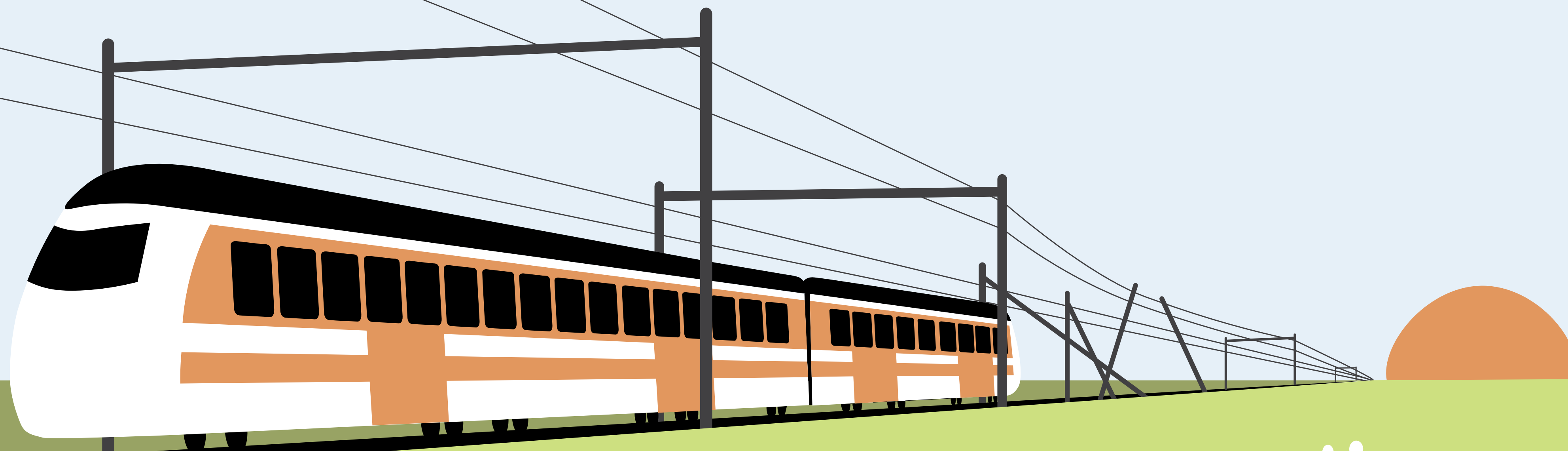


ONLINE DATE IN DE INCLUSIE-TREIN

Spontane ontmoetingen in een digitale wereld

De inzichtkaarten



MUZUS

SOCIALE
INNOVATIE
STUDIO



Agis
innovatiefonds

INZICHTKAARTEN

Online date in de inclusie-trein

Eigen regie in actie! Een andere manier van kijken.

Hoe kan je het beste invulling geven aan eigen regie? Dit exploreerden we in ons project "Eigen regie in actie; een brug tussen beleidsmedewerkers en zorgvragers met een beperking", mogelijk gemaakt door het Agis Innovatiefonds.

Dit project richt zich op de interactie tussen mensen met een chronische handicap en gemeente als verstrekker van hulpmiddelen of voorzieningen. Deze interactie is vaak een botsing; beide kanten begrijpen elkaar niet goed. We zoeken naar interventies om openingen te krijgen in het systeem. En zo een andere manier van kijken te stimuleren. Zodat iedereen eigen regie heeft.

Wat ligt er voor je?

Een set kaarten met uitspraken uit ons project van beleidsmedewerkers en zorgvragers met een beperking over het begrip 'eigen regie'. Met deze kaarten kun je op zoek naar manieren om het systeem te openen!

Wat wilden we ontdekken?

Eigen regie

Het begrip Eigen Regie begrijpen en concretiseren met voorbeelden uit het dagelijks leven.

Drempels

Ontdekken welke drempels er zijn in het systeem om invulling te kunnen geven aan eigen regie.

Ingrediënten

Welke ingrediënten helpen om een opening te krijgen in het systeem.

Oplossingen

Welke creatieve oplossingen mogelijk zijn in het systeem.

Wat kan je met deze kaarten?

Wat we graag willen bereiken is dat er wederzijds begrip is en dat er mogelijkheden te ontdekken zijn om ruimte te geven aan eigen regie van mensen met een chronische ziekte of handicap. Hoe je dat doet vraagt om maatwerk en ruimte om creatief te denken. Deze kaarten bieden je haakjes om zelf op voort te denken.

EIGEN REGIE IN HET ALLEDAAGSE LEVEN

Inzichtkaarten

1. Hoeveel vreemde mensen mogen jou afdrogen?

Het belang van eigen regie wordt duidelijk als het gaat over gewone, dagelijkse behoeften.

“Ik kan zelf mijn jas niet aan- of uitdoen. Soms zit ik een half uur met mijn jas aan binnen te wachten totdat hier iemand voor komt.”

“Ik wil zelf bepalen hoe ik afgedroogd wil worden. En daar ook geen discussie over hoeven voeren met de thuishulp.”

“Ik wil niet altijd mensen over de vloer. Ik heb nu een hond die me helpt. Hij maakt deuren open en dicht, maakt knoopjes los, helpt bij het uitkleden. Waardoor ik 5 uur minder zorg nodig heb en daarmee dus ook minder mensen om me heen heb.”

2. Met een chronische beperking zit je thuis... of toch niet?

Eigen regie hoort bij het uitgangspunt dat je zelf richting geeft aan je bestaan op alle levensterreinen, in al je maatschappelijke rollen.

“Ik ben ook werkgever. Ik doe alles zelf. Werven, gesprekken met sollicitanten, plannen, uit te betalen uren bijhouden, vervanging van ziekte. Ik heb 20 verzorgers. Ik heb 5 budgetten te beheren. Je doet het niet een keer, maar 5 keer. Dat is super zonde. Als je dit structureert hoeft dit niet.”

“Ik ga regelmatig naar beurzen voor ouders met kinderen met een beperking. Ik pas gamecontrollers aan, zodat die kinderen ook kunnen gamen. Ik ga vaak met de trein naar vrienden en studeer logistiek aan de HBO.”

“Ik ben drie keer getrouwd geweest. Ik ben vooral moeder en vrouw. Ik ben ook ambtenaar van de burgerlijke stand; ik mag mijn eigen dochter trouwen. En ik heb een vaste baan voor 14 uur bij de kerk.”

EIGEN REGIE IN HET ALLEDAAGSE LEVEN

Inzichtkaarten

3. Hoe intiem moet je jouw netwerk belasten met de zorg voor jouw lijf?

Eigen regie hoort bij het uitgangspunt dat je zelf richting geeft aan je bestaan op alle levensterreinen, in al je relaties.

“Ik wil gaan samenwonen, maar ik ben bang dat ik mijn vriend dan opzadel met alle zorg voor mij. Nu ben ik met ondersteuning nog heel zelfstandig. Maar blijft dat zo als ik samenwoon?”

“Ik ga in het weekend naar mijn ouders. Maar die zijn wel 70+. Je wilt niet altijd naar je ouders. Maar ik word daar ontzorgd. Maar goed, dan woon je wel bij je ouders. Ik kan daar niet mijn eigen leven leiden. Maar ik ga niet mijn werk opgeven. Dat houdt me gezond.”

“Toen mijn dochter een kind kreeg heb ik me heel erg zorgen gemaakt. Wat heeft een kind aan mij als oma in een scootmobiel. Je maakt te vlug problemen. Kleinkinderen klimmen op schoot. En zeggen dat ik er tenminste ben. De andere oma werkt en is er daardoor veel minder”.

4. Is de wereld ingericht op jou?

Het gaat niet om het helpen van mensen met een beperking. Het gaat veel meer om: brengen we mensen met een beperking in een positie om zelf de regie over hun leven te nemen?

“Sinds de bibliotheek is verbouwd kan ik er niet meer in. Ik ben jankend thuis gekomen en boos. Ik kwam er wekelijks. En nu mag ik er niet meer in. Terwijl ik vaste klant ben, zijn ze me toch vergeten.”

“Veel congressen zijn nu digitaal; ik kan ze nu vaker volgen. Nu is het ook voor mij toegankelijk.”

“Ik heb me nog nooit zo opzettelijk buitengesloten gevoeld, als door het vernieuwde Singelpark. De schelpenpaden zijn zo ontoegankelijk; mijn rolstoel blijft er in vast zitten. Het Singelpark is het beste voorbeeld van hoe er niet over inclusie is nagedacht. Ouders met kleine kinderen, mensen die slecht ter been zijn.”

DREMPELS BINNEN HET SYSTEEM

Inzichtkaarten

1. Wie is hier de expert?

Zijn professionals de expert of degenen die hun hele leven al met hun beperking te maken hebben?

“Ik heb zo’n hekel gekregen aan het woord professional. Dat betekent dat ze bedrijfsmatig bezig zijn. Ik blijf nog steeds de expert over mijn beperking.”

“Ik heb drie verschillende rolstoelen die niet goed zijn. Het heeft 5 jaar geduurd voordat ik de goede kreeg. Het sociaal team gaf aan dat ik ook minder lastig moest doen.”

2. Beide kanten ervaren een harnas

We merkten in de interviews dat zowel de gemeente-medewerker als de zorgvrager automatisch een harnas aan hadden in het gesprek.

“Medewerkers duiken heel snel in hun professionaliteit. Door de discussie aan te gaan, kom je snel aan hun eigen professionaliteit.”

“Ik ben bij elk gesprek met de gemeente voorbereid op het ergste. Ik maak me van tevoren veel zorgen. En bereid me extra goed voor.”

DREMPELS BINNEN HET SYSTEEM

Inzichtkaarten

3. Lef om voor jezelf op te komen

Mensen die een chronische beperking hebben veelal maatwerk nodig qua zorg. Dit wijkt af en is daarmee voer voor discussie. Daarbij zijn ze afhankelijk van de beleidsmedewerker wat voor een scheve verhouding zorgt.

“Wijkverpleegkundigen zijn niet geschikt voor deze doelgroep. Ook zijn ze niet assertief genoeg richting de zorgverzekering, als die een uur eraf probeert te halen.”

“Daarom zijn wij toegangsmedewerkers ook in het leven geroepen. Om te kijken hoe het anders kan bij niet-reguliere zaken. We kijken door de ogen van de client. Wat past bij deze persoon? Dat bespreek ik inhoudelijk met de WMO collega's. En vraag ze open te staan voor andere mogelijkheden.”

4. Is zorg compensatie of een ontwikkelbudget?

De huidige zorg is compensatie. Dan wordt kostenbesparing al snel het uitgangspunt. Sturing op kostenbesparing bepaalt de norm. Het veroorzaakt een verschuiving van de norm.

“Ik voel constant de druk van de financiële tekorten in mijn nek, het is bijna alsof de wethouder aan tafel zit.” (gemeente)

“Een goede zorgvraag is: “Hoe wil ik leven en wat heb ik daarvoor nodig.” Daar moet de indicatie over gaan.”

INGREDIËNTEN OM HET SYSTEEM TE OPENEN

Inzichtkaarten

1. Zie elkaar als mens

De neiging bestaat om direct in het proces te duiken als professional en daarmee te vergeten dat de zorgvrager ook maar een mens is, net als jij en ik. Humor helpt hierbij.

“Iemand kwam opnieuw mijn indicatie voor huishoudelijke zorg vaststellen. Volgens haar had ik minder uren nodig. Want ik zat fris gewassen en met schone kleren aan tafel.”

“Het keukentafelgesprek ging direct over de voorzieningen die ik aan vroeg. Ik was zonder toestemming verhuisd. Ik zou nergens meer recht op hebben. De omslag kwam toen de medewerker me als mens zag en me wel wat gunde. Ze vroeg: “Wat doe je eigenlijk in je vrije tijd? Oh je bent net een gewoon mens.”

2. Om te sparren wat het beste werkt is gelijkwaardigheid nodig in het gesprek.

Voor de bijzondere situaties van chronisch beperkten is maatwerk nodig. Hiervoor moet er wel sprake zijn van gelijkwaardigheid in het gesprek.

“In het filmpje hebben treinreiziger en assistent NS een gelijkwaardige relatie. Ze stellen vragen over en weer. Het doel is tijdverdrijf. Als professionals erbij komen, is er altijd een functionele relatie.”

“Als tegenprestatie naar de gemeente heb ik college gegeven over mijn lectoraat Ondersteuningsbehoeften. Ze waren erg onder de indruk. Dat zegt ook wel iets.”

Gemeente: “Ik heb jou weinig bevraagd, maar ik had toch wel het gevoel dat er een echte ontmoeting was”. Zorgvrager: “Ik zit in zo’n patroon dat ik altijd vragen krijg. Het voelde onbehoorlijk om jou uit te horen.”

INGREDIËNTEN OM HET SYSTEEM TE OPENEN

Inzichtkaarten

3. Wat doet ongemak met veranderbereidheid?

We verwachten dat het verkrijgen van informatie uit de eerste hand over de feitelijke wereld mensen een ongemakkelijk gevoel geeft. En dat dit ongemak aanzet tot verandering.

“Ik vind het niet kunnen [dat we niet goed rekening hielden met de toegankelijkheid van rolstoelen bij de verbouwing van de bibliotheek] . Nu is het moment om het goed aan te pakken. De gemeente is geschrokken. Ze moeten wel met geld komen.” (gemeente)

“Ik word er een beetje stil van als ik hoor hoe de gemeente met jou omgaat. Daar liggen nog kansen voor ontwikkeling. Alleen al als het gaat om de bejegening. Mijn idee is dat we met deze casus opnieuw zouden kunnen kijken. We kunnen dan de regels ter discussie te stellen.” (gemeente)

4. Koppelen en verbinden

Verbinden in een blinddate in de virtuele trein zorgt voor onverwacht leuke ontmoetingen, maar zet ook daaromheen iets in gang. Alleen al met elkaar gekoppeld worden, is een belangrijke stap.

“Ik word zo blij van dit project. Doordat ik een koppel zocht (zorgvrager en beleidsmedewerker) voor de test kwam ik in contact met een nieuwe beleidsmedewerker. Ze sluit binnenkort aan bij ons WMO overleg.” (gemeente)

“Heb je voor mij het e-mailadres van de zorgvrager in mijn speeddate? Dan kan ik haar in contact brengen met mijn collega over de toegankelijkheid van het park.” (gemeente)

CREATIEVE OPLOSSINGEN IN HET SYSTEEM

Inzichtkaarten

1. Aanpassen is mogelijk

Het is mogelijk om gevraagd en ongevraagd mee te denken over de toegankelijkheid van een pand of bedrijf.

“Mijn huisarts vroeg of ik een testritje met mijn scootmobiel wilde maken in zijn net verbouwde praktijk. Deed me zo goed dat ze er naar vroegen.”

“Toen ik op facebook reageerde op de slechte toegankelijkheid voor rolstoelen, had de schoenenzaak dat binnen een week opgelost. Ik zie opeens ook veel meer rolstoelen, kinderwagens binnen. Het levert hem meer klanten op.”

2. Bespaartips

De geïnterviewden leggen haarfijn de vinger op de zere plek. Vaak gaat er door onhandige procedures en weinig inlevingsvermogen in de klant veel geld verloren.

“In 5 jaar tijd heb ik 3 rolstoelen gekregen die niet aansloten bij wat ik nodig had. Dit kostte bij elkaar 30.000 euro. De leverancier bepaalde zelf wat ik nodig had.”

“Ik moet 's nachts gedraaid worden. De wekdienst hiervoor is duurder. Ik heb nu mensen die 's nachts hier slapen. Dat is veel goedkoper en fijner. Ze hoeven er bijna nooit uit en zijn er direct als ik ze nodig heb. De wekdienst komt nog wel eens 30 minuten later.”

CREATIEVE OPLOSSINGEN IN HET SYSTEEM

Inzichtkaarten

3. Verlaag de administratieve druk, ook voor zorgvragers

Het is fijn dat je met een PGB meer eigen regie hebt over hoe jij de zorg wilt organiseren. Het is wel een taakverzwaring, zeker als je pgb's van meerdere organisaties krijgt.

"Ik krijg nu 1 pot voor alles. Voorheen had ik 11 pgb's. Toen snapten alle betrokken organisaties ook niet dat 3 loketten meer werk is. Ze snappen niet dat een boterham eten op werk (betaald door het UWV) hetzelfde is als een boterham thuis eten (WMO betaalt)."

4. Durf je de klant mee te laten denken over de aanbesteding?

Wat als je nu de klant zelf mee laat denken over de benodigde service die de leverancier van rolstoelen moet bieden? En dat opneemt in de aanbesteding?

"Ik wil dat ze mijn hulpmiddelen op een slimme manier fixen. Dat ze niet de rolstoel repareren en daar 3 dagen over doen. Ik ben echt gehandicapt als de stoel er niet is. Dan voel ik me gehandicapt en anders ben ik gehandicapt."

"Dat is best spannend, als de klant meedenkt met de aanbesteding." (gemeente)