





Irene Thuis over de toegang tot hulp

Luisteren, luisteren, luisteren

Voor veel inwoners is het nauwelijks te volgen hoe de toegang tot hulp in de gemeente is georganiseerd. Daarom is er cliëntondersteuning. Maar wat als je ook de cliëntondersteuning niet kunt vinden? Interview met Irene Thuis, directeur/bestuurder bij MEE Zuid-Limburg en associate member van Movisie.

Door: Hans Alderliesten

Wat drijft jou in je werk?

'Ik werk voor een doelgroep die vaak aan de zijlijn staat. Deze mensen hebben soms anderen nodig om weer vooruit te komen in hun leven. Ik heb een groot rechtvaardigheidsgevoel en een bewustzijn dat het niet vanzelfsprekend is dat het goed gaat met je. Of het goed met je gaat, heb je niet altijd in de hand. Bij de sociale dienst zag ik mensen die in een uitkering terecht kwamen. Bijvoorbeeld vrouwen, na een echtscheiding. Zij doen dan even niet mee, door financiële beperkingen of omdat ze bezig zijn hun leven op orde te krijgen. Dan is het lastig om betrokken te blijven.'

'Bij MEE gaat het om mensen met een beperking. Ook zij staan vaker langs de zijlijn: vanwege hun beperking kunnen ze niet zomaar meedoen. Denk aan werk of het begrijpen van onze complexe wereld. We hebben de neiging onszelf als referentiekader te gebruiken. Maar veel mensen leven in een andere sociale context of hebben een andere opleiding. Daar stemmen we niet genoeg op af. Daardoor is er een grote groep buiten ons gezichtsveld. Je kijkt met je eigen bril naar de wereld. Dat betekent dat je je soms niet bewust bent dat andere mensen in een andere wereld leven. Dat geldt zeker ook voor professionals.'

Wat valt je op?

'Ik vrees dat de groep die aan de zijlijn is komen te staan, groter is geworden. Je kunt kijken naar cijfers met betrekking tot taalvaardigheid of je kunt de percentages berekenen over beperkingen. Uiteindelijk moet je wel concluderen dat onze samenleving complexer en sneller is geworden. Er zijn mensen die dat niet meer kunnen bijbenen. Als een bepaald deel van de samenleving aan het ontwikkelen slaat en onvoldoende oog heeft voor de vraag of iedereen wel mee kan doen, krijg je dit. De vaccinatiestrategie illustreert dit: een grote groep mensen is niet in staat om goed af te wegen of zij zich wel of niet willen laten inenten.'

Eerder dit jaar attendeerde ik gemeenten hierop: hoe gaan we er samen voor zorgen dat deze mensen wél een afgewogen keuze kunnen maken? De gemeenten reageerden nauwelijks, zij vonden het niet hun taak om dit op te pakken. Terwijl het een maatschappelijke opgave is! Het zijn wel jouw inwoners, denk ik dan. Ik vind dat onbegrijpelijk. Als je weet dat mensen gevoelig zijn voor nepnieuws en dat anderen belang hebben om nepnieuws te verspreiden, dan komt mijn rechtvaardigheidsgevoel naar boven. Hoe kunnen we in

gesprek gaan en ervoor zorgen dat zij ook een weloverwogen keuze kunnen maken?’

Wat is jouw bezwaar tegen ‘het systeem’?

‘Bij een sociale dienst waar ik werkte, parkeerden we de auto in een woonwijk. In die wijk zaten mensen met een krat bier in de voortuin. Dat doe je toch niet, dacht ik. Maar voor die mensen is dat hun wereld, hun normale wereld. Het is de kunst om je dat te realiseren. Het betekent dat je je oordeel moet herzien of opschorten. Door zo te redeneren, heb je te weinig respect en waardering voor hoe zij hun leven vormgeven. Met de decentralisaties in 2015 hebben gemeenten min of meer gezegd: wij willen graag weten hoe het met onze inwoners gaat. Dat is een mooi streven.

Tegelijkertijd zie je dat, als je je bij de gemeente meldt, je in een systeemwereld terecht komt met wetten, regels en procedures. Daar word je als inwoner niet altijd beter van. Mensen willen hun eigen leven kunnen leiden, zonder dat je vast zit in een systeemwereld. Waarom zou iedereen zich bij de gemeente moeten melden? Ik ga daar toch niet voor m’n plezier naar toe? Hoezo moeten we blij worden van een melding? Als je niet bij de gemeente hoeft te zijn, lijkt me dat alleen maar beter. De kans is groot dat je via een melding vervolgens in ons zorgsysteem terecht komt.

Mijn stelling is: probeer inwoners bij de toegang weg te houden. Als er zorg nodig is, dan moet die er komen. Er zijn echter veel situaties die in het gewone leven opgelost kunnen worden, zonder dat je in een zorgsysteem terecht komt. Als je eenmaal een voorziening hebt, gaat het meer over hoe je die kan behouden. Er vinden controles plaats en je moet bewijzen dat je het nodig hebt. De voorziening voelt dan ook als de juiste oplossing. Als je het afneemt, wordt het ingewikkeld. Het gaat erom dat je mensen passend ondersteunt, maar dat hoeft niet altijd zorg te zijn. Zijn er geen andere oplossingen te bedenken, in de preventieve sfeer of laagdrempeliger?’

Weg bij het systeem, maar hoe?

‘Fundamenteel zou het uitgangspunt moeten zijn: ik heb hier met een mens te maken. En wij kijken als professionals naar wat deze mens nodig heeft. Luisteren, luisteren, luisteren. Echt luisteren. De mens als uitgangspunt nemen. Gelijkwaardig het gesprek aangaan. Soms kost dat 10 minuten, soms 10 uur. Gemeenten vinden dat lastig. Zij zeggen vaak: je mag bijvoor-



We willen dat mensen in hokjes passen die wij zelf hebben bedacht

beeld 5 keer een uur praten met deze inwoner. Dat is stuurbaar. Maar het punt is: kijk naar de mens, met in je achterhoofd dat je het zo eenvoudig mogelijk probeert op te lossen. Maar wel doen wat nodig is. We moeten véél meer tijd en energie steken in preventie. Voordat er daadwerkelijk overgegaan wordt op geïndiceerde zorg, goed kijken naar preventie in het voorveld. Wat je ziet, is dat het heel lastig is om in de toegang een integraal beeld te hebben van wat er nodig is. Daar heb je anderen bij nodig. Verder speelt de bureaucratie op: je loopt snel in de fuik van de procedures. Daardoor is de verleiding groot om via procedures naar de vraag te kijken. In plaats van tijd te nemen om de vraag goed in beeld te krijgen en een passend ondersteuningsaanbod te organiseren.’

Wat betekent dat voor de toegang tot hulp?

Ik zou de toegang - een veel te breed en abstract begrip - willen weghouden bij het gemeentehuis. Het zou mooi zijn als de toegang betekent: in gesprek gaan met inwoners. Hoe kunnen we jou helpen? Je hebt daar meer mensen bij nodig. Op het moment dat je een inschatting kunt maken, zul je de juiste professionals erbij moeten halen. Daar moet ruimte voor zijn. Bij cliëntondersteuning gaat het onder andere om het verduidelijken van de hulpvraag. Soms ben je 3 of 4 keer aan het praten om de vraag helder te krijgen. Een inwoner zegt dan dat het niet goed gaat of dat hij of zij zich niet goed voelt, maar het is niet

duidelijk wat eraan de hand is. De ideale toegang is voor mij wat er aan de gemeente voorafgaat.’

En voor onafhankelijke cliëntondersteuning?

‘Cliëntondersteuning is onafhankelijk, punt uit. Wat ik in de praktijk zie, is dat er onderscheid wordt gemaakt tussen ondersteuning en onafhankelijke ondersteuning. Een aantal gemeenten versmalt onafhankelijke cliëntondersteuning tot ondersteuning bij bijvoorbeeld een aanvraag. Ik vind, zoals in de memorie van toelichting van de wet staat, dat cliëntondersteuning onafhankelijk en levensbreed is. En dat het dat móet zijn! Dat betekent dat het door een onafhankelijke partij moet worden geboden. Er moet voldoende ondersteuning beschikbaar zijn én deze moet vindbaar zijn. Slechts een beperkt deel van de mensen weet dat het hier recht op heeft. In veel gemeenten komt het pas in beeld bij een Wmo-aanvraag. Terwijl je eigenlijk zelfs die Wmo-aanvraag niet wilt, in die zin: hoe kunnen we problemen zo vroeg mogelijk oplossen?’

Hoe doet MEE dat in Limburg?

‘Wij werken met een groep ervaringsdeskundigen om onze dienstverlening te verbeteren. Ook zetten we hen in bij trainingen voor gemeenten. Zij weten als geen ander waar ze tegenaan lopen en wat helpend is geweest. Dat levert veel eyeopeners op: een man met autisme vertelde aan beleidsadviseurs van de gemeente dat hij niet had gestemd omdat het stemlokaal onoverzichtelijk was ingedeeld. Op de drempel gekomen, was hij teruggekeerd naar huis. Een suppoost had achteraf met enkele eenvoudige aanwijzingen kunnen helpen. Het gaat niet altijd om grote dingen. Soms hebben mensen een klein duwtje nodig. En als er meer nodig is, bekijken we hoe dit georganiseerd kan worden. Maar het begint bij die kleine stap voorwaarts.’

Over Irene Thuis

‘Ik ben per ongeluk in het sociaal domein terecht gekomen. Afgestudeerd in de jaren 80, kwam ik min of meer toevallig bij een sociale dienst terecht. Ik werd geconfronteerd met een doelgroep die niet altijd voor zichzelf op kon komen. In totaal 30 jaar werkte ik bij sociale diensten van gemeenten. Tussentijds werkte ik een paar jaar als toezichthouder vanuit de rijksoverheid en later interim via een adviesbureau. Sinds 7 jaar ben ik bestuurder van MEE Zuid-Limburg. MEE heeft als belangrijkste taak: cliëntondersteuning. MEE werkt in deze regio samen met 16 gemeenten, waar de toegang overal verschillend georganiseerd is. Soms is het zelfs binnen een gemeente, op wijkniveau, anders georganiseerd.’