

## 1. Ambtelijke presentatie Welzijn Nieuwe Stijl en De Kanteling

Aanwezig zijn mevrouw Straatman van Movisie, de heer Achterberg van Cliëntenbelang Utrecht, en de ambtenaren mevrouw De Ridder en de heer De Jong. Ook de directeur van Welzijn Woerden zou graag aanwezig geweest zijn maar deze moet zich laten verexcuseren. Mevrouw Straatman geeft een toelichting.

### Presentatie Welzijn Nieuwe Stijl

De presentatie van mevrouw Straatman is ook op papier beschikbaar en wordt ter vergadering uitgereikt.

Mevrouw Straatman is als adviseur werkzaam bij Movisie, een kennisbureau voor maatschappelijke ontwikkelingen, en uit dien hoofde door de gemeente Woerden ingehuurd om te ondersteunen bij het introduceren van Welzijn Nieuwe Stijl. Welzijn Nieuwe Stijl is een stimuleringsprogramma om gemeenten en welzijnsorganisatie te faciliteren om de Wmo vernieuwend en in volle breedte uit te voeren en de mogelijkheden van de Wmo beter te gaan benutten.

### Presentatie De Kanteling

De Kanteling slaat op een kanteling in het denken rond het verstrekken van voorzieningen in het kader van de Wmo. Gemeenten stimuleren hun burgers om te participeren aan de maatschappij. Mensen die dat (nog) niet kunnen worden daarbij ondersteund. Maar hoe doe je dat, welke verplichtingen heeft de gemeente binnen de Wmo om beperkingen te compenseren – het zgn. compensatiebeginsel – en welke mogelijkheden heeft de gemeente hiervoor? In het VNG-project De Kanteling hebben verschillende pilot-gemeenten zich gebogen over de vraagverheldering, d.w.z. het proces om de behoefte van de burger te achterhalen. Na het formuleren van de vraag is het vinden van een passende ondersteuning het tweede moment waar de burger zelf regie over heeft. Burgers weten heel goed wat ze willen en kunnen veel zelf oplossen, maar waar dat niet lukt is ondersteuning gewenst, om de beperking te compenseren. Welke instelling die ondersteuning biedt of welke specifieke ondersteuningsvoorziening het wordt, moet ook weer een keuze van de klant zelf zijn. Hiervoor is het werken in netwerken belangrijk. In de praktijk betekent dit dat iemand met een heel andere oplossing voor zijn vraag vertrekt dan hij of zij verwachtte.

Voor meer informatie zie [www.vng.nl/dekanteling](http://www.vng.nl/dekanteling).

De commissie krijgt gelegenheid verhelderende vragen te stellen.

Mevrouw Van Rootselaar (CU/SGP) vraagt hoever deze ontwikkeling op dit moment in Woerden is.

De heer Chr. de Jong antwoordt dat er eerst op de oude manier is gewerkt met de Wmo, maar dat bleek niet de juiste manier te zijn om met de Wmo om te gaan. Nu wordt iedere aanvraag via een huisbezoek bekeken, er wordt breed doorverwezen en warm doorverwezen (d.w.z. de gemeente belt en maakt een afspraak voor de klant), dus die brede gedachte wordt gaandeweg steeds verder ontwikkeld.

De heer Hoogerbrugge (CDA) vindt het allemaal erg bekend klinken. Bij de start van de Wmo was “de eigen kracht” ook al dé term. Is er nu iets veranderd of niet?

Mevrouw Straatman antwoordt dat het nog niet voor iedere betrokken ambtenaar algemeen gebruik is. De samenhang tussen Welzijn Nieuwe Stijl en de verbinding van collectieve en individuele arrangementen is niet vanzelfsprekend. Daar staan nog grote schotten tussen, en de intake werd voorheen veel strikter aangepakt, er was meer protocol, waarbij de klant al dan niet recht bleek te hebben op een voorziening.

De heer Chr. de Jong wijst erop dat er ook bij de klant wel eens iets misging: men kwam bijvoorbeeld een scootmobiel vragen maar gebruikte hem achteraf niet. Nu komt iemand met de vraag “Ik heb problemen met lopen en wat kunnen jullie mij aanraden”.

Wethouder Ypma merkt op dat het toch wel een behoorlijke verandering betekent. Maar de ervaring met De Kanteling is positief, omdat mensen uiteindelijk meer geholpen worden om te participeren, en daar is de Wmo ook voor bedoeld: zodat iedereen mee kan doen.

De heer Rijnders (VVD) vraagt hoe de *klanten* deze verandering ervaren, waarop de heer Chr. de Jong antwoordt dat dat nog een kwestie van aftasten is. Belangrijk is dat de ambtenaren goed

geïnstreueerd zijn zodat ze kunnen zien wat nodig is voor de klant. Voor de klant is het soms wel wennen dat hij niet krijgt wat hij gevraagd heeft, maar in grote lijnen is er tevredenheid. Mevrouw Straatman voegt daar een ervaring vanuit de pilots aan toe: klanten zijn heel blij dat ze weer aangesproken worden op wat ze wél kunnen in plaats van op hun beperking. De heer Van Ekeren (IB) denkt dat het ideaal zou zijn als een hulpvraag niet eens gesteld zou hoeven worden. Hoe voorkom je die vraag?

Mevrouw Straatman vertelt dat de situatie van 'zorgmijders' met name een probleem is: zij worden niet gezien en je kunt er dus ook niet op inspelen. Hoe voorkom je de vraag: dat zit eigenlijk in andere prestatievelden van de Wmo, zoals 'investeren in leefbaarheid en samenhang', zodat er netwerken om mensen heen ontstaan waardoor ze niet bij de gemeente om hulp hoeven te vragen.

Wethouder Ypma illustreert het aan de hand van een aantal in elkaar passende cirkels: in De Kanteling wordt eerst gekeken naar de buitenste cirkel (wat kunt u zelf doen), dan naar de volgende cirkel (wie heeft u om u heen om u te helpen), dan de derde cirkel (wat kunnen wij collectief organiseren, inclusief preventie), en dan komt de binnenste cirkel pas aan bod (de individuele voorzieningen). Dat is dus het allerlaatste vangnet. Die individuele voorzieningen zijn het duurst, en daarom wordt eerst naar *voorliggende* voorzieningen gekeken. Ook is het de taak van de gemeente om de *preventie* goed op orde te hebben.

Wethouder Ypma vertelt dat Cliëntenbelang Utrecht gaat samenwerken met de gemeente Woerden.

De heer Achterberg krijgt het woord voor een toelichting.

Hij vertelt dat Cliëntenbelang Utrecht samen met Hogeschool Utrecht betrokken is bij een project om in twee gemeentes in de provincie Utrecht De Kanteling te volgen: Amersfoort, en Woerden. Cliëntenbelang wil graag uitvinden hoe De Kanteling in de praktijk werkt, en wil dat doen via cliëntgesprekken. Het is niet alleen nieuw voor ambtenaren maar ook voor cliënten: zij moeten leren de hulpvraag anders te formuleren. Ze raken dus hun zekerheden kwijt en Cliëntenbelang wil weten wat de gevolgen daarvan zijn.

De heer Niewold (D66) wijst op een spanningsveld tussen de 8 bakens die genoemd werden in de presentatie. Aan de ene kant moet de gemeente aanbodgericht werken en aan de andere kant moet er ruimte worden gelaten voor de professional. Hoe kijkt mevrouw Straatman daar tegenaan?

Mevrouw Straatman antwoordt dat het onmogelijk is om alle 8 bakens tegelijkertijd door te voeren. Dan ontstaat er inderdaad een spanningsveld. De professional moet leren signalen te herkennen en weten hoe daarop in te spelen. Sommige pilotgemeenten gingen tot heel ver achter de voordeur, en daar is discussie over ontstaan: wordt het niet te intimiderend, waar blijft de privacy van de cliënt? Dat is een lastige discussie.

De heer Hoogerbrugge (CDA) vraagt de heer Achterberg of het onderzoek van Cliëntenbelang een diepteonderzoek wordt, en wat er gebeurt als een cliënt naar zijn buurman verwezen wordt voor hulp en die buurman wordt ziek. Hoe lang wordt een situatie door Cliëntenbelang gevolgd? De heer Achterberg antwoordt dat er geen geld is om een cliënt langere tijd te monitoren. De bedoeling is om met de leden van het klantenpanel in gesprek te gaan in de hoop de nodige signalen op te kunnen vangen.

De heer Van Ekeren (IB) concludeert dat er momenteel in Woerden nog aan wordt gewerkt om dat klantenpanel vorm te geven. Wat betreft die buurman: De Kanteling biedt ook mogelijkheden om, vanuit de kennis van de professional, een groep vrijwilligers te ondersteunen in een wijk zodat er een andere buurman kan starten waar de eerste moest ophouden. Dat zou de ideale situatie zijn. Heeft mevrouw Straatman daar ervaring mee?

Mevrouw Straatman verwijst hiervoor naar het brede Wmo-veld: dat omvat prestatieonderdelen zoals ondersteuning van mantelzorgers, en een van de taken daarin is dat die welzijnswerkers het niet zelf doen maar anderen mobiliseren, burgers initiatief laten nemen.

Mevrouw De Ridder vult aan dat aanpak welzijnzorg ook preventie/mantelzorg bevat. Daarnaast is er het Project Regieondersteuning, waarbij de ouderenadviseur met groepjes vrijwilligers de zorgmijders opzoekt. Het wordt dus al toegepast in Woerden en het is zeker de bedoeling dat dat uitgebouwd wordt.

Hoe ziet dat er in de praktijk uit: de welzijnswerker is gewend een klaverjasclub te begeleiden en mensen komen vanzelf naar het buurthuis, maar Welzijn Nieuwe Stijl gaat ervan uit dat die professional niet meer in het buurthuis is maar in de wijken is, waar hij op zoek gaat naar de mensen die niet komen. En dan is er een *vrijwilliger* in het buurthuis om de klaverjasclub te begeleiden.

De heer Becht (D66) is heel benieuwd hoe de individuele cliënt dit gaat ervaren. Wordt dat in de klantenpanels ook meegenomen?

De heer Achterberg antwoordt bevestigend. Mensen gaan hun eigen verhaal vertellen en zullen aangeven of ze tevreden zijn met de nieuwe aanpak. Velen zullen eraan moeten wennen; belangrijk is dat deze nieuwe aanpak goed uitgelegd en gecommuniceerd wordt. Daar ligt een taak voor belangenorganisaties, om hun achterban goed op te voeden en te vertellen hoe hun vraag om ondersteuning nu gesteld moet worden.

Wethouder Ypma meldt dat de programmabegroting in het kader van de Wmo de komende jaren 3 kernpunten bevat: 1) De Kanteling; 2) de voorliggende voorzieningen; 3) overstap van rechtmatigheid naar doelmatigheid.

Er kan inderdaad ongelijkheid ontstaan, maar de wethouder heeft naar de afdeling nadrukkelijk gecommuniceerd dat dit de richting is. Daar draagt zij bestuurlijke verantwoordelijkheid voor.

Maar het zal zeker discussie opleveren en komt hier dus ongetwijfeld wel weer terug.

De wethouder vraagt mevrouw De Ridder een toelichting te geven op wat er het komende jaar gebeuren gaat.

Mevrouw De Ridder meldt dat de afdeling in maart de evaluatie van 2010 en de eerste evaluatie van het nieuwe beleidskader aan het college wil aanleveren. Er lopen 2 onderzoeken vanuit het college op de beide afdelingen om te zien hoe het anders kan in de Wmo, vanwege de bezuinigingen. De Wmo-raad zal daarbij betrokken worden. **De evaluatie van het nieuwe beleidskader zal op enig moment ook aan de raad worden voorgelegd.**