maar dat zij al gebruik maakt van een glazenwasser.

Gemeente Lisse: in drie van de vier gesprekken is niet gesproken over algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen. Een cliënt geeft aan dat de gespreksvoerder wel mogelijke andere oplossingen heeft aangedragen, waaronder een douche met vlakke inloop zodat er met een rolstoel ingereden kan worden.

Gemeente Noordwijk: in drie van de acht gesprekken is gesproken over algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen. Twee cliënten zijn gewezen op de inzet van particuliere hulp en een cliënt is gewezen op een glazenwasser. Bij vijf cliënten is niet gesproken over algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen.

Gemeente Noordwijkerhout: in vier van de zeven gesprekken is gesproken over algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen. Bij een cliënt is gesproken over een gewone taxi en bij een cliënt is gesproken over een mogelijke verhuizing.

Gemeente Teylingen: in zeven van de acht gesprekken is niet gesproken over algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen. Een cliënt is gewezen op de regiotaxi.

<u>Topic 8: Individuele voorzieningen</u>
Gemeente Hillegom: bij alle zeven cliënten is uiteindelijk een individuele voorziening toegekend.

Gemeente Lisse: bij drie van de vier cliënten is uiteindelijk een individuele voorziening toegekend. Bij een cliënt is de voorziening afgewezen. De cliënt geeft hierbij wel aan dat de reden voor hem

duidelijk was. Wel vindt hij het jammer dat hij het rapport niet meer heeft ingezien en de precieze reden van afwijzing niet meer kan nalezen.

Gemeente Noordwijk: bij zes van de acht cliënten is uiteindelijk een individuele voorziening toegekend. Een cliënt geeft aan een pas voor de regiotaxi te hebben gekregen, maar hier tot op heden nog geen gebruik van te hebben gemaakt.

Gemeente Noordwijkerhout: bij zes van de zeven cliënten is uiteindelijk een individuele voorziening toegekend.

Gemeente Teylingen: bij vijf van de acht cliënten is uiteindelijk een individuele voorziening toegekend. De drie cliënten waarbij de aanvraag is afgewezen, geven de volgende redenen voor afwijzing aan: een cliënt was nog voldoende zelfredzaam. Zij heeft dit in het rapport kunnen teruglezen en de uiteindelijke beslissing was voor haar duidelijk. Een cliënt geeft aan dat de uitbreiding voor huishoudelijke hulp is afgewezen met als reden dat het in huis schoon genoeg was. Een cliënt geeft aan een afwijzing te hebben gehad als gevolg van het ontvangen van huursubsidie. Cliënt geeft aan deze brieven erg onduidelijk te vinden omdat er gesproken wordt over allerlei artikelen. Het is haar tot op heden niet geheel duidelijk waarom de aanvraag is afgewezen.

Topic 9: Feedback ten aanzien van het gesprek

Gemeente Hillegom: voor wat betreft een adequate wijze van compensatie ten aanzien van het participatieprobleem, kan gezegd worden dat vier van de zeven cliënten tevreden zijn. Zij vinden dat ze op een adequate wijze gecompenseerd zijn ten aanzien van hun belemmering. Bij de cliënten die ontevreden zijn, heeft een afwijzing plaatsgevonden. Met betrekking tot positieve kanten van het gesprek, benoemen cliënten het volgende: breed kijken naar de situatie, prettig, aardig persoon die goed luisterde en goed gehoord worden en minder druk voelen van een oordelende instantie. Alle cliënten geven aan dat er geen negatieve kanten aan het gesprek zaten. Vijf van de zeven cliënten geven aan dat er geen verbeter-/aandachtspunten zijn met betrekking tot het keukentafelgesprek. Een cliënt geeft aan wat beter geïnformeerd te willen worden over het keukentafelgesprek, zodat duidelijk was wat zij kon verwachten van het eerste gesprek. Een cliënt geeft aan na het keukentafelgesprek nog enkele specifieke vragen per mail te hebben gesteld, waar zij nooit meer een reactie op heeft gekregen.

Gemeente Lisse: voor wat betreft een adequate wijze van compensatie ten aanzien van het participatieprobleem, kan gezegd worden dat drie van de vier cliënten tevreden zijn. Zij vinden dat ze op een adequate wijze gecompenseerd zijn ten aanzien van hun belemmering. Een van de cliënten geeft aan dat zij uiteindelijk meer en langer gebruik moet maken van de rolstoel dan van tevoren verwacht. De rolstoel die zij heeft gekregen voldoet dan ook niet meer. Met betrekking tot positieve kanten van het gesprek, benoemen cliënten de openheid, duidelijkheid en slagvaardigheid (er is goed advies gegeven en op de situatie ingesprongen). Alle cliënten geven aan dat er geen negatieve kanten aan het gesprek zaten. Een van de cliënten geeft wel aan het jammer te vinden dat hij het rapport nooit heeft ontvangen. Drie van de vier cliënten geven aan dat er geen verbeter-/ aandachtspunten zijn met betrekking tot het keukentafelgesprek. Een cliënt geeft aan wat beter geïnformeerd te willen worden over het keukentafelgesprek, zodat hij zich beter kan voorbereiden.

Gemeente Noordwijk: voor wat betreft een adequate wijze van compensatie ten aanzien van het participatieprobleem, kan gezegd worden dat alle acht cliënten tevreden zijn. Zij vinden dat ze op een adequate wijze gecompenseerd zijn ten aanzien van hun belemmering. Met betrekking tot positieve kanten van het gesprek, benoemen cliënten onder andere: het gewezen worden op mogelijkheden, duidelijkheid, begrip voor de situatie, beschaafdheid, openheid, goede sfeer, goed geholpen en goed geïnformeerd. Zeven van de acht cliënten geven aan dat er geen negatieve kanten aan het gesprek zaten. Een cliënt geeft aan dat de vermindering van uren voor haar een negatief

onderdeel van het gesprek is geweest. Zeven van de acht cliënten geven aan dat er geen verbeter-/ aandachtspunten zijn met betrekking tot het keukentafelgesprek. Een contactpersoon geeft als aandachtspunt aan dat haar moeder al bekend was bij de ISD en desondanks een uitgebreid gesprek kreeg.

Gemeente Noordwijkerhout: voor wat betreft een adequate wijze van compensatie ten aanzien van het participatieprobleem, kan gezegd worden dat alle zeven cliënten tevreden zijn. Zij vinden dat ze op een adequate wijze gecompenseerd zijn ten aanzien van hun belemmering. Met betrekking tot positieve kanten van het gesprek, benoemen cliënten onder andere: goed geholpen, goed/breed geïnformeerd, een open en vrij gesprek en een aardige gespreksvoerder. Alle cliënten geven aan dat er geen negatieve kanten aan het gesprek zaten. Zes van de zeven cliënten geven aan dat er geen verbeter-/aandachtspunten zijn met betrekking tot het keukentafelgesprek. Een cliënt geeft aan niet te begrijpen dat er twee resultaten nodig waren om het resultaat te bereiken (‘dit kost toch alleen maar geld?’).

Gemeente Teylingen: voor wat betreft een adequate wijze van compensatie ten aanzien van het participatieprobleem, kan gezegd worden dat zes van de acht cliënten hierover tevreden zijn. Zij vinden dat ze op een adequate wijze gecompenseerd zijn ten aanzien van hun belemmering. Met betrekking tot positieve kanten van het gesprek, benoemen cliënten onder andere: geen, een prettig persoon, alles, het wederzijdse begrip, het uitvragen van de gehele situatie, serieus en betrokken benaderd, zeer vriendelijk maar tegelijkertijd ook grenzen aangeven. Met betrekking tot negatieve kanten van het gesprek, benoemen cliënten onder andere: te weinig kennis aanwezig om over te praten, toen het tot een beslissing kwam werd de gespreksvoerder kortaf, onpersoonlijk en onduidelijk. Als mogelijke aandachts-/verbeterpunten geven de cliënten het volgende aan: meer kennis bij de gespreksvoerder, meer advies wanneer er sprake is van decubitus, duidelijkheid in brieven en wat de klant kan verwachten, minder commercieel (‘het lijkt alsof ze het zelf moeten betalen’), meer gevoel/aardigheid tijdens de gesprekken en meer aandacht voor de klant.

<u>Overige opmerkingen/aanvullingen</u>
Gemeente Hillegom: een cliënt geeft aan van het kastje naar de muur te worden gestuurd en hier erg moedeloos van te worden. Een cliënt geeft aan grote verschillen tussen diverse gemeenten te zien en dit te betreuren. Een cliënt geeft aan voor haar gevoel te veel hulp te hebben gekregen; zij had niet om zoveel uren gevraagd, maar naar zeggen van de cliënt was er volgens de ISD hulp genoeg.

Gemeente Lisse: een cliënt geeft aan dat er minder tijd moet zitten tussen de aanvraag en de uiteindelijke voorziening. Voornamelijk wanneer iemand een rolstoel aanvraagt (eerste aanvraag).

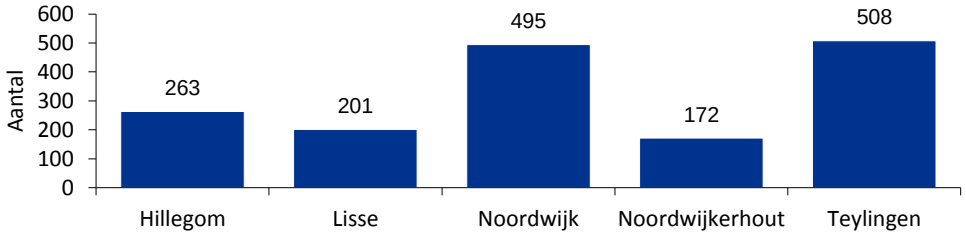
Gemeente Noordwijkerhout: enkele cliënten geven aan dat de ISD de indicatie telefonisch heeft gedaan. Een cliënt geeft aan dat het loket rolstoelvriendelijker mag worden en dat zij een gesprek had in de hal en daardoor duidelijk minder privacy.
Gemeente Teylingen: een cliënt geeft aan het idee te hebben gehad dat het keukentafelgesprek toch weer geld heeft gekost. Hij had liever direct de ISD op bezoek gehad. Een cliënt geeft aan het lastig te vinden dat de formulieren via internet gedownload moeten worden, ondanks dat zij weet dat dit via het loket had gekund. Tot slot geeft een cliënt aan dat zij vindt dat alles vanuit de Wmo erg moeilijk omschreven wordt, dat er meer informatie op internet gezet moet worden over de rechten die iemand heeft, dat zij het lastig vindt dat meerdere mensen betrokken zijn bij één melding en steeds weer dezelfde informatie moet herhalen.

3.2 Resultaten uit de analyse van kwantitatieve gegevens

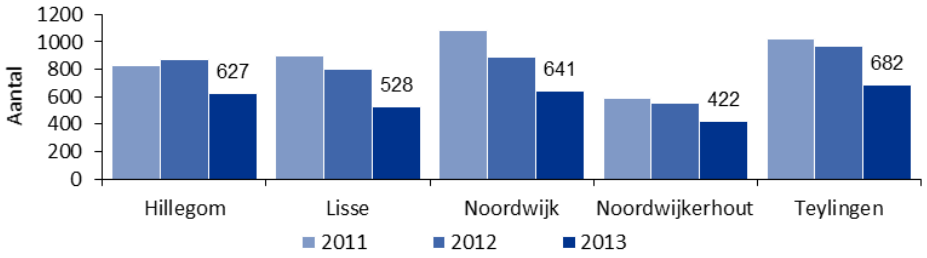
Middels de kwantitatieve data wordt getracht om antwoord te geven op deelvraag 5:

- Hoeveel keukentafelgesprekken, herindicatiegesprekken en indicatiegesprekken hebben er in 2013 in de Bollenstreek plaatsgevonden, hoeveel individuele voorzieningen zijn er verstrekt en in hoeveel gevallen is de eigen kracht en/of het sociale netwerk benut?

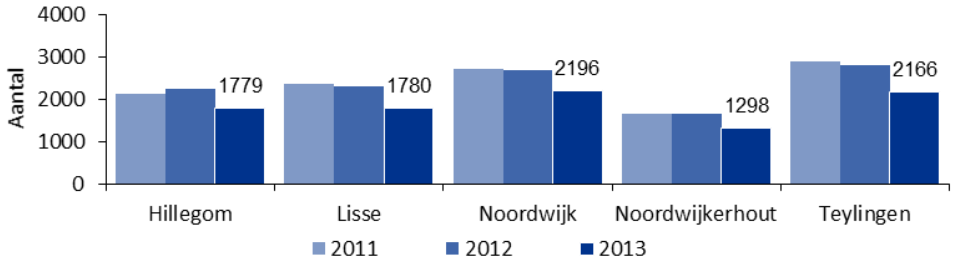
3.2.1 Het aantal gevoerde keukentafelgesprekken in 2013



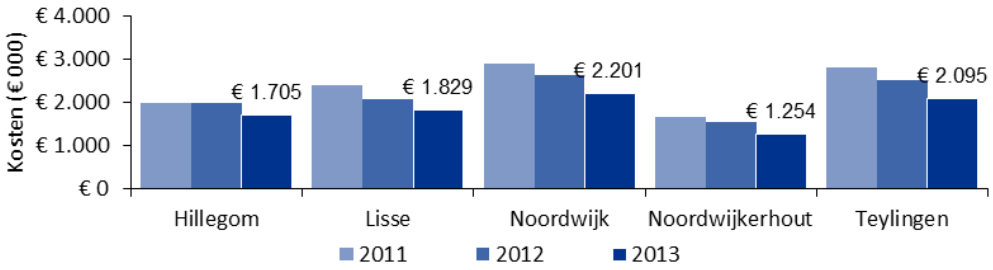
3.2.2 Het aantal aanvragen voor voorzieningen in 2011, 2012 en 2013 (herindicatie- en indicatiegesprekken)



3.2.3 Het aantal verstrekte individuele voorzieningen door ISD Bollenstreek in 2011, 2012 en 2013



3.2.4 De gemiddelde kosten van de verstrekte individuele voorzieningen in 2011, 2012 en 2013



Hoofdstuk 4. Conclusies

In dit hoofdstuk worden – naar aanleiding van de resultaten zoals te lezen in hoofdstuk 3 – de conclusies beschreven. Deze zullen doorlopen worden aan de hand van de in hoofdstuk 1 opgestelde deelvragen en de bijbehorende steekproeven. Tevens zal een beschouwing worden gegeven op de onderzoeksvraag en de doelstelling van het onderzoek. De conclusies beperken zich tot de vijf bestudeerde gemeenten.

4.1 Conclusies ten aanzien van Wmo-coördinatoren

4.1.1 Deelvraag 1

Hoe verloopt het proces van de aanmelding voor ondersteuning tot het al dan niet toekennen van formele ondersteuning in de vijf gemeenten, in de praktijk?

In de praktijk van de bestudeerde gemeenten, ten tijde van het onderzoek, kan geconcludeerd worden dat het proces er grofweg als volgt uitziet: melding van cliënt telefonisch, via de mail of aan het loket, inventariserend gesprek met huisbezoek en beoordeling van de aanvraag. Wanneer het gaat om herindicaties en wijzigingen van bestaande voorzieningen, vindt er een directe doorverwijzing naar de ISD plaats. Tevens vindt in één van de gemeenten geen huisbezoek plaats wanneer de betreffende cliënt zeer recent nog gezien is. Alle gemeenten werken met een en hetzelfde meldingsformulier, waarin het doen van de melding centraal staat. Er wordt niet gesproken in termen van een aanvraag, maar in termen van problemen die de betreffende cliënt ervaart en de melding die hij/zij daar van wil doen. Ook werken alle gemeenten met een en hetzelfde verslagformulier. Opvallend hierbij, is dat er onduidelijkheid bestaat rondom het wel en niet invullen van alle domeinen in de onderdelen ‘probleemanalyse’ en ‘het arrangement’. Tevens wordt in enkele gemeenten aangegeven dat de onderdelen ‘eigen verantwoordelijkheid’ en ‘sociale netwerk’ onvoldoende aandacht krijgen in het verslagformulier. Ook de werkwijze rondom het toestemmingsformulier (de cliënt laten tekenen alvorens het verslagformulier door hem/haar is gezien) moet volgens enkele gemeenten anders.
De verschillen in het proces bevinden zich voornamelijk in de participerende partijen in het loket en daarmee de partijen die het keukentafelgesprek voeren. In de ene gemeente bestaat de bezetting enkel uit medewerkers van de ISD die het keukentafelgesprek en de eventuele aanvraag tegelijkertijd uitvoeren. In de andere gemeente bestaat de bezetting uit verschillende partijen, van maatschappelijk werk tot zorg- en welzijnsorganisaties tot de ISD. Hier vinden het keukentafelgesprek en de eventuele aanvraag in twee afzonderlijke gesprekken plaats. Daar waar de bezetting uit verschillende partijen bestaat, wordt de meerwaarde ervan door de coördinator ingezien. De verschillende partijen willen van elkaar leren, vinden elkaar gemakkelijker en er is sprake van een stijging van het kennisniveau. Daar waar de bezetting enkel uit medewerkers van de ISD bestaat, wordt door de coördinator geconcludeerd dat er weinig maatwerk plaatsvindt op het gebied van de Wmo: iemand heeft wel of geen recht op de voorziening. Als voordeel wordt echter wel gezien dat er niet twee afzonderlijke gesprekken hoeven plaats te vinden. De ISD vindt het goed dat externe partijen worden betrokken, maar deze moeten wel breed gaan kijken en voldoende gemotiveerd zijn.

4.1.2 Deelvraag 2

Hoe ervaren Wmo-coördinatoren De Kanteling en de werkwijze in hun gemeente?

Enkele geïnterviewde Wmo-coördinatoren vinden dat de communicatie en terugkoppeling met de ISD goed is. Enkele coördinatoren vinden dat er onvoldoende terugkoppeling vanuit de ISD is op de gemaakte verslagen.

Ten aanzien van het CRVS kan geconcludeerd worden dat vrijwel alle coördinatoren vinden dat er een betere monitoring dient plaats te vinden: hoeveel meldingen zijn er binnengekomen?, hoeveel keukentafelgesprekken hebben er plaatsgevonden?, hoe vaak komt er al dan geen individuele voorziening voort uit een melding? (resultaat). Tevens wordt benoemd dat alle participerende partijen in het CRVS geautoriseerd moeten worden voor bepaalde delen ervan en dat de registratie van meldingen anders dient plaats te vinden. Ook wordt gesproken over een coördinator voor het CRVS, zodat alleen hij/zij hierin wijzigingen kan aanbrengen.
Ten aanzien van de communicatie richting de burger, kan geconcludeerd worden dat elke gemeente een eigen Wmo-folder met betrekking tot het keukentafelgesprek heeft gemaakt, welke bij elke melding aan de cliënt moet worden overhandigd. Tevens wordt de burger op de hoogte gehouden middels stukken in plaatselijke kranten. Opvallend is dat in 2012 is afgesproken dat de communicatie omtrent de Wmo regionaal opgepakt zou worden, maar dat dit in de praktijk niet tot uiting is gekomen.
Ten aanzien van de Wmo 2015 kan geconcludeerd worden dat alle gemeenten enigszins een beeld hebben van hoe dit eruit gaat zien, maar nog onduidelijk is hoe het precies ingevuld gaat worden. De Wmo 2015 zal regionaal opgepakt gaan worden, ondanks de verschillen in beleid tussen de gemeenten. De coördinatoren houden de gespreksvoerders in het loket op de hoogte van eventuele veranderingen. Ten aanzien van de aanwezige kennis om nieuwe taken op te kunnen pakken, kan geconcludeerd worden dat voornamelijk expertise op het gebied van de GGZ en de verstandelijk gehandicaptenzorg wordt gemist.

4.2 Conclusies ten aanzien van gespreksvoeders

4.2.1 Deelvraag 3

Hoe ervaren professionele gespreksvoerders De Kanteling en de werkwijze in hun gemeente?

Ten aanzien van de voorbereiding op de keukentafelgesprekken, kan geconcludeerd worden dat alle geïnterviewde gespreksvoerders het meldingsformulier als uitgangspunt voor het keukentafelgesprek nemen. Over het algemeen ervaren zij de voorbereiding hiermee als voldoende, tenzij zij de juiste folders niet in het bezit hebben. Indien nodig vindt er overleg plaats met de ISD ter voorbereiding op het keukentafelgesprek. Rondom de verslaglegging ervaren de geïnterviewde gespreksvoerders wat ongemakken, maar over het algemeen zijn zij tevreden.
De gespreksvoerders ervaren verschillende voordelen ten aanzien van het voeren van het keukentafelgesprek, zoals: een beter beeld krijgen van de cliënt, de ruimte kunnen bieden aan de cliënt om over zichzelf te praten, een breder gesprek, door kunnen verwijzen naar andere partijen, cliënten kunnen meer zichzelf zijn en vaker een contactpersoon of mantelzorger bij het gesprek aanwezig. Daarentegen vinden de gespreksvoerders het lastig dat ze de indicatie niet kunnen doen, dat ze niet altijd voldoende kennis in huis hebben en dat er sprake kan zijn van tijdsverlies.
Onder de geïnterviewde gespreksvoerders bestaat zowel draagvlak voor als weerstand tegen De Kanteling. De weerstand hangt deels samen met onzekerheid over de uitvoering en onduidelijkheid over de werkwijze in de praktijk. Tevens vinden de gespreksvoerders het lastig om de omslag te maken wanneer de context waarin ze werken die omslag (nog) niet heeft gemaakt. ‘Claimgerichte’ burgers werken belemmerend.
In de praktijk zijn gespreksvoerders doorgaans positief over het brede inventarisatiegesprek en het huisbezoek. Het blijkt lastig, maar niet onmogelijk, om cliënten aan te spreken op de eigen kracht en het netwerk. Om tot alternatieve oplossingen voor individuele voorzieningen te komen, blijkt in de praktijk lastig te zijn. De gespreksvoerders zijn niet altijd op de hoogte van de sociale kaart en daarmee niet altijd op de hoogte van reële alternatieven.
In de uitvoering van het keukentafelgesprek worden de gespreksvoerders aangestuurd door de Wmo-coördinator van de betreffende gemeente. De samenwerking en afstemming met andere partijen wordt door de gespreksvoerders als positief ervaren.

Ten aanzien van de Wmo 2015, kan geconcludeerd worden dat er duidelijke verschillen bestaan omtrent het beeld over komende veranderingen binnen de Wmo. Enkele gespreksvoerders geven aan een duidelijk beeld te hebben van de mogelijke veranderingen, andere gespreksvoerders hebben nog geen beeld. De gespreksvoerders houden zichzelf zoveel mogelijk op de hoogte van de veranderingen via de Wmo-coördinator, internet en kranten. Ten aanzien van de aanwezige kennis voor mogelijke nieuwe taken, wordt door de gespreksvoerders onder andere aangegeven dat het aansluit op de expertise van de organisatie van waaruit ze werkzaam zijn of dat er een stukje bijscholing zal moeten plaatsvinden.
Een opvallende conclusie is dat een groot deel van de gespreksvoerders aangeeft dat er onduidelijkheid bestaat tot waar de verantwoordelijkheid ten aanzien van een cliënt reikt: moet de cliënt achteraf wel of niet teruggebeld worden?

4.3 Conclusies ten aanzien van cliënten

4.3.1 Deelvraag 4

A. Hoe ervaren mensen die voor maatschappelijke ondersteuning een beroep doen op de gemeente, de werkwijze in hun gemeente?

Cliënten zijn grotendeels positief over het contact met de medewerkers van het loket tijdens het doen van hun melding. Tevens zijn de cliënten over het algemeen op de hoogte van wat ze na hun melding kunnen verwachten. Opvallend hierbij is dat de folder niet in alle gevallen aan de cliënt wordt meegegeven.
Alle geïnterviewde cliënten ervaren het keukentafelgesprek als prettig. Ze ervaren het als een open en duidelijk gesprek waarin zij de ruimte krijgen om hun verhaal te doen en waarin zij gehoord worden.
Kijkend naar de eigen kracht van cliënten, kan geconcludeerd worden dat er doorgaans aandacht voor is geweest gedurende het keukentafelgesprek. Ook het sociale netwerk is in het merendeel van de gevallen aan de orde gekomen. In minder dan de helft van de gevallen is gesproken over algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen.

B. In hoeverre voelen zij zich uiteindelijk maatschappelijk ondersteund in hun redzaamheid en participatie?

De meeste cliënten in het onderzoek krijgen de individuele voorziening die ze hebben aangevraagd. Dit draagt eraan bij dat ze zich vaak voldoende ondersteund voelen. Enkele cliënten wilden graag beter geïnformeerd worden over het keukentafelgesprek, zodat duidelijk was wat zij konden verwachten van het gesprek. Ook is voor de cliënt niet altijd duidelijk waarom er twee gesprekken nodig zijn om het resultaat te bereiken.

4.4 Conclusies ten aanzien van kwantitatieve data

4.4.1 Deelvraag 5

Hoeveel keukentafelgesprekken, herindicatiegesprekken en indicatiegesprekken hebben er in 2013 in de Bollenstreek plaatsgevonden, hoeveel individuele voorzieningen zijn er verstrekt en in hoeveel gevallen is de eigen kracht en/of het sociale netwerk benut?

Zoals te zien in hoofdstuk 3, is met een aantal van 508 de meeste keukentafelgesprekken gevoerd in de gemeente Teylingen. Hierna volgen de gemeenten Noordwijk (495), Hillegom (263) en Lisse (201). Met een aantal van 172 zijn in de gemeente Noordwijkerhout de minste keukentafelgesprekken gevoerd. Tevens kan geconcludeerd worden dat er in alle gemeenten in 2013 een afname is van het

aantal aanvragen en het aantal verstrekte individuele voorzieningen. Ook is er sprake van een afname van kosten in individuele voorzieningen, wat logischerwijs samenhangt met een afname van het aantal aanvragen en het aantal verstrekte voorzieningen. Op basis van het onderzoek kan echter niet geconcludeerd worden of dit een gevolg is van De Kanteling, omdat meerdere variabelen van invloed kunnen zijn op dit resultaat. Een voorbeeld hiervan is de ingevoerde eigen bijdrage.
Het is niet mogelijk om, op basis van de kwantitatieve data, conclusies te trekken over de aantallen waarin de eigen kracht en/of het sociale netwerk is benut. Zoals hiervoor beschreven, blijkt het voor de geïnterviewde gespreksvoerders lastig maar niet onmogelijk om cliënten aan te spreken op de eigen kracht en het sociale netwerk. Ook uit de interviews met cliënten kan worden geconcludeerd dat er in de keukentafelgesprekken wel degelijk aandacht is voor de eigen kracht en het sociale netwerk. Echter, om betrouwbare conclusies te kunnen trekken hieromtrent, zal geregistreerd moeten worden wanneer de melding op basis van eigen kracht en/of het sociale netwerk is afgehandeld.

Hoofdstuk 5. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden, naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek, zodanig aanbevelingen gedaan dat de onderzoeksvraag zoals beschreven in hoofdstuk 1, beantwoordt wordt. De aanbevelingen zullen beschreven worden vanuit het perspectief van De Kanteling en de onderzoekers en de resultaten zoals beschreven in hoofdstuk 3.

5.1 Aanbevelingen voor de vijf gemeenten van de Bollenstreek

5.1.1 Verbeterpunten

Voor de projectleider en de Wmo-coördinatoren zijn de volgende verbeterpunten te noemen ten aanzien van:

Het meldingsformulier

- Koppel de folder met informatie over het keukentafelgesprek aan het meldingsformulier, zodat alle cliënten zich kunnen voorbereiden op het gesprek;
- Voeg aan het meldingsformulier een onderdeel toe waarin staat of met de cliënt zelf of met de contactpersoon contact opgenomen dient te worden;
- Voeg bij het onderdeel ‘uw leefsituatie’ een aantal rijen toe, zodat alle huisgenoten ingevuld kunnen worden.

Het verslagformulier

- Laat de onderdelen ‘eigen kracht’ en ‘het sociale netwerk’ een duidelijke plaats innemen binnen het verslagformulier, met daarbij de mogelijkheid om aan te geven welke (on)mogelijkheden hier liggen;
- Verwijs binnen de verslagen niet naar oude verslagen: beschrijf de situatie zoals deze op dat moment is;
- Verstuur een voorbeeldverslag naar alle betrokken partijen, zodat alle participanten een duidelijk beeld krijgen van de manier waarop de verslaglegging dient plaats te vinden;
- Kom met alle betrokken partijen tot overeenstemming over de manier van verslaglegging: dienen alle domeinen in zowel de probleemanalyse als in het arrangement ingevuld te worden?, welke verwachtingen/regels zijn er rondom de verslaglegging?, wat dient waar ingevuld te worden?

Het Cliënt Registratie Volg Systeem (CRVS)

- Richt het CRVS zodanig in dat duidelijk wordt of de melding/het probleem van de cliënt is opgelost met behulp van de eigen kracht en/of het sociale netwerk, door middel van doorverwijzing naar een andere organisatie of middels een individuele voorziening;
- Binnen elke organisatie (zoals MEE, Kwadraad) dient een coördinator te worden aangesteld die toegang zal krijgen tot het CRVS. Dit zodat er bij een doorverwijzing de mogelijkheid is om voort te borduren op het reeds gevoerde keukentafelgesprek en het gespreksverslag.

Communicatie

- Pak de communicatie rondom de uitvoering van de keukentafelgesprekken regionaal op om De Kanteling tot een volledige uitvoering te laten komen: probeer om samen een plan op te stellen over de manier waarop de inwoners van de Bollenstreek geïnformeerd worden. Belangrijk hierbij is om de burgers op de hoogte te stellen van wat zij kunnen verwachten van het keukentafelgesprek, wat er van hen verwacht wordt en waarom er – zo nodig – twee gesprekken plaatsvinden;
- Geef elkaar (zowel de Wmo-coördinatoren als de gespreksvoerders) positieve en constructieve feedback op de gemaakte verslagen, zodat de verslaglegging naar een hoger plan getild kan worden.

Coördinatie

- Op basis van de binnenkomende hulpvragen stelt de Wmo-coördinator vast welke partij het betreffende gesprek uitvoert op basis van de benodigde kennis en expertise. Tevens maakt de Wmo-coördinator – op basis van de hulpvraag – een inschatting hoe groot de kans is dat er naast het keukentafelgesprek een indicatiegesprek zal plaatsvinden. Wanneer de kans op een indicatiegesprek groot is, wordt de ISD ingezet voor het voeren van beide gesprekken, zodat deze tegelijkertijd kunnen plaatsvinden en de cliënt slechts een keer bezocht hoeft te worden;
- Laat de Wmo-coördinator binnen elke gemeente meelopen met de gespreksvoerders, zodat positieve en constructieve feedback rondom de keukentafelgesprekken gegeven kan worden en daarmee de gespreksvoering naar een hoger plan getild kan worden;
- Stem met alle gespreksvoerders af tot hoever de verantwoordelijkheid reikt; waar stopt de taak van de gespreksvoerder ten aanzien van het keukentafelgesprek?
- Zorg voor een bredere opzet van intervisie en collegiale toetsing waarbij alle partijen betrokken zijn.

5.1.2 Voorbereiding op de Wmo 2015

Voor de projectleider en de Wmo-coördinatoren zijn de volgende verbeterpunten te noemen ten aanzien van de Wmo 2015:

Training en bijscholing

- Organiseer trainingen op het gebied van de sociale kaart en De Kanteling;
- Organiseer bijscholing met betrekking tot onderwerpen op het gebied van de GGZ, mensen met een verstandelijke beperking, huiselijk geweld en het herkennen van de verschillende doelgroepen.

Gespreksvoerders

- Start de samenwerking met gespreksvoerders met expertise/ervaring in de GGZ en verstandelijk gehandicaptenzorg, zodat het Lokaal Loket breed inzetbaar is;
- Alle betrokken gespreksvoerders moeten in staat zijn om, tijdens het keukentafelgesprek, de situatie van een cliënt zo juist en volledig mogelijk in kaart te brengen om op basis daarvan te kunnen beoordelen of een indicatiegesprek of doorverwijzing moet plaatsvinden. Belangrijk hierbij is dat de betrokken gespreksvoerders in staat zijn om een inschatting te maken van de eigen kracht die –gezien de problematiek van een cliënt– verwacht mag/kan worden;
- Zorg voor intrinsieke motivatie bij alle betrokken gespreksvoerders. Bijvoorbeeld door op basis van de meldingen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de achtergrond en expertise van de gespreksvoerder.

5.1.3 Onderzoeksvraag

Welke (combinatie van) werkwijze(n) heeft de voorkeur in de uitvoering van de Wmo in de vijf gemeenten van de Bollenstreek, kijkend naar de gedachten van De Kanteling zoals deze door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn geformuleerd en kijkend naar de Wmo 2015?

Op basis van het uitgevoerde onderzoek en kijkend vanuit het perspectief van De Kanteling en de onderzoekers, wordt de volgende werkwijze geadviseerd:

De randvoorwaarden

- Elk loket dient bezet te worden door verschillende organisaties, zoals MEE, maatschappelijk werk, GGZ, zorg- en welzijnsinstellingen en de ISD. Op deze manier zal er sprake zijn van een

goede voorbereiding op de verschillende doelgroepen die richting de gemeente gaan komen en daarmee een goede voorbereiding op de Wmo 2015;
    - Naar het idee van de onderzoekers heeft het niet de voorkeur om de verschillende gespreksvoerders uit het loket tevens te laten participeren in een sociaal team. Volgens de onderzoekers heeft het de voorkeur om het sociaal team op te stellen met 'nieuwe' gespreksvoerders die daadwerkelijk als casemanager aan de slag gaan.
- Zorg voor een goede monitoring van het proces in het CRVS (zoals hierboven beschreven) inclusief de volgende onderdelen: hoeveel meldingen zijn er binnengekomen, hoeveel keukentafelgesprekken hebben er plaatsgevonden en wat is het resultaat ervan?;
- Zorg voor een duidelijke communicatie en coördinatie zoals hierboven beschreven;
- Organiseer één keer per zes weken een intervisiemoment zodat alle participerende partijen hun kennis en ervaring op elkaar kunnen overdragen;
- Ontwikkel voor elke gemeente een sociale kaart en houdt deze up-to-date, zodat eventueel verwijzing kan plaatsvinden.

De melding van de cliënt/het contact met de gemeente
- Zorg voor een meldingsformulier zoals hierboven beschreven en streef ernaar om de cliënt te allen tijde informatie mee te geven over het keukentafelgesprek;
- Ontwikkel een verdeelsleutel: stel de Wmo-coördinator aan als persoon die de screening doet. Hij/zij screent de binnengekomen meldingen en stelt vast welke partij – kijkend naar zijn/haar expertise en achtergrond – de melding afhandelt en het keukentafelgesprek met de betreffende cliënt voert.
    - NB: De onderzoekers adviseren om bovenstaande verdeling/screening aan te houden voor de duur van circa anderhalf jaar. Deze periode dient samen te gaan met een loket waarin gespreksvoerders vanuit verschillende organisaties participeren, het houden van intervisiemomenten en het uitvoeren van collegiale toetsing. Dit met als doel zodat alle partijen de benodigde kennis en ervaring opdoen en de motivatie ontwikkelen die nodig is voor het voeren van de keukentafelgesprekken. Op langere termijn zal dit moeten leiden tot een generalistische gespreksvoerder die alle meldingen kan oppakken en uitvoeren.

Het keukentafelgesprek
- Zorg middels intervisie en training dat de gespreksvoerders zich continu blijven ontwikkelen rondom de gespreksvoering.

De verslaglegging
- Zorg voor een heldere, eenduidige verslaglegging, zoals hierboven beschreven.

Hoofdstuk 6. Discussie

6.1 Discussie onderzoek

6.1.1 Sterke kanten van het onderzoek

De onderzoeksmethode kent een aantal sterke kanten. Zo is het interviewschema opgesteld na literatuuronderzoek. Door deze gedegen voorbereiding, kan gezegd worden dat er een bruikbare meetmethode tot stand is gekomen.
Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een groot aantal respondenten. In totaal hebben 51 respondenten in drie verschillende 'functies' hun medewerking verleend aan het onderzoek. Dit maakt dat vanuit drie verschillende perspectieven naar een en hetzelfde onderwerp is gekeken, wat de onderzoeksresultaten betrouwbaarder maakt.

6.1.2 Minder sterke kanten van het onderzoek

Wat betreft de onderzoeksmethode, is ook een aantal kanttekeningen te plaatsen. Zo is er slechts een onderzoeksmethode gebruikt, waardoor er geen sprake is van datatriangulatie (gebruik van meerdere methoden om data te verzamelen), wat het meetinstrument minder valide en betrouwbaar maakt.
Tevens zijn niet alle steekproeven aselect getrokken, wat de onderzoekspopulatie minder representatief maakt. Zo zijn de gespreksvoerders en cliënten binnen de ene gemeente sterker vertegenwoordigd dan binnen de andere gemeente.
Tot slot komen de verkregen resultaten veelal voort uit momentopnames. Om de werkwijze rondom de Wmo gedegen te kunnen onderzoeken en om tot betrouwbare en valide resultaten te komen, is meer tijd voor (longitudinaal) onderzoek nodig.

Literatuurlijst

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Baarda, D.B. & Goede, M.P.M. de (2006). *Basisboek methoden en technieken.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Baarda, D.B. (2009). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Barteling, C. (2010). *Beslissen over effectieve hulp. Wat werkt in indicatiestelling?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Kerlinger, F.N., & Lee, H.B. (2000). Foundations of behavioral research (4th ed.). Forth Worth: Harcourt College Publishers.

Loon, D. van, Meulen, B. van der, & Minnaert, A. (2011). *Effectonderzoek in de gedragswetenschappen.* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn (11e druk).* Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2013). *De weg naar maatschappelijke ondersteuning, een onderzoek naar de kanteling in tien gemeenten.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bijlage 1 Interviewschema Wmo-coördinatoren

Interviewschema evaluatie-opdracht Wmo-kanteling Bollenstreek (Wmo-coördinatoren)

Naam	
Gemeente	

1. Vooraf

1.1 Toestemming

Toestemming vragen aan procesbeheerder/beleidsmedewerker voor het gebruiken van de gegevens uit het gesprek in de evaluatie-opdracht. Benoemen dat de verkregen gegevens anoniem worden verwerkt en dat deze enkel voor onderzoeksdoeleinden gebruikt zullen worden.

2. Introductie

2.1 Voorstellen

Jezelf voorstellen: naam, achtergrond, bedrijf.

2.2 Doel interview

Het doel van het interview: het onderzoeken van de manier waarop de processen rondom De Kanteling vormgegeven zijn en welke wijzigingen hieromtrent reeds hebben plaatsgevonden.

2.3 Duur interview

Het interview zal ongeveer drie kwartier tot één uur in beslag nemen.

3. Thema 1 – Werkprocessen

3.1 Werkprocessen

Allereerst zullen enkele vragen gesteld worden over de manier waarop het proces rondom De Kanteling nu is ingericht binnen uw gemeente. Doel is om inzicht te krijgen in de overeenkomsten en verschillen tussen de vijf gemeenten en de voor- en nadelen hiervan.

3.2 Topics behorend bij thema 1 – Werkprocessen

Topic	Hoofd- en subvragen
Procesbeschrijving De Kanteling (stroomschema's)	1. Hoe ziet het stroomschema (werkprocessen) rondom De Kanteling eruit? (Keukentafelgesprek) o Welke professionals zijn betrokken? (Competenties/opleiding) o Hoe ziet het stroomschema rondom de (her)indicatiegesprekken eruit?

	2. Welke verschillen zijn er met de stroomschema's uit eind 2012? 3. Hoe loopt de communicatie en terugkoppeling tussen uw gemeente en de ISD-Bollenstreek en de overige maatschappelijke organisaties? Verloopt dit naar wens? Heeft u suggesties voor verbeteringen?
Loketten	4. Wat is de rol van het lokale loket? (Advies, verwijzing, instructie) 5. Hoe ziet, binnen uw gemeente, de bezetting van het lokale loket eruit?
Cliënt Registratie Volg Systeem	6. Hoe ziet het Cliënt Registratie Volg Systeem eruit? o Welke resultaten / uitkomsten worden hiermee verwacht? o Functioneert het naar behoren? o Zijn eventuele aanpassingen noodzakelijk?

4. Thema 2 – De randvoorwaarden m.b.t. De Kanteling

4.1 De randvoorwaarden

Met betrekking tot het thema 'De randvoorwaarden' zullen enkele vragen worden gesteld over de manier waarop binnen uw gemeente invulling wordt gegeven aan De Kanteling. Doel hiervan is om inzicht te krijgen in de positieve punten en eventuele verbeterpunten hieromtrent.

4.2 Topics behorend bij thema 2 – De randvoorwaarden m.b.t. De Kanteling

Topic	Hoofd- en subvragen
Eigen bijdrage	7. Voert u een eigen bijdrage? Zo ja, op welke voorzieningen en wanneer zijn deze ingevoerd?
Collectieve voorzieningen	8. Welke veranderingen in collectieve voorzieningen hebben er plaatsgevonden in 2013?
Meldingsformulier	9. Hoe ziet het huidige meldingsformulier eruit en welke wijzigingen hebben reeds plaatsgevonden en waarom?
Verslagformulier	10. Hoe ziet het huidige verslagformulier eruit en welke wijzigingen hebben reeds plaatsgevonden en waarom?
Communicatie richting de burger	11. Op welke manieren en in welke frequentie vindt er communicatie richting de burger plaats omtrent De Kanteling?

5. Thema 3 – Aansturing en coördinatie

5.1 Aansturing en coördinatie

Met betrekking tot het thema 'Aansturing en coördinatie' zullen enkele vragen worden gesteld over de aansturing en coördinatie ten aanzien van De Kanteling. Doel hiervan is om inzicht te krijgen in de positieve punten en eventuele verbeterpunten hieromtrent.

5.2 Topics behorend bij thema 3 – Aansturing en coördinatie

Topic	Hoofd- en subvragen
Aansturing en coördinatie	12. Hoe verloopt bij uw gemeente de aansturing/coördinatie ten aanzien van De Kanteling? Is dit naar tevredenheid of zijn er volgens u verbeterpunten te noemen?

6. Thema 4 – Wmo 2015

6.1 Wmo 2015

Gezien de ontwikkelingen komen er in 2015 taken bij de Wmo. Met betrekking tot dit thema zullen enkele vragen worden gesteld over hoe ver u bent met de voorbereiding en wat volgens u nog nodig is om deze taken goed uit te kunnen voeren. Doel hiervan is om inzicht te krijgen waar eventuele verbeteringen kunnen plaatsvinden.

6. Topics behorend bij thema 4 – Wmo 2015

Topic	Hoofd- en subvragen
Kennis van de nieuwe taken	13. Heeft u een goed beeld welke veranderingen er aan komen in de Wmo in het jaar 2015 en wilt u aangeven hoe u deze in wilt gaan vullen?
Informatievoorziening	14. Hoe worden op dit moment de medewerkers geïnformeerd over de veranderingen binnen de Wmo?
Kennis	15. Is er binnen uw gemeente voldoende kennis om deze nieuwe taken op te kunnen pakken? Zo, nee wat denkt u nodig te hebben zodat uw afdeling hier wel toe in staat is?

7. Afsluiting

Ruimte bieden voor aanvullingen en aangeven dat de persoon kan bellen/mailen als hij achteraf nog aanvullingen heeft + bedanken voor deelname.

Overige opmerkingen/aanvullingen

Bijlage 2 Interviewschema gespreksvoerders

Interviewschema evaluatie-opdracht Wmo-kanteling Bollenstreek (gespreksvoerders)

Naam	
Gemeente/maatschappelijke organisatie/ISD Bollenstreek	

1. Vooraf

1.1 Toestemming

Toestemming vragen aan gespreksvoerders voor het gebruiken van de gegevens uit het gesprek in de evaluatie-opdracht. Benoemen dat de verkregen gegevens anoniem worden verwerkt en dat deze enkel voor onderzoeksdoeleinden gebruikt zullen worden.

2. Introductie

2.1 Voorstellen

Jezelf voorstellen: naam, achtergrond, bedrijf.

2.2 Doel interview

Het doel van het interview: het onderzoeken hoe de gespreksvoerders de gekantelde werkwijze (hebben) ervaren om zo inzicht te krijgen in de verschillende manieren/processen van werken en om zo uiteindelijk te kunnen komen tot één werkmethodiek binnen de Bollenstreek.

2.3 Duur interview

Het interview zal ongeveer drie kwartier tot één uur in beslag nemen.

3. Thema 1 – De voorbereiding

3.1 De voorbereiding

Allereerst zullen enkele vragen gesteld worden over de manier waarop uw voorbereiding op het gesprek plaatsvindt. Doel hiervan is het zicht krijgen in de manier waarop u de melding aanneemt en afhandelt.

3.2 Topics behorend bij thema 1 – De voorbereiding

Topic	Hoofd- en subvragen
Het registreren van de melding van de cliënt	1. Hoe ziet uw voorbereiding op het gesprek eruit? 2. Heeft u altijd het idee voldoende voorbereid het gesprek in te gaan? Zo nee, wat mist u nog? 3. Wat vindt u van het huidige meldingsformulier? Wat vindt u goed? Waar zijn volgens u verbeteringen mogelijk?

4. Thema 2 – Het gesprek (de uitvoering)

4.1 Het gesprek

Met betrekking tot het thema 'Het gesprek' zullen enkele vragen worden gesteld over hoe u het gesprek uitvoert. Doel hiervan is om inzicht te krijgen hoe u de gekantelde werkwijze ervaart.

4.2 Topics behorend bij thema 2 – Het gesprek

Topic	Hoofd- en subvragen
De uitvoering van het gesprek	4.Voor welke gemeenten voert u de gesprekken uit? 5. Op welke manier wordt het gesprek voor de gemeente (…) uitgevoerd? (Face-to-face, telefonisch) 6. Welke werkwijze/combinatie van werkwijzen spreekt u het meeste aan? Waarom? (Voordelen) 7. Welke werkwijze/combinatie van werkwijzen spreekt u minder aan? Waarom? (Nadelen) 8. Hoe ervaart u het om het gesprek op deze nieuwe manier uit te voeren? 9. Zijn er zaken waar u tegenaan loopt/dingen die u mist in het uitvoeren van het gesprek?
Eigen kracht	10. Heeft u voldoende handvatten om de cliënt te ondersteunen in het zoeken naar eigen oplossingen voor zijn/haar participatieprobleem? (Benutten eigen kracht). Zo nee, wat mist u precies?

Sociale netwerk	11. Heeft u voldoende handvatten om de cliënt te ondersteunen in het zoeken naar oplossingen in het sociale netwerk voor zijn/haar probleem? Zo nee, wat mist u precies?
Voorliggende/algemeen gebruikelijke voorzieningen	12. Heeft u in de gemeenten voldoende handvatten om de cliënt te ondersteunen in het zoeken naar oplossingen in voorliggende/collectieve voorzieningen? Zo nee, wat mist u precies? (Bijvoorbeeld sociale kaart)

5. Thema 3 – De evaluatie (nabespreking)

5.1 De evaluatie

Met betrekking tot het thema 'De evaluatie' zullen enkele vragen worden gesteld over het verloop van de werkwijze nadat het gesprek is uitgevoerd. Doel hiervan is om inzicht te krijgen in de manier waarop de administratieve processen na het gesprek geregeld zijn.

5.2 Topics behorend bij thema 3 – De evaluatie

Topic	Hoofd- en subvragen
Verslaglegging	13. Op welke manier vindt binnen de verschillende gemeenten de verslaglegging van het gesprek plaats? (Klant wel/niet betrokken, digitaal/papier, tijdens/na, hoe verder met aanvraag individuele voorziening etc.) 14. Zijn er nog zaken die volgens u, ten aanzien van de verslaglegging, verbetering/ aanpassing behoeven?

6. Thema 4 – Procesaansturing/samenwerking

6.1 Procesaansturing/samenwerking

Met betrekking tot het thema 'Procesaansturing/samenwerking' zullen enkele vragen worden gesteld over de manier waarop de samenwerking met andere organisaties plaatsvindt en hoe u wordt aangestuurd in het voeren van het gesprek. Doel hiervan is om inzicht te krijgen hoe u dit ervaart en waar eventuele verbeteringen kunnen plaatsvinden.

6.2 Topics behorend bij thema 4 – Procesaansturing/samenwerking

Topic	Hoofd- en subvragen
Aansturing	15. Hoe wordt u aangestuurd in het uitvoeren van het proces rondom het voeren van het gesprek? Hoe ervaart u deze aansturing (positieve en minder positieve punten)?

Samenwerking/afstemming met andere organisaties	16. Hoe verloopt de samenwerking/afstemming met andere betrokken partijen? Wat vindt u positief? Waar zijn verbeteringen mogelijk?

7. Thema 5 – Wmo 2015

7.1 Wmo 2015

Gezien de ontwikkelingen komen er in 2015 taken bij de Wmo. Met betrekking tot dit thema zullen enkele vragen worden gesteld over of u op de hoogte bent van de nieuwe taken binnen de Wmo, hoe u hierover wordt geïnformeerd en wat u zelf denkt nodig te hebben om deze nieuwe taken uit te kunnen voeren.
Doel hiervan is om inzicht te krijgen hoe u nu op de hoogte bent en waar eventuele verbeteringen kunnen plaatsvinden.

7. Topics behorend bij thema 7 – Wmo 2015

Topic	Hoofd- en subvragen
Veranderingen Wmo	17. Heeft u een duidelijk beeld welke veranderingen er komen in de Wmo in 2015? Zo ja, welke?
Informatievoorziening	18. Hoe wordt u op dit moment geïnformeerd over de veranderingen binnen de Wmo? Hoe ervaart u deze informatieverstrekking?
Kennis	19. Heeft u voldoende kennis om deze nieuwe taken op te kunnen pakken? Zo, nee wat denkt u nodig te hebben om dit wel te kunnen?

8. Afsluiting

Ruimte bieden voor aanvullingen en aangeven dat de persoon kan bellen/mailen als hij achteraf nog aanvullingen heeft + bedanken voor deelname.

Overige opmerkingen/aanvullingen

Bijlage 3 Interviewschema cliënten (+ eventueel mantelzorg)

Interviewschema evaluatie-opdracht Wmo-kanteling Bollenstreek (cliënten/mantelzorgers)

Naam cliënt	
Gemeente	

1. Vooraf

1.1 Toestemming

Toestemming vragen aan cliënt (en mantelzorger) voor het gebruiken van de gegevens uit het gesprek in de evaluatie-opdracht.

2. Introductie

2.1 Voorstellen

Jezelf voorstellen: naam, achtergrond, bedrijf.

2.2 Doel interview

Het doel van het interview: het onderzoeken hoe de cliënt het keukentafelgesprek heeft ervaren.

2.3 Duur interview

Het interview zal ongeveer een half uur tot drie kwartier in beslag nemen.

2.4 Anonimiteit waarborgen

Benoemen dat de verkregen gegevens anoniem worden verwerkt en dat deze enkel voor onderzoeksdoeleinden gebruikt zullen worden.

3. Thema 1 – De melding

3.1 De melding

Allereerst zullen enkele vragen omtrent uw aanvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo worden gesteld. Doel hiervan is het zicht krijgen in de manier waarop de melding heeft plaatsgevonden en hoe u dit ervaren heeft.

3.2 Topics behorend bij thema 1 – De melding

Topic	Hoofd- en subvragen
Aanvraag vanuit cliënt/de melding	1. Met welke vraag heeft u zich tot de gemeente gewend? 2. Op welke manier bent u naar de gemeente gegaan? (Bijvoorbeeld: telefonisch, face-to-face etc.)

Contact met de gemeente	3. Beschrijf hoe u te woord werd gestaan. o Heeft u deze aanpak als prettig/onprettig ervaren? 4. Was het voor u duidelijk wat u na uw melding kon verwachten? o Kunt u dit toelichten? 5. Welke informatie heeft u voor en na uw melding meegekregen? o Was dit voor u voldoende/onvoldoende?

4. Thema 2 – Het gesprek

4.1 Het gesprek

Met betrekking tot het thema 'Het gesprek' zullen enkele vragen worden gesteld over hoe u het gesprek met de consulent heeft ervaren. Doel hiervan is het zicht krijgen op sterke kanten en verbeter-/aandachtspunten ten aanzien van het gesprek.

4.2 Topics behorend bij thema 2 – Het gesprek

Topic	Hoofd- en subvragen
Het gesprek	6. Beschrijf hoe het gesprek met de consulent is verlopen. o Heeft u het gesprek over het algemeen als prettig/onprettig ervaren?
Het resultaat	7. Werd in het gesprek duidelijk wat de precieze knelpunten voor u waren? (Vraag achter de vraag)

Eigen kracht	8. Is er in het gesprek aandacht geweest voor de manier waarop u zelf een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing ten aanzien van uw vraag? Zo ja, hoe?
Omgeving/sociale netwerk/mantelzorg	9. Is er in het gesprek aandacht geweest voor de manier waarop uw omgeving een bijdrage zou kunnen leveren aan een oplossing ten aanzien van uw vraag? Zo ja, hoe? *Eventuele vragen mantelzorg* 10. Was u voor de melding al mantelzorger van de cliënt? 11. Heeft er een verandering plaatsgevonden in uw taken na de melding van cliënt? 12. Mocht u vragen hebben/ondersteuning zoeken, weet u waar u terecht kunt?
Algemeen gebruikelijke voorliggende voorzieningen	13. Is er in het gesprek aandacht geweest voor mogelijke andere oplossingen (algemeen gebruikelijke voorliggende voorzieningen)?
Individuele voorzieningen	14. Heeft het gesprek tot een aanvraag voor een individuele voorziening geleid?

Feedback ten aanzien van het gesprek	15. Wat zijn volgens u de positieve kanten van dit gesprek geweest? 16. Wat zijn volgens u de negatieve kanten van het gesprek geweest? 17. Welke verbeter-/aandachtspunten ten aanzien van het gesprek zijn er volgens u mogelijk?

5. Afsluiting

Ruimte bieden voor aanvullingen en aangeven dat de persoon kan bellen/mailen als hij achteraf nog aanvullingen heeft + bedanken voor deelname.

Overige opmerkingen/aanvullingen