

Verhalen uit Woerden & onderzoek naar de aansluiting van WoerdenWijzer op de leefwereld van inwoners



Inhoudsopgave

Voorwoord en contract voor de lezer	5
Samenvatting	7
Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer	9
Patroon 1, fase 1	9
Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer	15
Patroon 2, fase 2	15
Patroon 3, fase 2	17
Fase 3: beslismoment en uitvoering	21
Patroon 4, fase 3	21
Patroon 5, fase 3	26
Patroon 6, fase 3	29
Fase 4: afronding	33
Patroon 7, fase 4	33
Uitkomsten leeratelier	37
Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer	38
Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer	38
Fase 3: beslismoment en uitvoering	39
Fase 4: afsluiting	40
Verantwoording	41
Legenda	41
Onderzoeksvraag gemeente Woerden	41
Methoden	42
Aanbevelingen verder gesprek en onderzoek	44

Voorwoord en contract voor de lezer

Beste lezer,

De gemeente Woerden wil evalueren in hoeverre zij aansluit op de leefwereld van inwoners. De focus ligt hierbij op WoerdenWijzer. De gemeente heeft K2 Next Generation gevraagd te onderzoeken hoe inwoners de aansluiting van de gemeente op hun leefwereld ervaren en wat zij daarin juist wel of niet prettig vinden. De gemeente kan vervolgens concluderen in hoeverre WoerdenWijzer wel of niet aansluit bij de leefwereld van haar inwoners. Binnen deze opdracht is specifieke aandacht voor:

- Een analyse van verbetermogelijkheden van de beleidsdoelen en uitvoering van de gemeente.
- Een analyse van het taalgebruik van inwoners met aanbevelingen hoe beter aan te sluiten bij het taalgebruik van inwoners.

Dit onderzoek is gestart met het verzamelen van verhalen van inwoners door de methode Storytelling in te zetten.

In de opbouw van dit rapport sluiten we aan bij de beleving en leefwereld van inwoners. In de gesprekken die we hebben gevoerd, beschreven inwoners specifiek verschillende fasen in het oplossen van hun hulp- of ondersteuningsvraag. Dit zijn:

- Aanloop naar WoerdenWijzer
- Eerste contact met WoerdenWijzer
- Beslissing over de hulp of ondersteuning en uitvoering
- Afsluiting

Deze vier fasen stellen we centraal in dit rapport. Elke fase vormt één hoofdstuk, waarin we de gevonden patronen binnen deze fase beschrijven. Patronen vormen de rode draad uit dit onderzoek. Ze zijn gebaseerd op de verhalen die we gevangen hebben uit de interviews en aangevuld hebben met de gestructureerde interviews en straatinterviews (zie ook methode, laatste hoofdstuk). Elk patroon lichten we toe en illustreren we met verhalen, quotes en fragmenten uit interviews. Waar relevant verbinden we met een analyse op beleids- of uitvoeringsniveau en taalgebruik. Dit is als volgt aangegeven in de tekst:



Beleidsanalyse en/of tips voor beleid



Taalanalyse en/of tips voor verbeteringen taalgebruik



Analyse uitvoering en/of tips voor verbeteringen uitvoering

Bij elk patroon geven we tips en aanbevelingen. Onder elk patroon staat een overzicht van positieve elementen: elementen die van belang zijn in het aansluiten op de leefwereld van inwoners en waar WoerdenWijzer al goed in aansluit. Ook zijn er ander aanbevelingen weergegeven: elementen waarvan inwoners aangeven dat zij hiermee (beter) geholpen zouden zijn, maar waar

WoerdenWijzer (nog) niet in voldoet. In bijlage 1 bij dit onderzoek is het verhalenweb weergegeven, met alle gevangen verhalen uit de Storytelling interviews. In bijlage 2 staan nog meer verhalen, quotes en fragmenten uit het tweede gedeelte van dit onderzoek (gestructureerde- en straatinterviews).

Om verhalen en quotes op te halen hebben we inwoners op straat, bij hen thuis of op het gemeentehuis gesproken. Zij hebben met ons een hoop persoonlijke verhalen en ervaringen gedeeld. De verhalen en quotes zijn te herkennen aan de titels en beschrijvingen en zijn altijd schuingedrukt. Ook is een anonieme beschrijving van degene wie het verhaal vertelt (bijvoorbeeld: 'een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar en vertelt') weergegeven.

Voordat u verder leest maken we graag een paar afspraken voor het lezen en delen van de verhalen en quotes:

- *Neem de verhalen, fragmenten en quotes serieus, ze zijn authentiek en opgeschreven zoals ze verteld zijn.*
- *Laat de verhalen, fragmenten en quotes altijd heel, als ze schriftelijk worden doorverteld.*
- *Raad niet naar de verteller van het verhaal. Het gaat niet om de boodschapper. Het gaat om de boodschap en de betekenis die de verteller eraan geeft.*

Naast de verhalen zijn de verzamelde quotes en fragmenten ook geanonimiseerd. Wel is aangegeven op welke wijze de informatie verzameld is: middels een interview, gesprek met behulp van de Storytelling methode of een gesprek op straat.

Samenvatting

In deze samenvatting zijn de meest prominente aanbevelingen in de aansluiting op de leefwereld van inwoners beschreven. Hier zijn ook de belangrijkste tips aan gekoppeld. In de hierop volgende hoofdstukken staat een uitgebreide analyse per fase, tips voor de uitvoering, beleid en taalgebruik beschreven.

Het is natuurlijk aan de gemeente Woerden zelf om te bepalen met welke tips zij aan de slag gaat. De tips heeft K2 Next Generation gebaseerd op de vraag in welke mate WoerdenWijzer aansluit bij de leefwereld van inwoners. Dat verschilt per fase en is uitgebreid terug te lezen in de volgende hoofdstukken. Zoals hieronder beschreven sluit de gemeente Woerden met name in fase 2 en 3 goed aan bij haar inwoners. Er zijn natuurlijk aandachtspunten (wachtijd, een nieuwe consulent, et cetera), maar de aansluiting wordt door de respondenten positief geduid. In fase 1 en 4 zijn verbeteringen mogelijk. Dan hebben we het specifiek over wat voor inwoners prettig en helpend zou zijn in de aansluiting op hun leefwereld.

Belangrijkste aanbevelingen en tips in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners

- Pro-actieve houding (meedenken, oplossingen aandragen, de weg wijzen, vooruit denken, contact en afspraken met instellingen organiseren, even een appje sturen). Deze houding is in elke fase belangrijk. In fase 1 (aanloop naar WoerdenWijzer) is WoerdenWijzer niet in beeld, maar dit zou een groot verschil voor inwoners kunnen maken. Meer bekendheid draagt er toe bij dat inwoners eerder bij WoerdenWijzer terecht komen. In fase 4 (afsluiting) ontbreekt dit element vooralsnog bij de meeste inwoners die met een consulent te maken hebben gehad. Zodra de beschikking is afgegeven wordt een dossier doorgaans gesloten. Inwoners geven aan dat een keer nabellen, vragen hoe de uiteindelijke hulpverlening of het hulpmiddel bevalt, zeer prettig kan zijn. Daarnaast kan het inzicht geven in de kwaliteit van de instellingen en kan er vroegtijdig worden gesignaleerd of de ingezette hulp daadwerkelijk helpt.
- Luisteren en empathie tonen (ruimte geven voor emotie, bevestigen dat het goed is dat een inwoner bij WoerdenWijzer aanklopt, met interesse luisteren, inwoners bij hun voornaam noemen, vragen hoe het gaat). Ook dit element is binnen elke fase van belang. Bij inwoners staat dit unaniem op één als we vragen naar wat belangrijk is qua bejegening en contact met professionals in het algemeen en WoerdenWijzer specifiek. Consulents en sociaal makelaars zijn hier erg sterk in. De juiste informele (voornaam noemen, check hoe het gaat), maar wel beleefde toon (zodat inwoners niet het gevoel hebben te overvragen of te zeuren) is van grote waarde in de aansluiting op de leefwereld van inwoners.
- Snelheid is een derde positief element. Dit speelt ook in alle fasen en op verschillende niveaus: wachtijd op daadwerkelijke hulp, snelheid van beoordeling ondersteuningsplan en het snel reageren op een appje van een inwoner. Wanneer inwoners eenmaal bekend zijn bij WoerdenWijzer zijn zij positief over de snelheid qua handelen en communicatie. Voor inwoners houdt het echter niet op bij WoerdenWijzer, het gaat om de daadwerkelijk ingezette hulp of ondersteuning. Goede communicatie over het proces en de wachtijd zijn dus belangrijk. Evenals een check of de ingezette hulp goed loopt: zo kunnen minder goede ervaringen snel(ler) worden gesignaleerd en waar nodig aangepast.

Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer

Patroon 1, fase 1

Voordat een inwoner bij WoerdenWijzer terecht komt is er vaak al veel gebeurd.

Fragment uit interview met een moeder van een dochter met diverse gedragsproblemen:

“We hadden eerst andere zorg. Daar hadden we één keer per maand een afspraak. Maar dat was niet de oplossing voor mijn dochter. Mijn man moest er ook bij zijn, maar die kwam vaak niet. Negen van de tien keer zat ik daar in mijn eentje, we hadden gezinstherapie. Ja, dat werkte dus gewoon niet, want dan moest ik het overbrengen aan mijn man en die had zoiets van: dag, dat doe ik niet. Weet je, uiteindelijk denk je: we moeten iets anders. M’n dochter ging ook allemaal gekke dingen uitvreten.”

Toelichting patroon

Inwoners zoeken vaak eerst hulp bij vrienden of familie, googelen, proberen het zelf op te lossen of hebben hulp via een andere weg zoals de huisarts geprobeerd. Opvallend is dat ook inwoners proberen veel zelf op te lossen vóórdat ze hulp vagen. Door eerst een rolstoel bij de thuiszorgwinkel te lenen bijvoorbeeld. Of een krukje in bad te zetten tot het echt niet meer gaat. Of inwoners die al langdurig zelf proberen de juiste zorg voor hun zoon of dochter te krijgen.

Quote uit interview met een moeder van een ernstig gehandicapte zoon:

“Ik ben eerst zelf aan het rommelen geweest. Toen ging mijn zoon, die heeft altijd al moeite gehad met zijn motoriek, steeds slechter lopen. En toen had ik, als we een dagje uit gingen of gingen winkelen, een dagje weg, een rolstoel nodig. Toen heb ik eerst heel lang bij de thuiszorgwinkel, een rolstoel geleend. En zo heb ik een jaar, anderhalf jaar aan lopen modderen. Tot die mevrouw van de thuiszorgwinkel tegen me zei van: u komt heel vaak een rolstoel lenen, dat is prima, dat is geen bezwaar, maar zou het niet beter zijn om voor hem een eigen rolstoel te hebben? Ik zeg: ja, maar hoe dan? En toen wees ze mij erop dat het via de Wmo, via de gemeente ging. En toen zei ze dat we eens bij de gemeente Woerden moesten gaan informeren.”

Inwoners gaan meestal niet als eerste naar WoerdenWijzer in het zoeken naar een oplossing voor hun vragen of problemen. Dit besef bij WoerdenWijzer als geheel (integrale toegang, consultants en sociaal makelaars) helpt om een goede aansluiting bij de leefwereld te realiseren. Dit geldt ook voor beleidsmedewerkers. De mogelijkheden in het ‘dagelijks leven’ (de bovenkant van de omgekeerde piramide in Scan Mensen Eerst! 2016, p. 13) worden uitgebreid benut door de respondenten. Het dagelijks leven kan zelfs behoorlijk verstoord raken doordat inwoners (langdurig) zelf proberen hun zorg of probleem op te lossen of een niet goed passend hulptraject ondergaan. Voor WoerdenWijzer betekent dit in ieder geval in de huidige situatie dat het belangrijk is dat een inwoner zijn of haar verhaal kan doen, met de daarbij horende emotie van de voorgaande periode. Voor de inwoner is het vertrekpunt niet het eerste contact met WoerdenWijzer; dat ligt vaak ver daarvoor.



Quote uit interview met moeder van een zoon met gedragsproblemen:

“Het begint er gewoon mee dat je heel erg lang door hebt gelopen met een gezinssituatie waar iedereen gewoon eigenlijk overspannen is en met de handen in het haar zit. Je weet niet hoe verder. Alleen al dat je bij iemand, dat je gehoord wordt, dat je je verhaal kwijt kunt. Ja, want op een gegeven moment, het heeft zo'n lange aanloop. Dan moet er ook eerst heel veel emotie uit.”



Goede vindbaarheid en bekendheid van WoerdenWijzer kan inwoners helpen om hun vragen of zorgen eerder kwijt te kunnen en zo sneller vooruit te komen. Bijvoorbeeld als een reeds gestart hulptraject niet goed loopt of als er vragen zijn over de verschillende mogelijkheden. Maar ook wanneer inwoners WoerdenWijzer dringender nodig hebben. Inwoners geven maar mondjesmaat aan dat zij wisten dat ze met hun vraag of ondersteuningsbehoefte terecht kunnen bij WoerdenWijzer. Veelal worden zij doorverwezen door andere professionals of komen er via via achter. Een enkele inwoner geeft aan in een krantje of op internet iets te hebben gelezen over WoerdenWijzer en zodoende wist waar hij of zij terecht kon.



Meer bekendheid kan opleveren dat inwoners in een eerder stadium te rade gaan bij WoerdenWijzer. Hierbij moet de gemeente de afweging maken of zij dit wenselijk vindt. Conclusie uit dit onderzoek is dat WoerdenWijzer voor de respondenten op dit moment geen logische eerste stap is. Gemiddeld genomen nemen zij deze stap na geruime tijd zoeken/verschillende reeds gestarte hulptrajecten. In ieder geval is het van belang dat de gemeente zich realiseert dat inwoners vaak al lang op eigen kracht gevaren hebben, verschillende mogelijkheden hebben uitgeprobeerd en veel zelf hebben uitgezocht. In die zin grijpt de gemeente in deze fase niet zozeer diep in op het leven van mensen ('onze overtuiging' Scan Mensen Eerst 2016), maar nemen inwoners zelf een grote of de zoveelste stap door bij de gemeente aan te kloppen.

Fragmenten uit interview met ouders van een dochter met diverse zorgen:

“Nog voor we naar die ggz aanbieder toegingen, toen ze op school kwam, toen kon ze niet goed meekomen. Ze miste een stap die medeleerlingen wel hadden. We hadden haar al een extra jaar laten kleuteren, want ze is van juli, een vroege leerling. Maar ook dat hielp niet. En juf zei al van: af en toe kon zij ook heel erg boos worden. Af en toe kon ze het niet meer bijbenen en thuis was ze gewoon echt een draakje. Letterlijk gillend en schreeuwend stond ze in de hoek. En daar wilden we wat mee, want het lukte gewoon niet.

...

Toen hadden ze bij die aanbieder inmiddels wel, tot onze grote verbazing, ADHD vastgesteld, want in die richting hadden wij niet gedacht. Toen ging ze aan de medicijnen en ging het allemaal wel wat beter, maar ze bleef op school achterlopen. Op een gegeven moment hebben we de keus gemaakt om haar naar de Keerkring te doen. Daar is ze ontzettend van opgeknapt.

...

Toen kwam er ook nog zware dyslexie uit. Nu zijn we weer op het punt om WoerdenWijzer te bellen en te vragen welk advies zij hebben om hier goed mee om te gaan. Want de school kan het niet goed.”



In 'onze overtuiging' (Scan Mensen Eerst 2016) van de gemeente staat dat de gemeente Woerden wil helpen als dit nodig is. De respondenten uit dit onderzoek ervaren vaak een lange aanloop voordat zij daadwerkelijk geholpen worden. Qua aansluiting op de leefwereld is er wat dit onderwerp betreft nog veel te winnen. Het meedenken en -werken is zeer gewenst, juist in deze fase.

Fragment interview met een moeder van een zoon van achttien met een verstandelijke beperking:

"Hij heeft VMBO basis gedaan. Het zag er in eerste instantie uit alsof hij gewoon naar het MBO zou gaan doorstromen, maar hij heeft heel veel faalangst. Is heel slecht in toetsen maken. Dus op een gegeven moment is er besloten na vier jaar, dat hij moest stoppen. Nou, toen had hij ook een stage gehad die heel slecht verliep en toen ja, ging het gewoon niet goed met hem, ook niet voor zijn zelfvertrouwen dus. En zijn zelfbeeld is al niet heel erg goed. Maar ja, wat moet je dan?"

Hij had inmiddels een andere stage bij Abrona, daar had hij het heel erg naar zijn zin. En hij had zelf zoiets van: ja mam, ik vind dit veel en veel leuker dan school. Ja, terwijl iedereen ook roept van: er zit veel meer in hem dan dat hij nu laat zien. Maar hij is gewoon zo onzeker over allerlei dingen. Dus, nou ja... En ik ben heel erg van: zo lang mogelijk op school dus, nou ja, zelf moet je dan ook een slag maken. Maar goed, die hebben we genomen en dan ga je zoeken, maar school ondersteunde daar eigenlijk niet zo in.

Later heb ik iemand anders leren kennen op de school die zei: ik vind het ongelooflijk wat jij allemaal uitgezocht hebt, want ik doe dit jaarlijks voor vijf, zes, zeven leerlingen en dat vind ik al een hele klus, en jij moet gewoon het wiel helemaal opnieuw uitvinden. En hij zei ook van: ik vind wel dat school hier steken heeft laten vallen. Die had daar veel meer in kunnen betekenen. Waardoor ik echt, nou ik ben echt gaan shoppen. Ik heb overal mijn licht opgestoken en op een gegeven moment wordt het eigenlijk alleen maar ingewikkelder."



De nadruk op een pro-actieve houding komt in elke fase terug. Inwoners geven dit in deze eerste zoekende fase niet expliciet als gemis aan, zeggen ook niet zelf dat zij dit verwachten van WoerdenWijzer, maar gezien de hoofdvraag van dit onderzoek (aansluiting op de leefwereld) is een pro-actieve houding in deze fase nog onontgonnen terrein en biedt het veel mogelijkheden.

Voorbeeld hiervan is een thuiszorgwinkel-medewerker die aangeeft dat iemand ook bij de gemeente terecht kan voor een rolstoel, of een schoolmaatschappelijk werker die de mogelijkheden voor ouders op een rij zet om een kind met een verstandelijke beperking te ondersteunen. Een professional die het verschil tussen de WLZ en de Wmo kan toelichten en advies geeft. Maar ook een consulent die aan ouders met een gehandicapt kind vraagt of ze al over de toekomst hebben nagedacht als hun kleine kind een puber is geworden en je haar niet meer de trap op kunt dragen. Het gebeurt wel een enkele keer vanuit WoerdenWijzer in deze fase en de impact is dan groot.

Verhaal Storytelling interview:

Omgekeerde wereld

Een inwoner heeft contact met een consulent en vertelt:

We zijn eigenlijk per toeval, eigenlijk per ongeluk, heel snel in het ziekenhuis beland. Verleden jaar maart. En vanuit het ziekenhuis, via de maatschappelijk werkster, is eigenlijk alles een beetje op touw gezet. En zijn wij eigenlijk een beetje wereldwijd gemaakt, waar we heen moesten. En ik ben eigenlijk door de gemeente zelf benaderd van: joh, volgens mij moet je eens wat gaan hulp vragen. Dat was best wel bijzonder. Toen kwam ik terecht bij WoerdenWijzer.

En op een gegeven moment ben ik op gesprek geroepen en ik dacht van: ik moet even uitleggen hoe het met mijn vader gaat. Toen vroegen ze aan mij: hoe gaat het dan met jou? Het was echt een gesprek van een omgekeerde wereld. Dus heel vriendelijk en lief bedoeld, zeg maar. Ja, dat verbaasde me allemaal. Volgens mij hebben we er allemaal alleen maar goede ervaringen ermee. Want ook met de opvang van de thuiszorg, dat gaat natuurlijk ook allemaal wel prima. Ik bedoel, hij doet de normale dingen in het huishouden zelf. Hij kan wel z'n boterham smeren en pillen slikken en zo. Maar ja, hij is natuurlijk ietsje ouder in zijn hoofd en dan is het een beetje lastig om alles te regelen. En daar heeft hij nu al aardig wat hulp bij en dat gaat volgens mij goed. Nou ja, dat doet je heel veel natuurlijk. Ik bedoel: je doet iets waar je eigenlijk niet capabel genoeg voor bent. Ik ben natuurlijk niet iemand die in de zorg zit.

Mei 2017

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 1

In deze fase is WoerdenWijzer nog niet actief, onderstaande tips zijn potentiële verbeterpunten.

- Houd rekening met de lange aanloop
 - Door de tijd te nemen om te luisteren wanneer er nog emotie/frustratie uit moet, of;
 - Door juist snel te handelen omdat een inwoner al zoveel hordes heeft genomen om bij WoerdenWijzer terecht te komen.
- Pro-actieve houding van een professional
 - Meewerken en meedenken zijn elementen die door de respondenten zeer worden gewaardeerd. Gedurende de zoektocht van inwoners naar passende ondersteuning voor hun vraag zou iemand met kennis van zaken (WoerdenWijzer of een derde partij) van grote waarde kunnen zijn. Dit is nu vaak nog niet het geval omdat inwoners niet snel uit zichzelf op WoerdenWijzer afstappen.
- Vindbaarheid en bekendheid
 - Het is duidelijk dat inwoners nu verschillende wegen bewandelen om tot beantwoording op hun ondersteuningsvraag te komen. Consequentie hiervan is dat zorgen of problemen kunnen groeien, de frustratie toeneemt en dit inwoners veel energie kan kosten. Advies is om heel helder te formuleren waar een inwoner terecht kan met (beginnende) vragen over zorg of ondersteuning en te investeren in partners. Huisartsen, de thuiszorgwinkel, scholen: zij kunnen ook in een vroegtijdig stadium aangeven waar een inwoner terecht kan. Ook hier zou een pro-actieve houding een positieve ontwikkeling zijn: inwoners stellen niet altijd gemakkelijk zelf een vraag. Horen dat je ergens terecht kunt, dat de deur openstaat: dat kan van grote meerwaarde zijn voor inwoners in deze fase.

Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer

Patroon 2, fase 2

Inwoners kloppen aan bij WoerdenWijzer als de nood (erg) hoog is.

Het is opvallend dat zowel inwoners die met complexe/meervoudige problematiek te maken hebben, als inwoners met een enkelvoudige vraag zoals Wmo-hulpmiddelen bij WoerdenWijzer terecht komen als de nood hoog is.

Quote uit interview met moeder die met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer te maken heeft:

"Ik denk dat WoerdenWijzer me ervaren heeft als iemand die met de handen in het haar zit en niet weet wat ze moet doen. En niet als zeurderig. Dat hoop ik."

Toelichting patroon

Bij complexe problematiek in de zin van nog hogere schulden, een agressieve thuissituatie of een dreigende huisuitzetting is acute hulp, ondersteuning en vaak ook overname van regelzaken nodig. Inwoners met minder complexe problematiek hebben zelf vaak al verschillende wegen bewandeld, opties overwogen of (niet goed passende) hulptrajecten achter de rug. Bij hen is het gevoel ook vaak aanwezig dat het water hen tot aan de lippen staat. Zij willen graag snel goede verwijzing of ondersteuning. Ook bij inwoners die een hulpmiddel nodig hebben is vaak ondersteuning nodig om een keus te kunnen maken of is advies over wat er allemaal mogelijk is heel welkom. In bijna alle gevallen is WoerdenWijzer hard nodig om orde te scheppen, te gidsen en een luisterend oor te bieden.



Veel inwoners geven aan dat zij liever niet iets vragen, hier schroom bij hebben of liever zelf hun zorg of probleem willen oplossen. Bevestiging van een consultant, sociaal makelaar of van een medewerker van de integrale toegang dat het oké is dat iemand vraagt, dat het normaal is en juist een goede stap, kan voor opluchting zorgen.

Quote uit gesprek Storytelling met een dochter die voor haar ouders zorgt:

"Wij zijn geen vragers en dat hebben we ook nooit gedaan. En globaal gezien zorg ik eigenlijk best wel al wel een hele tijd voor mijn ouders. Ze werden allebei veel te jong heel erg ziek. En ja, we hebben nooit gevraagd."

Inwoners komen via zeer diverse wegen bij WoerdenWijzer terecht. Via een instelling (GGZ, maatschappelijk werk, jeugdhulpaanbieders et cetera), de huisarts, vrienden of familie die al ervaring hebben met WoerdenWijzer, de thuiszorgwinkel of via google (enkeling) en tot slot ook via de receptie van de gemeente zelf. Inwoners hebben weinig op- of aanmerkingen op de locatie van WoerdenWijzer. Zij geven aan het logisch te vinden dat er ergens een locatie zit, maar dit is geen gemis in de buurt. Je kunt immers bellen, mailen of appen.

Quote interview met moeder van gehandicapte dochter:

“Toen ben ik langsgedaan bij de gemeente. Letterlijk er naar toe gegaan, bij het loket gevraagd. En toen werd ik verwezen naar WoerdenWijzer en daar kreeg ik ook iemand te spreken, dat was prima.”



De inwoners die met een consulent van WoerdenWijzer te maken hebben gehad spreken hem of haar vooral telefonisch. Dit heeft voor- en nadelen. Soms is het ook wel fijn om nog even enigszins anoniem te blijven en in het ondersteuningsplan je verhaal te beschrijven. Het persoonlijke contact wordt aan de andere kant ook wel gemist. Zeker bij herhaalde aanvragen is het zonder vast contactpersoon een grotere opgave om weer met een nieuwe aanvraag en dus een nieuwe consulent aan de slag te gaan.



Het aanbod om bij iemand thuis af te spreken, of ingaan op een uitnodiging wordt door inwoners zeer gewaardeerd. Zij geven aan het prettig te vinden dat een consulent of sociaal makelaar dan kan zien waar het om gaat, in het geval van een handicap of een lastige thuissituatie. Ook wordt het gewaardeerd dat een professional die moeite neemt, al helemaal wanneer het op een tijdstip kan dat het de inwoner het beste uitkomt. In dit opzicht is het binnenstappen in de persoonlijke leefwereld voor een inwoner vooral heel welkom. In de Scan Mensen Eerst (2016) staat in de overtuiging beschreven dat de gemeente zich realiseert diep in iemands persoonlijk leven door te dringen. Er is geen concrete toelichting beschreven, maar de toon lijkt terughoudendheid te adviseren. Wat betreft de inwoners die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd is dat niet nodig: dit is juist welkom.

Quote uit interview met moeder van dochter met gedragsproblemen (over intake met hulpverlener):

“Ja en bij de intake kwam ze wel ook aan huis. Dat vond ik, waardeerde ik wel ook erg. Dat iemand echt interesse toont en een beter beeld kan vormen. Ja, in de avond, na de spits. Maar alleen al dat een hulpverlener 's avonds bij je op bezoek wil komen vanuit gewone reguliere zorg waarin ze dat dus eigenlijk niet hoeft te doen, want haar werktijden zijn eigenlijk van negen tot vijf. Ja, was dat erg fijn.”

Patroon 3, fase 2

Inwoners weten vaak niet precies wat hun ondersteuningsbehoefte is. Om dit te verhelderen hebben zij WoerdenWijzer nodig.

Quote uit interview met een moeder met een zoon met opvoedproblemen:

“Vaak heb je juist een ander nodig om tot de hulpvraag te komen. Het begint er gewoon mee dat je heel erg lang door hebt gelopen met een gezinssituatie waar iedereen gewoon eigenlijk overspannen is en met de handen in het haar zit. Je weet niet hoe verder. Ja, je wilt gewoon hulp en dat er weer rust komt in huis en dat het goed gaat met je kind.”

Toelichting patroon

Binnen dit patroon is wel een verschil te zien tussen inwoners die te maken met veel en complexe/meervoudige problematiek en inwoners met (relatief) eenvoudige problematiek. Maar voor bijna alle inwoners die we hebben gesproken geldt dat zij bij aanvang niet precies weten wat hun ondersteuningsbehoefte is. Inwoners omschrijven wat ze nodig hebben om erachter te komen welke ondersteuningsbehoefte ze hebben als volgt:

- Expertise (met name bij minder complexe/enkelvoudige problematiek)
- Iemand die de weg weet (bij zowel minder en meer complexe problematiek)
- Iemand die aan mijn kant staat (bij meer complexe/meervoudige problematiek)

Ook inwoners die een concrete vraag hebben voor bijvoorbeeld een hulpmiddel weten niet altijd precies wat er mogelijk is of hebben baat bij vragen en suggesties van een consulent.

Quote uit interview met een moeder met een gehandicapte dochter:

“Nee ik wist niet wat we precies nodig hadden, maar de consulent had gezegd van: dit en dit en dit is er. En toen hebben we met elkaar gekeken wat praktisch was. En toen was de keuze iets in de muur boren of een losse stoel. En ik vond een losse stoel prettiger, want die losse stoel kon je ook weer over het toilet heen doen.”

WoerdenWijzer zorgt in het vaststellen van de precieze ondersteuningsbehoefte voor een grote stap vooruit. Met name door:

- Te luisteren, met empathie en zonder oordeel. Dit geeft inwoners lucht en zekerheid dat er een professional naast ze staat die goed snapt waar ze mee te maken hebben en waar hun behoefte ligt.
- Als expert op te treden in het woud van instellingen en (on)mogelijkheden qua hulpverlening.



In deze fase is communicatie en bejegening van groot belang. Een persoonlijke benadering wordt unaniem als belangrijk aangegeven. Dat de consulent of de sociaal makelaar je bij je naam noemt en vraagt hoe het met je gaat bijvoorbeeld.

Quote uit interview met een vader met een zoon met gedragsproblemen:

“Ja, dat je weet wie er achter zit. Dat is ook belangrijk. Als het alleen een ambtenaar is, dan is het dat alleen. Nu kom je binnen en dan zeggen ze: hé Casper, wat leuk dat je er bent! Terwijl ze Casper nog nooit gezien hebben. Nou, dat geeft al meteen een heel ander beeld.”



Inwoners geven ook het belang aan van het luisteren en meedenken zonder oordeel. In de beschreven 'overtuiging' van de gemeente Woerden (Scan Mensen Eerst, 2016) staat onder andere: *'met oprechte belangstelling luisteren, samenvatten en doorvragen'*. Dit sluit goed aan bij de behoefte van inwoners. Een verdiepingsslag hierop is de behoefte aan empathie en een persoonlijke en beleefde bejegening.

Quote interview met een moeder die met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer te maken heeft:

"Ik vond dat iedereen je wel netjes te woord staat. Dat vind ik ook belangrijk. Niet brutaal, of zeggen van: daar heb je haar weer, dat je dat in de ondertoon hoort. Maar netjes van: mevrouw, we gaan kijken wat we eraan kunnen doen. Ik zal eens informeren bij mijn collega. Dat was netjes."

Naast de communicatie is het in huis hebben van de juiste expertise voor inwoners erg belangrijk. Zij missen kennis en overzicht. Door dit in te brengen kan WoerdenWijzer veel betekenen.

Quote uit interview met een moeder van een zoon met gedragsproblemen:

"De consulent begreep heel goed waar ik het over had. Het was een wederkerig gesprek, ik kon mijn verhaal kwijt en zij begreep waar ik het over had, ze begreep de terminologie. Dat was heel prettig."

Op dit punt zijn inwoners zeer positief over de aansluiting van WoerdenWijzer bij hun leefwereld. In deze fase is er behoefte aan expertise en prettig contact. Daar zijn de consultants en sociaal makelaars goed in. Dit sluit zoals gezegd dus ook goed aan bij 'onze overtuiging' van de gemeente Woerden.



Gedurende het proces om de vraag te verhelderen speelt de website van WoerdenWijzer ook een rol. Inwoners geven over het algemeen aan de website van WoerdenWijzer duidelijk te vinden. Informatie is makkelijk te vinden en het spreekt voor zich wat je moet doen. Dit komt zeer duidelijk naar voren uit de gesprekken met inwoners met enkelvoudige of minder complexe problematiek. Maar de stap om een bezoek aan de website te brengen of überhaupt het contact met WoerdenWijzer te zoeken wordt niet snel genomen. Inwoners komen ook hier via via terecht of zijn door een professional op de mogelijkheden gewezen. Een enkeling geeft aan de website zelf via google te hebben gevonden. Inmiddels is gestart met verbetering van de website woerdenwijzer.nl door een sociale kaart toe te voegen. Belangrijk aandachtspunt is de communicatie hierover. Wanneer duidelijk is voor inwoners dat hier alle informatie over voorzieningen is te vinden kan dit helpen in het verkorten van de zoektocht naar hulp of ondersteuning van fase 1. Inwoners zijn dan al bekend met de term WoerdenWijzer en kunnen waar nodig de stap maken om het ondersteuningsplan in te vullen. Naast het informeren van inwoners kunnen samenwerkingspartners zoals het consultatiebureau, scholen, huisartsen, buurthuizen et cetera bijdragen aan de bekendheid van woerdenwijzer.nl en de informatie die hierop te vinden is. Qua taalgebruik behoeft de website, op basis van de respondenten die wij hebben gesproken, geen verbetering. Als je er eenmaal bent, is alles makkelijk te vinden en duidelijk omschreven.



Quote uit interview met moeder van een gehandicapte zoon:

“Ja de website is goed. Heel duidelijk, het kan niet missen. Het staat er zelfs met een stripverhaaltje hoe het gaat. Het is heel overzichtelijk, heel duidelijk.”

Positieve elementen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 2

Onderstaande punten komen terug uit de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn dus bestaande positieve elementen die wellicht nog verder versterkt kunnen worden.

- Expertise
 - Terminologie kennen.
 - Ervaring met verschillende instellingen en hierin advies kunnen geven.
 - De verschillende mogelijkheden qua hulp goed kennen.
- Luisteren en verhelderen
 - Met oprechte aandacht (Quote bejaarde meneer die thuiszorg krijgt: *“dat ze luisteren zonder apparaat voor hun neus”*).
 - Inwoners zijn erbij gebaat als ze het gevoel hebben vaker dezelfde vraag te mogen stellen als ze het niet meteen begrijpen. Toetsen of iemand het begrijpt en aangeven dat het niet geeft om iets nog een keer uit te leggen helpt hierbij.
- Empathisch en zonder oordeel
 - Wederkerigheid: samen als team optrekken en een oplossing vinden. In gesprek zijn, zonder direct aan te geven wat iemand ‘moet’ doen.
 - Aanvoelen wat iemand belangrijk vindt, wordt ook benoemd. Hierbij is geen eenduidige aanpak te benoemen. Toetsen en vragen stellen of je het goed begrepen hebt helpt hierbij.
 - Beleefd zijn: iemand niet het gevoel geven dat hij of zij zeurt/teveel vraagt. Dit kan onder andere door bevestiging te geven dat het goed is dat iemand bij WoerdenWijzer aanklopt. Realisatie dat een inwoner vaak veel heeft moeten overwinnen om bij WoerdenWijzer terecht te komen kan hierbij helpen.

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 2

Onderstaande punten komen minder terug in de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn positieve elementen die nog versterkt kunnen worden.

- Persoonlijk contact
 - Inwoners zijn hier ambivalent in. Aan de ene kant wordt een huisbezoek zeer gewaardeerd, vooral als dit kan op een tijdstip dat het de inwoner uitkomt. Aan de andere kant kan het anonieme van het ondersteuningsplan en telefonisch contact ook prettig zijn. Dit laatste geldt met name voor inwoners met minder complexe of enkelvoudige problematiek.
 - Voor inwoners met chronische en of meervoudige problematiek is een huisbezoek zeer wenselijk.
- Vast contactpersoon
 - Voor alle inwoners geldt dat zij dit zeer prettig vinden. Zo hoeft je niet opnieuw je verhaal te doen en dit vergroot het gevoel dat je snel even bij je consulent of sociaal makelaar terecht kan, nu en in de toekomst.

Fase 3: beslismoment en uitvoering

Patroon 4, fase 3

In deze fase spelen drie belangrijke aandachtspunten voor inwoners met enkelvoudige/minder complexe problematiek een rol:

- Communicatie en bejegening
- Snel en simpel
- Beslismogelijkheden

Voor inwoners met meervoudige/complex problematiek zijn dat:

- Communicatie en bejegening
- Door de bomen het bos weer zien (zie patroon 5)
- Directe en praktische hulp/overnemen van zorgen (zie patroon 5)

Verhaal uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter (enkelvoudige/minder complexe problematiek):

“Nou, bijvoorbeeld voor de rolstoelplaat bij de voordeur. Wat ik dan achteraf pas begreep. Ik had op een gegeven moment een aanvraag gedaan en dan komt er twee maanden later iemand iets opmeten en dan verwacht je dat de plaat twee maanden later gelegd wordt. En toen bleek dat de gemeente niet akkoord was gegaan met de offerte en die had in de tussentijd weer een andere firma gesproken. Die kwamen na twee maanden weer meten. Maar je bent dan zelf niet bij dat proces, of bij dat tussenliggende iets, daar ben je niet bij betrokken. Op dat moment weet je niet waar het staat. Dus dan is dat heel lang, want er gaat een half jaar overheen en je weet niet waar het ligt.”

Toelichting patroon

Voor alle inwoners is communicatie en bejegening ook in deze fase erg belangrijk, zoals ook in fase 1 en 2 is beschreven. Inwoners die met een sociaal makelaar contact hebben zien hem of haar wel vaker thuis of tijdens afspraken met andere hulpverleners. Ook hebben zij contact via de app of de telefoon. Een snelle reactie wordt door iedereen zeer gewaardeerd.

Quote uit Storytelling interview van een inwoner met meervoudige en complexe problematiek:

“Ik ben wat dat betreft ontzettend blij dat WoerdenWijzer bestaat en dat zij dus gewoon in alles kunnen helpen. Dus dan krijg ik een appje van m'n sociaal makelaar, dan zegt ze van: joh, bij die ene maatschappelijke organisatie, één keer in de zoveel tijd hebben ze bijvoorbeeld dat je gratis kleren kan ophalen voor kinderen, of dat je kan ruilen als je iets hebt dat niet meer past.”

In deze fase is communicatie tijdens het wachten ook belangrijk. Dat inwoners (even) moeten wachten op hulp vind men vaak logisch, maar de behoefte om het proces te volgen en actief geïnformeerd te worden is groot. Helemaal wanneer het proces vertraging oploopt of er iets is misgegaan met de aanvraag.



Quote uit interview met een moeder van een zoon met verschillende beperkingen:

“Dan hoor je van WoerdenWijzer: ik maak de aanvraag in orde, dan wacht ik op de goedkeuring en dan kan hij besteld worden. Nou ja, dan is dus het afwachten op goedkeuring. En dan hoop ik maar dat het lukt. Je hebt het inzicht niet in de tussentijd.”



Het is voor de meeste respondenten niet duidelijk of WoerdenWijzer ook contact heeft met instellingen. De meeste inwoners geven aan dat zij het begrijpelijk vinden dat WoerdenWijzer contact over hen met instellingen heeft. Ze hoeven hier ook niet alles van te weten, maar de rode draad: wie heeft contact met wie en wie heeft daar de lead in, is wel belangrijk.

Quote uit interview met moeder van een verstandelijk beperkte zoon:

“Ja, volgens mij neemt WoerdenWijzer nu contact op met ons. Dat denk ik wel, maar dat weet ik eigenlijk niet. Nee, geen idee. Ik vind het lastig, als zij geen contact met die instelling hebben gehad zeg maar, dan zou ik het van beide wel bijzonder vinden.”

In deze fase zijn ook teamgevoel en meedenken belangrijk, met name voor inwoners die (deels) zelf de regie kunnen voeren in de aanpak van hun ondersteuningsvraag.

Quote uit interview met mevrouw van gehandicapte zoon:

“Alle betrokken hulpverleners waren hier thuis en de week erop werd ik al gebeld om een afspraak voor de rolstoel te maken. Dus dan kan je nagaan. En toen kwamen ze gelijk met de douchestoel. Toen zei de medewerker van die aanbieder: het is nog niet formeel, maar ik zag hem staan, dus ik heb hem gelijk ingeladen. Ja, dan heb je heel veel medewerking, mensen die mee willen denken. Heel positief.”



Het meedenken en samen een oplossing bedenken staat bij alle inwoners met minder complexe/enkelvoudige problematiek hoog op het verlanglijstje; dit gebeurt vaak naar tevredenheid van inwoners. Dit geldt zowel voor het contact met consultants als met sociaal makelaars. Wanneer dit niet gebeurt is de teleurstelling of het gevoel er alleen voor te staan groot.

Verhaal uit interview met moeder van een gehandicapte zoon:

“Ja, nou ik vind het vooral heel belangrijk dat als dingen niet duidelijk zijn dat het dan wel goed gevraagd wordt, want als moeder vergeet je ook wel eens wat. We hebben in het verleden ook wel een hoop herrie gehad met aanvragen, dus het is voor ons ook een soort beladen om weer wat te moeten. Dan denk je: nou, nu moeten we weer en daar gaan we weer. En dan moet je weer bellen, en dan moet je weer wachten, en dan moet je weer dit, en dan moet je weer dat, en dan moet je die formulieren weer invullen. Het is soms best wel eens een stap geweest om dingen aan te vragen.

Zeker, misschien hebben die mensen het niet altijd zo bedoeld, maar zeker als je soms het idee hebt dat je niet serieus genomen wordt. Een simpel voorbeeld. Wij hebben twee containers, want ik heb natuurlijk al iedere week twee zakken luiers en voedingsspullen. En toen zei een vrouw van de gemeente: ja, we hebben ook grote gezinnen die dan twee containers willen. Dus ik zei: ja, dat mijn zoon gehandicapt is, is niet mijn keus. Mensen met

een groot gezin kiezen daar waarschijnlijk zelf voor. Dat is een beetje het verschil, soms heb je het idee dat ze niet helemaal begrijpen wat het inhoudt, terwijl ik een schat van een zoon heb en ik het met liefde doe.

Ja want natuurlijk, ik hoef niet altijd mijn zin, zo is het ook niet. Maar het is wel fijn om handvaten te krijgen wat er wel mogelijk is, of hoe je het wel dan op kan lossen. In plaats van: nee, punt.”



Samen een oplossing bedenken in plaats van ‘nee punt’, sluit aan bij de overtuiging van de gemeente: Mensen eerst (Scan Mensen Eerst 2016). In bovenstaand voorbeeld gebeurt dit niet en hebben regels en systemen de overhand. In het voorbeeld gaat het niet om het contact met WoerdenWijzer, maar met een andere afdeling binnen de gemeente. Voor inwoners maakt dit natuurlijk niet uit: zij hebben een probleem en kloppen aan bij de gemeente in de hoop dat er met hen wordt meegedacht. Een ander voorbeeld van het systeem boven ‘mensen eerst’ is het herhaaldelijk invullen van het ondersteuningsplan voor bijvoorbeeld nieuwe hulpmiddelen. De casus blijft hetzelfde (volwassene of kind met een beperking of handicap), maar er moet een nieuwe rolstoel, traplift of oude douchebrancard worden vervangen.

Quote uit interview met moeder van een gehandicapte dochter:

“Ik zocht ik naar de verkorte aanvraag maar die stond helemaal niet meer op de website. Dus uiteindelijk heb ik het hele ondersteuningsplan uitgeprint maar alleen maar ingevuld waarvan ik denk: dat is nodig, en de rest dat weten jullie zo ondertussen wel, m’n dochter is al 15 jaar bekend.

En ja, kijk, als jij iemand zoekt die je sokken wil aantrekken, je steunkousen, dan kun je misschien in je netwerk ook wat vinden, maar met een tillift is dat natuurlijk totaal niet van toepassing. Dus dat soort dingen heb ik allemaal overgeslagen.”

De meeste respondenten geven aan het ondersteuningsplan geen belemmering te vinden, maar in bovenstaand voorbeeld is niet de inwoner leidend, maar het ondersteuningsplan. Hier is verbetering mogelijk in de aansluiting op de leefwereld van inwoners. Door varianten van het ondersteuningsplan op te nemen kunnen inwoners zelf afwegen wat wel en niet relevant is. Het maken van een digitaal dossier of inwonercloud zou ook hier een grote sprong vooruit betekenen. Hier speelt de gemeente Woerden al op in (Ontwikkelagenda gemeente Woerden 2016).



De bevinding dat het ondersteuningsplan geen belemmering vormt komt niet overeen met de Scan Mensen Eerst (2016). Voor dit onderzoek hebben wij alleen inwoners gesproken die dit al achter de rug hadden en geen inwoners die zijn afgehaakt vanwege dit ondersteuningsplan. In dit onderzoek stellen we dus alleen de ervaringen van inwoners die dit ook daadwerkelijk zelf kunnen invullen aan de orde.

De aanpak, in vaststellen wat iemand nodig heeft en uiteindelijk beschikt krijgt, verschilt. Wat betreft de enkelvoudige en minder complexe problematiek hebben inwoners doorgaans een aantal keer telefonisch contact gehad en volgt daar wel of niet een beschikking uit. Een enkele inwoner heeft een

huisbezoek van een consulent gehad. Zoals bij fase 1 al beschreven verschillen inwoners hierover van mening en zien soms zelf ook verschillende voor- en nadelen.

Over de verzonden beschikkingen zijn de respondenten zeer eenduidig: die zijn goed te begrijpen, logisch en komen niet als een verrassing. De brieven sluiten goed aan bij de beleving van de inwoners en roepen geen vragen op.



In het beleidsdocument Scan Mensen Eerst (2016) ligt nadruk op 'regie' van mensen zelf. Respondenten uit dit onderzoek geven aan dat *zelf de beslissing kunnen nemen* over de soort hulp, intensiteit et cetera het belangrijkste te vinden. Dit kan het begrip 'regie' concretiseren en/of verdiepen. Inwoners met enkelvoudige en minder complexe problematiek hebben behoefte om zelf beslissingen te nemen, in hun eigen tempo. Zij willen hierin gezien en erkend worden. Zij kennen hun situatie immers het beste. Ondersteunend is dan iemand de tijd gunnen om een beslissing te nemen. Advies geven, opties voorleggen en nieuwe mogelijkheden aandragen worden gewaardeerd, zolang deze niet worden 'opgelegd'. Respondenten zijn positief over het zelf kunnen nemen van beslissingen.

Quote interview met een moeder met kinderen met diverse problematiek:

"Dat ze je de tijd gunnen om tot een goede beslissing te komen. Ik denk dat dat wel heel belangrijk is. En dat wijzelf die beslissing kunnen maken. Dat we het door omstandigheden even op een lager pitje moesten zetten en dat dat dan oké is."

Het gevoel dat er 'iets te kiezen is', is niet groot, tenzij een inwoner al een ervaring achter de rug heeft en gerichter kan aangeven wat niet werkt. Inwoners geven niet expliciet aan dit een gemis te vinden. Zij komen immers bij WoerdenWijzer omdat ze er zelf niet uitkomen.

Quote uit een interview met een moeder van een zoon met opvoedproblemen:

"Er is toen voor een jeugdhulpaanbieder gekozen. Dat was het. Als je heel veel keuzes krijgt, dan krijg je ook weer ruis. Dus ik vind het wel fijn dat er maar één optie was."

WoerdenWijzer kan ondersteunen in het scherp krijgen wat een inwoner nodig heeft en dit vervolgens beschikken, maar in de praktijk moet dat dan ook zo uitpakken. Dat is niet altijd het geval. Bijvoorbeeld omdat een doorverwijzing niet goed is aangekomen, omdat de hulp toch niet goed aansluit of dat er een lange wachttijd is. Deze voorbeelden vormen niet de meerderheid of een duidelijk patroon, maar hebben wel grote impact op de inwoner.

Verhaal uit interview met moeder die met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer contact heeft:

"Toen heeft WoerdenWijzer ons op de papierstapel van die jeugdhulpaanbieder gezet en toen was het wachten. En daar is het fout gegaan. Of dat aan WoerdenWijzer ligt of aan het die aanbieder? WoerdenWijzer zegt: die aanbieder, en die aanbieder zegt: weet ik niet. Maar goed, na twee, drie weken dacht ik: ik heb nog steeds niets gehoord, ik ga toch maar eens die aanbieder bellen. En toen bleek dat ze de hele aanvraag niet gekregen hadden. Dus toen heb ik WoerdenWijzer weer opgebeld, en zij gaven aan: de aanvraag is niet aangekomen? Ik snap het niet, die aanvraag heb ik ingediend, digitaal, bla bla bla. Nou, opnieuw. En dan ga je pas vanaf die aanvraag weer starten met je wachttijd en de wachttijd was al ik geloof twee

maanden ofzo. De wachttijden zijn een verschrikking. Want ik had op dat moment hulp nodig en ik had op dat moment advies nodig.”



Door contact te houden na het afgeven van de beschikking kunnen systeemfouten, tegenvallende hulp of nieuwe zorgen in een vroegtijdig stadium worden gesignaleerd. Daarnaast kan dit ook inzicht geven in de ervaren hulpverlening van instellingen waar de gemeente contracten mee heeft afgesloten. Hierin investeren biedt de gemeente de kans om nog beter aan te sluiten bij de leefwereld van haar inwoners. Dit advies wordt verder beschreven in fase 4.

Patroon 5, fase 3

Inwoners die met meervoudige en complexe problematiek te maken hebben zien in WoerdenWijzer een reddingsboei. Ook ervaren zij dat ‘instanties’ aan de ene kant staan en WoerdenWijzer als richtinggever en redder aan de andere kant staat.

Verhaal uit Storytelling interview:

Dat zijn allemaal doelplannen

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ze maakten het verhaal op en dan gaan ze kijken wat voor hulp jij allemaal nodig hebt. Ik had problemen met stress. Ik had problemen met financiën. Dat wordt dan allemaal opgezet. Dus er moet wat voor mijn stress opgezet worden. Er moet wat voor het financiële opgezet worden. Huisvesting moet ook wat voor opgezet worden. Dat zijn allemaal doelplannen. En dan gaan we op een gegeven moment, dan gaan ze er mee aan het werk. Nu hebben we toevallig twee weken terug, hebben we dat plan er weer bijgepakt. Van: hoe staat het er nu voor, weet je wel. Is er nog iets waar we mee moeten helpen? Dus ja, de laatste tijd was er heel veel met woning. Met het zoeken van een woning had ik veel problemen. Uiteindelijk gelukkig een woning kunnen vinden. Dus ik ben straks ook weg hier, gelukkig. Maar dat ja, dat gaat eigenlijk, ja, gaat eigenlijk nu wel goed.

Mei 2017

Toelichting patroon

Voor deze inwoners is al snel iets te veel: miscommunicatie met een instelling, een nieuw formulier invullen of een gesprek met één van de meerdere hulpverlenende instellingen. Dan wordt er het liefst een appje gestuurd naar de sociaal makelaar. Vaak wordt er snel gereageerd. Dit wordt zeer gewaardeerd door de inwoners. Informeel en betrokken contact is van grote waarde. De sociaal makelaars zijn veelal een constante factor voor inwoners die zij hard nodig hebben.



Quote uit interview met meneer met meervoudige en complexe problematiek:

“Ik heb nu wel het gevoel dat het wel heel erg goed georganiseerd is. Ook door de communicatie van deze tijd, dat dingen ook gewoon veel makkelijker te communiceren zijn: appen, mailen. Daar wordt wel volop gebruik van gemaakt. En dat werkt gewoon heel snel.”

Verhaal uit Storytelling interview:

Mevrouw mag niet meer terug naar huis

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Toen hadden we een keer, op een avond, heel erg ruzie. Toen heeft mijn man een zorgmelding gedaan. Met het gevolg dat ik per direct het huis moest verlaten en niet meer terug mocht komen. Dus toen stond ik op straat. Nou, dan sta je er alleen voor. Ik had de keuze om bij de crisisopname terecht te komen van de crisisdienst. Nou, daar wil je echt niet zitten. Dat wilde ik absoluut niet.

Dus dan is het aan mij de keus: nou, waar ga je overnachten? Want ik moest wel overnachten. Ik moest ook aan kunnen tonen dat ik ergens kon overnachten. Nou, dat heb ik gedaan. Ik heb uiteindelijk iemand gevonden. Daar heb ik een nacht doorgebracht en de volgende dag zou ik terug naar huis gaan. En toen kreeg ik een appje, toen ik in de trein zat, van: je moet naar die instantie, waar ik al hulp had. Die wisten van niks, dus de psychiater heeft mij opgevangen. En die heeft ook gezegd van: joh, er is helemaal niks mis met jou, wat is er gebeurd? Ja goed, die zei ook voornamelijk, het is gewoon onterecht wat ze nu hebben besloten. Het was een invaller. De medewerkster die met ons gezin bezig was, was op vakantie. Dus we hadden iemand die we nog nooit hadden gezien en gesproken. En die heeft gewoon, zonder ons te zien en zonder mij te zien en te spreken, de uitspraak gedaan dat ik emotioneel en fysiek niet in staat was om voor mijn kinderen te zorgen. Dus die heeft besloten van: nou, mevrouw mag niet meer terug naar huis.

Mei 2017



Door de bomen het bos weer kunnen zien is voor inwoners met meervoudige en complexe problematiek van groot belang. Overzicht aanbrengen in de verschillende trajecten en zorgdragen voor communicatie tussen en met verschillende instanties is zeer helpend voor inwoners.

Verhaal uit Storytelling interview:

Die helpt een beetje regisseren

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik ben door problemen in mijn gezin op straat komen te staan. Ik ben eerst bij een maatschappelijk werker terecht gekomen. En omdat mijn problemen natuurlijk heel complex zijn hebben ze mij doorverwezen naar WoerdenWijzer. En zo ben ik eigenlijk een beetje in het cirkeltje komen te zitten van hulpverlenende instanties. Dat begon bij de gemeente, bij een sociaal makelaar. En die heeft mij heel veel geholpen met het ja, zoeken van de juiste weg in de hulpverlening. Ik had voornamelijk heel veel hulp nodig bij dingen een beetje regelen. Dus ik kreeg meerdere instanties die mij hielpen: advocaten, Jeugdzorg en dat soort instanties. En WoerdenWijzer, die helpt dan ook een beetje bij het regisseren van die hulpverlenende instanties. Zodat er ook makkelijker hulp geboden kan worden. Heel vaak merk je dat instanties tegen elkaar in werken. Er wordt nu meer gecoördineerd. Dus er is meer contact tussen de instanties. Dat is dan via WoerdenWijzer, die sociaal makelaar van de gemeente, die helpt daarbij. En er wordt een soort rapport gemaakt. Daarin kun je heel goed lezen wat er allemaal aan hulp gebeurt.

Mei 2017

Het woord 'instanties' wordt door inwoners in taal gebruikt alsof het gaat om een andere wereld. Denk dan bijvoorbeeld aan (residentiële) jeugdhulporganisaties, de woningbouwvereniging en scholen. Er lijkt veel afstand te zijn tussen inwoners en deze instanties. Uit de interviews komt naar voren dat instanties vooral verkokerd op individueel casusniveau werken en niet breder kijken en

verbindingen leggen. Een instantie zal volgens de respondenten bijvoorbeeld niet snel naar het hele gezin kijken of met andere instanties contact leggen om tot een overkoepelend plan te komen. Daarnaast blijkt dat er moeilijk contact te krijgen is met instanties.

Als de sociaal makelaars van WoerdenWijzer in beeld komen, maken deze de verbinding tussen de inwoner en instanties. Zij weten de juiste instanties te vinden, vormen de brug. Zij bellen op, zorgen dat er schot in de zaak komt of dat er een plan komt. Inwoners voelen zich daar erg door geholpen. De huidige stand van zaken en ervaringen van inwoners met elkaar delen zou 'de instanties' wellicht kunnen helpen om hun eigen werkwijze te verbeteren en zo betere hulp of ondersteuning aan inwoners te kunnen bieden. Dit kan veel vragen, verwarring en onbegrip voorkomen. Met name de sociaal makelaars werken deels als bind- of lijmmiddel tussen inwoners en de instanties waar zij hulp van nodig hebben. Als instanties zich naar inwoners anders opstellen qua benaderingswijze (bijvoorbeeld een persoonlijker en actievere benaderingswijze) en zienswijze (bijvoorbeeld het hele systeem van het huishouden) kan dat een grote verbetering zijn.

Patroon 6, fase 3

Inwoners gebruiken relatief veel beleid- en zorgtaal.

Verhaal uit Storytelling interview:

Dinsdag hebben we een MDO

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar en vertelt:

Aanstaande dinsdag hebben we een MDO, een multidisciplinair overleg met alle hulpverleners. WoerdenWijzer zit er ook bij. En de psycholoog van onze dochter. En mijn persoonlijk begeleider. De persoonlijke begeleidster van mijn man kan niet, die is op vakantie. Dus zij zal er niet bij zitten. En budgetbeheer, want mijn man bleek heel veel schulden te hebben. Hij had gezegd: zo'n beetje zes- tot zeventuizend euro, maar dat bleek dus zestig te zijn. Dus ja, alles is direct naar budgetbeheer gegaan en het is nu gewoon afwachten hoe dat gaat. Dus dinsdag wordt ook het financiële besproken. Ook hoe het met mij gaat. Waar ik me zorgen over maak, waar ik goed in functioneer, waar het minder in gaat. En voor mijn man idem dito. Er wordt ook gekeken naar je sociale netwerk; hoe ben je daarin bezig, wat is er gebeurd? Hoe is de gezondheid, de geestelijk gezondheid? Hoe is het met de kinderen? Hoe is het op school? Dat soort zaken. Eigenlijk alles, alle disciplines. Ze werken wel vanuit de matrix en vanuit de matrix gaan ze nu kijken van: zijn we vooruitgegaan? Ja dat is niet bij iedere MDO, maar we vonden dat het nu wel tijd wordt om dat wel te doen. Tenminste mijn begeleider vond het een goed uitgangspunt om te kijken van: nou, hoever zijn we nu? Hoever is vader? Hoe ver is moeder? Hoe ver is het met de dochter? Dus ja, het is afwachten wat er dinsdag besproken wordt.

Mei 2017

Toelichting patroon

Uit de verzamelde data komt naar voren dat inwoners die contact hebben (gehad) met WoerdenWijzer relatief veel beleid- en zorgtaal gebruiken. Woorden die professionals gebruiken, zoals 'sociaal netwerk' en 'regie pakken', lijken door hen snel te worden overgenomen. Wat opvalt is dat de woorden ook in de juiste context zijn geplaatst.

Quote uit interview met vader van een zoon met diverse problematiek:

"Daarmee denk ik ook aan dagbesteding, maar ook over gedrag. Er zit ook een component puberaal gedrag bij. Je moet ook oppassen dat je hem niet constant in de ziektehoek drukt. Er is ook een behandelplan, anders krijg je geen DBC."



Op basis van de verhalen en quotes zien we geen discrepantie of miscommunicatie tussen de taal van inwoners die contact hebben (gehad) met WoerdenWijzer en de taal van de gemeente en zorginstellingen. DBC's, behandelplannen, participierend consult... er komen veel termen voorbij die bijna altijd in de juiste context zijn geplaatst en goed kunnen worden uitgelegd.



In de straatinterviews, waarbij we inwoners hebben gesproken die geen direct contact hadden met WoerdenWijzer, worden bovenstaande woorden niet gebruikt. Wat opviel in deze gesprekken is de vanzelfsprekendheid om naasten te helpen en te ondersteunen. Naast 'normaal' en 'helpen' wordt 'zorg voor elkaar' benoemd. Inwoners raken snel bekend met terminologie omdat ze zich zelf ook verdiepen in de problematiek waar ze mee te maken hebben. Aandachtspunt bij het eerste contact is toetsen of een inwoner het allemaal begrijpt en aangeven dat dezelfde vraag nog een keer stellen altijd kan. Geheel aansluiten bij de taal van de inwoner lijkt niet nodig, ook omdat de inwoner te maken heeft met instellingen die ook 'zorgtaal' gebruiken. Hoe dan ook krijgt de inwoner hier mee te maken en gezien de kern van het patroon in fase 1: 'inwoners leggen vaak al een flinke weg af voor ze bij WoerdenWijzer terecht komen', is hun repertoire wat 'zorgtaal' betreft vaak al groot. En geven inwoners aan dat ze het prettig vinden dat WoerdenWijzer aansluit wat betreft expertise en terminologie.



Aandachtspunt ligt wel bij inwoners die de taal niet goed machtig zijn. We hebben in dit onderzoek een beperkt aantal respondenten met een niet-Nederlandse moedertaal gesproken. Wanneer een inwoner niet goed Nederlands spreekt is een rustige en duidelijke uitleg vanzelfsprekend nog belangrijker.

Quote Storytelling interview met meneer met diverse problematiek:

"In een grote stad heb je een moskee, daar kan je veel informatie krijgen. Daar zijn veel contacten, maar hier is geen moskee. Geen Marokkaanse mensen. En ja, ook een weinig Turken hier. Heel weinig Turken. Heel weinig mensen hier. Daarom is de informatie niet zo makkelijk."

Gezien bovenstaande patronen hebben alle inwoners vooral behoefte aan duidelijkheid, richting en het gevoel weer door de bomen het bos te zien. Om hieraan bij te dragen is het bij inwoners die de taal niet goed spreken extra belangrijk om de tijd te nemen om een goede uitleg te geven, of waar nodig een tolk in te schakelen. Ook voor de hand liggend, maar niet minder relevant, is het vermijden van onnodig jargon tijdens deze gesprekken. Alle 'zorgtaal' vermijden is niet nodig, gezien het feit dat ook deze inwoners daar mee te maken krijgen door de samenwerking met andere instellingen. Tijd om uitleg te geven is daarom zeer belangrijk tijdens deze gesprekken.

Positieve elementen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 3

Onderstaande punten komen terug uit de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn dus bestaande positieve elementen die wellicht nog verder versterkt kunnen worden.

- Snelle en duidelijke communicatie is op veel onderdelen belangrijk voor inwoners.
 - Snel reageren op een appje, mail of telefoontje is van grote waarde voor inwoners.
 - Het helpt nog meer wanneer WoerdenWijzer ook buiten 9 tot 5 tijden bereikbaar is. Als de nood aan de man is en een inwoner snel advies nodig heeft bijvoorbeeld. Dit is nu soms het geval, maar zou verder versterkt kunnen worden.
- Teamgevoel geeft inwoners positieve energie. Ook het gevoel er niet alleen voor te staan, maar samen oplossingen te zoeken is belangrijk.
 - Aangeven dat het goed is dat een inwoner bij WoerdenWijzer aan de bel trekt kan helpen om het teamgevoel te versterken. Dit is nu soms het geval, maar zou WoerdenWijzer verder kunnen versterken.
 - Meedenken over oplossingen en vooruit denken levert ook een positieve bijdrage. Heb je hier al aan gedacht? Het voordeel van een grote instelling is.. et cetera.

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 3

Onderstaande punten komen minder terug in de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn positieve elementen die nog versterkt kunnen worden.

- Snelle en duidelijke communicatie is op veel onderdelen belangrijk voor inwoners.
 - Communicatie over wachttijd: inwoners weten graag hoe lang ze moeten wachten op een reactie per mail, de verwerking van een aanvraag of wanneer het hulpmiddel of hulpverlenerstraject daadwerkelijk wordt ingezet. Duidelijk aangeven wanneer iets komt, is zeer belangrijk voor de rust en het vertrouwen van inwoners in WoerdenWijzer. Als WoerdenWijzer dit niet weet kan dit ook aangegeven worden, inwoners waarderen eerlijkheid.
 - Duidelijke taal en rust om alles uit te leggen is voor inwoners die de taal niet goed machtig zijn of voor inwoners die nog weinig ervaring hebben met de zorgwereld belangrijk.
- Teamgevoel geeft inwoners positieve energie. Ook het gevoel er niet alleen voor te staan, maar samen oplossingen te zoeken is belangrijk.
 - Niet 'nee, punt', maar samen zoeken naar wat wel mogelijk is. Ook dit zou verder versterkt kunnen worden, met name voor inwoners die buiten WoerdenWijzer met de gemeente te maken hebben.
- Versimpeling aanvraag
 - Inwoners die vaker een aanvraag moeten doen zouden veel baat hebben bij een digitaal dossier/inwonerscloud waarin zij hun nieuwe vraag makkelijk kunnen stellen, zonder de hele geschiedenis toe te moeten voegen.

Fase 4: afronding

Patroon 7, fase 4

Inwoners zijn erg blij met de geboden hulp van WoerdenWijzer.

Verhaal uit Storytelling interview:

Goud wijf

Een inwoner vertelt:

Die makelaar van WoerdenWijzer, da's een goud wijf. Omdat zij alles doet wat nodig is. Zij kijkt echt heel goed van: waar liggen de punten en waar moet ik ingrijpen, zeg maar. En ze is heel doortastend, als een instantie bijvoorbeeld zijn werk niet doet. Dan zorgt zij dat ze wel doen wat afgesproken is in het plan. Dan belt ze en zorgt ze ervoor dat het per direct geregeld wordt. En je hoeft maar te zeggen van: joh, dat loopt niet, en zij gaat erachteraan. Ze doet echt super haar werk. En zij heeft ook een begeleidster voor mij gezocht. Want ze had zoiets van: ja, daar heb je wel behoefte aan. En dan zoekt ze ook een begeleider die heel erg bij mij past. En ja, ik ben niet de makkelijkste. Ik ben best wel gecompliceerd, zal ik maar even netjes zeggen. En ik heb nu een begeleider en nou, die is ook echt helemaal goud waard.

Mei 2017

Toelichting patroon

Binnen dit patroon maken we onderscheid tussen de sociaal makelaars en consultants, maar er is één duidelijke overeenstemming: inwoners zijn erg blij met de geboden hulp en ondersteuning.

Quote uit interview met moeder van gehandicapte zoon:

"Ja, mijn ervaring is dat er allemaal aardige mensen werken. Ik heb er een heel positief beeld van. Goede ervaringen."

Als het gaat om de werkwijze van de sociaal makelaars valt het op dat de woorden 'hulp' (140 keer, inclusief woorden waar het woord 'hulp' onderdeel van uitmaakt) en 'helpen' (21 keer) vaak zijn gevallen in onze gesprekken met inwoners. Uit de verhalen blijkt dat inwoners zich daardoor ontlast voelen, de sociaal makelaar onderneemt snel actie en de hulp leidt tot (directe) oplossingen. Inwoners voelen zich daardoor ook begrepen en uit meerdere verhalen blijkt dat er een hechte band ontstaat. Professionals zijn oprecht en kiezen een prettige, empathische benadering.



Wat opvalt is dat de eigen kracht van inwoners minder uit deze verhalen naar voren komt. Het begrip 'eigen kracht' komt nauwelijks voor en andere woorden met een soortgelijke betekenis worden weinig gebruikt. Eigen kracht en regie zijn belangrijke beleidsuitgangspunten van de gemeente (Scan Mensen Eerst 2016). Zoals eerder aangegeven hebben inwoners de hulp vaak hard nodig als ze bij WoerdenWijzer terecht komen. Maar de hechte band kan, naast alle positieve effecten, ook een risico met zich meebrengen. Het contact kan aanvoelen als een warme deken: de professional zorgt voor de inwoner.



Dit kan een aandachtspunt zijn voor de werkwijze van WoerdenWijzer: wat vinden de gemeente en de medewerkers van WoerdenWijzer concreet van eigen kracht en regie? Hoe werk je hier aan? Wat is reëel? Verder onderzoek of gesprekken voeren aan de hand van onderstaande verhalen kunnen helpen bij reflectie op dit onderwerp.

Verhaal uit Storytelling interview:

Een hoop rust gegeven

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Deze manier van hulpverlening, zoals ik het nu ontvangen heb, heeft mij wel een hoop rust gegeven. Want ja, ze nemen op een gegeven moment een hele hoop van je over. En daar moet je dan zelf ook wel achter staan en uiteraard toestemming voor geven. Dat heeft mij wel heel veel rust geboden. Ook om met mijn werk bezig te kunnen zijn. Want ik kreeg natuurlijk ook problemen met mijn werk. Dat ik gewoon mijn werk niet meer kon volgen, omdat ik te veel aan mijn hoofd had. En dat werd gewoon heel goed geregisseerd allemaal. Ik heb ooit een keer in mijn leven ook van heel veel instanties hulp gehad. En dan praat ik over tientallen jaren geleden. En dat was echt een warboel. Die instanties deden wel gewoon goed hun werk. Maar omdat de instanties niet met elkaar samen werkten of langs elkaar heen werkten, kwam je heel vaak ook in de problemen terecht. En ik heb nu wel het gevoel dat het wel heel erg goed, gewoon goed georganiseerd is.

Mei 2017

Verhaal uit Storytelling interview:

Een beetje met de tijd meegaan

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Door de communicatie van deze tijd zijn dingen ook gewoon veel makkelijker te communiceren. Zoals appen en mailen, daar wordt volop gebruik van gemaakt. En dat werkt gewoon heel snel. Daardoor denk ik dat dingen ook heel snel opgepakt kunnen worden. Als er problemen zijn die snel opgelost moeten worden. Ik ben bezig met een woning zoeken. En dan ontbreken er bepaalde stukken en dan wordt dat op een gegeven moment te ingewikkeld voor me: ja, wat is dat en zo. Dan kon ik dat neerleggen bij haar van: ik heb deze problemen. Toen gingen ze kijken of ze me konden helpen. Dan gingen ze die lijn uitleggen van: volgens mij moet die instantie jou daar wel mee kunnen helpen. En dan worden die lijnen uitgezet en kunnen ze mij assisteren en wat voordoen. Er gaat veel communicatie via de app. Ook wel via de mail, weet je wel. En ik krijg dan een cc, dan gaat er eentje gelijk naar die of naar die. Weet je, ja, dat werkt wel. Je moet wel een beetje met de tijd meegaan.

Mei 2017

Ook wat betreft de consultants zijn inwoners blij met de geboden ondersteuning. Inwoners leggen hun persoonlijke situatie en vragen neer bij WoerdenWijzer, aan de consultants vaak telefonisch.

Opvallend is dat veel inwoners aangeven dat voor hun gevoel na doorverwijzing of beschikking zo snel mogelijk wordt afgesloten. In verschillende gevallen is dit ook prima, met name bij Wmo-hulpmiddelen.

Quote uit interview met moeder van een gehandicapte dochter:

“Ik heb zelf wel de consulent gemaïld en haar bedankt. En Suzanne die vindt het geweldig, dat ze zelf in haar nieuwe rolstoel kan rijden en dat ze lekker kan zitten en die stoel kan kantelen. Dus ik heb de consulent wel op de hoogte gebracht, en zij schreef terug van: leuk dat je het laat weten en als ik iets voor je kan doen, dan mail me maar. Dus die lijntjes liggen heel kort zeg maar.”



Het contact met WoerdenWijzer voorziet in de behoefte aan hulp of ondersteuning en de financiering hiervan, maar voor inwoners met een andere vraag dan een middel als een rolstoel of tillift, loopt hun ondersteuningsbehoefte door, ook na een beschikking. Zij gaan een hulpverleningstraject in, krijgen ambulante hulp of een andere vorm van ondersteuning.

Quote interview met moeder met problematische gezinssituatie:

“Nee, de consulent ging ook weg. En zij zei: zodra het wordt overgedragen naar een andere organisatie, dan sluiten wij het dossier weer. Nee, het is niet geëvalueerd. Ik geloof wel dat we een brief hebben gehad, dat het afgesloten of overgedragen werd. Ik vind dat wel gek, want ik ben nog niet klaar in mijn traject. Dus ik denk dat al die instanties open moeten blijven staan om contact te houden. Nu zal het dossier vast wel ergens blijven zweven, maar toch vind ik dat een beetje raar.”

Quote uit interview met moeder met dochter met gedragsproblemen:

“We hebben sinds we de therapie gestart zijn eigenlijk geen... Dat je gebeld bent van: goh, hoe vind je het gaan? Als je wilt weten hoe iets gaat, dan is het misschien wel handig. Het loopt nu toevallig heel goed. Ik weet ook niet of WoerdenWijzer nog contact heeft met de instelling. Ik denk dat dat wel gebeurt als het niet goed gaat, maar eigenlijk is het ook wel goed als iets goed loopt.”



Advies is om bij inwoners die iets anders dan een hulpmiddel aanvragen een paar weken of enkele maanden na afsluiten van het dossier nog even te bellen hoe het gaat. Dit kost tijd, maar kan veel opleveren. Inwoners voelen zich gesteund en ervaren een grotere mate van aansluiting van de WoerdenWijzer bij hun leefwereld. Daarnaast kan in een vroeg stadium wordenesignaleerd of de ingezette hulpverlening goed aansluit of voldoende lijkt op te leveren. Ook geeft dit inzicht in het handelen van gecontracteerde aanbieders van zorg.

Positieve elementen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 4

Onderstaande punten komen terug uit de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn dus bestaande positieve elementen die wellicht nog verder versterkt kunnen worden.

- Houd contact. Hier is WoerdenWijzer goed in: even appen, mailen of bellen. Dit zorgt bij inwoners voor een hoge mate van tevredenheid over het contact met WoerdenWijzer.
 - Aandachtspunt is de periode na afsluiten van het dossier: dan nog een keer mailen, bellen of appen hoe het gaat zorgt voor nog betere aansluiting bij de leefwereld van inwoners.
- Aardig zijn: ook hier zijn inwoners tevreden over wat betreft WoerdenWijzer. Hierbij helpen de volgende punten:
 - Inwoners bij hun voornaam aanspreken.
 - Vragen hoe het gaat met iemand.
 - Begripvol reageren.
- Snelle reactie. Net als in fase 1, 2 en 3 is dit een belangrijk element. Snel een vraag beantwoorden als een inwoner dit nog nodig heeft helpt hierbij.
 - Of aangeven hoe lang iemand moet wachten mocht dit nodig zijn. Dit is nu nog niet altijd het geval, maar is wel erg belangrijk voor inwoners.

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 4

Onderstaande punten komen minder terug in de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn positieve elementen die nog versterkt kunnen worden.

- Houd contact.
 - Aandachtspunt is de periode na afsluiten van het dossier: dan nog een keer mailen, bellen of appen hoe het gaat zorgt voor nog betere aansluiting bij de leefwereld van inwoners.

Uitkomsten leeratelier



Wat is nodig om goed aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van de Woerdenaar?

Deze vraag heeft adviesbureau K2 Next Generation voorgelegd aan de Woerdenaar zelf.



18 september om
14.00 - 17.00 uur

LEERATELIER

Aansluiting bij de leefwereld
van de Woerdenaar

We nodigen je uit voor een leeratelier waarin de verhalen van de Woerdenaar centraal staan.

- Verwacht een **actieve en afwisselende** middag waarin jij:
- Verhalen te horen krijgt van verschillende Woerdenaren;
 - Jouw praktijkervaringen kunt delen;
 - Ideeën bedenkt waarmee WoerdenWijzer goed kan (blijven) aansluiten bij de Woerdenaar.



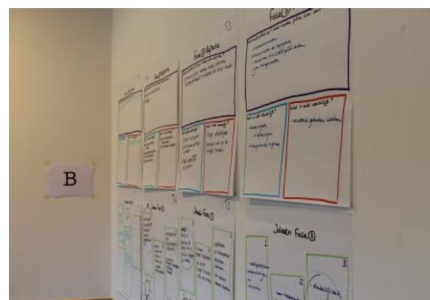
Tijdens het leeratelier zijn beleidsadviseurs, consultants en sociaal makelaars met elkaar aan de slag gegaan om de onderzoeksresultaten te verrijken:



én alvast concrete ideeën te bedenken voor verbeteringen:



In dit hoofdstuk is een samenvatting weergegeven van de uitkomsten bij fase 1, 2, 3 en 4. De quotes zijn allemaal van de deelnemers aan het leeratelier. Naast de weergegeven uitkomsten zijn er veel goede gesprekken gevoerd tussen de deelnemers. Helaas kunnen we deze gesprekken hier niet in zijn geheel weergeven, maar zij vormen wel een basis om met de resultaten van dit onderzoek aan de slag te gaan. Aan het eind van het leeratelier hebben de deelnemers gestemd op de beste ideeën. Daarnaast hebben ze aangegeven met welk idee zij zelf aan de slag zouden willen gaan. Omdat ze hier veel energie van krijgen of omdat ze hier bijvoorbeeld expertise op hebben. De namen zijn bekend bij de opdrachtgever. De beste ideeën zijn hieronder weergegeven.



Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer

“Het is zo dubbel. Aan de ene kant heel goed dat mensen zo zelfredzaam zijn. Aan de andere kant krijg ik nu ook het gevoel: kunnen we niet meer doen?”

Het merendeel van de deelnemers geeft aan dat eerder het gesprek kunnen aangaan met inwoners winst kan opleveren. Het hangt nu teveel van toevalligheden af.

“Door te struikelen komen inwoners nu toevallig bij WoerdenWijzer terecht.”



Ook over de bekendheid van WoerdenWijzer zijn de deelnemers eensgezind: die moet worden verbeterd. De bekendheid van samenwerkingspartners met WoerdenWijzer is daarbij ook belangrijk. En dan niet alleen bij de directie of het management, maar juist ook bij de uitvoerende professionals: *“Informatie over WoerdenWijzer moet meer doorspielen door de organisaties heen. Het moet uiteindelijk ook bij de juf op school terecht komen.”*

Het is niet wenselijk dat inwoners (te) lang op hun ‘eigen eiland’ blijven. Samenwerkingspartners zouden vroeg signalen moet oppikken en snel(ler) moeten doorverwijzen naar WoerdenWijzer. Daarnaast kan WoerdenWijzer zelf werken aan de bekendheid, door bijvoorbeeld te adverteren. WoerdenWijzer kan dan ook als loket van informatie dienen, dat is nu nog te beperkt het geval.



De samenwerking met de huisartsen en scholen versterken, evenals vroegsignalering bevorderen en ervaringsdeskundigen inzetten kunnen er in deze fase voor zorgen dat inwoners eerder bij WoerdenWijzer terecht komen.

Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer

“Degene met een hulpvraag is ook maar gewoon een mens, net als ik. Ze willen ook gehoord worden.”



In deze fase valt het de deelnemers op dat inwoners zich veilig en gehoord voelen. Er worden maatwerkoplossingen geboden en het contact is persoonlijk. Een respectvolle benadering en expertise bij de medewerker zijn hierbij belangrijk. Ook een gelijkwaardige relatie wordt door de deelnemers benoemd. Risico is wel dat de inwoner minder doet dan hij of zij kan, in tegenstelling tot de beleidsvisie op eigen kracht:

“Het klonk [na beluisteren geluidsfragmenten] alsof WoerdenWijzer naast de inwoner staat, in plaats van dat de inwoner iets moet doen.”

Flexibiliteit bij WoerdenWijzer is in deze fase voor inwoners belangrijk, evenals duidelijkheid over de route voor inwoners totdat zij daadwerkelijk hulp krijgen. De onbekendheid met de onafhankelijke regieondersteuner valt de deelnemers ook op. Meer bekendheid hiermee is van verschillende deelnemers een wens.



Naast investeren in bekendheid van de regie ondersteuners benoemen deelnemers ook het investeren in gedrag van de medewerkers van WoerdenWijzer en het hanteren van flexibele openingstijden.

De website komt ook aan de orde. De bevindingen hierover lopen uiteen. Uit het onderzoek blijkt tevredenheid over de inhoud van de website. De deelnemers vullen dit aan met de nuancering dat zij van samenwerkingspartijen terugkrijgen dat zij juist niet tevreden zijn:

“Heldere website?! Dat geloof ik niet. We krijgen van samenwerkingspartners te horen dat het heel onoverzichtelijk is.”

Fase 3: beslismoment en uitvoering

“Eigenlijk is het heel makkelijk. Het gaat allemaal om procesinformatie. Het zou niet moeilijk moeten zijn om mensen hierover te informeren.”



Inzicht in het proces is het punt dat het meest uitvoerig wordt besproken door de deelnemers. Er is unanieme eensgezindheid dat dit belangrijk is. Daar staat ook een enkele nuancering tegenover:

“Soms kun je verwachttingsmanagement doen wat je wilt, maar dan wil de inwoner het toch morgen geregeld.”

Alle deelnemende teams benoemden tijdens de reflectie het belang van investeren in goede procesafspraken met samenwerkingspartners en het op de hoogte houden van de inwoners gedurende het proces.



Er was veel waardering voor het pleidooi voor *“persoonlijk contact waarbij inzicht, structuur en duidelijkheid mét een invoelende touch van belang is.”* Ook werkafspraken over het bieden van duidelijkheid en inzicht aan inwoners is als goed idee naar voren gekomen. Het inleven in de inwoner en mensen behandelen zoals je zelf behandeld wilt worden komt ook aan de orde.



Ook het niet nakomen van afspraken door gecontracteerde leveranciers komt in deze fase aan de orde:

“Eigenlijk levert geen enkele leverancier volgens afspraak. Het lukt ze niet. En toch worden contracten verlengd [door bestuur/beleid]. Zonder samenspraak met uitvoering of de inwoner.”

“De samenwerking met die jeugdhulpaanbieder is bout. De procesinformatie is niet helder. Ik vind het erg dat een inwoner daar mee belast wordt.”

Ook de keuzevrijheid wordt besproken. Keuzevrijheid is belangrijk, maar professionals herkennen ook de analyse dat inwoners naar hen kijken omdat zij de expertise in huis hebben.

Fase 4: afsluiting

“Je bouwt echt een band met mensen op, dat wil je toch ook zorgvuldig afsluiten?”

De pluspunten van een zorgvuldige afsluiting worden veel benoemd. Dit heeft verschillende voordelen:



- Ontvangen van feedback
- Inventariseren of de hulp goed is opgestart/goed bevalt
- Het bieden van nazorg (met name voor consulenten)

Er wordt ook opgemerkt dat het wel beleid van de gemeente is om de eigen regie bij inwoners te laten. Dus moet je dan wel nazorg organiseren? Advies vanuit K2 Next Generation is om dit wel te doen, gezien de feedback die dit kan opleveren, evenals de informatie over het functioneren van samenwerkingspartners.



Een prominent idee hierbij is het inrichten van nazorg voor heel WoerdenWijzer. Hier moet ruimte voor geregeld worden, ook bij de partners. Dit wordt ook wel een ‘waakvlam functie’ genoemd. Een ander concreet idee is het aanpassen van de beschikkingen. Hier zou kunnen worden toegevoegd dat WoerdenWijzer verantwoordelijk blijft voor een traject. Als iets niet goed loopt kunnen inwoners opnieuw contact opnemen met de betrokken medewerker van WoerdenWijzer. Hier zou ook eventueel een folder van kunnen worden gemaakt.



De verschillen tussen sociaal makelaars en consulenten komen in de fase ook aan de orde.

“Het is altijd een beetje vaag. Is het wel duidelijk wat de rol is van de sociaal makelaar? Voor de consulent is het helder. Die geeft al dan niet een beschikking af.”

Onduidelijkheid over precieze rollen en de invulling hier van komt ook aan de orde. Dit is een aandachtspunt voor de gemeente.

“We zijn richting de casemanagement aan het gaan. We sluiten het niet af.”



Verantwoording

In dit hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksvraag van de gemeente en de gekozen methoden. K2 Next Generation heeft een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Onder aan dit hoofdstuk is beschreven wat de gemeente Woerden kan doen om dit onderzoek verder te verdiepen en uit te breiden.

Legenda

- WoerdenWijzer
 - Medewerkers klantcontact 1^e lijn:
 - Consulenten (wmo en jeugd)
 - Medewerkers klantcontact 2^e lijn:
 - Sociaal makelaars
 - Schuldhulpverlening
 - Leerplicht
 - FermWerk
- Sociaal makelaars
 - Medewerkers klantcontact 2^e lijn. Sociaal makelaars worden ingezet bij meervoudige en complexere problematiek. Zij ondersteunen huishoudens die zelf niet de regie kunnen nemen.
- Consulenten
 - Medewerkers klantcontact 1^e lijn. Gaan aan de slag bij kortdurende/enkelvoudige vragen van inwoners. De consulenten maken een beschikking en ronden dan een dossier af.
- Integrale toegang
 - Hier komt de vraag van een inwoner binnen. Dat kan via de app, de website, telefonisch of fysiek. Medewerkers beantwoorden de vraag direct of wegen af waar de vraag thuishoort en verwijzen door naar bijvoorbeeld een consulent of een sociaal makelaar.
- Sociaal domein Woerden
 - Sociaal beleid
 - Administratie (inkoop, aanbestedingen en facturering)
 - Klantcontact 1^e lijn
 - Klantcontact 2^e lijn

Onderzoeksvraag gemeente Woerden

De gemeente heeft meerdere vragen aan K2 Next Generation gesteld. De volgende onderwerpen komen aan de orde in deze rapportage:

- 25 verhalen ter aanvulling op de kwartaalrapportages.
- Evaluatie in hoeverre WoerdenWijzer aansluit bij de leefwereld van inwoners.
 - De gemeente Woerden wil evalueren in hoeverre zij aansluit op de leefwereld van inwoners. De focus ligt hierbij op WoerdenWijzer. De gemeente heeft K2 Next Generation gevraagd te onderzoeken hoe inwoners de aansluiting van de gemeente op hun leefwereld ervaren en wat zij daarin juist wel of niet prettig vinden. Daarin maakt de gemeente onderscheid tussen de *praktische* aansluiting, aansluiting bij de *gevoelswereld* van inwoners en aansluiting op de *ondersteuningsbehoefte*. Van K2

Next Generation verwacht de gemeente concrete verbeter suggesties voor beleid en uitvoering. De gemeente kan vervolgens concluderen in hoeverre WoerdenWijzer wel of niet aansluit bij de leefwereld van haar inwoners.

- Uitvoering Leeratelier met professionals en beleid om onderzoeksbevindingen te toetsen en te verrijken.
- Een analyse van verbetermogelijkheden van de beleidsdoelen en uitvoering van de gemeente.
- Een analyse van het taalgebruik van inwoners met aanbevelingen hoe beter aan te sluiten bij het taalgebruik van inwoners.

Methoden

Voor dit onderzoeken heeft K2 Next Generation de volgende methoden ingezet:

- Gesprekken Storytelling
- Gestructureerde interviews
- Straatinterviews
- Deskresearch

Kwalitatief onderzoek staat centraal. Door te investeren in gesprekken en interviews met inwoners geeft dit onderzoek verdieping en voorbeelden waar het gaat om de aansluiting op de leefwereld. Dit betekent dat dit onderzoek niet representatief is voor alle Woerdense inwoners. Door de interviews halen we wel veel waardevolle voorbeelden en aanbevelingen voor de gemeente op. Uitgebreide, rustige gesprekken leveren veel input op. Vragenlijsten kunnen een indruk geven van bijvoorbeeld de mate van tevredenheid, maar geven niet compleet weer wat maakt dat die tevredenheid dan hoog of laag is. Om een zo rijk mogelijk beeld te verkrijgen heeft K2 Next Generation verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden gecombineerd. Vervolgens is de rode draad uit alle interviews en gesprekken gehaald en geven we op basis hiervan input voor reflectie en aanbevelingen voor beleid en uitvoering.

Alle respondenten voor de gesprekken en interviews zijn geworven via de gemeente. K2 Next Generation heeft advies gegeven qua spreiding van huishoudens, achtergrond en soort ondersteuningsaanvraag.

Gesprekken Storytelling

K2 Next Generation heeft acht gesprekken gevoerd middels de methode Storytelling. Met name (oud-)inwoners die contact hadden/hebben met sociaal makelaars van WoerdenWijzer zijn hierbij gesproken. In dit hoofdstuk staat ook een beschrijving van deze methode. Kort samengevat kunnen we per gesprek gemiddeld zes tot acht verhalen 'vangen'. Dit maakt dat er een rijk beeld ontstaat van de beleving van inwoners gedurende hun ondersteuningstraject. Verderop in dit hoofdstuk is beschreven wat de methode Storytelling inhoudt.

Gestructureerde interviews

Er zijn negen gestructureerde interviews afgenomen. Zes respondenten hadden nog contact met WoerdenWijzer of hadden recent hun ondersteuningsvraag afgesloten. Twee respondenten ontvingen al lang huishoudelijke hulp en hadden geen of beperkt contact gehad met WoerdenWijzer. Eén respondent heeft via de huisarts een beschikking voor hulp ontvangen. Alle respondenten

hebben waardevolle informatie opgeleverd wat betreft werkzame en tegenwerkende elementen binnen een ondersteuningstraject.

Binnen de gestructureerde interviews kwamen verschillende topics aan de orde. Het ondersteuningstraject van de inwoner stond centraal. Tijdens het interview hebben we verdiepende vragen gesteld over de werkwijze van WoerdenWijzer (en/of de huisarts of andere instellingen). Hierin is met name doorgevraagd op de werkzame en tegenwerkende elementen in een traject: wat maakt dat het contact met WoerdenWijzer bijvoorbeeld prettig verliep? Hierdoor kunnen we gericht aanwijzingen geven voor verbeteringen.

De gemeente heeft aangegeven op drie niveaus onderzoek te willen laten doen naar de aansluiting op de leefwereld: praktische aansluiting, aansluiting op de gevoelswereld en aansluiting op de ondersteuningsbehoefte. Dit onderscheid hebben we vertaald naar concrete vragen over deze niveaus. De antwoorden hierop sprongen van het ene naar het andere niveau. Vanwege de nadruk op aansluiting op de leefwereld van inwoners stellen we de focus van inwoners tijdens de gesprekken ook centraal in dit onderzoek. Rode draad door de niveaus zijn expertise, communicatie en bejegening en de focus op snel en simpel handelen. Deze elementen zijn in het hele rapport terug te vinden.

Straatinterviews

Daarnaast heeft K2 Next Generation straatinterviews afgenomen. Door inwoners op straat aan te spreken is informatie verzameld over de beleving van inwoners als het om ondersteuning gaat en wat een inwoner dan belangrijk vindt. Hiervoor zijn inwoners in Woerden, Zegveld en Kamerik aangesproken. In totaal gaat het om 25 gesprekken. Drie van deze gesprekken zijn van de straat thuis of in het verzorgingscentrum verder gevoerd. Vier respondenten hadden ook contact gehad met WoerdenWijzer. In dit onderzoek is aangegeven wanneer een quote, verhaal of casus op straat is opgehaald.

De gemeente heeft de respondenten voor de interviews en gesprekken geselecteerd. K2 Next Generation heeft advies gegeven over de werving: zo veel mogelijk spreiding tussen type ondersteuningsvraag, samenstelling van het huishouden, wijken/kernen, leeftijd et cetera.

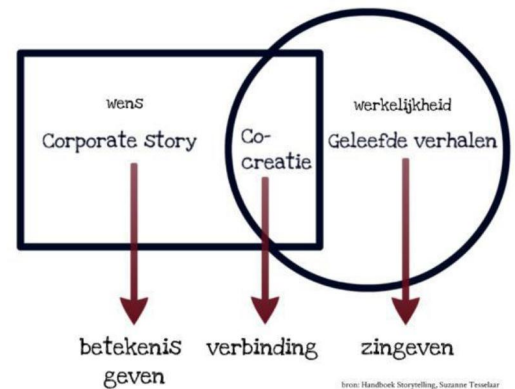
Storytelling als kwalitatieve onderzoeksmethode

K2 Next Generation heeft de methodiek Storytelling ingezet om de gesprekken met inwoners te voeren en te analyseren. Met deze methodiek maken we individuele opvattingen en percepties zichtbaar. We hebben 'open' gesprekken gevoerd met inwoners, waarin we gevraagd hebben naar hun ervaringen met WoerdenWijzer. Uit de letterlijke weergave van de gesprekken hebben we 47 passages ('verhalen') gedestilleerd die zeggingskracht hebben. Deze patronen, geïllustreerd aan de hand van verhalen met een sterke zeggingskracht, beschrijven we in dit rapport. Alle door ons 'gevangen' verhalen zijn vervolgens beschikbaar in het Verhalenweb.

De kracht van verhalen

Verhalen maken concreet wat abstract is. Als het doel van de gemeenten bijvoorbeeld is om hulp en ondersteuning op basis van eigen regie in te richten (*wens, corporate story*), dan maken de *geleefde verhalen* de complexiteit zichtbaar van de *werkelijkheid* achter die doelstelling.

Verhalen bieden zicht op perceptie- en belevings-verschillen; tussen jeugdprofessionals onderling, en tussen de wereld van beleid en bestuur enerzijds, en de praktijk van inwoners en professionals anderzijds.



Praktijkverhalen kunnen aanzetten tot verandering, en beleidsmakers inzicht bieden in de ingewikkelde werkelijkheid en de dilemma's waar professionals voor staan in tijden van transitie en transformatie.

Leeratelier

De concept resultaten van dit onderzoek zijn gedeeld met professionals van WoerdenWijzer (consulenten en sociaal makelaars), projectleiders en beleidsmedewerkers. Zij hebben tijdens het leeratelier ook hun eigen ervaringen en beelden gedeeld. Deze input hebben we toegevoegd aan de gevoerde gesprekken met inwoners waardoor de resultaten met meer ervaringen verrijkt zijn.

Deskresearch en bronnen

- Drie anonieme beschikkingen van WoerdenWijzer.
- Ontwikkelagenda sociaal domein 2016.
- Mensen eerst (scan en verbetermogelijkheden sociaal domein Woerden) versie 1.0.
- Ontwikkelagenda sociaal domein op basis van quick scan najaar 2016.
- Rapportage ceo jeugd Woerden (2017).
- Rapportage ceo wmo Woerden (2017).
- Website WoerdenWijzer.

Aanbevelingen verder gesprek en onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek bieden aanknopingspunten voor verbeteringen van de uitvoering en het beleid van de gemeente. K2 Next Generation adviseert om hier vooral het gesprek met elkaar over te voeren. De vele voorbeelden kunnen hierbij benut worden. Wat betekent het voor ons als gemeente dat inwoners zoveel waarde hechten aan het teamgevoel? Hoe kunnen we nog beter aansluiten bij de leefwereld in fase 1 of 4? Willen we dat wel? Daar bieden de bevindingen handvaten voor.

Specifieke of opvallende uitkomsten zou de gemeente kunnen opnemen in het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek. Door bijvoorbeeld te vragen naar de positieve elementen van de bejegening van WoerdenWijzer:

- Kon u de route die u heeft afgelegd voordat u bij WoerdenWijzer terecht kwam kwijt aan de consulent of sociaal makelaar?
- Wat vond u van de communicatie over wachttijden?
- Bent u netjes en beleefd te woord gestaan?
- Heeft u zelf beslissingen kunnen nemen over de ingezette zorg of ondersteuning?

Door dergelijke vragen te stellen kan de gemeente toetsen in hoeverre de gevonden positieve elementen in dit onderzoek door een grote groep inwoners wordt ervaren.

Het is ook mogelijk om eventuele opgevolgde adviezen te toetsen in vervolgonderzoek. Door over een jaar nieuwe interviews uit te voeren kunnen de effecten in de praktijk worden getoetst. Hoe bevalt het inwoners bijvoorbeeld wanneer zij na het afsluiten van de consulent een maand later nog eens worden teruggebeld hoe het nu met hun gaat? Wat levert dit dan op?