

‘Vooral goed luisteren en op zoek gaan naar de achterliggende vraag’

Wat is de rol van de Wmo, het wijkteam en de welzijnsprofessional bij preventieversterking? Specifieker: hoe kun je via leefstijl iemands sociale basis en gezondheid versterken? In het vierde Kenniscafé van 2021 op 31 mei stond dit vraagstuk centraal. Prikkelende casus was de uitgifte van een scootmobiel, een maatvoorziening van de Wmo. Vormt een scootmobiel wel de beste keuze voor een bewoner? Of werpt het juist een hindernis op ten opzichte van een (ander) probleem? Ruim dertig belangstellenden dachten via Teams interactief mee over deze en andere dilemma's in de praktijk.

Het kenniscafé werd ditmaal georganiseerd door het werkteam gezond-sociaal van de Werkplaats. De opmaat vormde een verkennend onderzoek naar de anti-revaliderende werking van de scootmobiel, samen met studenten van de minor 'Gezond meedoen door Sport en Bewegen' van Hogeschool Rotterdam. Een bewoner doet bijvoorbeeld een aanvraag voor een scootmobiel omdat hij of zij vanwege knieproblemen beperkt wordt in zijn of haar mobiliteit. Is deze bewoner dan gebaat bij een scootmobiel of juist meer bij behandeling door een fysiotherapeut? Of wellicht met voorlichting over een gezondere leefstijl? De onderzoeksresultaten zijn te vinden in deze [notitie](#).

Óf óf versus én én

Ria Thomassen en Riek Los-Roosendaal ([woongroep Hilligersberg](#)) zijn beiden ervaringsdeskundigen wat betreft de aanvraag van een scootmobiel vanuit de Wmo. Ria: "Ik kon óf een toiletsteun óf vervoer op maat kiezen. Het werd, tot haar teleurstelling, het eerste uiteindelijk (na een half jaar). De scootmobiel heb ik later zelf gekocht." Bij medebewoonster Riek verliep het wat anders. "Het (keukentafel)gesprek liet door corona wat langer op zich wachten, maar verder had ik een prettig gesprek met de ergotherapeute van de gemeente. Iemand die goed luisterde." Riek kreeg én vervoer op maat én een deel van haar scootmobiel vergoed. Atie Mol ([Brede Raad 010](#)) vult aan: "Als je hun verhalen zo hoort, dan heeft de assertieve klant veel voordelen."

“Het meeverhuizen van hulpmiddelen zou de norm moeten zijn.”

Wenselijk of noodzakelijk?

Senior-Wmo-consulent ([ROGplus](#)) Jasper Flinterman vindt het 'gek' dat er twee verschillende uitkomsten zijn bij Ria en Riek. "Wat belangrijk is, is met wie je in gesprek bent. Gaat het bijvoorbeeld alleen om recreatieve verplaatsing of is het om iemands sociaal netwerk te onderhouden en vergroten? Het een is wenselijk, het ander noodzakelijk." Hij geeft aan dat

er binnen de Wmo (in de gemeenten waar hij werkzaam is) ruimte is om ergens vanaf te wijken, maar een assertieve klant heeft/haalt bij hem geen voordeel. Met zijn achtergrond als fysiotherapeut probeert hij wel vaak te sturen op gezondheid. “Echter, als ik een aanvraag afwijs moet ik dat heel goed kunnen motiveren.”

Sociaal isolement

Femke Spruit (directeur [Stichting Helpende Handen Nederland](#)) levert informele zorg in de wijk. Dit doen ze met behulp van vrijwilligers, stagiaires en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Spruit benoemt dat goed luisteren en doorvragen leidt tot de beste ondersteuning. Ook zij herkent de ‘beloning’ van de assertieve burger: “Iemand die de Wmo-consulent maar blijft spammen krijgt wel degelijk meer voor elkaar dan iemand die zich bescheiden opstelt.” Ze schetst een voorbeeld van waar mensen zoal tegenaan lopen. “Een mevrouw uit Leeuwarden had daar een scootmobiel en ging verhuizen naar de regio Drechtsteden. De scootmobiel mocht/kon niet mee waardoor ze nu al weken thuis zit en nergens naartoe kan. Wij zorgen dan voor de boodschappen. Heel fruikend wanneer je het hebt over zelfredzaamheid en sociaal isolement. Een depot met (tijdelijke) hulpmiddelen zou soelaas kunnen bieden.” Een van de deelnemers reageert met de opmerking dat meeverhuizen van hulpmiddelen de norm zou moeten zijn. Jasper Flinterman vult aan dat er bij verhuizingen wel degelijk afwegingen voor meeverhuizen worden gemaakt en dat de klant degene is om wie het draait. In zijn gemeente is al een depot, maar dat is niet toegankelijk om te testen.

“Als je hun verhalen zo hoort, dan heeft de assertieve klant veel voordelen.”

Dóórvragen

Zelfstandig ergotherapeut (en voormalig Wmo-consulent) [Arjan Zevenbergen](#) is van mening dat je “vooral goed moet luisteren en op zoek gaan naar de vraag achter de vraag. Iemand vraagt om een scootmobiel, maar welke problemen ervaart iemand nu werkelijk? En hoe moeten die opgelost worden? Als je doorvraagt kan het zijn dat je bij een andersoortige voorziening komt die passender is bij de onderliggende vraag.” Tegelijkertijd realiseert hij zich dat hij in een positie zit dat hij wat langer de tijd kan nemen voor de mensen. “Een goed intakegesprek kost al gauw anderhalf uur. Je moet mensen de ruimte geven om hun verhaal te doen. Breng bijvoorbeeld hun sociaal netwerk in kaart. Met een brede verkenning kom je veel meer te weten.”

“Als je doorvraagt, kan het zijn dat je bij een andersoortige voorziening komt die passender is.”

Leefstijl betrekken

Monique Liet (gemeente Rotterdam) is projectleider van de [proeftuin Gezond Gewicht](#) en lid van het werkteam gezond-sociaal. “We leerden uit onderzoek dat het opvallend was dat er in de groep 50-66 jaar de grootste behoefte aan een scootmobiel bleek te zijn. Je zou verwachten dat juist ouderen hier meer behoefte aan hebben. Op leefstijlgebied kan een scootmobiel echter tegenwerken (minder beweging, mogelijke gewichtstoename). Het is goed om te onderzoeken of het ook een tijdelijke oplossing kan zijn, bijvoorbeeld eerst voor een half jaar. Misschien kan iemand beter eerst naar de fysiotherapeut gaan. Maar hoe ga je dat gesprek aan?”. Jasper Flinterman durft dat gesprek aan te gaan. “Aan de hand van iemands input over ervaren klachten maak je een afweging. Heeft iemand al jaren knieklachten, maar nog nooit een fysio gezien dan zou je hierop kunnen aansturen.”

Welbevinden vaak belangrijker

Jaap van den Bosch ([docentonderzoeker Hogeschool Inholland](#)) ziet dat het sturen op leefstijl enorm ingewikkeld kan zijn. “Het kan gaan botsen. Voor veel mensen met multiproblematiek is gezond zijn helemaal geen doel. Het is wel belangrijk, maar geen topprioriteit. Welbevinden is voor hen vaak belangrijker en dat bereiken ze bijvoorbeeld met roken en/of ongezond eten. Zelfredzaamheid is ook zo’n term. Wat als die ten koste gaat van geluk? Veel mensen zijn alleen maar bezig met overleven. Om te weten welke waarde mensen hechten aan deze termen, moet je heel breed naar iedere casus kijken.” Van den Bosch ziet dat veel studenten Social Work te weinig kennis van gezondheid en stress hebben. “De opleiding vind ik ook te talig. Ze spreken een taal die vaak niet aansluit bij hoe mensen zich voelen. Social workers moeten ook kunnen signaleren dat welzijn beïnvloed wordt door hoe je je fysiek voelt.” Zelfstandig onderzoeker [Alfons Fermin](#) vult aan dat er veel verschil zit tussen gemeentes waar het Wmo-aanvragen betreft. In het artikel ‘[Botsende waarden in het keukentafelgesprek](#)’ gaat hij hier uitgebreid op in. “Het ontbreekt vaak aan specialistische kennis bij de Wmo-consulenten.”

“Voor veel mensen met multiproblematiek is gezond zijn helemaal geen doel.”

Wat nemen we mee?

Ter afsluiting van dit Kenniscafé geven de deelnemers aan hoe zij geïnspireerd zijn. Enkele opmerkingen:

- Niet iedereen wil zelfredzaam zijn; sommigen zoeken slechts geborgenheid
- Belangrijk is wie de vragen stelt
- Een open blik is belangrijk
- Luisteren en doorvragen
- Zorgen dat deskundigheid op de juiste plek zit
- Verbinding zoeken
- Inschatting maken vanuit expertise, niet omdat iemand ‘recht op iets heeft’

Het volgende Kenniscafé is op donderdag 24 juni. Het thema is *Het geheim van een goed klantgesprek over schulden*. Aanmelden kan [hier](#).