

Begeleidend schrijven - Gebruik kernboodschap voor inwoners

Binnen het regionale project *Deskundigheidsbevordering voor huishoudelijk ondersteuners* is uitgebreid gesproken over het belang van een gezamenlijke taal. Met een eenduidige kernboodschap, vanaf het keukentafelgesprek door de Wmo-consulent tot en met het intakegesprek bij de aanbieder, weten inwoners wat zij van de ondersteuning mogen verwachten.

Wanneer alle betrokken professionals dezelfde boodschap uitdragen, ontstaat helderheid bij de inwoner. Daarnaast kunnen huishoudelijk ondersteuners hierop terugvallen wanneer inwoners of naasten vragen hebben over de inzet van de ondersteuning.

U krijgt huishoudelijke ondersteuning via de Wmo. Samen met de gemeente en zorgorganisatie is gekeken bij welke taken u hulp nodig heeft. Deze ondersteuning is er om u te helpen met de dingen die u zelf niet meer kunt doen.

In het ondersteuningsplan staat welke taken er bij u gedaan worden. Andere taken horen daar niet bij. Dit is zo geregeld in de wet.

De huishoudelijk ondersteuners weten goed hoe ze u kunnen helpen. Ze ondersteunen u zodat u zo lang mogelijk zelfstandig kunt blijven wonen. Soms moedigen ze u aan om iets zelf te proberen. Ook als u dat nog nooit heeft gedaan.

Zelf dingen blijven doen is belangrijk. U blijft daardoor langer fit en heeft minder hulp nodig. Dat is fijn voor u én voor anderen. Zo kunnen meer mensen hulp krijgen.

Om die reden is een kernboodschap opgesteld. Natuurlijk mag deze per organisatie in vorm of toon worden aangepast, zolang de strekking ongewijzigd blijft.

Uitgezonderd de functieterm huishoudelijk ondersteuner, deze zien we graag ongewijzigd.

Door deze boodschap gezamenlijk en consequent te gebruiken:

- ontstaat een gelijkwaardig en herkenbaar verhaal richting inwoners;
- worden verwachtingen helder over de rol van huishoudelijke ondersteuning;
- wordt het voor huishoudelijk ondersteuners eenvoudiger om te verwijzen naar wat is afgesproken;
- ontstaat er meer begrip voor het belang van het stimuleren van zelfredzaamheid.

Dit draagt bij aan duidelijke, eerlijke en toekomstbestendige communicatie richting inwoners.

Hoe kan deze kernboodschap worden ingezet?

Iedere organisatie en professional kan de boodschap op eigen wijze verwerken in de communicatie. Belangrijk is dat de inhoudelijke lijn behouden blijft.

De kernboodschap kan worden gebruikt in:

- gesprekken met inwoners (zeer aanbevolen);
- brieven, ondersteuningsplannen en rapportages;
- folders, flyers en online informatie;
- interne richtlijnen of instructies.

Door deze boodschap breed en eenduidig in te zetten, laten we inwoners zien dat we in heel Twente één lijn trekken in de uitleg rondom huishoudelijke ondersteuning.

Beleidsmatige toelichting - Kernboodschap Huishoudelijke Ondersteuning

1. Inleiding

In Twente bestaat de gezamenlijke ambitie om huishoudelijke ondersteuning binnen de Wmo zo effectief en efficiënt mogelijk vorm te geven. Een belangrijk onderdeel daarvan is dat ouder wordende inwoners steeds meer worden gestimuleerd uit te gaan van hun eigen kracht. Huishoudelijk ondersteuners hebben een belangrijke rol in het stimuleren hiervan.

Een belangrijke randvoorwaarde is dat inwoners een consistente boodschap ontvangen, ongeacht met welke professional zij in gesprek zijn: de Wmo-consulent, de zorgaanbieder of de huishoudelijk ondersteuner.

Deze beleidsmatige toelichting beschrijft waarom één gezamenlijke kernboodschap noodzakelijk is, welke functie deze vervult binnen het Wmo-proces en hoe organisaties deze binnen de eigen praktijk kunnen toepassen.

2. Doel en functie van een gezamenlijke kernboodschap

2.1 Eenduidigheid richting inwoners

Inwoners die een Wmo-voorziening ontvangen, hebben vaak te maken met meerdere professionals en organisaties. Zonder gezamenlijke taal kunnen verwachtingen uiteenlopen, wat leidt tot onduidelijkheid, frustratie en/of miscommunicatie.

De kernboodschap zorgt voor één herkenbaar verhaal, waarin helder wordt uitgelegd:

- wat huishoudelijke ondersteuning wel en niet omvat;
- waarom eigen inzet en zelfredzaamheid belangrijk zijn;
- hoe professionals bijdragen aan het behouden van zelfstandigheid.

2.2 Ondersteuning van professioneel handelen

Professionals hebben baat bij een boodschap waar zij op kunnen terugvallen. Dit voorkomt discussie over taken die buiten de Wmo-ondersteuning vallen en helpt hen gesprekken te voeren vanuit uniformiteit en duidelijkheid.

2.3 Uitdragen van regionaal beleid

De Wmo-visie binnen de regio is gericht op het versterken van eigen kracht en het bieden van passende ondersteuning. De kernboodschap weerspiegelt deze visie door de nadruk te leggen op:

- zelf kunnen blijven doen wat mogelijk is;
- ondersteuning waar dit écht nodig is;
- efficiënt gebruik van beschikbare voorzieningen.

3. De kernboodschap en ruimte voor aanpassing

De kernboodschap is vastgesteld vanuit gezamenlijke beleidsuitgangspunten. Tegelijkertijd erkennen we dat organisaties eigen communicatiestijlen hanteren. Daarom mag de boodschap worden aangepast qua formulering, toon en vorm, zolang de inhoudelijke strekking volledig behouden blijft.

Uitzondering is echter de term 'huishoudelijk ondersteuner'. Door deze titel in de hele regio consequent te gebruiken, helpen we medewerkers hun rol duidelijker en steviger neer te zetten.

De kernboodschap zorgt voor:

- herkenbaarheid voor inwoners (inhoud);
- flexibiliteit voor organisaties (vorm);
- een behoud van gezamenlijke beleidslijn (strekking).

4. Toepassing in de praktijk

De kernboodschap kan geïntegreerd worden in zowel directe communicatie met inwoners als in bredere informatievoorziening. Beleidsmatig wordt aanbevolen om de boodschap minimaal in onderstaande contactmomenten te borgen:

4.1 Gespreksvoering

- keukentafelgesprek door Wmo-consulenten;
- intake- en startgesprekken door zorgaanbieders;
- evaluatie- en voortgangsgesprekken.

4.2 Schriftelijke communicatie

- beschikkingsteksten;
- ondersteuningsplannen;
- informatieve brieven en folders;
- websites over huishoudelijke ondersteuning

4.3 Interne procesafspraken

- instructies voor nieuwe medewerkers;
- scholing binnen het kader van deskundigheidsbevordering;
- afstemming tussen gemeenten en aanbieders over taakafbakening.

Door deze structurele inbedding wordt de kernboodschap onderdeel van de dagelijkse praktijk, wat leidt tot meer duidelijkheid en voorspelbaarheid voor inwoners én professionals.

5. Bestuurlijke en organisatorische voordelen

Een gedeelde kernboodschap levert diverse beleidsmatige voordelen op:

- Vermindering van discussies en bezwaarprocedures doordat afspraken en verwachtingen eenduidig worden gecommuniceerd;
- Efficiëntere inzet van ondersteuning, doordat inwoners beter begrijpen wat zij zelf kunnen doen en wat van professionals wordt verwacht;
- Professionele uniformiteit, wat bijdraagt aan kwaliteit en betrouwbaarheid van de Wmo-dienstverlening;

- Regionale samenhang, wat de samenwerking tussen gemeenten en aanbieders versterkt.

6. Conclusie

De kernboodschap speelt een belangrijke rol in het realiseren van consistente, kwalitatief hoogwaardige en begrijpelijke communicatie. Door deze boodschap gezamenlijk uit te dragen en te integreren in alle relevante contactmomenten, versterken we niet alleen de positie van inwoners, maar ook de professionaliteit van onze dienstverlening.

Organisaties worden dan ook nadrukkelijk uitgenodigd en aangemoedigd om de kernboodschap, in eigen stijl maar met dezelfde strekking, structureel op te nemen in hun communicatie en werkwijze.