

# Keukentafel staat in het gemeentehuis

Het 'keukentafelgesprek' is een begrip. Ambtenaren oefenen het gesprek volop. Nu de burger nog.

door Wilma de Cort  
illustratie Nourdin Kouch

UTRECHT - Terwijl op het aanrecht het koffiezetapparaat pruttelt, buigt de ambtenaar zich vertrouwelijk over de tafel. „Ik begrijp heel goed”, zegt hij, terwijl hij zijn hand op die van de gastvrouw legt, „wat u allemaal heeft doorstaan.”

Hij klopt bemoedigend op de hand. „Maar maakt u zich geen zorgen. We gaan dit samen goed regelen.”

Het is moeilijk te achterhalen wie de term 'keukentafelgesprek' introduceerde, maar dit was ongetwijfeld het ideaalbeeld dat de bedenker wilde oproepen. Gemeente en burgers niet langer als opposanten tegenover elkaar. Nee, de burger moest zich op zijn gemak voelen en ongedwongen en eerlijk kunnen praten over de zorg en hulp die hij nodig heeft. Maar ook over wat bijvoorbeeld familie of burens hierin kunnen betekenen. Losjes, thuis.

Pakt het zo uit? Twee derde van de Nederlandse gemeenten is inmiddels begonnen met keukentafelgesprekken. Die gaan nu nog over betrekkelijk eenvoudige kwesties. De gemeente vraagt bij een burger voortaan door of de gevraagde huishoudelijke hulp, scootmobiel, rolstoel of woningaanpassing écht nodig dan wel de beste oplossing is? Het moeilijkste moet nog komen. In 2015, als gemeenten veel meer (complexe) zorg en begeleiding voor hun inwoners gaan regelen in het kader van de Wet maatschappelijke on-

dersteuning (Wmo).

Wat blijkt uit de keukentafelgesprekken nu? Dat de keukentafel vaak ver te zoeken is.

Nog niet de helft (45 procent) van de gemeenten voert alle gesprekken bij mensen thuis. Vaak is de plaats van overleg nog steeds het Wmo-loket van de gemeente. Dit leert onderzoek van het Amersfoortse bureau BMC onder 107 gemeenten. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) weet dit ook en heeft de term 'keukentafelgesprek' intussen wisselijk vervangen door 'Het Gesprek'.

En ja, dat kan óók aan de keukentafel worden gevoerd. Overal in het land worden op dit moment ambtenaren op Het Gesprek voorbereid door speciale trainingsbureaus. Ook zijn er gemeenten die hun ambtenaren stages laten lopen bij zorgorganisaties. Ze moeten zo een indruk krijgen van de nieuwe doelgroepen die ze vanaf 2015 tegenover zich krijgen.

Voor de doorsnee Wmo-consulent verandert er veel. Nu spreekt hij vooral mensen met lichamelijk ongemak of ouderen die tevens eenzaam zijn. „Straks komen daar heel andere cliënten bij, zoals mensen met psychiatrische aandoeningen of een verstandelijke beperking”, zegt Suzanne Kuik, docent aan de Hanzehogeschool in Groningen.

Zij heeft geholpen een training te ontwikkelen voor ambtenaren en zorgprofessionals om een goed keukentafelgesprek te voeren.

Vooraf gesprek- en luistertechnie-

ken komen aan bod, zegt Kuik. Dat ambtenaren straks moeten oordelen over mensen met ziektes waar ze absoluut geen verstand van hebben, is het probleem niet, denkt Kuik. „Natuurlijk is het handig dat een ambtenaar iets van schizofrenie weet als een cliënt dat heeft. Maar hij moet vooral zoeken naar de eigen kracht van de cliënt en die voorop zetten. Daarvoor hoeft je niet alles van een aandoening te weten.” Uit onderzoek in 2011 van Movisie, een kennisinstituut voor sociale vraagstukken, blijkt dat de meeste Wmo-ambtenaren een mbo-opleiding hebben. „Er zijn gemeenten die nu hbo'ers in dienst nemen om de keukentafelgesprekken te voeren. Dat zijn dan vaak mensen die zelf bij een welzijns- of zorgorganisatie hebben gewerkt”, zegt Marjoke Verschelling van Movisie. Want er

zijn gemeenten die menen dat het hun Wmo-consulenten straks boven de pet zal gaan. Ook al krijgen de meeste gemeenten wijkteams met allerlei professionals, die uiteindelijk beslissen welke zorg nodig is.

Een goed keukentafelgesprek vergt andere vaardigheden dan een lijst afvinken. Want zo simpel was het lange tijd: wie bijvoorbeeld geen 300 meter zonder hulp van stok of rollator kon lopen, had automatisch recht op een scootmobiel. „Nu moet je achterhalen of iemand misschien alleen 's zomers een scootmobiel zal gebruiken of hem alleen maar wil omdat de buurvrouw er ook een heeft”, zegt Verschelling. Straks, na 2015, zal alles nog veel complexer zijn.

Dat de gesprekken lang niet altijd thuis worden gevoerd, is niet per definitie erg. Niet iedereen zit erop te wachten dat de gemeente thuis, in de privésfeer komt. Maar Petra van der Horst, adviseur van tien cliënten- en patiëntenorganisaties, vindt dat het wel altijd moet worden aangeboden. „Een ambtenaar ziet bijvoorbeeld meteen of de tuin nog wordt onderhouden. Met vragen aan een balie krijg je niet boven tafel wat je thuis met eigen ogen kunt zien.” Net als ambtenaren, zouden ook burgers zich moeten voorbereiden op het gesprek, meent Van der Horst. Ze moeten verwanten of andere naasten vragen: 'wat zouden jullie voor me kunnen betekenen?' „Willen de burens iedere dag kijken of je gordijnen open zijn? Jouw minicontainer aan de straat zetten? De meeste mensen vinden het plezieriger een beroep te doen op hun eigen systeem. Dan kunnen ze beter eerst inventariseren wat naasten voor je kunnen doen. Zo weet je ook beter te antwoorden als de gemeente vraagt: 'En? Kunnen uw burens of kinderen ook helpen?'”

“ Een ambtenaar moet vooral zoeken naar de eigen kracht van de cliënt

Suzanne Kuik, docente

“ Met vragen aan een balie krijg je niet boven tafel wat je thuis met eigen ogen ziet

Petra van der Horst, adviseur cliënten en patiënten



**KERSTREIS TOSCANE!**  
Vertrek: 21 december

**NOG VEEL MEER KERSTREIZEN MOGELIJK**

8 daagse KERSTREIS  
VANAF: € **429**

**KERSTREIS TOSCANE**

Inclusief: 7x hotelovernachting, 7x ontbijt, 7x diner, begeleiding door uw chauffeur, vervoer per Comfort Class Touringcar

Bezoek: Montecatini, Siena, maak een dagtocht naar Florence. Op 1e kerstdag bezoekt u Pisa en op 2e kerstdag San Gimignano. Kortom maak een onvergetelijke kerst mee in Toscane!

DE MOOIESTE BUSREIZEN VOOR DE BESTE PRIJS!

Boek nu: [WWW.EFFEWEG.NL](http://WWW.EFFEWEG.NL) of bel 0529 - 46 96 67

Alle fouten voorbehouden. Prijzen zijn vanaf en per persoon o.b.v. boeking van 2 personen. Exclusief excursie- en entreegelden en €18,- reserveringskosten per boeking.

**effeweg.nl**



## Rekening spiraaltje kan honderden

door Floor Ligtvoet

UTRECHT - Judith Huisert uit Bemmel moest flink slikken toen haar dochter Manon (23) de rekening kreeg voor het laten plaatsen van een spiraaltje. Of de studente even 764,95 euro wilde afrekenen. Haar eigen huisarts durfde het inbrengen niet aan en had de jonge vrouw hiervoor doorgestuurd naar het Radboudumc in Nijmegen.

Manon is kerngezond en heeft daarom een zorgverzekering met een verhoogd eigen risico, vertelt haar moeder. Nu moet ze dus flink in de buidel tasten. De hoge ziekenhuisprijs verbaast Judith Huisert enorm. Want als de huisarts het had gedaan, had hij voor

het plaatsen van een spiraaltje maar 56 euro van de zorgverzekeraar vergoed gekregen.

Helemaal onaangenaam verrast was de vrouw toen ze na spuurwerk ontdekte dat de prijzen voor het plaatsen van een spiraaltje per ziekenhuis sterk kunnen verschillen. In het UMC Groningen kost de ingreep 621,79 euro. Terwijl het UMC Maastricht 'maar' 198,06 euro vraagt. Huisert: „Waar zijn we mee bezig in zorgland?”

Haar vraag is beland bij Guy Peeters van de Nederlandse Federatie van universitair medische centra. Die geeft Huisert gelijk. „Dit is nauwelijks uit te leggen.” Toch waagt hij een poging in zijn blog op skipr.nl. De onduidelijkheid komt door 'de

gehaaste roep om marktwerking in de zorg'. Aan een ingreep moet een prijs hangen waar ziekenhuizen mee moeten concurreren, legt hij uit. „Die prijs is nu in veel gevallen nog een virtuele prijs, een soort 'monopolygeld'.” Ziekenhuizen en verzekeraars werken onderling dus met een snel ingevoerd rekenmodel. „Voor het hele ziekenhuis reëel en passend, maar bij individuele behandelingen soms ver weg van reële prijzen.” Manon kreeg met de keerzijde ervan te maken, erkent Peeters. „Dat monopolygeld moet zij wel degelijk betalen in keiharde, echte euro's.” Uiteindelijk zal er wel een reële prijs aan een ingreep worden verbonden, is zijn verwachting. Tot die tijd past een