

'Meedoen met ROGplus'

VERSLAG CLIENTENPANEL INKOOP 2020

Datum: Maandag 11 maart 2019
Locatie: Theater Koningshof in Maassluis
Aanvang: 13.15 uur inloop, 13.30 uur start
Genodigden: Cliënten van ROGplus en mantelzorgers van cliënten (15 personen)
Wmo adviesraad als toehoorder

1. Opening

Marion de Feijter, adviseur klantrelaties, heet de aanwezigen welkom en doet een voorstelrondje. Che Jansen, manager Bedrijfsvoering, legt uit dat de contracten 'Hulp bij het Huishouden' en 'Begeleiding' (waaronder de deelgebieden) aflopen per 1 januari 2020. Per die datum worden er nieuwe contracten afgesloten (bij dezelfde aanbieders, of bij andere aanbieders), waarvoor binnenkort een aanbestedingsprocedure wordt gestart. De aanwezigen zijn uitgenodigd om hun ervaringen binnen de gebieden 'Hulp bij het Huishouden' en 'Begeleiding' te delen en hun visie te geven op een aantal andere onderwerpen. Aanwezigen zijn cliënt bij ROGplus, of mantelzorger van een cliënt, in een gelijke verhouding. In totaal zijn er 15 genodigden aanwezig, plus twee leden van de Wmo adviesraden uit Maassluis en Vlaardingen als toehoorder. Hun input op de onderwerpen wordt meegenomen in de voorbereiding op de aanbestedingsprocedure.

In de aanbestedingsprocedure wordt rekening gehouden met ontwikkelingen in de toekomst: vergrijzing, een afname van het aantal mantelzorgers en het moeilijker kunnen vinden van goed personeel. Ook wordt rekening gehouden met de gemeentelijke budgetten. Daarbij staat de hulpvraag van de cliënt centraal. Daarom de vraag aan de aanwezigen: wat vind u nou belangrijk voor ondersteuning in de toekomst?

2. Vragenronde

In de drie MVS gemeenten maken 4.500 personen gebruik van Hulp bij het Huishouden. De verwachting is dat dit aantal toeneemt. Circa 1.500 mensen maken gebruik van een vorm van Begeleiding. Deze aantallen vallen binnen de landelijke normen. Wel wonen er in de drie MVS gemeenten iets meer ouderen dan bij het landelijke gemiddelde, maar dit valt nog steeds binnen de 'normale' grenzen.

Een aanwezige merkt op: "Ik vind het hinderlijk om te horen dat de 'grijze koppen' te oud worden. Dat zijn namelijk ook de mantelzorgers."

- 1. Als u een aanvraag doet via ROGplus, dan zijn hier vaak verschillende mensen bij betrokken: de ROGplus consulent, de persoon die u namens de organisatie helpt en een (intake)gesprek met u voert, de medewerker die u thuis komt helpen... Wat vindt u daarvan?**

- “Ik ben het ermee eens dat je meerdere malen je verhaal moet doen. Ik vind het vervelend als ik een paar keer achter elkaar mijn naam moet noemen. Soms moet ik over veel schakels voordat ik eindelijk iemand aan de telefoon heb die mij kan helpen. Wat mij helpt, is als er een direct telefoonnummer op de brieven staat die ik ontvang. Dan kan ik rechtstreeks met diegene contact opnemen.”
- “De thuiszorg zegt dat ze niks met de indicatie te maken hebben. Ze trekken er zomaar een uur af, bijvoorbeeld. ‘Dat gaat makkelijk, het is hier schoon.’ Mijn ramen worden nu niet meer gezeemd. Ik moest uren bijkopen om het te laten doen. Na contact met ROGplus werden er extra uren bijgekocht. Ik zou het prettiger vinden als alle contactpersonen op elkaar afgestemd zijn. Ik zou voor ROGplus kiezen voor de indicatiestelling, want die geeft een indicatie af voor een aantal jaar. ROGplus kan ook aan de aanbieder doorgeven: ‘Zo moet het!’”
- “ROGplus kent punten toe, maar die krijg je niet te horen. De thuiszorg kent ook punten toe, maar die krijg je ook niet te horen. Wie uiteindelijk bepaalt, weet ik niet. Ik wil weten wat voor punten dit zijn. Als je zelf te schoon bent in je huis, worden je uren gekort. Dat vind ik niet kloppen. Ik wil hier meer invloed op kunnen uitoefenen en er meer duidelijkheid over hebben.”
- “Hulpverleners moeten vragen: ‘Wat is er vandaag nodig?’ Dat ontbreekt eraan. Wat de cliënt wil, wordt niet gevraagd. Ze werken vanaf een lijst, maar vragen nooit aan mijn moeder of ze iets anders moeten doen. De hulpvraag zit soms ergens anders, bijvoorbeeld bij het bed verschonen. Mijn moeder wil graag zelf aangeven wat ze gedaan wil hebben.”
- “Ik heb als zorgverlener gewerkt, ze heeft gelijk. Mensen moeten vragen wat er gedaan moet worden. Maar zorgverleners mogen niet alles doen, dat vinden klanten heel erg vervelend. Dan moet de klant extra betalen.”
- “Ik ben mantelzorger van mijn vrouw. Als ik hulp aanvraag, kan de procedure behoorlijk lang duren. In sommige gevallen moet de hulp echter heel snel geboden worden, bijvoorbeeld als ik ziek word. Op dat moment moet ik toch door alle procedures heen. Dat duurt net zo lang dat de hulp te laat komt en ik weer beter ben. Advies: verkorte procedure wanneer mensen snel hulp nodig hebben. Mijn hulpvraag moet binnen een week opgelost worden. Buren en vrienden springen wel een paar dagen bij, maar dat is natuurlijk snel over en de hulpvraag blijft dan bestaan. In bepaalde situaties moet de hulp dus sneller geboden kunnen worden.”
- “Het is wel lastig te bepalen wat dan urgent is.”

2. Hoe wilt u informatie krijgen, wat is voor u belangrijk?

- “Ik wil duidelijkheid over waar ik naartoe moet bellen bij vragen: de gemeente of ROGplus? Als je afspraken maakt met thuiszorg, dan moet de cliënt centraal staan en niet de thuiszorg zelf.”

3. Op dit moment stelt ROGplus de indicatie. ROGplus bepaalt dus welke vorm van ondersteuning nodig is. Vindt u dat ROGplus dat goed doet? Of zou het beter zijn als u hier meer inspraak in had, bijvoorbeeld in overleg met de aanbieder/hulpverlener/begeleider?

- “ROGplus doet het goed, ik kreeg een goede indicatie. Alleen de uitvoering zegt: we hebben niks met ROGplus te maken. Aanbieders moeten samen met cliënten afspraken maken. Hulpverleners ‘overrulen’ cliënten nu.” (meerdere aanwezigen herkennen dit)

Heeft u voorkeur voor ROGplus en cliënt bepalen samen, of de aanbieder en cliënt bepalen samen?

- “Als ROGplus samen met de cliënt bepaalt, dan moet de thuiszorg daar rekening mee houden en uitvoeren zoals afgesproken.”
- “Het voelt beter als ROGplus het zou doen.”
- “Het zou prettig zijn als ROGplus zich er meer mee zou bemoeien.”
- “ROGplus moet de leiding houden, het geheel overzien en controle doen op de uitvoering. Cliënten kunnen daarnaast detailafspraken met de zorgaanbieders maken. De zorgaanbieder mag dan niet meer de cliënten gaan ‘overrulen’. ROGplus moet aanspreekpunt blijven en eindregie houden. ROGplus moet ook open staan voor problemen die ontstaan met aanbieders. We kunnen nu goed bij ROGplus terecht, en vinden het belangrijk dat het zo blijft.” (unaniem akkoord op deze aanpak door aanwezigen)

4. Afhankelijk van de hulp of ondersteuning die u via ROGplus ontvangt, heeft u hier meer of minder keuze in. Om een voorbeeld te geven: de keuze voor bepaalde aanbieder. Heeft u het idee dat dit zo goed geregeld is? Of zou u meer of andere keuzes willen maken? Wat vindt u prettiger: dat ROGplus de keuzes maakt of dat u daar zelf actief bij betrokken bent?

- “Ik wil kunnen kiezen.” (alle aanwezigen zijn het hiermee eens)
- “Hoe breder de keuze, hoe beter de aanbieder zijn werk gaat doen. Concurrentie helpt misschien om ze goed werk te laten leveren. Als iets niet bevalt, heb je altijd de mogelijkheid om naar iemand anders toe te gaan.”
- “Op het moment dat het verkeerd loopt, willen cliënten kunnen kiezen om eventueel over te stappen. Het werkt naar twee kanten: de cliënt is tevreden en de aanbieder wordt gedwongen om cliënten goed te helpen. Ik wil ook tussentijds kunnen kiezen voor een andere aanbieder, niet mijn termijn hoeven uitzitten.”
- “Ik kan kiezen uit 3-4 aanbieders en ik weet niet wie ik moet kiezen. Toch vind ik het prettig als dat zo blijft.”
- “Ik denk wel dat het belangrijk is, maar is het wel uitvoerbaar?”
- “Ik wil weten dat de cliënt centraal staat bij alle aanbieders.”
- “Ik wil kunnen kiezen, maar ik wil dan wel weten waarvoor ik kies. ROGplus moet aangeven wat de verschillen zijn tussen de aanbieders, zodat de cliënt beter kan kiezen. De mogelijkheden per aanbieder op een rijtje.”
- “Ik wil graag elke week kunnen zeggen wat ik nodig heb. Anders voel ik me betutteld. ‘Dat mag niet, want dat staat niet op mijn lijstje’, wil ik eigenlijk niet meer horen.”

- “Ik ervaar dat helemaal niet, mijn hulp doet alles wat ik vraag.”
- “Ik zou meer flexibiliteit willen in hoe ik mijn hulp bij het huishouden kan inzetten. De ene week heb ik meer hulp nodig dan de andere.”
- “De mensen die komen, krijgen een opdracht mee wat ze wel en niet mogen doen. Als je zelf flexibel bent en je kunt goed opschieten met degene die komt, dan kun je best de grenzen opzoeken. Maar dat is geven en nemen. We moeten ook begrip hebben voor wat ze niet mogen.”
- “Ik heb een lijst die mijn hulp bij het huishouden niet hanteert. Zij blijkt haar eigen lijst te hebben en ze weigert hem aan te passen. Ze neemt ook continue pauze. Dat vind ik verschrikkelijk. Dus het is heel belangrijk dat er iemand komt waarmee ik samen kan overleggen wat er moet gebeuren en wat voor mij belangrijk is.”
- “Klanten worden de dupe van de lijsten die zorgverleners hanteren.”
- “Ik heb het idee dat de hulpen vaak niet weten wat ze doen. Kan de opleiding van de hulpen niet verbeterd worden?”
- “Ik heb juist een hele goede, ik ben er heel blij mee.”

5. Hulp of ondersteuning wordt nu altijd voor een bepaalde periode toegekend. Vlak voor deze periode afloopt, wordt de situatie opnieuw bekeken. Op dat moment wordt bepaald hoe de hulp er voor de komende periode uit gaat zien. Vindt u dit een prettige werkwijze? Of zou u het liever anders zien, bijvoorbeeld zonder einddatum?

- “Ik vind de einddatum niet prettig. Liever een onbeperkte indicatie en eens in de zoveel tijd bekijken hoe het gaat.”
- “Voor mij maakt het niet uit.”
- “Als je nooit meer beter wordt, dan is het onzin dat er een einddatum aan de indicatie zit.”
- “Ik vind het fijn zoals het nu gaat.”
- “Voor mij maakt het niet uit, want ik ben vrij makkelijk. Maar het is wel goed als er een afspraak gemaakt kan worden om de situatie te veranderen.”

Inschatting: 50% vindt het prima zoals het gaat, 50% wil graag een onbeperkte indicatie met tussentijdse evaluatie.

6. Voor de aanwezige mantelzorgers: Waar liggen voor u de knelpunten in de ondersteuning die u geeft? Wat zou ROGplus kunnen doen om het voor u als mantelzorger eenvoudiger te maken? Hoe kunnen mantelzorgers ontlast worden?

- “Ik heb niet direct met ROGplus te maken, maar met een langdurige zorginstelling. Ik moet oppassen dat ik niet te veel zorg en taken toegeschoven krijg, die eigenlijk bij de begeleider liggen. Begeleiders kijken eerst of mantelzorgers het kunnen doen, voordat ze het zelf doen. Ik denk dat mantelzorgers sterk in hun schoenen moeten staan om

hiermee om te gaan. Voorlichting kan hierbij helpen. Maar het zal voor iedere mantelzorgers persoonlijk zijn hoe je hiermee omgaat. De problemen ontstaan als je ouder wordt, als mantelzorgers.

- “Er zijn altijd handen tekort, dus begeleiders kunnen niet mee naar het ziekenhuis of dokter. Dat moet ik altijd doen.”
- “Ik ben mantelzorgers en ik werk. Ik moet steeds vrije dagen aanvragen om met mijn vrouw naar de dokter te gaan. Het zou fijn zijn als ik daarvoor zorgverlof op kan nemen.”
- “Het directe contact met instanties is vervelend, soms moet ik vier verschillende instanties bellen voordat ik iets voor elkaar heb. Dan zit ik een paar uur aan de telefoon. Ik mis een vaste contactpersoon. Een aanspreekpunt voor alle zorg die nodig is, waarmee ik mijn problemen kan oplossen.”
- “Kan ik niet voortaan een centraal nummer bij ROGplus bellen en dat ik daarna door de juiste persoon word teruggebeld?”
- “Misschien is er een coach beschikbaar om ons daarbij te helpen? Bijvoorbeeld om mantelzorgers door het oerwoud en de bureaucratie te helpen (b.v. DigiD)?” (alle aanwezigen ondersteunen dit voorstel)
- “Ik heb een keer dagbesteding geprobeerd. Dat kostte meer dan het opleverde. Mijn vrouw werd niet op tijd opgehaald en teruggebracht. 's Middags kon ze daar geen dutje doen, waardoor ze achteraf twee dagen uitgeput is geweest. Dan kreeg ik het extra zwaar voor mijn kiezen, moest ik meer helpen. De afspraken daarover moeten duidelijker zijn. Wij gaan dus niet meer naar de dagopvang.”

7. Hoe staat u tegenover technologische ontwikkelingen? Wie van u gebruikt bijvoorbeeld een smartphone of een tablet/iPad? Vindt u dat u hier handig mee bent, of is het best lastig? Kunt u nog meer voorbeelden bedenken van technologie die u zou kunnen helpen?

- “Ik heb een smartphone waar ik alles mee doe. Ik vind het handig als op de site duidelijk staat hoe ik contact kan maken.”
- “Ik heb een smartphone, mijn dochter helpt me daarbij. Ik kom er goed uit.”
- Ik heb ook een smartphone. Ik vind het wel moeilijk voor oudere mensen, maar voor mij werkt het goed.”
- “Telefoon, computer, ik heb alles als mantelzorgers. Mijn moeder heeft dit allemaal niet.”
- “Ik heb wel een smartphone, alleen wordt de bediening voor mij moeilijker. Er zijn alleen geen alternatieven. DigiD lukt me niet meer. Ik ben vast niet de enige, oudere mensen hebben er ook moeite mee. De papieren versies en brieven moeten dus gewoon blijven!”
- “Ik heb liever alles op papier. Ik ben niet zo goed op de computer.”
- “Telefoon, computer en tablet. Ik kan er wel mee overweg, maar heb wel twee linkerhanden. Iemand moet me voordoen hoe ik het moet doen. Ik zou liever alles op papier hebben.”

- “In mijn omgeving wordt er weinig gebruik van gemaakt. Men loopt tegen de bureaucratie aan. Ik geloof dat dit niet alleen bij de ouderen zo is, maar ook bij de jongeren. Management heeft de neiging om ingewikkelde dingen in elkaar te zetten.”
- “Ik gebruik ook alles en ik ben er blij mee. Officiële papieren zijn soms moeilijk te begrijpen vanwege de moeilijke taal. De hoeveelheid wachtwoorden die ik moet onthouden vind ik wel een probleem.” (andere aanwezigen beamen dit)
- “Computer in plaats van brieven.”
- “Ik loop soms ook tegen de bureaucratie aan. Nou ben ik aardig slim, maar ik begreep niet hoe ik de hulp moest regelen voor mijn moeder.”
- “Ipad en Iphone en als ik het niet snap, bel ik mijn kleinzoon en dan komt het goed. Ik heb eerlijk gezegd toch liever een brief.”
- “Ik heb een Ipad, maar een briefje blijft toch makkelijker. Dat kan ik ergens ophangen. Mijn agenda in de keuken vind ik fijner dan de digitale agenda.”
- Ik heb liever een brief, ik kan mijn handen niet gebruiken. Dan moet mijn man het uitprinten om het aan mij te laten zien.”

Technologie die zou kunnen helpen in de toekomst:

“Nee, niks.”

“Geen idee.”

“Boodschappenhulp.”

“Geen idee.”

“Geen flauw idee.”

“Die robotstofzuiger lijkt me wel wat. Mijn man morst nogal veel. Stofzuigen is te zwaar voor mij.”

“Klusjesman als robot.”

“Geen idee.”

“Chatfunctie op de website zou ik handig vinden.”

8. Zijn er nog zaken waar ROGplus naar uw mening rekening mee moet houden bij het maken van plannen voor de komende paar jaren?

- “Vervoer op maat. Ik maak er af en toe gebruik van, maar ik doe het liever niet. Vorig jaar had ik een hele nare ervaring met een vervoerder. Ik zit in een rolstoel en kreeg geen gordel. Ik heb geen klacht ingediend. Ik heb al zoveel klachten ingediend, en je krijgt altijd een standaard brief terug.” (apart even besproken)

3. Rondvraag en sluiting

Alle aanwezigen worden hartelijk bedankt voor hun tijd en goede input. Het verslag wordt naar iedereen toegezonden.