

# **Door te vragen wordt men (Geyn)wijs**

**Een onderzoek naar de ondersteuning  
en hulp van Geynwijs**



# Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Inleiding .....	4
Het onderzoek.....	5
Communicatie .....	5
Enquête vragen .....	5
Opzet en verwerking gegevens Geynwijs meldpunt.....	5
Uitvoering via SP Nieuwegein .....	5
Aanvullende gespreken.....	6
De resultaten .....	7
Algemeen.....	7
Communicatie en contact .....	8
De hulpvraag en het keukentafelgesprek .....	9
Hulpverlening en deskundigheid.....	9
Klachtenprocedure .....	10
Conclusies en aanbevelingen .....	12
Algemeen.....	12
Communicatie en contact .....	12
De hulpvraag en het keukentafelgesprek .....	13
Hulpverlening en deskundigheid.....	13
Klachtenprocedure .....	13
Verder onderzoek.....	14
Bronnen .....	15
Bijlage 1 – Overzicht resultaten.....	16
Algemeen.....	16
Communicatie en contact .....	16
De hulpvraag en het keukentafelgesprek .....	17
Hulpverlening en deskundigheid.....	18
Klachtenprocedure .....	18

## Samenvatting

Geynwijs is in Nieuwegein de stichting om de taken in het sociale domein die 1 januari 2015 zijn overgedragen aan de gemeente uit te voeren. In 2015 ontving de SP Nieuwegein verschillende meldingen over problemen bij Geynwijs. Daarom werd besloten in het najaar van 2015 om een SP Geynwijs meldpunt op te zetten waar de cliënten en hulpverleners werd gevraagd om hun ervaringen.

Het Geynwijs meldpunt was van januari 2016 tot eind mei 2016 geopend en heeft 89 meldingen ontvangen. Naast de informatie uit de enquêtes van het Geynwijs meldpunt zijn ook de resultaten uit persoonlijke gesprekken met de cliënten, Geynwijs en de gemeente Nieuwegein, de ontvangen e-mails en een bericht van Netwerk Vrijwilligers in de Zorg meegenomen. De berichten die ons hebben bereikt waren veelal schrijnend van aard. Ondanks deze berichten, hebben we ook berichten ontvangen die de goede wil en inzet van de medewerkers van Geynwijs belichten. We zijn niet van plan en kunnen ook geen volledig beeld geven van alle cliëntcontacten die plaats vinden binnen Geynwijs. De informatie in dit rapport geeft echter aanleiding om verder te onderzoeken wat verbeterd kan worden. Om dit proces te bespoedigen geeft SP Nieuwegein hieronder een overzicht van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

### Conclusies:

- De doorlooptijd voor het behandelen van een hulpvraag duurt lang.
- Geynwijs procedures zijn onduidelijk of onbekend voor de zorgverleners en vice versa.
- Communicatie tussen medewerkers van Geynwijs met cliënten en hulpverleners gaat regelmatig fout.
- Het lijkt of er geen proactieve houding is wat betreft communicatie richting de cliënt.
- Het behandelplan bevat niet altijd alle beschikbare informatie of zelfs fouten.
- Afspraken die worden gemaakt tijdens het keukentafelgesprek kunnen of worden niet nagekomen.
- Cliënten hebben niet altijd het gevoel dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben.
- Medewerkers van Geynwijs zijn niet altijd deskundig op het gebied van de ziektebeelden die zij dagelijks zien.
- Veel klachten worden niet of maar deels opgelost.
- Het is onduidelijk hoe men een klacht kan indienen.

Op grond van alle binnengekomen informatie doen wij de volgende belangrijkste aanbevelingen:

- Zoek naar minder tijdrovende procedure(s) binnen Geynwijs en betrek hierin de eigen medewerkers;
- Informeer zorgverleners over de Geynwijs procedures en informeer naar de procedures van de zorgverleners;
- Communiceer kort en bondig op bepaalde momenten naar de cliënten;
- Zorg voor een gestructureerde dossiervorming door gebruik van een template en leg vast wie welke aanvullingen op het dossier maakt;
- Controleer na een keukentafelgesprek of de conclusie van de medewerker van Geynwijs hetzelfde is als de cliënt. Dit voorkomt spraakverwarringen en verkeerde verwachtingen;
- Zorg dat de medewerkers van Geynwijs bekend zijn met de meest voorkomende lichamelijke en geestelijke ziektebeelden die zij dagelijks tegenkomen;
- Zorg voor een lijst van experts die de medewerkers van Geynwijs kunnen bereiken;
- Zet een onafhankelijke klachtenprocedure op die makkelijk te vinden is en met korte tijdslijnen.

Voor een volledig overzicht van alle Conclusies en aanbevelingen, zie hoofdstuk [Conclusies en aanbevelingen](#).

## Inleiding

Per 1 januari 2015 zijn de taken in het sociale domein overgedragen aan gemeenten met als doel een effectievere en efficiëntere inzet van de ondersteuning en de hulp aan inwoners. Hierop heeft het college van de gemeente Nieuwegein in 2014 besloten om de stichting Geynwijs op te richten [Gemeente Nieuwegein, 2015].

Nieuwegeiners kunnen op verschillende manieren (telefonisch, via e-mail, via het internet of persoonlijk in één van de vijf Geynwijspunten verdeeld over de stad) contact opnemen met Geynwijs voor hun hulpvraag. Er wordt een afspraak gemaakt waarna een persoon van het Geynwijs wijkteam op bezoek komt om de hulpvraag te bespreken. Ook wordt er gekeken of er mantelzorg door bijvoorbeeld familie, kennissen of vrienden kan worden ingezet. Er wordt samen met de vaste contactpersoon samen een plan opgesteld. Hierna blijft Geynwijs contact houden [Geynwijs, 2016].

Reeds in 2015 ontving de SP Nieuwegein verschillende meldingen over problemen bij Geynwijs. Dit heeft de SP Nieuwegein doen besluiten om in het najaar van 2015 een Geynwijs meldpunt op te zetten waar de cliënten van Geynwijs en hulpverleners werd gevraagd om hun ervaringen.

In het hoofdstuk Het Onderzoek kunt u informatie over het onderzoek en uitwerking van de resultaten vinden. Alle informatie is geanonimiseerd, gecategoriseerd en verwerkt. De belangrijkste resultaten staan genoteerd in het hoofdstuk Resultaten. Daarna vindt u het hoofdstuk Conclusies en Aanbevelingen van SP Nieuwegein aan de Gemeente Nieuwegein en Geynwijs.

Wij willen graag de inwoners en hulpverleners van Nieuwegein bedanken voor hun tijd en openhartigheid. Zonder hen had dit rapport niet tot stand kunnen komen. Daarnaast wensen wij de medewerkers van Geynwijs veel succes toe. Wij realiseren ons dat het heel moeilijk is om in een korte tijd een nieuwe stichting op te zetten met werkzaamheden die zo'n impact kunnen hebben op het leven van de zorgbehoevende Nieuwegeiner.

Namens het Bestuur van SP Nieuwegein,

Hasan Inekçi, Afdelingsvoorzitter

# Het onderzoek

## Communicatie

Om de Nieuwegeiners te informeren over het Geynwijs meldpunt, is een persbericht opgesteld en was er diverse media aandacht: in het Algemeen Dagblad, de Molenkruier en op de SP Nieuwegein website. Daarnaast was er uitgebreide aandacht voor het Geynwijs meldpunt tijdens de maandelijkse aanwezigheid van SP Nieuwegein in het stadscentrum. Ook is er een flyer gemaakt en verspreid bij willekeurige adressen in Nieuwegein.

## Enquête vragen

Hieronder vindt u de enquête vragen die gesteld zijn op het Geynwijs meldpunt.

1. Was u - los van bovenstaande informatie - al bekend met Geynwijs?
2. Heeft u al eens contact gezocht met Geynwijs?
- 2a. Heeft u Geynwijs benaderd voor uzelf of voor iemand anders?
3. Wat was de reden om contact op te nemen?
4. Wanneer was dit contact?
5. Wat waren uw ervaringen?
6. Wat ging er goed?
7. Wat kon er beter?
8. Welk cijfer zou u de dienstverlening van Geynwijs geven?
9. Heeft u wel eens een klacht ingediend? Wat is daarmee gebeurd?
10. Doorlooptijden: Binnen welke termijn was uw vraag of probleem opgelost?
11. Heeft u ervaringen met het zogeheten keukentafelgesprek? Hoe lang duurde het voor dat gesprek er kwam? Uitkomst?

## Opzet en verwerking gegevens Geynwijs meldpunt

Er is gekozen om geen meerkeuzevragen te gebruiken waardoor de respondenten de ruimte kregen hun verhaal volledig te kunnen vertellen. Dit heeft erin geresulteerd dat voornamelijk de antwoorden op de vraag "5. Wat waren uw ervaringen?" zeer divers zijn. Er is in dit rapport ervoor gekozen om de antwoorden te categoriseren in de volgende onderwerpen:

- Communicatie en contact;
- Hulpvraag;
- Hulpverlening en deskundigheid;
- Algemene feedback.

Niet alle enquêtes zijn door de respondenten volledig ingevuld.

## Uitvoering via SP Nieuwegein

Er is bewust gekozen om het Geynwijs meldpunt via SP Nieuwegein uit te voeren. Veel cliënten zien Geynwijs als een verlengstuk van de Gemeente Nieuwegein. De inschatting was dat zij hierdoor zeer terughoudend zouden zijn in het delen van hun ervaringen als de enquête door Geynwijs of de Gemeente Nieuwegein zal worden uitgevoerd. Dit blijkt ook uit de vele reacties van de respondenten. Velen willen anoniem blijven en een enkele respondent heeft aangegeven bang te zijn voor eventuele gevolgen. Daarom is gekozen om alleen de resultaten hieronder te vermelden, maar niet de geanonimiseerd ingevulde enquêtes. Het zou anders mogelijk zijn dat door de informatie in de enquête, terug te halen is wie de respondent is.

## **Aanvullende gespreken**

Naar aanleiding van berichtgeving over het Geynwijs meldpunt hebben diverse cliënten aangegeven in gesprek te willen met leden van de SP Nieuwegein. Als gevolg hiervan hebben enkele persoonlijke gesprekken plaatsgevonden en heeft de SP Nieuwegein separaat e-mails ontvangen met verhalen van cliënten. Daarnaast is een aantal opmerkingen van verschillende hulpverleners ontvangen over Geynwijs. De informatie die uit deze gesprekken en e-mails naar voren is gekomen, is verwerkt in de resultaten van het Geynwijs meldpunt.

Er heeft een gesprek plaats gevonden met de directeur van Geynwijs, vertegenwoordiging van de gemeente Nieuwegein en een vertegenwoordiging van SP Nieuwegein. Hierin is het Geynwijs meldpunt besproken. Daarnaast is naar voren gekomen dat Geynwijs bezig is met het verbeteren van de organisatie en op zoek is naar een goede balans tussen regelgeving en uitvoering.

Als laatste is contact geweest met het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg. Deze organisatie is sinds het najaar van 2015 bezig met het verzamelen van ervaringen van hulpverleners binnen Nieuwegein met Geynwijs [Netwerk Vrijwilligers in de Zorg, 2016].

## De resultaten

In dit hoofdstuk vindt u de resultaten van het Geynwijs meldpunt, de persoonlijke gesprekken en ontvangen e-mails. Hier zijn enkele schrijvende en emotionele verhalen naar voren gekomen. Daarom vindt u enkele quotes van respondenten die illustratief zijn en waar nodig zijn aangepast om de anonimiteit van de respondent te waarborgen.

Verder moet worden vermeld dat op het Geynwijs meldpunt ook enkele positieve berichten zijn ontvangen over de dienstverlening van Geynwijs.

Voor een compleet overzicht van alle resultaten, zie [Bijlage 1- Overzicht resultaten](#).

### Algemeen

- 41% van de respondenten geeft aan dat de doorlooptijd meer dan 2 maanden was.
- 32% van de respondenten geeft aan dat bij het behandelen van hun hulpvraag niets goed ging.
- 21% van de respondenten geeft aan dat de afhandeling niet adequaat was.
- 15% van de respondenten geeft aan dat zij de procedure rondom hun hulpvraag als langdurig en moeizaam ervaren.

Met de antwoorden op de vraag 4. *Wanneer was dit contact?* is gekeken of er een duidelijk patroon te zien is in wanneer de respondenten contact hadden en hun problemen ervoeren. De resultaten van deze vraag waren zeer divers: van begin 2015 tot en met mei 2016.

In de enquêtes van het Geynwijs meldpunt zijn naast diverse cijfers ook vele verhalen doorgegeven m.b.t. tot vraag 8. *Welk cijfer zou u de dienstverlening van Geynwijs geven?* Hier is de conclusie dat de respondenten Geynwijs een onvoldoende geven.

*“De structuur van Geynwijs (Geynwijspunten + St. Geynwijs) is in het werkveld onduidelijk.”*

*“De medewerkers kunnen er waarschijnlijk niets aan doen, die doen ook hun best. Maar maanden wachten op een scootmobiel? Ik vraag niet voor mijn lol zo’n ding aan, had ik hem maar niet nodig.”*

*“Ik heb zelf een indicatie van Geynwijs, en moet volgens de professional taken als vrijwilliger afstoten. Nu heb ik de buurvrouw doorverwezen naar Geynwijs voor hulp bij aanvragen huurtoeslag. Zij konden niet helpen wegens drukte en ziekte. Zij verwijzen doodleuk weer naar mij. Op de site van Geynwijs staat dat je hiervoor naar het servicepunt van Movactor kunt gaan; waarom verwijzen zij dan niet door?”*

*“Reageren zou al leuk zijn, maar hun eigen besluit van eind januari zoals ze zelf aangaven vanaf 1 februari implementeren i.p.v. weken niets doen en dan per 1 maart zelfs alle huishoudelijke hulp laten vervallen omdat er geen indicatie meer is.”*

*“Organisatorisch is veel informatie niet doorgekomen. Er is op de website niet duidelijk wie er benaderd kan worden met welke vragen/verzoeken. Informatie naar het algemene emailadres sturen werkt niet, het wordt niet doorspeeld naar de juiste persoon waardoor de consulente tijdens het gesprek informatie mist. Er wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd, en ook telefonisch is moeilijk contact te krijgen. Ik heb veel achter de aanvraag aan moeten bellen, er is uiteindelijk 2,5 week voor het aflopen van de indicatie een afspraak gepland. De vorige keer dat dit gebeurde, hebben we ruim 3 maanden moeten wachten op de beschikking.”*

## Communicatie en contact

- 96% van de respondenten geeft aan in meer of mindere mate bekend te zijn met Geynwijs.
- 94% van de respondenten geeft aan eerder contact te hebben gezocht met Geynwijs.
- De respondenten hebben aangegeven Geynwijs te benaderen voor:
  - Zichzelf: 39%
  - Familie: 23%
  - Iemand anders: 18%
  - Gecombineerde groep: 13%
  - Cliënt: 7%
- De respondenten hebben de volgende belangrijkste redenen aangegeven om contact op te nemen met Geynwijs:
  - Begeleiding thuis/ dagbesteding/ autisme 20%
  - Jeugdzorg 19%
  - Herindicatie 16%
  - Hulp bij problemen 16%
  - Informatie/ verkrijgen beschikkingen 11%
- De belangrijkste ervaringen van de respondenten op het gebied van communicatie en contact waren:
  - Zeer slechte algemene communicatie 42%
  - Slechte beantwoording e-mail/brief/telefoon 19%
  - Contact niet of pas na lange tijd 19%
  - Veel zelf bellen voordat er iets gebeurt 18%
  - Eerste contact goed, daarna minder tot slecht 10%
  - Rapportage/Plan van aanpak vol met fouten 10%
- Een respondent heeft aangegeven informatie van Geynwijs te hebben ontvangen van een andere cliënt.

*“Bij meer contact met bepaalde personen is te merken dat er meer overleg is; dan wordt er meer geluisterd.”*

*“Sommige professionals nemen contact op na aanvraag. Dit bevordert samenwerking.”*

*“Via het loket van Geynwijs ontving ik een uitnodiging voor de verlenging van mijn aanvraag voor ondersteuning. Daar zat een bijlage bij die ik voor aanvang van het gesprek moest invullen. Echter, deze bijlage was niet voor mij bestemd, maar voor een andere cliënt. Ik vind dit zeer kwalijk. Er staan zeer persoonlijke gegevens op, als BSN en IBAN nummer. Ik moet er niet aan denken wie nu het formulier heeft met al mijn persoonlijke gegevens.”*

*“Er wordt vaak beloofd dat er teruggebeld wordt en dat gebeurt dan niet of je moet het hele verhaal weer opnieuw vertellen.”*

*“Voordat ik belde, moest ik het telefoonnummer opzoeken op internet (geynwijs.nl). Ik kon niet snel het telefoonnummer vinden. Niet bij contact, niet bij de verschillende grote kopjes, Het telefoonnummer staat onder het kopje "over ons" en dat moet je maar net weten. Daar verwacht ik eigenlijk informatie over de instelling, wie ze zijn en wat ze doen en ik zou hier niet direct zoeken voor een telefoonnummer.”*

*“Ik hoor niets over mijn indicatie. Ik word niet teruggebeld. Ik leef in grote onzekerheid.”*

*“Ik heb afspraken gemaakt via de telefoniste en die werden via email of post bevestigd maar op de dag zelf kwam er niemand opdagen, tot 2 keer toe! Ik heb vrij genomen en mijn zoon eerder van school gehaald maar er kwam niemand opdagen. Na boos bellen omdat er niemand kwam, tweede afspraak gemaakt. Toen hier ook niemand op kwam dagen, weer boos gebeld en toen eindelijk met*



*de betreffende dame contact gekregen. Die kon gelukkig 2 dagen later alsnog langskomen. Het heeft 2 maanden langer geduurd voordat er ook eindelijk iemand kwam. Mijn zoon doet dit jaar examen dus 2 maanden langer wachten is echt vervelend. Hij heeft hulp nodig bij de planning maar de planning van Geynwijs heeft meer hulp nodig!”*

*“Ik werd steeds niet terug gebeld, ze weten van heel veel dingen helemaal niets vanaf, er werd helemaal niets met andere collega's gecommuniceerd. Er is zelfs een huisbezoek gepland en is helemaal niemand verschenen en ook niet afgebeld.”*

### **De hulpvraag en het keukentafelgesprek**

De belangrijkste ervaringen rondom de hulpvraag en keukentafelgesprek zijn door de respondenten als volgt aangegeven:

- Afspraken worden niet nagekomen 28%
- Toekenning (veel) te beperkt of helemaal niet 17%
- Geen oog voor persoonlijke omstandigheden 12%
- Vriendelijke medewerkers, resultaten minder/slecht 11%

*“Mensen komen aan de balie en wij (medewerker bij het Geynwijs meldpunt) moeten dan de reden van hun bezoek aan het wijkpunt aanhoren en dat daarna doorgeven per mail aan het Geynwijs zodat die terug kunnen bellen. Het is vaak druk, we hebben er gewoon de tijd niet voor. We kunnen niet apart met iemand gaan zitten. Daar is geen ruimte voor.”*

*“Het is niet de beloofde “zorg op maat” die Geynwijs voor ogen heeft maar gewoon targets halen/bezuinigen.”*

*“Voordat het keukentafelgesprek op gang kwam moest er gezocht worden naar het juiste computerprogramma op de laptop. Daar ging al bijna een kwartier aan verloren.”*

*De keukentafelgesprekken kostte mij meer energie dan dat het wat opleverde.”*

*“Dat ze niet goed kijken naar situatie cliënten en dat ze vaak worden afgeraffeld. Laatst zei een cliënt was ik maar dood.”*

*“Geynwijs kwam niet opdagen. Ik had een brief gekregen met de bevestiging dat vandaag iemand van Geynwijs zou langskomen. We zaten al 20 minuten te wachten totdat er werd gebeld. Er bleek een probleem te zijn dat ze meerdere agenda's hanteren en dat mijn afspraak niet geregistreerd was. Nu is de eerst volgende mogelijkheid pas (twee maanden later) 7 april! Dat is echt belachelijk. De eerste keer was in juli 2015 en toen was Geynwijs de afspraak vergeten en konden ze nog wel komen. U merkt het wel: wij hebben geen hoge pet van Geynwijs.”*

### **Hulpverlening en deskundigheid**

De respondenten gaven met betrekking tot de hulpverlening en deskundigheid de volgende waardering:

- Deskundigheid onvoldoende 17%
- Doorverwijzing deugt niet 5%
- Deskundigheid voldoende 3%

*“Van die term “sociaal professional” bij Geynwijs krijg ik overigens de kriebels. Ik denk dat het probleem vooral ligt in de organisatie en niet bij deze individuele medewerkers, maar deze functiebenaming is absoluut een gotspe.”*

*“Er wordt niet geluisterd naar input professionals en vrijwilligers, is weinig coöperatief en staat niet in verbinding met andere professionals, maakt zo geen gebruik van elkaars kennis en kunde.”*

*“Geynwijs stuurt aan op het stellen van SMART doelen terwijl dit bij mensen in het autistisch spectrum een onhaalbaar doel is.”*

*“Er was geen kennis over de te bieden jeugdzorg.”*

*“De consulent leek alles te begrijpen, en ging helemaal met ons voorstel mee. Echter een 2 weken later kregen we via de mail een voorstel van Geynwijs die totaal niet voldeed aan de wensen die nodig zijn binnen het gezin.”*

*“Men heeft geen benul wat mensen die zorg nodig hebben doormaken.”*

*“Tot nu toe geven ze alleen de goedkoopste indicatie af. Dus niet passend bij de vraag. Er is GEEN discussie over mogelijk. Mails aan medewerkers worden beantwoord door de directeur. 1e procedure duurt nu al 4 maanden!! Het is niet duidelijk waar en bij wie er bezwaar gemaakt kan worden, na tekenen van indicatie hoor je niets meer.”*

*“Mijn zoon is autistisch en heeft hulp nodig bij plannen voor school en huiswerk. Onze zoon maakt gebruik van leerling vervoer maar dit was een onbekend fenomeen en men wist niet wat ze ermee aan moesten, zowel bij Geynwijs als bij de Gemeente. (Hoe kan dit toch.??) Dus moesten wij de eerste paar weken e.e.a. zelf regelen en onze werkgevers hiermee lastig vallen (vrij nemen e.d.).”*

Noot: De term Sociaal professional is bij het schrijven van dit rapport onbekend. Vandaar dat een klein onderzoek naar de functie Sociaal professional is uitgevoerd. Een oude vacature laat zien dat men op zoek is naar mensen met de volgende vereisten: relevante, afgeronde HBO opleiding, minimaal 5 jaar werkervaring in (jeugd)zorg, gemeente, welzijn, met daarbij ervaring in het opstellen van persoonlijke ondersteuningsplannen [Drimble, 2016].

## **Klachtenprocedure**

De belangrijkste ervaringen van de respondenten op het gebied van de klachtenprocedure waren:

- Probleem niet opgelost 46%
- Probleem wel opgelost 20%
- Probleem deels opgelost 3%
- Bezwaar maken onduidelijk/ niet mogelijk 2%

*“Ze reageren al niet eens op mijn vraag wie mijn nieuwe contactpersoon wordt, laat staan als ik een klacht indien. Ik heb gewoon de energie niet om een klacht in te dienen.”*

*Heeft u wel eens een klacht ingediend? Wat is daarmee gebeurd? “Nee, niet echt een klacht ingediend omdat we bang zijn voor nog meer problemen.”*

*“Geynwijs heeft ons een voorstel gedaan voor zorg voor langere tijd die ons meer rust gaat geven. Wij zijn akkoord gegaan. Voorwaarde is dat wij niet de publiciteit zoeken.”*

*“Heeft u wel eens een klacht ingediend? “Nee, maar ik heb het gevoel dat het totaal geen nut heeft. Daarom ben ik zo ontzettend blij met het meldpunt van de SP.”*

*“Heeft u wel eens een klacht ingediend? Wat is daarmee gebeurd? “Ja. Ik ben te woord gestaan door degene die klachten afhandelt. Ik voelde me gehoord en dat was fijn, terugkoppeling van wat er concreet zou worden gedaan met mijn klachten was niet mogelijk en persoonlijk vind ik dit erg teleurstellend.”*

*“Wij stonden op het punt om de kinderombudsman in te schakelen. Maar ik ben nu echt op. Ik doe even niets meer.”*

## Conclusies en aanbevelingen

Ruim een jaar na de oprichting van Geynwijs kan naar aanleiding van dit onderzoek geconcludeerd worden dat de doelstelling (effectievere en efficiëntere inzet van de ondersteuning en de hulp) niet geheel behaald is. Binnen Geynwijs is men druk bezig om hier aan te werken. Waar eerst de focus lag op het opzetten van Geynwijs en de uitvoering van zijn taken, wordt nu gekeken naar de uitvoering. Hopelijk kunnen onderstaande conclusies en aanbevelingen hierbij helpen. Gezien de positieve reacties die ook zijn ontvangen, kan worden geconcludeerd dat er een verschil is in de kwaliteit van werkzaamheden per medewerker van Geynwijs.

Bij het verwerken van de resultaten is duidelijk naar voren gekomen dat ongeveer 10% van de respondenten veel problemen ervaren met Geynwijs, die zeer nijpend zijn. Ten opzichte van het totaal van de respondenten lijkt dit aantal laag, maar de hoeveelheid problemen die deze respondenten ervaren is enorm.

### Algemeen

Naar aanleiding van de verkregen informatie kan gesteld worden dat:

- De doorlooptijd voor het behandelen van een hulpvraag te lang duurt.
- Procedures onduidelijk of onbekend zijn voor de zorgverleners, maar ook de procedures van de zorgverleners bij Geynwijs.
- De procedures binnen Geynwijs te veel werk en tijd kosten.

Het advies is om naar de huidige procedures te kijken. Zijn deze niet te bureaucratisch en te tijdrovend? Kan de hoeveelheid papieren en vastlegging minder, zonder dat de dossiervorming in gevaar komt? Betrek hierbij de Geynwijs medewerkers zelf en bespreek hoe het werk efficiënter kan worden ingericht. Vaak hebben de medewerkers op de werkvloer een goed inzicht over mogelijke verbeteringen.

Informeel proactief de zorgverleners, maar ook de cliënten over hoe Geynwijs werkt, wat de procedures zijn en wat men kan verwachten. Ga ook proactief naar de zorgverleners toe om te kijken hoe zij werken en hoe beide procedures zo efficiënt mogelijk aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

### Communicatie en contact

Naar aanleiding van de verkregen informatie kan gesteld worden dat:

- Communicatie via alle communicatiebronnen zowel tussen medewerkers van Geynwijs met cliënten als medewerkers van Geynwijs met hulpverleners regelmatig fout gaat.
- Het lijkt of er geen proactieve houding is wat betreft communicatie richting de cliënt.
- Het behandelplan niet altijd alle beschikbare informatie of zelfs fouten bevat.

Naast het doorlichten van het proces, kan worden gekeken naar de communicatie met de cliënt en zorgverleners. Zorg dat op bepaalde punten, zoals het eerste contact, voor het keukentafelgesprek, na het keukentafelgesprek en na toekenning van de hulpvraag een korte en bondige communicatie (e-mail of brief) wordt uitgestuurd. Controleer hierop en bewaar deze communicatie in het dossier van de cliënt.

Zorg dat het dossier volgens een gestructureerde manier wordt gevuld (bijv. door een standaard opzet). Zorg ervoor dat het duidelijk is wie en wanneer aanvullingen maakt op het dossier doormiddel van datum en paraaf. Op deze manier is altijd terug te vinden met wie welke contactmomenten hebben plaats gevonden en wat daar is afgesproken.

Investeer in communicatievaardigheden bij de medewerkers van Geynwijs. De cliënten hebben vaak al een traject achter de rug voordat zij bij Geynwijs terecht komen en kunnen dan al gefrustreerd of boos zijn.

## **De hulpvraag en het keukentafelgesprek**

Naar aanleiding van de verkregen informatie kan gesteld worden dat:

- Afspraken die worden gemaakt tijdens het keukentafelgesprek niet kunnen of worden nagekomen.
- Cliënten het gevoel hebben dat zij niet altijd de hulp krijgen die zij nodig hebben.

Een keukentafelgesprek is zeer belangrijk voor de cliënten. Hier hangt voor hen heel veel van af. Zorg dat de informatievoorziening voor, tijdens en na het gesprek heel duidelijk is. Informeer over wat de cliënt kan verwachten, wat de cliënt eventueel al kan voorbereiden en maak tijdens het gesprek geen afspraken of insinuaties van afspraken die niet kunnen worden nagekomen. Zorg voor een consequente terugkoppeling op korte termijn zodat de inhoud en conclusies van het gesprek worden afgestemd met de cliënt. Onderbouw duidelijk en zonder jargon waarom de cliënt de hulp krijgt die hij nodig heeft en kan worden geleverd. Vaak hebben twee partijen een ander beeld van een gesprek. Op deze manier kunnen verwachtingen en afspraken goed worden afgestemd.

## **Hulpverlening en deskundigheid**

Naar aanleiding van de verkregen informatie kan gesteld worden dat:

- Medewerkers van Geynwijs niet altijd deskundig zijn op het gebied van de ziektebeelden die zij dagelijks zien. Hierdoor wordt wellicht niet altijd de urgentie gezien van de hulpvraag waardoor de hulpvraag te laat bij de zorgverlener komt.
- De functienamen van de medewerkers van Geynwijs dekken niet altijd de lading van het werk dat uitgevoerd moet worden.
- De medewerkers van Geynwijs lijken niet te worden geselecteerd op kennis op het gebied van de lichamelijke en geestelijke problemen die de cliënten ervaren.

Zorg ervoor dat de medewerkers bekend zijn met de meest voorkomende lichamelijke en geestelijke ziektebeelden die zij dagelijks tegenkomen. Maak hierbij gebruik van de reeds bestaande contacten van de zorgverleners. Dit kan zijn in de vorm van lessen over de ziektebeelden. Zorgverleners zijn vaak zeer bereid om over hun vakgebied te vertellen. Een direct contact hierover tussen Geynwijs medewerkers en zorgverleners ondersteunt ook een direct contact en wederzijds inzicht.

Zorg dat er een lijst aanwezig is van experts die de medewerkers van Geynwijs kunnen bereiken als zij een specifieke vraag hebben. Dit kan zijn op het gebied van ziektebeelden, maar ook op bijvoorbeeld pedagogisch gebied.

## **Klachtenprocedure**

Naar aanleiding van de verkregen informatie kan gesteld worden dat:

- Veel klachten worden niet of maar deels opgelost.
- Het is onduidelijk hoe men een klacht kan indienen. Op de website van Geynwijs is hier geen informatie over te vinden.
- Klachten moeten worden ingediend bij Geynwijs zelf, waardoor de onafhankelijkheid in het geding is.

Mensen hebben het gevoel dat zij veel energie kwijt zijn aan het stellen van hun hulpvraag en het krijgen van de juiste hulp. Dat terwijl zij vaak al veel energie kwijt zijn vanwege ziekte. Om daarna nog een klachtenprocedure in te gaan, is vaak een te hoge drempel. Daarnaast is het voor velen moeilijk om een klacht in te dienen bij een instantie waar men afhankelijk van is.

Zet een simpele klachtenprocedure toegankelijk voor zowel cliënten als zorgverleners op die echt onafhankelijk is en niet te lang mag duren (bijvoorbeeld maximaal twee weken) en zorg ook ervoor dat deze duidelijk is te vinden. Informeer cliënten, maar ook de zorgverleners hierover.

Voor de inwoners van Nieuwegein is een ombudsman aanwezig. Zorg voor meer bekendheid van deze persoon en rol. De ombudsman kan een onafhankelijke partij zijn om klachten over Geynwijs neer te leggen.

### **Verder onderzoek**

Op het moment van schrijven van het rapport “Door te vragen wordt men Geynwijs” is de gemeente Nieuwegein bezig met een eigen onderzoek naar Geynwijs. SP Nieuwegein is ten zeerste bereid om de onderzoeksresultaten van dit onderzoek te bespreken met de onderzoekers van de gemeente Nieuwegein. De ingevulde enquêtes en informatie uit deze enquêtes en gesprekken zullen vanwege privacy niet gedeeld kunnen worden met andere onderzoekers.

## **Bronnen**

Geynwijs Nieuwegein (2016) Wij zijn Geynwijs. Gelezen op 18 mei 2016 <http://www.geynwijs.nl/#/over>

Gemeente Nieuwegein (2015) Strategie Maatschappelijke Ontwikkeling 2015 – 244. Gelezen op 18 mei 2016 <http://ris.nieuwegein.nl/Archief/2015/2015-244%20Br.%20college%20aan%20raad%20dd%2021-04-15%20inzake%20beschikken.pdf>

Netwerk Vrijwilliger in de Zorg (2016) Email Geynwijs-armoedenetwerk 6 januari 2016 met resultaten “Vinger aan de pols” bij Geynwijs

Drimble (2016) Vacature Sociaal professionals (Stichting Geynwijs). Gelezen op 21 mei 2016 <http://drimble.nl/vacature/nieuwegein/14920438/stichting-geynwijs.html>

# Bijlage 1 – Overzicht resultaten

## Algemeen

<b>5. Wat waren uw ervaringen? (n=89)</b>		
Doorlooptijd > 2 maanden	37	41%
Niets ging er goed, alles moet beter	28	32%
Afhandeling niet adequaat	19	21%
Langdurige/ moeizame procedure	14	15%
Mantelzorg compliment van NWG is aanfluiting	1	1%

Hierboven is alleen algemene feedback opgenomen.

## Communicatie en contact

<b>1. Was u - los van bovenstaande informatie - al bekend met Geynwijs? (n=88)</b>		
Ja	79	90%
Nauwelijks	6	7%
Nee	3	3%

<b>2. Heeft u al eens contact gezocht met Geynwijs? (n=86)</b>		
Ja	81	94%
Nee	5	6%

<b>2a. Heeft u Geynwijs benaderd voor uzelf of voor iemand anders? (n=86)</b>		
Mijzelf	34	39%
Familie	20	23%
Iemand anders	16	18%
Gecombineerde groep	11	13%
Client	6	7%

<b>3. Wat was de reden om contact op te nemen? (n=88)</b>		
Begeleiding thuis/ dagbesteding/ autisme	18	20%
Jeugdzorg	17	19%
Herindicatie	14	16%
Hulp bij problemen	14	16%
Informatie/ verkrijgen beschikkingen	10	11%
Verlenging CIZ indicatie	7	8%
Persoons Gebonden Budget	6	7%
Aanpassing woning/ woonvorm	4	4%
Professional voor cliënt	4	4%
Rolstoel, scootmobiel, etc.	3	3%
Thuiszorg	3	3%
Vervoer	3	3%
Verstandelijke handicap	1	1%



<b>5. Wat waren uw ervaringen? (n=89)</b>		
Zeer slechte algemene communicatie	37	42%
Slechte beantwoording e-mail/ brief/telefoon	17	19%
Contact niet of pas na lange tijd	17	19%
Veel zelf bellen voordat er iets gebeurt	16	18%
Eerste contact goed, daarna minder tot slecht	9	10%
Rapportage/Plan van aanpak vol met fouten	9	10%
Informatieverstrekking is slecht	7	7%
Interne miscommunicatie	5	5%
Slordige administratie	5	5%
Privacy slordig	5	5%
Goed telefonisch contact	4	4%
Bereikbaarheid onvoldoende tot slecht	4	4%
Klantvriendelijk	4	4%
Goede bereikbaarheid vrijwilligers	4	4%
Tevreden over gesprek	4	4%
Moeilijk contact met professional te krijgen	3	3%
Informatie steeds opnieuw moeten vertellen	2	2%
Werd snel teruggebeld	2	2%
Terugkoppeling over aanvraag ontbreekt	2	2%
Geen schriftelijke bevestiging over uitkomst	1	1%
Onduidelijke website	1	1%
Opmerking: U moet het zelf uitzoeken	1	1%
Steeds wisselende medewerkers	1	1%
Niemand aanwezig op steunpunt	1	1%

Hierboven is alleen de feedback m.b.t. de communicatie en contact opgenomen.

## **De hulpvraag en het keukentafelgesprek**

<b>5. Wat waren uw ervaringen?</b>		
<b>11. Heeft u ervaringen met het zogeheten keukentafelgesprek? (n=89)</b>		
Afspraken worden niet nagekomen	25	28%
Toekenning (veel) te beperkt of helemaal niet	15	17%
Geen oog voor persoonlijke omstandigheden	11	12%
Vriendelijke medewerkers, resultaten minder/slecht	10	11%
Medewerkers onvoldoende ingewerkt/onprofessioneel	5	5%
Zelf meegeschreven aan het rapport	2	2%
Toekenning vertraagd door afhandeling medewerker	2	2%
Te duur, dus zorg is niet leverbaar volgens Geynwijs	2	2%
Keukentafelgesprek vond niet plaats	2	2%
Advies externe professional genegeerd	1	1%
Geen evaluatie na herindicatie	1	1%
Onjuiste verstrekte informatie aan derden	1	1%
Keukentafelgesprek bleek achteraf overbodig	1	1%

Hierboven is alleen de feedback m.b.t. de hulpvraag opgenomen.

## Hulpverlening en deskundigheid

<b>5. Wat waren uw ervaringen? (n=89)</b>		
Deskundigheid onvoldoende	15	17%
Doorverwijzing deugt niet	4	5%
Deskundigheid voldoende	3	3%
Hulpverlening moet beter	2	2%
Doorverwijzing pas na vele maanden	2	2%

*Hierboven is alleen de feedback m.b.t. de hulpverlening en deskundigheid opgenomen.*

## Klachtenprocedure

<b>9. Heeft u wel eens een klacht ingediend? Wat is daarmee gebeurd? Nee want weet niet waar?</b>		
<b>10. Doorlooptijden: Binnen welke termijn was uw vraag of probleem opgelost? (n=89)</b>		
Probleem niet opgelost	41	46%
Probleem wel opgelost	18	20%
Probleem deels opgelost	3	3%
Bezwaar maken onduidelijk/niet mogelijk	2	2%