Impact van Sociale Afstand op Kwetsbare groepen

Deelproject 4: Onderzoek bij cliëntondersteuners van MEE over hun ervaringen sinds COVID-19

Eindrapportage juli 2020

Colofon

Uitvoering
Leonie Dronkert

MEE NL
Koningin Wilhelminalaan 3
3527 LA Utrecht
T:030-2363707

© juli 2020, MEE NL, Utrecht.
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van MEE NL.

Inhoud

Methodologie & context 4
Organisatie 4
Onderzoekswerkzaamheden 4
COVID-19 en MEE-cliëntondersteuners: Dilemma's bij digitale hulpverlening 4
Minder zicht op cliënten door op afstand werken 4
Ondanks versoepeling een terughoudend beleid 6
Digitaal samenwerken 7
COVID-19 en de impact op de levens van de cliënten van MEE 7
Wegvallen dagbesteding en zorgverlening 8
Stagnerende werkprocessen 8
Organiseren thuisonderwijs 9
Toename huiselijk geweld 9
Voor sommige cliënten van MEE brengt de huidige situatie ook positieve dingen met zich mee 9
Weinig verschil 10
Conclusie 10

Methodologie & context

Organisatie

Cliëntondersteuners van MEE bieden informatie, advies en ondersteuning aan mensen met een beperking in alle levensfasen en op alle levensterreinen: opvoeding en ontwikkeling, leren en werken, regelgeving en geldzaken, samenleven en wonen. Zij wijzen de weg naar mogelijkheden, maar verlenen zelf geen zorg en zijn onafhankelijk van zorg- en hulpaanbieders.

Onderzoekswerkzaamheden

15x Digitale interviews met MEE-cliëntondersteuners bij twee verschillende MEE-organisaties (1,5 uur per interview).
3x Interview met gedragsdeskundigen werkzaam bij MEE.
6x Deelname aan casuïstiekbesprekingen: groepsdiscussies met MEE-cliëntondersteuners en een gedragsdeskundige (± 2 uur per casuïstiekbespreking).
Consent: De cliënten van MEE zijn tijdens dit onderzoek geanonimiseerd besproken en van deelnemende MEE-cliëntondersteuners is via e-mail en mondeling consent gevraagd.

COVID-19 en MEE-cliëntondersteuners: Dilemma's bij digitale hulpverlening

De maatregelen rondom corona hebben een grote invloed op de werkzaamheden van MEE-cliëntondersteuners. Normaal gezien bestaat het werk van MEE uit vele ontmoetingen met cliënten. Middels huisbezoeken en consultaties op het kantoor van MEE brengen cliëntondersteuners de hulpvraag van cliënten in beeld, ondersteunen cliënten op praktisch vlak in het dagelijks leven, en helpen zij cliënten om de zorg te vinden die zij nodig hebben.

Toen COVID-19 zijn intrede deed in Nederland moesten MEE-cliëntondersteuners, zoals iedereen, vanuit huis werken. Maatschappelijke hulpverlening op afstand bieden bleek niet makkelijk te zijn. De afgelopen maanden sprak ik met MEE-cliëntondersteuners over de dilemma's en problemen en het gebrek aan fysieke ontmoetingen met cliënten dat COVID-19 met zich meebrengt.

Minder zicht op cliënten door op afstand werken

MEE-cliëntondersteuners geven aan dat zij door het gebrek aan fysiek contact nu geen goed beeld hebben van hoe het echt met iemand gaat. Voor mensen die zorg liever mijden is het makkelijker om informatie achter te houden voor zorgverleners. Er worden door cliëntondersteuners voorbeelden gegeven van mensen die door de telefoon zeggen dat er geen post gekomen is, maar dat zij niet zeker weten of dit wel zo is. Bij een huisbezoek kan de cliëntondersteuner normaal gewoon vragen naar ongeopende brieven die op tafel liggen, dat kan nu niet meer. Verder wordt er door een cliëntondersteuner een voorbeeld gegeven van cliënten met een verslaving die vaak niet eerlijk zijn over hun middelengebruik. Een fysieke ontmoeting geeft cliëntondersteuners dus meer inzicht in de levens en de problemen van hun cliënten.

Verder merken cliëntondersteuners dat zij nu minder zicht hebben op hoe het met iemand gaat, omdat het nu moeilijker is om contact op te nemen met het sociale netwerk/ mantelzorgers van de cliënt. Soms zijn er wel nummers van familieleden in de dossiers, maar in andere gevallen krijgen cliëntondersteuners nu geen contact met de naasten van hun cliënten waardoor zij de 'blik van buitenaf' missen in de hulpverlening. "*Vaak vertelt de naaste omgeving een ander verhaal over hoe het met de cliënt gaat dan de cliënt zelf*", vertelt een cliëntondersteuner. "*Voor mij is die blik van buitenaf heel belangrijk om in te schatten hoe het met iemand gaat*".

Omdat cliëntondersteuners nu minder zicht hebben op hoe het echt met cliënten gaat, is het voor hen nu ook moeilijker om in te schatten wanneer de veiligheid van cliënten in het geding is.

Verder geven cliëntondersteuners aan dat hulp op afstand moeilijk te bieden is aan nieuwe cliënten die nog niet bekend zijn bij de organisatie. Op afstand is het heel moeilijk om een vertrouwensband met iemand op te bouwen en goed duidelijk te krijgen wat iemands hulpvraag precies is. Cliëntondersteuner Maryam vertelt: *"Ik heb een nieuwe cliënt maar ik moet die jongen eigenlijk echt zien om zijn beperking en hulpvraag in te kunnen schatten… Dat is door de telefoon echt niet te doen. Dat soort dingen kun je niet inschatten, alleen aan de hand van wat mensen zeggen. Ik moet hem echt zien om te kijken van: Hoe staat hij in het gesprek? Hoe reageert hij op vragen? Die non-verbale signalen zijn heel belangrijk daarin".*

Verder zijn er ook cliënten waarbij op afstand hulp bieden moeilijk gaat, omdat zij niet goed om kunnen gaan met technologie. Cliëntondersteuners geven aan dat bellen en WhatsApp de meest toegankelijke communicatiemiddelen zijn voor cliënten. Beeldbellen is vaak te moeilijk om op afstand uit te leggen aan cliënten. Wanneer er belafspraken met derden zijn (bijvoorbeeld andere zorgorganisaties) werkt een telefonisch groepsgesprek voor veel cliëntondersteuners goed. Zo kunnen de belafspraken van cliënten met externe organisaties toch gevoerd worden onder begeleiding van de MEE-cliëntondersteuner.

In teammeetings en interviews met MEE-cliëntondersteuners sprak ik met hen over de grenzen van digitale hulpverlening. Is face-to-face contact echt nodig om iemand goed te kunnen helpen? Of is het verstandiger om nu thuis te blijven?

Een cliëntondersteuner vertelt dat zij merkt dat voor cliënten met psychische problematiek, of cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en psychische problemen, het moeilijker is om hulp te bieden op afstand. Deze cliënten raken sneller in paniek of zijn angstig en hebben veel bevestiging nodig in deze tijd. De cliëntondersteuner vertelt dat zij van deze cliënten de meeste verzoeken krijgt voor een fysieke afspraak.

Cliëntondersteuners vertellen dat bij administratieve regelzaken het op afstand hulp bieden soms onmogelijk is. Cliëntondersteuners vertellen dat het opsturen en ondertekenen van formulieren (bijvoorbeeld voor het aanmelden van Wlz-zorg of het instellen van een automatische incasso) soms een te grote uitdaging is voor cliënten (met name voor cliënten met een verstandelijke beperking). Deze cliënten kunnen beter naar kantoor komen om samen met de cliëntondersteuner dit soort formulieren in te vullen. Omdat bij dit soort zaken ook DigiD-codes en bankgegevens nodig zijn, is het extra lastig om deze zaken op afstand te regelen. Een belangrijke groep die hier wordt genoemd zijn cliënten met schulden. Een cliëntondersteuner geeft een voorbeeld van een cliënt die een schuld had bij een deurwaarder, maar omdat zij zelf geen automatische incasso kon instellen bleef deze schuld oplopen. "*Ik wilde dit echt niet op afstand doen, omdat ik anders naar haar bankgegevens moest vragen*", vertelt de cliëntondersteuner. "*Dat vind ik echt niet kunnen, dus ik moest echt bij haar langs om dit te regelen met haar*."

Sommige cliëntondersteuners geven aan dat op de lange termijn er echt weer fysiek contact met cliënten op gang moet komen om de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Cliëntondersteuner Annie verwoordt het als volgt: *“Het helpt voor de cliënt als je elkaar echt ziet. Dat geldt voor veel cliënten. Met bellen blijft het contact oppervlakkiger, je krijgt niet dezelfde klik als wanneer je fysiek bij elkaar komt en elkaar ziet en dat beïnvloedt ook de hulpverlening. Bij een face-to-face contact kun je makkelijker stiltes laten vallen en is er ook ruimte voor ongemakkelijkheid. Die vertrouwensband is nodig om iemand goed te kunnen helpen.”*

Alternatieve vormen van face-to-face contact

Omdat vanaf het begin van de lockdown al bleek dat in sommige gevallen een fysieke ontmoeting echt nodig is, organiseert een aantal MEE-cliëntondersteuners alternatieve vormen van face-to-face contact met hun cliënten. Zij vinden nieuwe manieren om, op gepaste afstand, toch nog cliënten fysiek te ontmoeten om hen zo goed mogelijk te helpen. Cliëntondersteuners gaan met cliënten wandelen in het park, of zij spreken buiten af met de cliënt op een bankje met een thermoskan thee. Een cliëntondersteuner vertelt dat zij samen met een cliënt brieven heeft ondertekend en op de bus heeft gedaan op deze manier. Een andere cliëntondersteuner vertelt dat zij een huisbezoek heeft gedaan met een mondkapje op en in het huis van de cliënt goed de afstand heeft bewaard.

Sommige cliëntondersteuners spreken, in overleg met het management, met cliënten op kantoor af. Waar zij normaal cliënten ontvangen in kleine vergaderruimtes, worden cliënten nu in grotere ruimtes op het kantoor zelf uitgenodigd. Daar is het, in tegenstelling tot in de kleine vergaderruimtes, wel mogelijk om gepaste afstand tot elkaar te houden. Een afspraak op kantoor wordt door veel MEE-cliëntondersteuners als veiliger ervaren dan een huisbezoek. “*Bij een afspraak op kantoor heb je toch meer de regie dan wanneer je bij iemand op visite gaat…*”, licht een MEE-cliëntondersteuner toe. Er is bij MEE ook een stroomschema ontwikkeld voor cliëntondersteuners. Aan de hand van dit schema kunnen cliëntondersteuners afwegen of face-to-face contact echt nodig is.

Ondanks versoepeling een terughoudend beleid

Cliëntondersteuners beginnen langzaamaan meer ontmoetingen te organiseren met cliënten, maar moeten bij iedere geplande ontmoeting toestemming vragen aan hun manager. Dit is opgelegd vanuit de overkoepelende organisatie waaronder meerdere sociale zorgorganisaties vallen. Een aantal MEE-cliëntondersteuners geeft aan deze regel lastig te vinden. Ten eerste omdat de manager vaak druk is en niet altijd de e-mail beantwoordt, en ten tweede omdat de drempel om met iemand af te spreken hoger wordt door deze regel. Sommige cliëntondersteuners geven aan dat zij in dilemma komen met zichzelf. Aan de ene kant is door de extra controles een groot bewustzijn van de risico’s van fysieke ontmoetingen in relatie tot COVID-19, maar aan de andere kant willen cliëntondersteuners hun rol als hulpverlener zo goed mogelijk vervullen en een fysieke ontmoeting draagt hier volgens hen in sterke mate aan bij.

Hoewel cliëntondersteuners nog steeds wordt gevraagd om zoveel mogelijk op afstand te werken, zijn cliënten volgens cliëntondersteuners na de versoepelingen van 1 juni ook wat ongeduldiger geworden ten aanzien van de hulpverlening. Aanvankelijk waren er door COVID-19 veel zaken uitgesteld, maar cliëntondersteuners merken dat cliënten nu weer actiever om hulp gaan vragen, bijvoorbeeld bij administratieve regelzaken of aanvraagprocedures.

Cliëntondersteuner Kristine vertelt hierover in een interview: *“Je merkt dat mensen heel lang bereid zijn geweest om dingen uit te stellen, maar hun geduld is nu op. Mensen mogen nu weer van alles. Ze mogen naar het terras en de bioscoop. Ik begrijp wel dat ze niet snappen waarom wij nog zo terughoudend zijn. Ze denken: ik mag toch ook naar de kapper?”*

Een deel van de cliëntondersteuners is het met de cliënten eens. Zij vinden dat nu de maatregelen in Nederland meer versoepeld zijn, de fysieke afspraken met cliënten wat hen betreft ook weer meer op gang kunnen komen. Er is echter nog veel discussie binnen MEE over face-to-face contact met cliënten. Sommige cliëntondersteuners blijven liever nog thuis. Dit omdat zij zelf kinderen hebben die niet naar school kunnen, omdat zij mantelzorgtaken hebben voor familieleden, of omdat zij zelf in de risicogroep zitten. Deze groep MEE-cliëntondersteuners voelt zich in deze tijd comfortabeler bij het thuiswerken en vindt dat er alleen bij absolute spoed een fysieke afspraak moet worden gemaakt.

Digitaal samenwerken

Sinds COVID-19 worden bij MEE veel werkprocessen online georganiseerd. Online overleggen en vergaderen met collega’s worden door veel cliëntondersteuners als positief en laagdrempelig ervaren. Online overleggen zijn efficiënter en het scheelt ook reistijd, waardoor ze meer tijd overhouden voor hun cliënten.

Aan de andere kant benoemt een aantal cliëntondersteuners dat deze online ontmoetingen niet het sociale verkeer vervangt dat normaal op kantoor tussen collega’s plaatsvindt. Voor de coronacrisis waren cliëntondersteuners gewend om casussen op kantoor ‘tussen de bedrijven door’ te bespreken. Daarbij leerden ze van elkaar. Nu collega’s niet meer in elkaars fysieke nabijheid zijn, is het dus minder makkelijk om tussen neus en lippen door advies te vragen aan collega’s.

Verder wordt er aangegeven dat samenwerking of overleg met externe partijen minder makkelijk is op afstand. Omdat MEE-kantoren zich vaak bevinden in gebouwen waar andere zorgorganisaties en partijen werkzaam zijn, was het voorheen makkelijker om met hen te overleggen over gedeelde cliënten. Er worden wel op afstand vergaderingen georganiseerd voor overleg tussen verschillende zorgpartijen, maar hierbuiten is het niet mogelijk om ‘zo maar’ even het kantoor van een andere organisatie binnen te lopen.

De kantoren en servicepleinen van MEE, die zich in de stad in verschillende wijken bevinden, zijn sinds de versoepelingen weer beperkt toegankelijk. Om de anderhalve meter-maatregel te kunnen waarborgen in de verschillende kantoren zijn er limieten gesteld aan het aantal bezoekers en medewerkers die het gebouw mogen betreden. Medewerkers kunnen hierdoor in beperkte aantallen op kantoor werken en cliënten moeten nu een afspraak maken voor administratieve hulp via de servicepleinen van MEE. Er moet nog blijken of de dienstverlening via de servicepleinen nu minder toegankelijk wordt door deze extra maatregelen.

COVID-19 en de impact op de levens van de cliënten van MEE

COVID-19 beïnvloedt de levens van de cliënten van MEE op verschillende manieren. In de interviews met cliëntondersteuners komt aan de orde hoe zij hier tegenaan kijken. Hoe beleven de cliënten van MEE de huidige situatie? Begrijpen zij goed wat er aan de hand is? Leven zij de maatregelen van de Nederlandse overheid goed na?

Cliëntondersteuners vertellen dat sommige cliënten niet goed begrijpen wat er aan de hand is of hoe zij de maatregelen omtrent COVID-19 moeten naleven.

Cliëntondersteuners gebruiken filmpjes en flyers in duidelijke taal om met cliënten over de huidige maatregelen te communiceren. Deze materialen worden deels ook door medewerkers van MEE geproduceerd.

Een cliëntondersteuner vertelt over een autistische jongen die een aantal weken na het uitbreken van COVID-19 nog geen flauw idee had van wat er aan de hand was. Het was voor deze jongen dan ook erg moeilijk zich aan te passen aan de nieuwe omstandigheden.

Een andere cliëntondersteuner vertelt over een cliënt die heel angstig is door COVID-19 en zichzelf totaal isoleerde. Deze cliënt wilde een doktersafspraak afzeggen, omdat zij dacht dat ze de deur helemaal niet uit mocht. De cliëntondersteuner heeft deze cliënt via een filmpje uitgelegd hoe het precies zit met de maatregelen rondom COVID-19.

Verder merken cliëntondersteuners dat vooral cliënten met LVB de maatregelen soms ook niet serieus nemen of vergeten. Zij houden geen afstand tot hun naasten en vinden het heel moeilijk om fysiek de afstand te bewaren.

In de gesprekken vertellen cliëntondersteuners over de impact van COVID-19 en de hiervoor genomen maatregelen op de levens van hun cliënten. Welke doelgroepen hebben nu meer aandacht nodig dan anderen? Zijn er ook mensen voor wie COVID-maatregelen ook een positieve kant hebben? Of maakt het voor mensen weinig verschil?

Wegvallen dagbesteding en zorgverlening

Door het wegvallen van de dagbesteding en beperkte dienstverlening in de sociale sector zijn mensen nu vaak op hun mantelzorgers aangewezen. Als deze er niet zijn, is dit een groot probleem. Op mensen met een klein sociaal netwerk heeft COVID-19 dus een groot effect in termen van sociale isolatie. Verder valt door het uitvallen van de dagbesteding ook de dagstructuur voor cliënten weg. Hierdoor is er een groter risico op mentale en fysieke gezondheidsproblemen.

Cliëntondersteuner Farida geeft een voorbeeld van een man met een niet-aangeboren hersenletsel (NAH) die nu een grote druk legt op zijn gezin. Normaal ging deze man 5 dagen per week naar de dagbesteding, maar nu zit hij thuis met zijn vrouw en kinderen. Voor hen is het erg moeilijk om de hele dag met het gedrag van deze man om te gaan. De druk op de mantelzorg van mensen die eerder dagbesteding hadden is dus enorm toegenomen.

Cliëntondersteuner Kristine vertelt over een cliënt van haar die nu meer epileptische aanvallen heeft door het feit dat hij nu thuis zit. “Hij heeft veel last van stress. Door de onduidelijkheid wordt hij vaak boos en raakt hij in paniek. Alles valt nu weg voor hem en dat heeft ook zijn weerslag op zijn geestelijke gezondheid”, vertelt Kristine.

Sinds de versoepelingen van 1 juni openen veel dagbestedingen weer hun deuren.

Stagnerende werkprocessen

Door COVID-19 zijn veel processen en trajecten in de zorg stilgelegd. Cliëntondersteuners en gedragsdeskundigen bij MEE maken zich op dit moment zorgen over cliënten, die afhankelijk zijn van deze processen voor bijvoorbeeld het vinden van een woning of de juiste vorm van zorg en ondersteuning. Een gedragsdeskundige vertelt over een aantal cliënten met een licht verstandelijke beperking die op dit moment in een daklozenopvang wonen. Omdat bij deze groep op dit moment geen (IQ)onderzoek gedaan kan worden, kan er voor deze cliënten ook geen Wlz-zorg worden aangevraagd.

Wlz-indicaties zijn voor cliënten vaak essentieel om een zelfstandige woning, of een plaats in een zorginstelling te kunnen krijgen. Cliënten moeten dan ook langer wachten op passende begeleiding, waardoor hun problemen kunnen verergeren. Hierbij kan gedacht worden aan oplopende schulden of toenemende psychische problematiek.

Sinds de versoepelingen van 1 juni zijn gedragsdeskundigen weer aan het werk en pakken zij deze taken weer op. Ook bij externe partijen zoals het CIZ, de Wmo en zorgorganisaties komen de huisbezoeken en fysieke afspraken met cliënten nu weer op gang.

Organiseren thuisonderwijs

Voor ouders met een beperking was de periode dat hun kinderen niet naar school konden lastig. Ouders hadden moeite met het organiseren van thuisonderwijs. Daarnaast hadden ze bij het lesgeven last van het ontbreken van daarvoor benodigde materiële zaken. Sommige gezinnen beschikken bijvoorbeeld niet over (genoeg) laptops. Sinds 15 mei gaan kinderen (deeltijd) weer naar school.

Toename huiselijk geweld

Veel cliëntondersteuners maken zich zorgen om gezinnen waarin sprake was van huiselijk geweld. Nu kinderen niet naar school kunnen en ouders niet naar het werk, is er een toename in huiselijk geweld geobserveerd. Cliëntondersteuners geven verder aan dat door het hulp bieden op afstand het moeilijker is om in te schatten wanneer de veiligheid van cliënten in het geding is.

Voor sommige cliënten van MEE brengt de huidige situatie ook positieve dingen met zich mee

Er wordt door een cliëntondersteuner een voorbeeld gegeven van een depressieve vrouw die zich minder eenzaam voelt, nu iedereen thuis moet blijven. Normaal heeft deze vrouw veel moeite om haar huis uit te komen en ze is blij dat dat nu niet hoeft.

Verder is het voor die cliënten, die sowieso al veel thuis zaten, fijn dat het eigen netwerk nu ook thuis zit. Hierdoor zijn mensen soms minder sociaal geïsoleerd dan voor COVID-19.

Er wordt door een cliëntondersteuner een voorbeeld gegeven van een autistisch meisje die moeite had met school en slechte cijfers haalde, omdat zij op school overprikkeld raakte van alle sociale input. Sinds dit meisje thuisonderwijs heeft door COVID-19 zijn haar cijfers omhoog geschoten en vertellen haar ouders dat zij ook in haar gedrag veel stabieler is geworden.

Er wordt door een cliëntondersteuner vertelt dat haar cliënten, die in de bijstand zitten, het wel prettig vinden dat zij door COVID-19 nu opeens niet zo veel verplichtingen hebben als voorheen. Mensen hoeven bijvoorbeeld voor het verkrijgen van een uitkering niet meer verplicht te solliciteren, vrijwilligerswerk te doen of af te spreken met een jobcoach. Deze mensen vinden het fijn dat zij op dit moment een beetje met rust worden gelaten door de overheid.

Verder zijn er door COVID-19 ook nieuwe regelingen getroffen die mensen in de bijstand ontlasten, het is bijvoorbeeld makkelijker voor hen om uitstel van betaling aan te vragen bij de belasting of het incassobureau. Dit is echter wel aan het afnemen naar mate de tijd verstrijkt. Cliëntondersteuners vertellen dat zij zien dat de medewerking vanuit deze partijen aan het afnemen is sinds de versoepelingen in mei. “*Iedereen is een beetje klaar met de coronapolicy… ze gaan nu weer eisen stellen*”, merkt een cliëntondersteuner op in een groepsdiscussie.

Verder vertelt een cliëntondersteuner dat er door COVID-19 veel maatschappelijke initiatieven werden opgezet die hulp bieden aan de kwetsbare groepen in de samenleving. Er waren aan het begin van de crisis meer resources waar mensen een beroep op konden doen.
Een cliëntondersteuner geeft een voorbeeld van een initiatief die verse maaltijden bezorgt bij mensen die niet kunnen koken. Of mensen die nu geregeld worden gebeld voor een praatje door vrijwilligers. Dit gebeurde voor COVID-19 niet. "*Mensen krijgen ineens aandacht alsof het kerst is*", merkt een cliëntondersteuner op in een groepsdiscussie hierover.

Deze initiatieven worden echter minder actief naarmate de tijd verstrijkt. Een cliëntondersteuner denkt dat er in het begin van de crisis veel mensen zich als vrijwilliger aanboden, omdat zij thuis niets te doen hadden: "*Nu veel mensen een 'nieuw normaal' hebben gevonden, neemt daarom misschien ook het aantal vrijwilligers af*".

Weinig verschil

Een cliëntondersteuner vertelt dat er voor sommige cliënten van MEE niet zo veel veranderd is sinds COVID-19: *"Sommige van onze cliënten hebben minder last van de huidige situatie, omdat ze al niet veel hadden. Zeker voor de mensen die geen werk hebben en geen dagbesteding is er niet zo heel veel veranderd. Dingen die voor andere mensen heel normaal zijn, zoals uiteten gaan of naar de bioscoop deden zij sowieso al niet, omdat zij van heel weinig geld moeten leven. Voor hen zijn er dus een heleboel dingen hetzelfde gebleven."*

Conclusie

COVID-19 en de hiervoor genomen maatregelen hebben een sterke invloed op de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die MEE biedt aan haar cliënten. Omdat het werk van MEE-cliëntondersteuners normaal gezien uit vele ontmoetingen met cliënten bestaat, bracht het bieden van zorg op afstand veel praktische dilemma's met zich mee de afgelopen maanden. In dit onderzoek werd duidelijk dat digitale zorg in vele gevallen niet toereikend is voor MEE-cliëntondersteuners om hun cliënten te ondersteunen.

Een van de belangrijkste obstakels die in het onderzoek naar voren kwam is dat op afstand communiceren met cliënten vaak niet een volledig beeld schept van hoe het met iemand gaat. Cliëntondersteuners geven aan dat dit met name komt door het gebrek aan non-verbale communicatie. Voor de doelgroepen die MEE ondersteunt, namelijk mensen met autisme, mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB), psychische problemen of een niet-aangeboren hersenletsel (NAH), is het vaak lastig om zich goed te kunnen verwoorden. Dit zorgt ervoor dat communicatie via de telefoon vaak onduidelijk is. Verder zijn er ook veel cliënten bij MEE die, om verschillende redenen, niet altijd eerlijk zijn tegen hun hulpverleners. Een huisbezoek of een afspraak op kantoor geeft cliëntondersteuners letterlijk meer zicht op iemands persoonlijke situatie, omdat er meer ruimte is voor non-verbale communicatie.

MEE-cliëntondersteuners geven aan dat fysieke afspraken met cliënten nodig zijn in de volgende gevallen:

- Voor het leren kennen van nieuwe cliënten; zonder fysiek contact kunnen cliëntondersteuners moeilijk een vertrouwensband opbouwen met mensen.
- Voor mensen met verslavingsproblematiek, die vaak niet eerlijk zijn tegenover hulpverleners.
- Voor mensen met een zeer klein sociaal netwerk; zij zijn gevoeliger voor sociale isolatie en hulpverleners spelen vaak een belangrijke sociale rol in hun leven.
- Voor situaties waarin de veiligheid van de cliënt in het geding is.

- Voor cliënten met GGZ-problematiek of LVB/GGZ-combinatie, omdat zij in deze tijd angstiger zijn dan normaal.
- Om het sociale netwerk goed te kunnen betrekken bij de hulpverlening.
- Voor mensen die hun regelzaken niet kunnen overzien; deze mensen hebben vaak ook geen laptop, waardoor het zelfstandig regelen van zaken moeilijker is.
- Voor mensen die zorg liever mijden en de telefoon niet opnemen.
- Voor mensen met oplopende schulden.

Omdat digitale zorg voor de doelgroepen van MEE niet altijd toereikend is, organiseren MEE-cliëntondersteuners alternatieve vormen van face-to-face contact met hun cliënten om een goede hulpverlening te kunnen waarborgen. Naarmate de maatregelen rondom COVID-19 wat meer versoepelen, komen de fysieke afspraken met cliënten steeds meer op gang. Dit komt ook omdat cliënten sinds de versoepelingen weer meer een beroep doen op hulpverleners. Onder MEE-cliëntondersteuners is er echter nog wel verdeeldheid over wanneer een fysieke afspraak nu echt nodig is. Waar sommige MEE-cliëntondersteuners alweer veel cliënten ontmoeten, zijn anderen wat meer terughoudend in het face-to-face contact. De persoonlijke houding ten opzichte van COVID-19 is hier een belangrijke factor. Verder spelen de maatregelen die MEE als organisatie heeft genomen ook een rol. Ondanks de versoepelingen op nationaal niveau krijgen MEE-cliëntondersteuners van hun werkgever nog steeds het verzoek om zoveel mogelijk vanuit huis te werken en om formele toestemming te vragen voor fysieke afspraken met cliënten.

COVID-19 en de hiervoor genomen maatregelen hebben verschillende effecten op de levens van de cliënten van MEE. Aan het begin van de crisis viel de zorg en ondersteuning voor veel cliënten weg. Begeleiders kwamen niet meer langs, mensen konden niet naar de dagbesteding of naar hun werk, en kinderen konden niet meer naar school. Cliënten raakten in deze tijd meer geïsoleerd en voelen zich angstig. Vooral voor mantelzorgers was dit een zware tijd, omdat zij vaak geen beroep konden doen op zorgprofessionals. Verder vertelden cliëntondersteuners dat sommige cliënten niet goed begrepen wat er aan de hand was of hoe zij de maatregelen omtrent COVID-19 moesten naleven.

MEE-cliëntondersteuners gaven ook aan dat COVID-19 niet alleen maar negatieve effecten had op de levens van hun cliënten. Sommigen ervaarden de rust en stilte in het openbare leven als prettig. Dit kwam niet alleen door de vermindering in de dagelijkse prikkels, maar ook in de vermindering van hun plichten jegens overheidsinstanties.

Naarmate de maatregelingen rondom COVID-19 meer versoepelden, hebben zorgorganisaties, met inachtneming van de 1,5 meter-maatregel, het fysieke contact tussen hulpverleners weer opgestart. Dagbestedingen zijn weer actief, ambulant begeleiders komen weer langs en procedures die in de voorafgaande periode stil hebben gelegen, komen langzaamaan weer op gang. Wel worden nog steeds veel zaken op afstand geregeld.

De komende periode moet nog blijken wat het ‘nieuwe normaal’ gaat brengen voor MEE-cliëntondersteuners en hun cliënten. De vraag die belangrijk is om te blijven stellen is hoe een juiste afweging te maken van risico’s. Hoewel het bieden van zorg op afstand veiliger lijkt in de context van COVID-19, moeten de risico’s die het gebrek aan face-to-face contact met zich meebrengt ook in acht worden genomen. Omdat uit dit onderzoek gebleken is dat digitale zorg niet altijd toereikend is, moeten MEE-cliëntondersteuners zich blijven afvragen wanneer de afstand tussen hen en hun cliënten te groot wordt om de kwaliteit van de hulpverlening te kunnen waarborgen.