

Evaluatie 'op de koffie' gesprekken

Inleiding

In het kader van een andere insteek van het houden van cliëntervaringsonderzoeken dan de traditionele wijze, hebben wethouder Briels en wethouder Slaets gedurende de periode medio 2019 t/m medio 2023 (samen met één of twee leden van de Adviesraad Sociaal Domein of de Cliëntenraad Participatiewet) gesprekken gevoerd met inwoners die op de één of andere wijze zorg of ondersteuning in het Sociaal Domein hebben gevraagd en/of gekregen van de gemeente Laarbeek. Het gaat hierbij om inwoners die op basis van willekeurige steekproef door ons zijn benaderd met de vraag of we bij hen op de koffie mochten komen. Ook zijn er een aantal inwoners die zelf om een gesprek hebben gevraagd. Aanvankelijk bestond de angst of mensen hier wel voor open stonden, maar al gauw bleek dat mensen zich heel gemakkelijk open en eerlijk uitspraken over hun ervaringen.

Conclusies n.a.v. gesprekken

Er zijn van de gesprekken gespreksverslagen gemaakt. Aangezien het allemaal verschillende verhalen zijn met elk verhaal zijn eigen inhoud en proces, is het best lastig om hier een rode draad in terug te vinden.

1. Wat opvalt is dat mensen over het algemeen tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij hebben gekregen.
2. Daarnaast blijkt dat het voor veel mensen nog lastig is om de weg naar de juiste hulp te vinden. Veel mensen weten niet dat ze voor zorg en ondersteuning bij de gemeente terecht kunnen.
3. Ook is het van belang dat er goed geluisterd wordt naar de mensen en dat er nagekomen wordt wat er afgesproken is.
4. Mensen vinden het fijn dat er bij (complexere) casuïstiek regie wordt gevoerd om de ondersteuning zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Wat leveren de 'op de koffie gesprekken' op?

1. Inwoners kunnen hun verhaal doen en hier wordt serieus naar geluisterd. Inwoners voelen zich serieus genomen. Dit wordt door de inwoners gewaardeerd.
2. Je krijgt inzicht in de mensen waar je het voor doet en je weet wat er zich in de praktijk daadwerkelijk afspeelt.
3. Hetgeen je ophaalt kan in het gemeentelijk beleid worden meegenomen.
4. De adviesraden kunnen hetgeen wordt opgehaald uit de gesprekken meenemen in hun advisering richting de gemeente.
5. Je profileert je als gemeente en adviesraden richting de inwoners.
6. Er wordt een concreet vervolg gegeven aan hetgeen opgehaald is in de gesprekken. Zo bleek uit de gesprekken dat er behoefte was aan een activiteit voor een bepaalde doelgroep in de Huiskamer die nog niet bestond. Vervolgens is deze activiteit in samenwerking met de LEVgroep tot stand gekomen en wordt gezien of deze structureel in de Huiskamer georganiseerd kan worden. Daarnaast bleek uit de gesprekken dat er bij inwoners onduidelijkheid is over waar men met bepaalde zorg- en ondersteuningsvragen terecht kan. Wij zijn momenteel bezig met het inrichten van een centrale toegang om dit soort

onduidelijkheden op te lossen. Ook is er inmiddels een cursus beschikbaar voor verenigingen 'hoe om te gaan met kinderen met een zorgvraag'.

Aanbevelingen

1. Ga vooral door met de 'op de koffie gesprekken'. Dit levert veel waardering op vanuit de inwoners, je haalt input op vanuit de praktijk om mee te nemen in het gemeentelijk beleid en er kan in de praktijk concreet vervolg aan gegeven worden.
2. Zorg ervoor dat de inwoners weten welke wethouder komt en wie er namens de Adviesraad Sociaal Domein of Cliëntenraad Participatiewet bij het gesprek aanwezig zijn. Op deze manier voorkom je dat men elkaar toevallig kent, is er geen achtergrondinformatie en kan men in alle openheid een gesprek voeren.
3. De leden van de Adviesraad Sociaal Domein en de Cliëntenraad Participatiewet vinden het prettig om achteraf de verslagen te lezen en hierop te kunnen reageren. Mocht er bij hen de behoefte zijn om nog even terug te komen op het gesprek dan kan men altijd bellen of mailen met beide wethouders.
4. Zorg jaarlijks voor een evaluatie van de 'op de koffiegesprekken', koppel de rode draad uit deze gesprekken terug richting beleid en uitvoering en houdt het college en gemeenteraad op de hoogte.
5. Zorg voor een ander format. Niet in Excel, maar in Word. Dat werkt gemakkelijker.