

Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. www.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen

**Afdeling
Maatschappelijke Zaken
en Zorg**

team
Ondersteuning MZZ

ons kenmerk	uw kenmerk	bijlage	behandeld door	BSN
15.015972			H. Ockels	
datum	telefoon	fax	e-mail	
6 februari 2015	14 0591	(0591)685599	gemeente@emmen.nl	

Onderwerp
Stand van zaken heronderzoeken schoonmaakondersteuning

Geachte leden van de raad,

Wegens de inwerkingtreding van de algemene wasvoorziening per 1 april a.s., voeren de schoonmaakondersteuners heronderzoeken uit. Deze heronderzoeken worden middels een vooraf opgesteld telefoonscript gevoerd. Hierbij wordt onderzocht in hoeverre de was- en strijkvoorziening uit de indicatie voor schoonmaakondersteuning kan worden gehaald. Dit met het oog op verwijzing naar de algemene was- en strijkvoorziening en gebruikmaking daarvan door de cliënt.

Vanuit MZZ wordt actief gelet op de naar aanleiding van deze heronderzoeken binnen gekomen signalen. Ook bij raadsleden komen signalen binnen. Op grond hiervan hebben we de schoonmaakondersteuners gevraagd hun ervaringen terug te koppelen. Hieronder volgt een verkorte weergave van deze terugkoppeling.

1. Vorm heronderzoek

Het heronderzoek zou middels telefonische benadering plaats kunnen vinden. Een aantal aanbieders geeft echter aan dat er in een aantal gevallen reeds huisbezoeken gepland waren en dat van de gelegenheid gebruik wordt gemaakt om tevens het onderzoek i.v.m. de inwerkingtreding van de algemene voorziening te laten plaatsvinden. In sommige situaties is het onmogelijk de boodschap telefonisch over te brengen, wat als reden voor het huisbezoek geldt. Het betreft bijvoorbeeld cliënten die kampen met gehoorproblemen of dementie. Een andere reden om over te gaan tot een huisbezoek heeft te maken met het verzoek van de cliënt om een cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig te laten zijn. Aangegeven wordt dat er geenszins sprake is van willekeur.

2. Wijze van benaderen

De schoonmaakondersteuners geven aan dat er sprake is van een cliëntvriendelijke wijze van benaderen. Ook wordt aangegeven dat er ruimte is voor een volwaardig gesprek en inbreng van de cliënt. De cliënt wordt voldoende in de gelegenheid gesteld om vragen over de

beleidswijziging te stellen. Een aantal aanbieders merkt dat cliënten op voorhand zeer boos zijn over de inwerking tredende beleidswijziging. Schoonmaakondersteuners doen hun uiterste best de beleidswijziging op juiste wijze uit te leggen. Cliënten die het gesprek eerder onderbreken, worden op een later moment terug gebeld.

3. Vermelding aanleiding gesprek

Cliënten worden benaderd om hen tijdig te informeren over de beleidswijziging en het daartoe uit te voeren heronderzoek. Een van de schoonmaakondersteuners is net gestart met de telefoongesprekken, maar merkt nog weinig reuring. Daarnaast geven schoonmaakondersteuners aan dat zij bij een huisbezoek van de gelegenheid gebruik maken ook de overige taken van de schoonmaakondersteuning te bespreken. Dit om te beoordelen in hoeverre de inzet nog recht doet aan de omstandigheden waarin de cliënt verkeert.

4. Verzoek om keukentafelgesprek

Uitgangspunt van de schoonmaakondersteuners is telefonisch waar mogelijk, thuis waar noodzakelijk/gewenst. Indien cliënten echter verzoeken om een keukentafelgesprek, worden zij daarvoor aangemeld. Een aantal schoonmaakondersteuners heeft, zoals hierboven vermeld, reeds huisbezoeken verricht daar deze al gepland stonden.

5. Reactie cliënten

Een van de signalen is dat cliënten aangeven bang en onzeker te worden. De schoonmaakondersteuners geven aan een vriendelijke benadering te hanteren. Cliënten zouden mogelijk onzeker worden van de op stapel liggende veranderingen. Naar aanleiding van de decentralisaties en de veranderingen in de zorg, merkt men überhaupt veel onrust onder de cliënten. De geluiden uit andere gemeenten waar geen hulp bij het huishouden meer wordt geboden, leidt bij de cliënten in Emmen ook tot veel vragen. Geprobeerd wordt deze onrust tijdens een goed gesprek weg te nemen.

Op grond van bovenstaande lijkt geconcludeerd te kunnen worden dat de schoonmaakondersteuners de heronderzoeken op zorgvuldige wijze uitvoeren. Tijdens dit gesprek wordt de cliënt in voldoende mate de ruimte geboden. Telefonisch heronderzoek is het uitgangspunt, maar daar waar het noodzakelijk is, vindt een huisbezoek plaats. Hoewel onrust en enige teleurstelling rondom de ontwikkelingen binnen het sociale domein niet te voorkomen zijn, leidt zorgvuldige voorlichting tot meer begrip. Daarbij worden alle cliënten in het kader van de algemene voorziening gewezen op het gebruik van de algemene voorziening en de eventuele bijzondere bijstand die men daarvoor aan kan vragen. Hoewel deze bijstand niet voor alle cliënten opgaat, biedt dit mogelijk enige genoegdoening.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
de wethouder zorg, welzijn en bedrijfsvoering,

J.Bos

