



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Het Gesprek

DEEL II: PRAKTISCHE HANDREIKING



Het Gesprek

Deel II: Praktische Handreiking

Colofon

Deze publicatie is uitgegeven door de VNG in het kader van project De Kanteling, december 2010.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

www.vng.nl/dekanteling

Tekst

Rob de Boer (VNG)

Foto's

Rob de Boer (VNG)

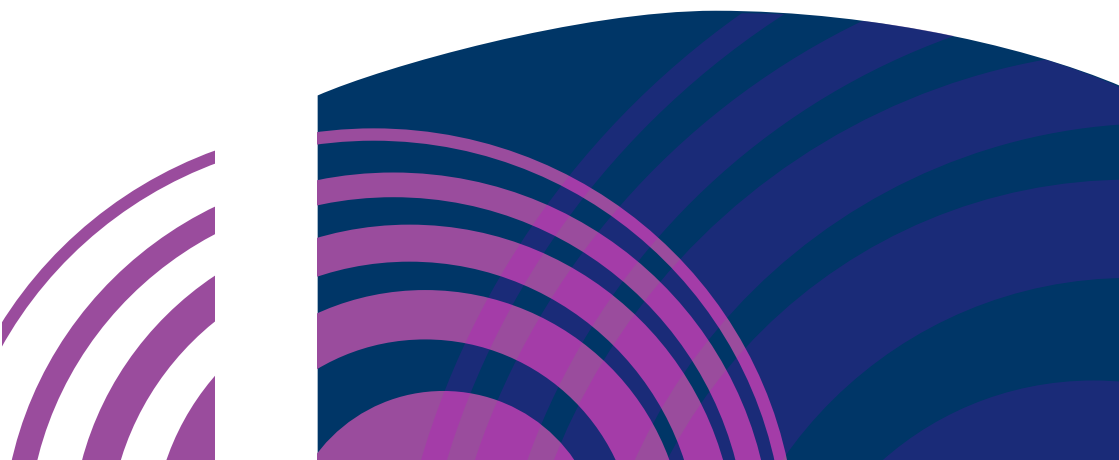
Opmaak

Chris Koning (VNG)

Druk

Drukkerij Excelsior, Den Haag

Copyright 2010, VNG



Inhoudsopgave

1	Inleiding en context	5
2	Denken in resultaten en Het Gesprek	9
3	Wat is Het Gesprek?	13
4	Drie pilots in het kort	15
	Helmond: In gesprek met maatwerkers	15
	Opsterland: Vraagverhelderen met partners	17
	Nieuwegein: Een centrale rol voor de Wmo-consulent	18
5	Toeleiding naar Het Gesprek	21
6	Organisatie en inhoud van Het Gesprek	23
	Waar gaat het over?	23
	Hoe lang duurt het?	24



Waar vindt het gesprek plaats?	25
Thuis of op locatie	25
Gemeente of partnerorganisatie	25
Centraal of decentraal	26
Gekantelde formulieren	27
Organisatie van het gesprek samengevat	29
7 De gespreksvoerder	31
Competenties van de gespreksvoerder	31
Wie voert het gesprek?	33
Deskundigheidsbevordering	35
Toewijzen van voorzieningen	36
8 Investeren in Het Gesprek	39



1 Inleiding en context

In het najaar van 2008 is de VNG gestart met het Wmo-project De Kanteling. Het project ondersteunt gemeenten bij het invullen van de compensatieplicht in de Wmo. De wet schrijft immers niet voor hoe gemeenten de compensatieplicht vorm moeten geven. Het gaat om het resultaat dat bereikt moet worden: zelfredzaamheid en participatie van burgers met een beperking. Die nieuwe manier van werken noemen we 'kantelen'.

Het project heeft een praktisch spoor en een juridisch spoor. In het kader van het praktijkspoor zijn er 12 pilotgemeenten geselecteerd die ervaring opdoen met een gekantelde aanpak. De ervaringen van deze gemeenten gebruiken we bij het produceren en verspreiden van instrumenten¹. Het juridisch spoor is gericht op de ontwikkeling van een nieuwe modelverordening. Hierin werkt de VNG samen met de CG-Raad en CSO. Dit proces heeft geleid tot het denken in resultaten.

¹ Op www.vng.nl/dekanteling zijn van verschillende pilots beleidsdocumenten, vragenlijsten, instrumenten voor vraagverheldering en andere stukken beschikbaar.

We stappen hierbij af van het denken in voorzieningen, zoals in de Wvg gebruikelijk was en in de AWBZ nog altijd gebruikelijk is. Voorop staat nu het resultaat, dat ter compensatie van de beperkingen die iemand ondervindt bereikt moet worden, zodat de burger zichzelf kan redden en kan participeren. In een eerdere publicatie² is het denken in resultaten uitgebreid toegelicht.

De Kanteling is opgebouwd rond vijf functies waar een burger mee te maken krijgt als hij een beperking ervaart in zijn deelname aan de samenleving.



De burger, of iemand die namens hem of haar spreekt, zal zich vroeg of laat ergens melden (**het eerste contact**). Dit kan bij het gemeentelijk Wmo-loket zijn, maar ook bij een mantelzorger, welzijnswerker of huisarts. In **het gesprek** tussen burger en (een vertegenwoordiger van) de gemeente wordt vervolgens de situatie in kaart gebracht en worden afspraken gemaakt over passende oplossingen. Het gesprek kan bestaan uit één of meer contacten. Niet alleen de beperking van de burger staat hierbij centraal, maar ook de context waarin hij die beperking ervaart. Startpunt en basis voor het gesprek is een ‘melding’ waarin de situatie in brede zin beschreven wordt en niet een aanvraag voor een specifieke voorziening. Uiteindelijk wordt de burger ondersteund met één of meer oplossingen die passen bij zijn individuele situatie (**het arrangement**). Soms is daarbij sprake van een formele aanvraag als het gaat om de **toewijzing** van individuele voorzieningen.

2 Bouwsteen modelverordening: Denken in resultaten, te downloaden via www.vng.nl/dekanteling

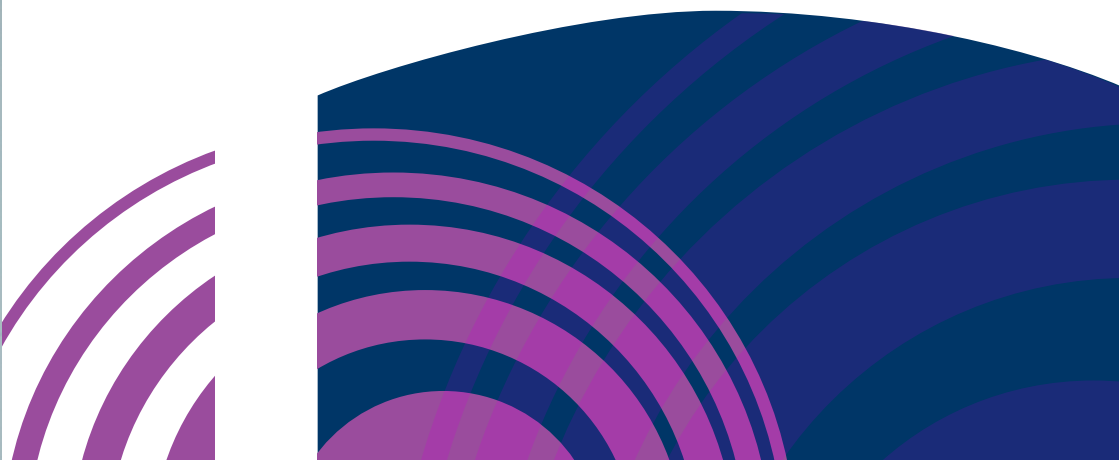
Het gesprek is een centraal element in De Kanteling. We brengen over dit onderwerp dan ook twee publicaties uit. Deel I in het kader van het juridisch spoor³, en deel II in het kader van het praktisch spoor (voorliggend boekje). Deel I richt zich vooral op de betekenis van het denken in resultaten voor 'het gesprek' en de modelverordening, en neemt een juridische invalshoek. Deel II, deze publicatie, is bedoeld als praktische handreiking. We willen gemeenten een hulpmiddel geven bij het maken van keuzes rond de inrichting van 'het gesprek'.

Zoals de andere publicaties in het kader van De Kanteling is ook dit boekje niet bedoeld als blauwdruk, maar eerder als inspiratiebron. De voorbeelden die we geven uit de verschillende gemeenten zijn uiteraard niet één op één toe te passen in alle andere gemeenten in Nederland. Er moet altijd een vertaalslag gemaakt worden naar de eigen lokale context. De centrale vraag in deze publicatie is: 'Hoe kun je als gemeente het gesprek organiseren?'

In dit boekje brengen we de keuzes in beeld die gemeenten kunnen maken ten aanzien van de inrichting en organisatie van het gesprek. De rode draad wordt gevormd door drie pilotgemeenten die elk een andere benadering hebben gekozen voor De Kanteling. In ieder hoofdstukje laten we zien welke keuzes er in die gemeenten gemaakt zijn bij de verschillende aspecten van het gesprek.

3 Het Gesprek deel I is, net als alle andere publicaties, te downloaden via www.vng.nl/dekanteling





2 Denken in resultaten en Het Gesprek

Het denken in resultaten is een belangrijke pijler in het project De Kanteling. Startpunt voor het denken in resultaten is de compensatieplicht. In artikel 4 van de Wmo is bepaald dat gemeenten hun burgers moeten compenseren op vier domeinen. Dit zijn:

- het voeren van een huishouden;
- zich in en om de woning verplaatsen;
- zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel; en
- medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

De wet bepaalt echter niet op welke manier dit moet gebeuren. Gemeenten zijn vrij in het invullen van de compensatieplicht. Het resultaat staat voorop.

De vier domeinen van artikel 4 Wmo zijn verschillend van aard en omvang en daardoor lastig te vertalen naar de praktijk. Om toepassing mogelijk te maken hebben wij deze, in samenwerking met de CG-Raad en CSO, vertaald in acht concrete en daardoor goed werkbare resultaten. Zo is duidelijk wat de reikwijdte van de compensatie is en wat daarom



tot de verantwoordelijkheid van gemeenten behoort. Tegelijkertijd weet een burger wanneer compensatie verwacht mag worden, of dat er sprake is van eigen verantwoordelijkheid.

Alle aspecten uit de vier domeinen hebben een plaats gekregen in de acht resultaten:

- 1 ledere burger kan wonen in een schoon en leefbaar huis
- 2 ledere burger kan wonen in een voor hem/ haar geschikt huis
- 3 ledere burger kan beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften
- 4 ledere burger kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding
- 5 ledere burger kan thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren
- 6 ledere burger kan zich verplaatsen in, om en nabij het huis
- 7 ledere burger kan zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel

- 8 Iedere burger heeft de mogelijkheid om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten

In de bouwsteen 'Denken in resultaten' worden deze acht resultaten nader uitgewerkt. Daarin wordt bijvoorbeeld gespecificeerd wat we bedoelen met 'een schoon en leefbaar huis' en 'een geschikte woning'. Hier volstaan we met deze opsomming.

Het denken in resultaten vertaalt zich in een wezenlijk uitgangspunt ten aanzien van het gesprek. Het bestaat uit twee onderdelen (functies) die achtereenvolgens plaatsvinden:

- 1 Vaststellen van het te behalen resultaat, door het gezamenlijk in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte van de burger;
- 2 Afspraken tussen burger en gemeente over de oplossingen.

Deze volgtijdelijkheid is cruciaal. Het gaat erom eerst te bepalen wat het resultaat is dat behaald moet worden voordat er over oplossingen gesproken wordt.

Deze benadering leidt tot een fundamenteel andere relatie tussen burger en gemeente op het gebied van maatschappelijke ondersteuning.

In het oude Wvg kader ging het om voorzieningen, in de Wmo gaat het om resultaten. De situatie is niet meer dat een burger een 'claim' neerlegt en de gemeente beoordeelt of dat terecht is of niet. Het gaat er nu om of burger en gemeente gezamenlijk tot oplossingen kunnen komen die de specifieke ondersteuningsbehoefte dekken. Dit vraagt een andere houding en benadering dan alleen het toetsen van aanvragen.

In de gemeente Kerkrade wordt gewerkt met door Wmo-consulenten zelf opgestelde 'tegeltjeswijsheden'. Dit zijn vuistregels die voor alle contactmedewerkers (van de gemeente of van een van de aanbieders) richting geven aan hun interactie met de burgers. Eén van deze wijsheden is: 'Alle vragen van de burger zijn per definitie zinvol'.





3 Wat is Het Gesprek?

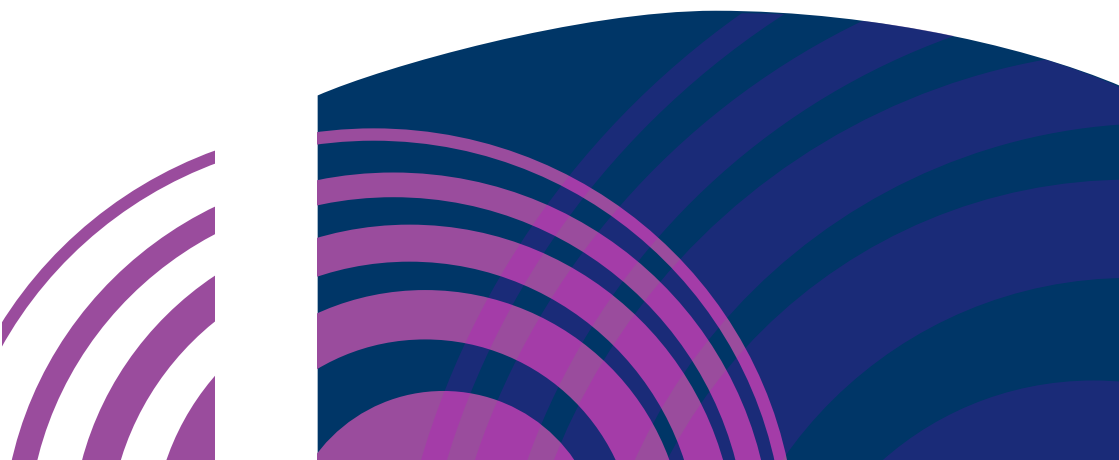
De doelstelling van het gesprek is om voor iedere individuele burger tot passende oplossingen te komen. Dit vraagt om ruime aandacht voor de specifieke situatie van de burger en tevens om een bredere blik dan alleen de beschikbare individuele verstrekkingen. Om tot maatwerkoplossingen te kunnen komen is de eerste stap het onderkennen van de grote diversiteit onder burgers en hun situaties. Vanuit deze gedachte benadrukken we dat er eerst gekeken moet worden naar het verhelderen van de vraag van de burger voordat er over oplossingen gesproken wordt. In de fase van vraagverheldering is het van belang om ruimte te bieden aan alle mogelijke vragen die de burger kan hebben. Door vooraf in te kaderen blijft mogelijk een deel van de vraag of van de context buiten beeld.

Het startpunt van het gesprek met de burger is in een gekantelde gemeente dan ook niet meer een aanvraag voor een specifieke (individuele) voorziening, maar een 'melding' van een (probleem)situatie. Als een burger door middel van een formulier een aanvraag indient heeft hij daarmee impliciet zijn behoefte al vertaald in een oplossing. Boven-

dien wordt hij daarbij beperkt tot het beschikbare aanbod. De Kanteling vraagt om een meer vraaggerichte benadering.

Het gesprek is een wederzijds proces. Het vraagt iets van de gespreksvoerder, maar ook van de burger. Het bepalen van de ondersteuningsbehoefte van de burger is niet een eenzijdige actie van (of namens) de gemeente, vergelijkbaar met het doorlopen van een beslisboom. Het is een dialoog waarbij in gezamenlijkheid de situatie van de burger in kaart wordt gebracht om zo vast te stellen voor welk resultaat de burger eigenlijk compensatie nodig heeft. Dit geldt ook voor de volgende stap in het traject: het zoeken naar passende oplossingen. Ook hier wordt in het gesprek de hele context waarin de burger zich bevindt meegenomen, en niet alleen de door hem ervaren beperking. Er is geen één op één relatie tussen resultaten en oplossingen. Wat voor de ene burger een goede ondersteuning is bij bijvoorbeeld het voeren van een huishouden kan voor een ander juist niet handig zijn. Kortom, het gesprek is er primair voor bedoeld om te bepalen wat iemand nodig heeft. Als wordt afgesproken dat een individuele voorziening onderdeel is van het arrangement wordt getoetst of deze kan worden toegewezen of niet.

In sommige gevallen is het goed om naast de burger zelf één of meer andere personen bij het gesprek te betrekken. Mensen met een (lichte) verstandelijke beperking zijn bijvoorbeeld niet altijd in staat om volledig zelfstandig hun ondersteuningsbehoefte te formuleren. Deze groep, maar ook ouderen, verwachten soms teveel van zichzelf en schatten daardoor de eigen mogelijkheden hoger in dan werkelijk het geval is. Het is dan goed als er een vertrouwenspersoon (familielid, mantelzorger) aanwezig is die een meer realistische invalshoek kan inbrengen.



4 Drie pilots in het kort

Alle pilotgemeenten van het project besteden aandacht aan ‘het gesprek’. In dit boekje stellen we drie pilots centraal die daar verschillende keuzes in gemaakt hebben: Helmond, Opsterland en Nieuwegein. Bij de verschillende onderwerpen beschrijven we op welke manier deze gemeenten ermee omgaan. Voor een algemeen beeld van de pilots geven we eerst een korte beschrijving van het gesprek en de Wmo-uitvoering in de drie gemeenten.

Helmond: In gesprek met maatwerkers

Onder de noemer ‘Persoonlijke Ondersteuning’ heeft de gemeente Helmond een ingrijpende vernieuwing van de lokale Wmo-uitvoering ingezet. Belangrijk onderdeel van de Wmo volgens de nieuwe filosofie zijn de ‘maatwerkers’.

Inwoners van Helmond die bij de Zorgpoort (Wmo-loket) aankloppen voor huishoudelijke hulp krijgen, naast een eventuele voorlopige toewijzing van hulp bij het huishouden, een maatwerktraject aangeboden. De doelstellingen van dit traject zijn het in kaart brengen van de situatie

van de burger, het activeren van de eigen kracht en informele ondersteuning, en het maken van afspraken over passende ondersteuning in een individueel ondersteuningsplan (IOP). Het gaat in het maatwerktraject dus niet alleen over (individuele) Wmo-voorzieningen, maar over de participatiemogelijkheden van de cliënt in brede zin. Voor dit hele traject zijn per cliënt maximaal 12 keer 1 uur beschikbaar. Dit biedt de maatwerkers veel ruimte om alle levensgebieden te bespreken. In de praktijk blijken de Maatwerkers voor het gesprek gemiddeld 3 á 4 uur nodig te hebben. Voor een opvolggesprek een aantal maanden na het maatwerktraject is altijd 2 uur gereserveerd. Maatwerk is een dienst die apart door de gemeente wordt aanbesteed. De dienst wordt uitgevoerd door verschillende aanbieders (zorgaanbieders en welzijnsorganisaties), en dus niet door gemeentelijke Wmo-consulenten.

Het tweede belangrijke element in de Helmondse Wmo is de ontwikkeling van een nieuwe individuele voorziening 'Persoonlijke Ondersteuning'. Naast huishoudelijke hulp die puur aan individuele woningen gebonden is kan Persoonlijke Ondersteuning bestaan uit lichte vormen van coaching en ondersteuning bij het voeren van een huishouden of intensievere vormen van begeleiding bij ontregelde situaties. Het leidende principe is 'Collectief waar kan, individueel waar moet'.

Voor mensen die na de eerste voorlopige toewijzing voor huishoudelijke hulp in aanmerking willen blijven komen is een maatwerktraject een voorwaarde.

De gemeente Helmond investeert dan ook in mantelzorgondersteuning, vrijwilligerswerk en de ontwikkeling van nieuwe vormen van collectieve ondersteuning. Voorbeelden van nieuwe collectieve voorzieningen zijn de ondersteuning bij de maaltijdbereiding en het doen van de was. Deze ondersteuning wordt (op termijn) niet meer gegeven als individuele hulp bij het huishouden. Doelstelling is dat hierdoor minder beroep gedaan hoeft te worden op professionele hulp, waardoor de kwaliteit van die individuele hulp gehandhaafd kan worden.

De verwachting is dat de investeringen in het voeren van het gesprek,

de ontwikkeling van nieuwe collectieve voorzieningen en het groter beroep op eigen kracht en informele ondersteuning zich vertalen in besparingen in de verstrekking van individuele voorzieningen en per saldo lagere uitgaven in het kader van de Wmo.

Opsterland: Vraagverhelderen met partners

De gemeente Opsterland zet in op een stevig Wmo-loket: Het Wmo-informatiepunt. Er zijn loketten gevestigd in de drie grootste kernen van de gemeente (Beetsterzwaag, Ureterp en Gorredijk). De informatiepunten hebben een centrale rol in de woonservicegebieden die rond de drie genoemde kernen gevormd zijn.

Het gesprek met de burger wordt meestal gevoerd door de Wmo-adviseurs van het informatiepunt. De behandeling van aanvragen voor individuele voorzieningen is de taak van Wmo-consulenten, die in de backoffice zitten op het gemeentehuis. Het uitgangspunt is om het gesprek zoveel mogelijk bij de burger thuis te voeren, maar dat is niet altijd haalbaar.

Er is een instrument voor vraagverheldering in ontwikkeling dat door de Wmo-adviseurs, maar ook door medewerkers van partnerorganisaties in gebruik genomen wordt die in het kader van de woonservicegebieden met de gemeente samenwerken. Dit zijn de woningcorporaties, een aantal zorgaanbieders, de welzijnsorganisatie, MEE Friesland en het zorgkantoor. Het instrument wordt gezamenlijk met de partners ontwikkeld zodat het draagvlak groot is. Het is de bedoeling om het gesprek steeds meer (ook) door partnerorganisaties te laten voeren. Door daarvoor een uniform instrument te gebruiken zou het voor de burger niet uit moeten maken of hij zijn gesprek heeft met een aanbieder of met een Wmo-adviseur. Het instrument is opgebouwd rond een aantal thema's (wonen, contacten, zelfredzaamheid, mantelzorg, gezondheid) en is erop gericht in brede zin de situatie van de burger in kaart te brengen. Een eventuele aanvraag van voorzieningen blijft overigens een gemeentelijke aangelegenheid. Als proef is er gestart met de cliënten



die als gevolg van de pakketmaatregel geen indicatie meer hebben voor ondersteunende begeleiding vanuit de AWBZ.

Opsterland heeft een groot oppervlak en heeft 16 kernen. Om zo decentraal mogelijk de aansluiting te maken met de kleinere dorpen wordt de ontwikkeling van dorpssteunpunten gestimuleerd. De steunpunten hebben een rol bij het signaleren van individuele problematiek, het aanpakken van knelpunten, het stimuleren van vrijwillige inzet van de dorpsbewoners en het signaleren van lacunes in het diensten en voorzieningenniveau in het dorp. Vrijwilligers bemensen de steunpunten. Een deel van de eerste contacten met burgers vindt dus plaats in de dorpssteunpunten. Punt van ontwikkeling is de afstemming tussen dorpssteunpunten en het Wmo-informatiepunt en de rolverdeling tussen de vrijwilligers en de Wmo adviseurs.

Nieuwegein: Een centrale rol voor de Wmo-consulent

Nog voor de invoering van de Wmo in 2007 zijn er in Nieuwegein al

stappen gezet die 'kantelen' genoemd kunnen worden. Al lange tijd gaat vrijwel al het contact met de burger via een huisbezoek. De Wmo-consulenten van de gemeente hebben een centrale rol in de integrale vraagbenadering van de burger. De betrokkenheid van de consulenten strekt tot over de grenzen van de Wmo. Toeleiding naar schuldhulpverlening, aanvragen bijzondere bijstand, toeslagen of AWBZ-indicaties worden regelmatig door de consulenten voor cliënten gedaan. De indicatiestelling voor eventuele individuele voorzieningen wordt grotendeels ook door de consulenten gedaan. Er wordt veel geïnvesteerd in het werven en scholen van geschikte consulenten. Er werken alleen consulenten met een paramedische HBO opleiding (meestal ergo- of fysiotherapeuten). Bovendien worden er regelmatig bijeenkomsten georganiseerd met partnerorganisaties, zodat de kennis van de sociale kaart op peil blijft en de lijnen kort.

De huidige ontwikkelingen richten zich op het tot stand brengen van



verbindingen binnen Woonservicezones en het realiseren van een decentrale loketfunctie in de wijk. In bestaande gezondheidscentra en welzijnsgebouwen worden loketten en informatiepunten van de verschillende partners gebundeld, waaronder de verschillende welzijnsactiviteiten, vrijwilligerswerk, gemeentelijke informatie over milieu en openbare ruimte, wijkmanagers, woningbouwcorporaties, maatschappelijk werk en uiteraard het Wmo-loket. Naast de loketfunctie gaat het in de Woonservicezones om het signaleren en aanpakken van collectieve trends en individuele ondersteuningsvragen. Een belangrijke rol in de individuele ondersteuning hebben de zogenoemde 'spinners'. Dit zijn welzijnswerkers die het gesprek aangaan met (sociaal kwetsbare) burgers met complexere problematiek en het mandaat krijgen om in de backoffices van de verschillende betrokken partnerorganisaties de noodzakelijke hulp en ondersteuning te regelen. Ze vormen daarmee een aanvulling op de al aanwezige Wmo-consulenten.



5 Toeleiding naar Het Gesprek

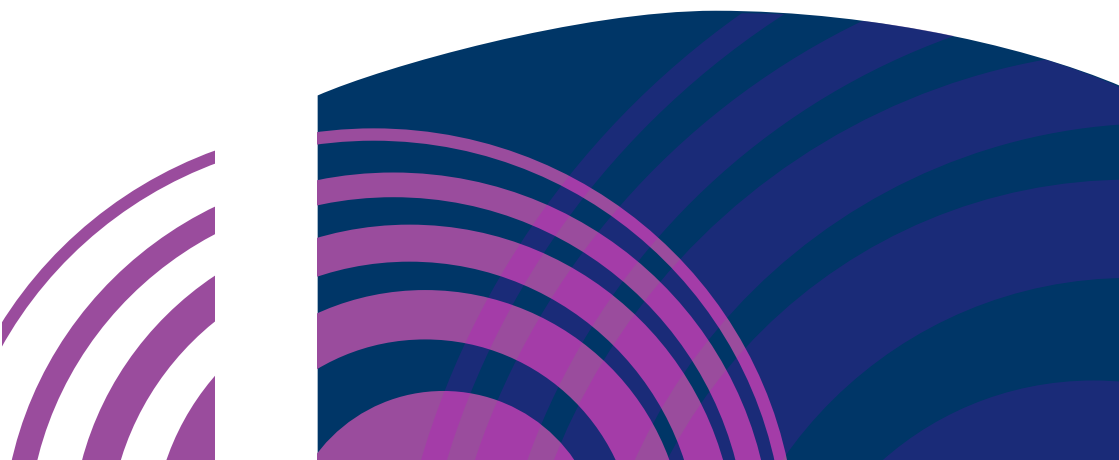
Het is niet nodig en ook niet haalbaar om een uitgebreid gesprek te voeren met iedere burger. Soms is de situatie van een burger al bekend, of is op voorhand duidelijk dat het een eenvoudige ondersteuningsvraag betreft. Ook kan het gesprek (al dan niet tijdelijk) ingezet worden voor doelgroepen die speciale aandacht nodig hebben in de gemeente. Een gemeente met sterke vergrijzing kan bijvoorbeeld prioriteit geven aan de groep ouderen. Er moeten keuzes gemaakt worden over wie wel en wie geen gesprek aangeboden krijgt en hoe en door wie die selectie gemaakt wordt.

In het gekantelde model zoals beschreven in de inleiding gaan we ervan uit dat een burger met een ondersteuningsbehoefte zich ergens meldt (of gesignaleerd wordt). Deze melding noemen we het eerste contact en vormt het startpunt voor het traject. De kern van de afweging is eigenlijk of al voldoende bekend is over de burger om tot passende ondersteuning te komen. Is dat het geval dan is geen (aanvullend) gesprek nodig. Vooral bij nieuwe cliënten bestaat het risico dat het om een ogenschijnlijk enkel- of eenvoudige ondersteuningsvraag gaat, terwijl

er in werkelijkheid meer aan de hand is. Het uitgangspunt in veel (pilot) gemeenten is dan ook om bij iedere nieuwe melding altijd een gesprek aan te bieden, veelal door middel van een huisbezoek.

Toeleiding naar het gesprek in drie pilotgemeenten

Helmond	Opsterland	Nieuwegein
<p>Toeleiding wordt gedaan door de consulenten van het Wmo-loket. In principe komt iedereen met een indicatie voor hulp bij het huishouden (persoonlijke ondersteuning) in aanmerking voor het gesprek (maatwerktraject). Uitzonderingen zijn 85 plussers en mensen die al in een zwaarder hulpverleningstraject zitten (vaak OGGz).</p>	<p>Afhankelijk van waar de burger binnenkomt wordt de toeleiding gedaan door de vrijwilligers in de dorpssteunpunten, de Wmo-adviseurs in het Wmo-informatiepunt, of medewerkers van partnerorganisaties. Er zijn (nog) geen vaste criteria voor toeleiding naar het brede gesprek.</p>	<p>In Nieuwegein krijgt iedere burger met een ondersteuningsbehoefte in principe een breed gesprek. De Wmo-consulenten filteren wel een eenvoudige (herhalings) vragen eruit. Burgers die op andere plaatsen dan het Wmo-loket het eerste contact hebben, bijvoorbeeld bij de woningbouwcorporatie, kunnen worden toegeleid naar een 'spinner' voor het gesprek.</p>



6 Organisatie en inhoud van Het Gesprek

Waar gaat het over?

We gaan bij een gekantelde werkwijze uit van de vraag van de burger. In veel gevallen betekent dit dat er breder gekeken moet worden dan de vier domeinen die onder de compensatieplicht van de Wmo vallen. De vraag of het probleem van de burger houdt zich meestal niet aan de grenzen tussen de verschillende wettelijke kaders. Als het gaat om de woon- en leefomgeving is bijvoorbeeld ook het onderwerp veiligheid van belang. Als het gaat om participatie kan dat ook betrekking hebben op arbeidsparticipatie, en dus de verbinding met bijvoorbeeld de afdeling sociale zaken van de gemeente. Bovendien is er in veel gevallen sprake van een zorgbehoefte in het kader van de AWBZ of Zvw. De gemakkelijkste oplossing voor de burger is als hij voor al deze zaken terecht kan op dezelfde plek.

Voor een integrale vraagbenadering is het van belang dat gespreksvoerders naast voldoende kennis van de mogelijkheden en de sociale kaart op het gebied van de Wmo ook iets weten over aanpalende terreinen. Er zijn echter grenzen aan wat één persoon kan beheersen. Van ge-

spreksvoerders kan niet verwacht worden dat zij op alle levensdomeinen en bij alle wettelijke kaders over alle benodigde kennis en vaardigheden beschikken. Er treedt een spanningsveld op tussen specialisme en generalisme.

De Wondervraag in Rotterdam IJsselmonde

In de Rotterdamse deelgemeente IJsselmonde gaan de gespreksvoerders (vlechtwerkers) met de burger op zoek naar de 'wondervraag', de vraag die de ondersteuningsbehoefte van de burger in één zin samenvat. Een voorbeeld is mevrouw Van den Heuvel. Uit de een eerste gesprek blijkt dat vooral de domeinen 'sociale leven' en 'dagbesteding' onder druk staan. In gesprek met de vlechtwerker formuleert mevrouw haar wondervraag: "Niet meer alleen zijn". Op basis van de informatie uit de welzijnsscan en het brede gesprek met mevrouw wordt in het vlechtwerk een ondersteuningsplan afgesproken. Per domein wordt gekeken in hoeverre mevrouw vanuit haar eigen kracht nog in staat is om de ondersteuningsbehoefte aan te pakken en waar ze een steuntje in de rug kan gebruiken. Voor haar eenzaamheidsprobleem wordt bijvoorbeeld de afspraak gemaakt dat ze zelf actief aansluiting zoekt bij dagactiviteiten, maar dat ze daarbij geholpen wordt door een ouderenwerker.

Voor gemeenten is het van belang hierin duidelijke keuzes te maken en het beleid op het gebied van training, werving en selectie daarop aan te passen. Wanneer bijvoorbeeld de koppeling gelegd wordt met inkomen en arbeidsparticipatie vraagt dit andere kennis en competenties dan wanneer de nadruk gelegd wordt op de samenhang met het zorgdomein.

In het gesprek komen dus verschillende leefgebieden aan de orde. Het is voor gemeenten van belang om de hoofdlijnen van het gevoerde gesprek vast te leggen in een verslag. In de eerder gepubliceerde juridische bouwsteen 'Het Gesprek deel I' is uitgewerkt welke elementen daar in ieder geval in terug moeten komen. We bedrukken hier dat een goede verslaglegging noodzakelijk is voor de onderbouwing van de keuze voor bepaalde oplossingen.

Hoe lang duurt het?

In de inleiding van dit boekje hebben we al beschreven dat de term 'het gesprek' niet hoeft te verwijzen naar één enkel contact. Hoeveel tijd er

uitgetrokken wordt voor vraagverheldering en oplossingen afspreken kan sterk verschillen tussen gemeenten. Dit is afhankelijk van de inhoudelijke keuzes die gemaakt worden. Maar het moge duidelijk zijn dat het gezamenlijk invullen van een aanvraagformulier aan het Wmo-loket niet is wat we onder het gesprek verstaan.

Waar vindt het gesprek plaats?

Thuis of op locatie

De inzet van huisbezoeken kan een grote toegevoegde waarde hebben in het gesprek. Iemand is over het algemeen het meest op zijn gemak in de eigen omgeving en zal daardoor vrijer spreken. Dit geldt met name voor kwetsbare doelgroepen als mensen met een (licht) verstandelijke beperking of met een GGZ achtergrond. Bovendien biedt een huisbezoek de gespreksvoerder de mogelijkheid om met eigen ogen een indruk te krijgen van de leefsituatie van de burger. Daartegenover staat dat een huisbezoek relatief arbeidsintensief is. Er moet altijd een afweging gemaakt worden tussen de tijdsinvestering en de meerwaarde voor het in kaart brengen van de situatie. Het uitgangspunt is wel dat het afleggen van huisbezoeken zich later in het traject terugbetaalt door beter passende en duurzame oplossingen af te spreken.

Gemeente of partnerorganisatie

Veel gemeenten hebben een Wmo-loket in het stadhuis dat in feite een voortzetting of doorontwikkeling van het traditionele Wvg-loket is. De functie van het Wmo-loket is echter fundamenteel anders dan die van het Wvg-loket. Waar het in het Wvg-loket ging om het aannemen en verwerken van aanvragen, gaat het in het Wmo-loket om het voeren van een gesprek met de burger. De ruimte waarin het gesprek plaatsvindt bepaalt voor een groot deel in hoeverre het gesprek succesvol is. Naast voor de hand liggende eisen als toegankelijkheid van het loket (in de meest brede zin van het woord) moet de inrichting voldoende privacy kunnen garanderen en de juiste voorwaarden scheppen voor het voeren van een open gesprek. Naast fysieke randvoorwaarden vraagt dit ook om voldoende tijd om het gesprek te voeren en mogelijkheden om,

indien nodig, het gesprek elders in een andere ruimte te voeren of voort te zetten.

Het alternatief is om de loketfunctie⁴ onder te brengen bij de betrokken partnerorganisaties. De rol van de gemeentelijke Wmo-uitvoeringsorganisatie beperkt zich dan tot het beoordelen van aanvragen voor individuele voorzieningen, waarvoor een bescheiden Wmo-loket gehandhaafd kan blijven. Vooral in gemeenten waar partnerorganisaties al op verschillende plaatsen laagdrempelige loketten hebben die ook door de burgers gevonden worden is dit een veelbelovende mogelijkheid. Een aandachtspunt is dan wel de herkenbaarheid van de verschillende loketten als toegang tot Wmo ondersteuning en de eenduidige behandeling van de burger op de verschillende plekken. Het moet voor hem niet uitmaken bij welke ingang hij zich in eerste instantie meldt.

Centraal of decentraal

Voordeel van één centraal loket is dat het beter haalbaar is brede dienstverlening en ruime toegankelijkheid (ook in de zin van openings-tijden) te realiseren. Het is eenmaal duurder om meerdere locaties tegelijkertijd te bemensen. Voor gemeenten met veel (kleine) kernen ligt het echter toch voor de hand om met decentrale locaties te werken. Het belangrijkste voordeel hiervan is de laagdrempeligheid die op deze manier gerealiseerd kan worden.

De gemeente Opsterland streeft naar de realisatie van dorpssteunpunten in elk van de 12 dorpen. De steunpunten worden een laagdrempelig inlooppunt voor alle burgers met een ondersteuningsbehoefte, en gaan daarnaast een belangrijke rol spelen in de signalering van individuele problemen en collectieve knelpunten en het activeren van de dorpsbewoners (stimuleren van vrijwillige inzet). De gemeente stimuleert nadrukkelijk de ontwikkeling van de steunpunten, maar de precieze

4 Met 'loketfunctie' bedoelen we in dit verband de plek waar de burger terecht kan met zijn ondersteuningsvraag en waar het gesprek gevoerd kan worden.

invulling wordt overgelaten aan de burgers van het dorp. Door aan te sluiten bij de bestaande sociale infrastructuur en de wensen van het dorp wordt maximaal draagvlak nagestreefd.

Gekantelde formulieren⁵

Het startpunt van een burger met een ondersteuningsbehoefte is in de huidige praktijk vaak een aanvraag door middel van een formulier. In de inleiding van dit boekje hebben we al beschreven dat dit de burger dwingt zijn vraag te formuleren in de vorm van een oplossing. Hij wordt daarbij bovendien beperkt tot het aanbod dat hij kent. Een aanvraagformulier aan het begin van het traject is dus niet geschikt voor een gekantelde werkwijze. De Kanteling vraagt om een meer vraaggerichte benadering. Een melding als startpunt (via formulier, telefoongesprek of aan het loket) biedt veel meer mogelijkheden om breed te kijken naar de situatie van de burger. Het verschil met een aanvraag is dat bij een melding op voorhand geen keuze wordt gemaakt voor een bepaalde voorziening, maar dat de er een omschrijving wordt gegeven van een probleemsituatie.

De gemeente Almere heeft in samenwerking met een aantal lokale maatschappelijke organisaties de EigenKrachtWijzer ontwikkeld. Dit is een hulpmiddel dat burgers kan helpen om hun eigen vraag of probleem te verhelderen.

Via www.eigenkrachtwijzer.nl kan iedereen de vragenlijst invullen over de onderwerpen en levensgebieden die hij zelf selecteert. Via de website kan de burger direct in contact gebracht worden met (lokale) organisaties die hem bij zijn vraag kunnen ondersteunen. De EigenKrachtWijzer kan ook door professionals (gespreksvoerders) gebruikt worden voor vraagverheldering. Een ingevulde EigenKrachtWijzer kan bovendien een uitstekende basis zijn voor het gesprek.

De kanteling is dus ook van invloed op de middelen die gespreksvoerders en andere Wmo medewerkers gebruiken voor ondersteuning en registratie. Ter ondersteuning van het gesprek kunnen checklists gebruikt worden om te voorkomen dat er onderwerpen of aandachtsgebieden

5 In het kader van het project wordt door de VNG een publicatie gedaan over de ontwikkeling van een 'gekantelde formulieren'.



gemist worden. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een rapportageformat, dat de gespreksvoerder helpt om aan ieder benoemd leefgebied aandacht te besteden. Er is echter wel een spanningsveld met het voeren van een zo open mogelijk gesprek. Het gesprek moet niet dusdanig dichtgetimmerd worden dat er geen ruimte meer is voor uitwijding of zijsporen die cruciaal zijn in de specifieke situatie van die burger. Een andere vorm is een gestructureerde vragenlijst, maar daar is sprake van hetzelfde spanningsveld. Die moeten voldoende ruimte bieden aan de burger en de gespreksvoerder om in te gaan op de bijzondere aspecten van de situatie.

Breed kijken naar de vraag en de mogelijke oplossingen vraagt van de gespreksvoerder verder een gedegen kennis van de sociale kaart. Een goede en toegankelijke (digitale) sociale kaart kan bovendien voor burgers zelf ook een goede bron van informatie zijn.

Organisatie van het gesprek samengevat

	Helmond	Opsterland	Nieuwegein
Samenwerking met partners	Het gesprek wordt gevoerd door medewerkers van partnerorganisaties, die apart voor de dienst 'maatwerk' zijn gecontracteerd.	Het gesprek wordt gevoerd door gemeentelijke Wmo-adviseurs. In toenemende mate wordt het gesprek bij de burger thuis gevoerd door de partnerorganisaties, die met hetzelfde instrument voor vraagverheldering gaan werken.	Het gesprek wordt in principe gevoerd door gemeentelijke Wmo-adviseurs. In toenemende mate worden 'spinners' ingezet van de lokale welzijnsorganisatie. Partnerorganisaties leiden toe naar het Wmo-loket.
Waar vindt het gesprek plaats?	De gesprekken in het kader van het maatwerktraject vinden plaats bij de burger thuis.	Het uitgangspunt is het eerste gesprek door de Wmo-adviseurs bij de burger thuis te voeren, maar in de praktijk is dat niet altijd haalbaar.	Er wordt gestreefd naar 100% huisbezoeken.
Duur van het gesprek	Maximaal 12 keer 1 uur, waarvan 2 uur gereserveerd is voor een opvolgesprek. In de praktijk gemiddeld 3 á 4 uur per cliënt.	Gemiddeld een uur.	Gemiddeld een uur.
Ondersteunende middelen	Maatwerkers maken gebruik van een gezamenlijk format voor het individueel ondersteuningsplan.	Eén gezamenlijk instrument voor vraagverheldering in ontwikkeling voor de gemeente en alle partners.	Een protocol voor gespreksvoering en rapportage dat in de praktijk niet veel gebruikt wordt.





7 De gespreksvoerder

Competenties van de gespreksvoerder

Het doel van het gesprek is om samen met de burger in kaart te brengen wat de vraag is en met hem afspraken te maken over maatwerkoplossingen. Om dit doel te bereiken moet hij over bepaalde competenties beschikken. Zonder te streven naar een limitatieve lijst van competenties schetsen we hieronder een beeld van de competenties die een gespreksvoerder in ieder geval moet hebben.

Om te beginnen moet de gespreksvoerder de compensatieplicht kunnen toepassen, hij moet overweg kunnen met de vier domeinen en de vertaling daarvan in de acht resultaten. Een goede vraagverheldering gaat echter breder, er is ook veel aandacht voor de context van de door de burger ervaren beperking. Wat vindt de burger belangrijk? Wat kan hij? Wat wil hij? Het is niet genoeg om vast te stellen hoeveel meter iemand zelfstandig kan lopen. Het is ook belangrijk om te weten waarom het zo belangrijk voor hem is om zich te kunnen verplaatsen. Voor het bespreken van dit soort informatie is het belangrijk dat de gespreksvoerder en de burger met elkaar op voet van vertrouwen kunnen communiceren.

Voor het in kaart brengen van de specifieke situatie van de burger zijn belangrijke competenties dan in ieder geval gespreksvaardigheid, probleemanalyse en interpersoonlijke sensitiviteit (empathisch vermogen).

Bij het vinden van oplossingen gaat het in een gekantelde werkwijze om maatwerk. Het arrangement moet passen bij de specifieke situatie van de burger. Naast een ruime kennis van de sociale kaart vraagt dit om creativiteit. Het repertoire van mogelijke oplossingen is breder dan een beperkte lijst voorzieningen uit een verstrekkingenboek. Gespreksvoerders moeten in staat zijn om buiten de gebaande paden te werken en bereid zijn om nieuwe oplossingen te bedenken.

Bij het toetsen van aanvragen ligt de nadruk op andere competenties en kwaliteiten. Accuratesse en kennis van wetten en regels zijn belangrijk. Het gaat om een objectieve beoordeling of iemand al dan niet een bepaalde voorziening toegewezen krijgt. De regels moeten goed worden toegepast. Dit zijn duidelijk andere competenties dan die we hierboven hebben benoemd voor gespreksvoerders.

Dit werkt door in de benadering en bejegening van de burger. De relatie tussen gemeente en burger is in het kader van de Wmo anders dan als het bijvoorbeeld gaat om het aanvragen van een kapvergunning of een paspoort. Het uitgangspunt bij het zoeken naar oplossingen is de eigen kracht van de burger. Bij de Wmo is er in grote mate sprake van wederkerigheid. Dit vraagt een open houding van zowel de burger als de gespreksvoerder en bevestigt nog eens dat De Kanteling niet alleen door gemeenten gemaakt kan worden.

Bij het inrichten van de (gemeentelijke) Wmo-uitvoeringsorganisatie is het dus van belang heldere keuzes te maken bij het definiëren en afbakenen van de functies en het werven en trainen van medewerkers. Dit betekent onder meer dat er een zorgvuldige afweging gemaakt moet worden over welke voormalige Wvg medewerkers wel en welke niet ingezet kunnen en willen worden als gespreksvoerder. Niet iedereen is

ervoor geschikt, niet iedereen heeft er affiniteit mee. Het gaat er met nadruk niet om of het ene beter zou zijn dan het andere, maar dat mensen met de juiste competenties voor de juiste taken worden ingezet.

Wie voert het gesprek?

In het voorgaande hebben we een impressie gegeven van wat wij onder de functie van de gespreksvoerder verstaan. Een belangrijke keuze is wie in de gemeente deze taak gaat uitvoeren.

Als ervoor gekozen wordt gemeenteambtenaren in te zetten zijn dat doorgaans reeds in dienst zijnde consultants die in veel gevallen ook al werkzaam waren in het Wvg tijdperk. In de paragraaf 'Competenties van de gespreksvoerder' hebben we al beschreven dat een gespreksvoerder in een gekantelde gemeente een andere rol heeft dan een consultant van een voorzieningenloket. Niet van iedereen kan verwacht worden dat hij zonder meer bereid en/of in staat is om die rol op zich te nemen. De keuze voor het inzetten van gemeenteambtenaren als gespreksvoerder moet dus ondersteund worden met een plan voor de inzet van het zittende personeel en eventueel het aantrekken van nieuwe medewerkers. Het is hierbij van belang om de medewerkers daar zelf bij te betrekken.

De andere mogelijkheid is het inzetten van medewerkers van partnerorganisaties als gespreksvoerder. Dit kunnen veel verschillende organisaties zijn, maar gezien de benodigde kwaliteiten en competenties nemen we een aantal voor de hand liggende. Deze functies sluiten goed aan bij het profiel van gespreksvoerder in het kader van De Kanteling.

Ten eerste is dat de ouderenadviseur. Meestal in dienst van een (ouderen)welzijnsorganisatie voeren zij brede inventariserende gesprekken met ouderen, ondersteunen ze bij het organiseren van hulp en ondersteuning en zijn vaak een laagdrempelig aanspreekpunt. Hoe de rol van ouderenadviseur precies wordt ingevuld verschilt per gemeente, in hoeverre de inzet van de ouderenadviseur een logische optie is dus ook.

Een tweede voor de hand liggende gespreksvoerder is de MEE consultant. Stichting MEE heeft vanuit de AWBZ al de taak om onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden aan mensen met een beperking of een chronische ziekte. De consultants helpen cliënten om hun weg te vinden bij het organiseren van zorg en ondersteuning. De rol die de MEE consultant heeft komt goeddeels overeen met wat we in het kader van De Kanteling onder een gespreksvoerder verstaan, hoewel de casussen die de MEE consultant voor de kiezen krijgt gemiddeld wat complexer zijn dan wat er bij het Wmo-loket binnenkomt.

De positie van de MEE organisaties is al langere tijd onderwerp van (politieke) discussie. Welke rol de MEE consultant kan spelen in gekantelde gemeenten is voor een groot deel afhankelijk van de besluiten die in de toekomst genomen zullen worden over de eventuele decentralisatie van de functie en financiering van MEE.

Andere partnerorganisaties die mogelijk een rol kunnen hebben bij het invullen van de functie van gespreksvoerder zijn zorgaanbieders, welzijnswerk (opbouwwerk, jongerenwerk) of het algemeen maatschappelijk werk. Het is hierbij van belang om oog te hebben voor het eventuele economische eigenbelang van organisaties. Een gespreksvoerder moet onafhankelijk adviseren over mogelijke oplossingen. Het is niet de bedoeling dat het gesprek gebruikt wordt om klandizie te genereren voor het eigen aanbod. Bovendien zijn er ook hier grote verschillen tussen gemeenten als het gaat om de rol en positie van deze organisaties in de lokale context. In hoeverre een bepaalde organisatie een voor de hand liggende partner is voor het voeren van het gesprek is ook daar van afhankelijk.

Het werken met teams van gespreksvoerders uit verschillende organisaties kan grote meerwaarde hebben. Afhankelijk van de situatie kan het gesprek gevoerd worden door de persoon met de meest passende expertise en er zijn veel mogelijkheden voor onderlinge consultatie. Bovendien biedt het veel mogelijkheden om een gevarieerd beeld te

krijgen van trends en ontwikkelingen in de samenleving. Gespreksvoerders zijn een waardevolle bron van beleidsinformatie.

In de publicatie 'Integrale netwerken in de Wmo' beschrijven we teams waarin gemeentelijke consulenten samenwerken met medewerkers van verschillende partnerorganisaties⁶.

Er zijn verschillende manieren om de functie van gespreksvoerder bij partnerorganisaties te beleggen. Een daarvan is het benutten van bestaande subsidierelaties. Er worden afspraken gemaakt met de gesubsidieerde organisatie, waarna deze onderdeel wordt van de subsidiebeschikking. Door binnen de bestaande geldstroom verschuivingen te maken kunnen de eventuele extra kosten beperkt blijven. Een andere optie is om de functie als aparte dienst aan te besteden. Dit vergt echter meer organisatie en betekent dat er op voorhand minder mogelijkheden zijn om te beïnvloeden welke organisaties de taak uiteindelijk gaan uitvoeren.

Deskundigheidsbevordering

Het trainen of bijscholen van gespreksvoerders kost tijd en energie. De ervaringen van de pilotgemeenten van De Kanteling laten zien dat dit niet een kwestie is van het geven van één of enkele trainingssessies. Het gaat om een fundamentele omslag in het denken, waarbij het nodig is om voor een langere periode en met grote regelmaat te blijven benadrukken wat de bedoeling is bij het gesprek. Dat is niet het afhandelen van een aanvraag, maar het bepalen van de ondersteuningsbehoefte. Dit heeft niet alleen betrekking op de training van gemeentelijke medewerkers, maar uiteraard ook op gespreksvoerders die vanuit partnerorganisaties worden ingezet.

De training van gespreksvoerders kan verschillende invalshoeken hebben. Aan de ene kant gaat het om inhoudelijke kennis, bijvoorbeeld over verschillende beperkingen, ziektes en aandoeningen, over andere

⁶ Deze publicatie is te downloaden via www.vng.nl/dekanteling

beleidsterreinen en leefgebieden of van de sociale kaart. Aan de andere kant gaat het om training op competenties en vaardigheden, zoals de methodiek van gespreksvoering.

Een centrale pijler in De Kanteling in Rotterdam IJsselmonde is de methodiek van het persoonsgerichte tweegesprek. Alle professionals die betrokken zijn bij het IJsselmondse 'vlechtwerk'⁷ worden intensief getraind in de methodiek waarbij de versterking van de zelfsturing door de burger het doel is. Verschillende instrumenten maken deel uit van de methodiek, waaronder vier scenario's om in te kunnen schatten wat het potentieel voor ontwikkeling van de burger is en een sterkte- en zwakteanalyse om de haalbaarheid van oplossingen te kunnen bepalen.

De eenduidigheid van de gebruikte methodiek is altijd belangrijk, vooral in gemeenten waar het gesprek (ook) door medewerkers van verschillende partnerorganisaties gevoerd wordt. Het zou voor de burger niet uit moeten maken met wie hij het gesprek voert, de uitkomst zou (min of meer) hetzelfde moeten zijn. Dit vraagt van de gemeente een duidelijke visie op de rol van de gespreksvoerder en een uniforme werkwijze voor alle gespreksvoerders.

Een middel dat in veel gemeenten gebruikt wordt is de (door)ontwikkeling van een werkwijze door de betrokkenen zelf. Door middel van intervisie over individuele casussen of bijeenkomsten over specifieke aspecten van de gekantelde werkwijze in de gemeente kan het draagvlak onder de deelnemende medewerkers versterkt worden en de methodiek verbeterd.

Toewijzen van voorzieningen

In het schema in de inleiding is te zien dat we een duidelijk onderscheid maken tussen de functies vraagverheldering en oplossingen afspreken aan de ene kant en het toewijzen van voorzieningen (beoordelen van aanvragen) aan de andere kant. De eerste twee noemen we samen 'het gesprek' en is dus een taak van de gespreksvoerder. Het toewijzen van

7 Zie voor meer informatie over het IJsselmondse model het boekje 'Integrale netwerken', te downloaden via www.vng.nl/dekanteling

voorzieningen staat daar in principe los van en heeft alleen betrekking op het beoordelen van aanvragen voor individuele (of collectieve) voorzieningen.

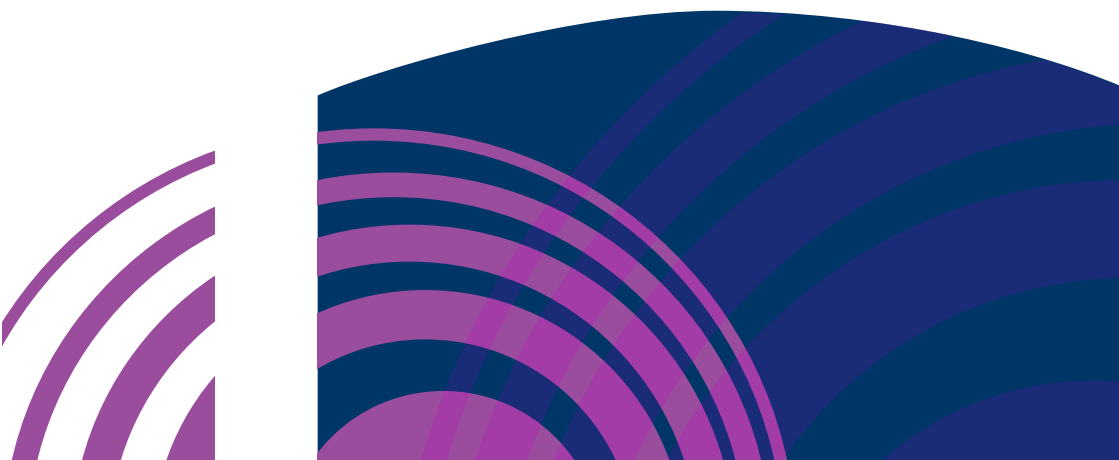
We gaan in het kader van De Kanteling uit van een situatie waarbij deze functies door verschillende mensen worden uitgevoerd en waarbij de taken van de gespreksvoerder beperkt zijn tot vraagverheldering en oplossingen afspreken. In de gemeentelijke praktijk is dat niet altijd mogelijk. Iemand die 's ochtends achter het loket zit kan 's middags bijvoorbeeld aanvragen beoordelen die door collega's zijn ingebracht. Naast de mogelijkheid dat dezelfde persoon op een ander moment een andere functie uitvoert, kan de gespreksvoerder binnen zijn functie als gespreksvoerder ook het mandaat hebben om (bepaalde) voorzieningen toe te wijzen. In het kader van De Kanteling beschouwen we dit als iets extra's; een 'plusfunctie'.

Er zijn zowel voordelen als nadelen bij het combineren van deze taken. Een voordeel is dat er snel voorzieningen ingezet kunnen worden. Bovendien weet de burger waar hij aan toe is als de gespreksvoerder zelf kan bepalen of iemand in aanmerking komt voor een bepaalde voorziening of niet. Een mogelijk nadeel is dat het open karakter van het gesprek onder druk komt te staan. Sommige burgers zullen het gesprek blijven beschouwen als een toets om in aanmerking te komen voor een bepaalde voorziening, terwijl de insteek zou moeten zijn dat er in gezamenlijkheid gezocht wordt naar een passende oplossing. Tegelijkertijd is de ervaring in verschillende gemeenten dat de houding van de burger meer bepaald wordt door de manier waarop hij door de gespreksvoerder benaderd wordt, dan door het gegeven dat de gespreksvoerder (bepaalde) individuele voorzieningen mag toewijzen of niet.

In de gemeente Boarnsterhim wordt het gesprek gevoerd door Meitinkers ('meedenkers'). In ieder van de 18 dorpen van de gemeente is een Meitinker het eerste aanspreekpunt voor alle burgers met een ondersteuningsbehoefte. Naast het verhelderen van de vraag en het afspreken van oplossingen hebben de Meitinkers ook de bevoegdheid om een klein aantal uren hulp bij het huishouden en kleine woningaanpassingen toe te wijzen.

Gespreksvoerders in drie gemeenten

	Helmond	Opsterland	Nieuwegein
Gespreksvoerder	Het gesprek wordt gevoerd door maatwerkers, in dienst van gecontracteerde partnerorganisaties.	Het gesprek wordt gevoerd door Wmo-adviseurs. Er is een instrument in ontwikkeling zodat het gesprek steeds meer door partnerorganisaties gevoerd kan worden.	Het gesprek wordt gevoerd door Wmo-consulenten. In toenemende mate worden bij complexe problematiek 'spinners' ingezet van de lokale welzijnsorganisatie.
Deskundigheidsbevordering	Maatwerkers krijgen intensieve training en scholing onder meer op het gebruik van het format IOP, bejegening en sociale kaart.	Alle Wmo-consulenten en Wmo-adviseurs krijgen een intensieve training 'vraagverheldering'.	De Wmo-consulenten krijgen regelmatig trainingen en bijscholingen op competenties.
Mandaat	Gespreksvoerder heeft geen mandaat om individuele voorzieningen toe te wijzen.	Gespreksvoerder heeft geen mandaat om individuele voorzieningen toe te wijzen.	Gespreksvoerder heeft mandaat om individuele voorzieningen toe te wijzen. Er is wel sprake van collegiale toetsing.



8 Investeren in Het Gesprek

Een veelgeuite zorg over De Kanteling is dat het meer zou kosten dan de 'traditionele' werkwijze. En juist in deze tijd hebben gemeenten geen extra financiële ruimte. Het uitgangspunt is echter dat een gekantelde werkwijze per saldo niet meer hoeft te kosten. We veronderstellen dat een gedegen gesprek leidt tot meer tevreden burgers en een afname van het aantal toegewezen individuele voorzieningen. Voorwaarde daarbij is wel dat er ook voldoende geïnvesteerd wordt in de ontwikkeling van (nieuwe) algemene en collectieve voorzieningen. Recent is er in het kader van het project een businesscase opgesteld die deze veronderstelling bevestigt⁸.

De gemeente Boarnsterhim werkt met meitinkers ('meedenkers') die voor iedere burger met een ondersteuningsbehoefte ruim de tijd hebben om door middel van een of meer huisbezoeken de situatie in beeld te brengen en afspraken te maken over passende oplossingen.

8 De publicatie 'De Kanteling financieel' is te downloaden via www.vng.nl/dekanteling

Bovendien is het aantal geleverde zorguren voor de hulp bij het huishouden na de invoering van het model sterk gedaald, terwijl het aantal mensen die hulp ontvangen licht is gestegen. De verhouding tussen de eenvoudige en de zwaardere vorm van hulp bij het huishouden is drastisch verschoven naar bijna 80% eenvoudige hulp in 2010. Omdat de meitinkers een groot deel van de toewijzing van voorzieningen zelf doen is er bovendien een forse besparing gerealiseerd op de kosten voor externe indicatiestelling. De kosten voor de inzet van de meitinkers betalen zich ruimschoots terug door deze besparingen.

Sinds de invoering van deze werkwijze zijn er in de gemeente geen bezwaarschriften meer binnengekomen tegen beschikkingen met betrekking tot individuele voorzieningen. De klanttevredenheid is onverminderd hoog.