



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

# Kantelen in de praktijk

AMBITIES EN ERVARINGEN VAN DE AMBASSADEURS





## **Kantelen in de praktijk**

Ambities en ervaringen van de ambassadeurs

## Colofon

Deze publicatie is uitgegeven door de VNG in het kader van project De Kanteling, september 2011.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

[www.vng.nl/dekanteling](http://www.vng.nl/dekanteling)

### *Tekst*

Christa van der Hoff

### *Eindredactie*

Angela Potjens (VNG)

### *Foto's*

Omslag: copyright VNG

Interviews: copyright bij gemeente van de ambassadeur

### *Opmaak en Druk*

Excelsior, Den Haag

Copyright september 2011, VNG



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Almere: 'We spreken mensen vooral aan op wat ze wél kunnen en willen.'</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Doetinchem: 'Ook al heb je een beperking, je kan best wat bijdragen aan de samenleving.'</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>Helmond: 'Ook kleine dingen hebben invloed op het welbevinden van mensen.'</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Huizen: 'We willen in de toekomst nog maar één voordeur: het gemeentelijk loket.'</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>IJsselmonde: 'Bij de Kanteling draait het om het ontsluiten van sociale netwerken.'</b>	<b>31</b>

<b>7</b>	<b>Kerkrade: 'Bij het gekantelde denken staat de burger absoluut centraal.'</b>	<b>37</b>
<b>8</b>	<b>Middelburg: 'De burger moet zelf de regie over zijn leven kunnen houden.'</b>	<b>43</b>
<b>9</b>	<b>Tytsjerksteradiel: 'De Omtinkerij is een soort VVV voor de zorg.'</b>	<b>49</b>



# 1 Voorwoord

VNG-project De Kanteling ondersteunt gemeenten sinds 2009 bij het invullen van de compensatieplicht in de Wmo. Inmiddels is het begrip ‘kantelen’ zo ingeburgerd bij gemeenten, dat het vaak terugkomt in de nieuwe beleidsplannen. Kantelen staat voor in gesprek gaan met de burger om, uitgaande van de eigen mogelijkheden, te komen tot ondersteuning die bijdraagt aan kunnen blijven ‘meedoen’ in de samenleving. Zo kan de uitvoering van de compensatieplicht veel vaker leiden tot ondersteuning die gevonden wordt in de wijk, dichtbij huis en met vrijwillige inzet. Individuele voorzieningen worden pas verstrekt als er geen andere oplossingen zijn.

Gemeenten kunnen veel van elkaar leren als het om gekanteld werken gaat. Project De Kanteling faciliteert deze uitwisseling door het verspreiden van goede voorbeelden en behaalde resultaten. Dit doen wij onder meer door het geven van presentaties in gemeenten. Het lijkt ons goed om hierbij vaker de kennis van bestuurders te benutten. Met dat doel is er een ambassadeursnetwerk opgericht. Het netwerk bestaat vooralsnog uit acht gemeentebestuurders, veelal wethouders van de pilotgemeenten van De Kanteling, die ‘het verhaal’ op aansprekende wijze kunnen

neerzetten. De wethouders zullen namens de VNG onder meer deelnemen aan panels, spreken voor gemeenteraden, optreden op grote congressen en geïnterviewd worden.

Gekanteld werken betekent een cultuuromslag voor gemeenten en hun partners, maar zeker ook voor burgers. 'Iedereen moet om'. En daar is tijd én creativiteit voor nodig. In dit boekje delen de ambassadeurs hun ambities en ervaringen met kantelen. Wij hopen dat dit boekje inspiratie biedt voor vernieuwing in uw eigen gemeente.

### Ook een presentatie?

Wilt u aandacht besteden aan de filosofie en resultaten van De Kanteling tijdens een themabijeenkomst, expertmeeting of bijeenkomst voor de gemeenteraad? Bent u op zoek naar een gastspreker?

VNG-project De Kanteling verzorgt graag een presentatie in uw gemeente. Coördinatie van spreekverzoeken aan de ambassadeurs loopt via de VNG. Neem contact op via [wmo@vng.nl](mailto:wmo@vng.nl)

Suzanne Konijnendijk  
projectleider De Kanteling  
VNG









## 2 Almere: 'We spreken mensen vooral aan op wat ze wél kunnen en willen.'

*Wethouder Ineke Smidt van Almere heeft onder meer Wmo en werk en inkomen in haar portefeuille.*

Ineke Smidt is enthousiast over haar ambassadeurschap van de Kanteling, ook al weet ze nog niet precies hoe ze dit gaat invullen: 'Het hangt er vanaf wat de VNG van mij vraagt. Ik stel me zo voor dat ik af en toe eens een verhaal houd over hoe je de Kanteling in de praktijk brengt.'

### **Eigen kracht**

In Almere is de visie op de Kanteling gebaseerd op het Almeerse Eigen-Kracht-Model. Smidt: 'Daarin spreken we mensen vooral aan op wat ze wél kunnen en willen en nodigen hen bovendien uit om ook een steentje bij te dragen aan het leven van anderen en aan de samenleving. Dat betekent niet dat we als gemeente de problemen over de schutting gooien. De rode draad is dat we de negatieve spiraal van steeds meer problemen en een toenemende zorgvraag proberen te doorbreken. We

willen anders naar problemen kijken. In de Kanteling benadrukken we juist de positieve kant van mensen en de kracht van de samenleving.'

### Achterliggende vraag

Almere gaat uit van de vraag van de burger. Smidt: 'Het antwoord op die vraag ligt niet opgesloten in het productenboek van de zorgaanbieder, maar in het inzicht krijgen van de achterliggende behoefte van de burger. De oplossing ligt dan in eerste instantie bij het systeem om de burger heen.'

Dit is het beste te illustreren aan de hand van enkele voorbeelden. Een mevrouw klopt bij de indicatiestelling aan voor een scootmobiel, want ze is niet meer goed ter been, boodschappen doen gaat moeilijker, sociale contacten onderhouden ook en ze voelt zich daardoor eenzaam. In een 'keukentafelgesprek' is de uitkomst dat ze uiteindelijk helemaal geen scootmobiel nodig blijkt te hebben, maar dat ze gaat koken in het buurthuis. Ze heeft dan gezelschap, iemand die helpt bij het boodschappen doen en ze draagt bij aan het samenleven in de buurt. Een ander voorbeeld gaat over een man die in de wet werk en bijstand (Wwb) zat. Na een auto-ongeluk was hij veel langzamer geworden. Hij kon door hersenletsel niet meer goed werken. Hij doet nu ict-vrijwilligerswerk bij een van de gemeentelijke stichtingen.

Almere heeft overigens geen Wmo-loket, maar een klantcontactcentrum. Hier worden de meest eenvoudige vragen behandeld. Indien nodig wordt de hulp van een Wmo-adviseur ingeroepen.

### Bezuiniging

Smidt denkt met de gekantelde aanpak een bezuiniging te kunnen realiseren. 'We verwachten minder vraag naar individuele voorzieningen, wat in vier jaar tijd een bezuiniging van drie miljoen euro op zou kunnen leveren. We gebruiken onze webbased 'Eigen kracht wijzer' als intake instrument. Dit is een digitaal systeem gekoppeld aan een sociale kaart van Almere die mensen helpt hun hulpvraag te onderzoeken. Wat

gaat goed in mijn leven en waar heb ik ondersteuning bij nodig? En wat voor ondersteuning zoek ik dan? En waar kan ik die ondersteuning vinden. De eerste maand waren er tweehonderd gebruikers van de website van de Eigen kracht wijzer, nu zijn dat er rond de duizend. Voor mensen met meer complexe vragen moet de website nog verder ontwikkeld worden.' Het voordeel hiervan is volgens Smidt dat het een hoop ambtelijke activiteit scheelt. 'Verder gaan we op een andere manier efficiënter werken. Zo investeren we veel in het trainen van de Wmo-consulenten.'

### Cultuuromslag

De Kanteling betekent voor de gemeente een ware cultuuromslag. Smidt ziet een drietal uitdagingen. 'Als belangrijkste is dat toch wel de cultuuromslag op de drie terreinen. Een omslag voor bestuur (ook politiek), ambtenaren en burgers.'

De gesprekken aan de keukentafel zijn nog maar het begin. Ook beleidsmakers moeten om: 'Het gaat vooral om het behalen van resultaten voor de burger. Wat hebben burgers nodig om mee te doen en mee te tellen in onze samenleving? Deze andere manier van denken vraagt om een systematiek die meet aan de hand van klanttevredenheid. En met vertrouwen dat er niet gewerkt wordt met afvinklijsten en productenboeken. Dat vraagt ook een heel andere kennis van de mensen op de werkvloer. Veel wijkgerichter weten wat er speelt, wie wat nodig heeft en slimme verbindingen leggen tussen mensen. Voor de gespreksvoerders/ loketmedewerkers betekent de Kanteling dat de gesprekken geen vastomlijnde weg meer volgen. Dat vraagt flexibiliteit, creativiteit en inlevingsvermogen van de medewerkers die de keukentafelgesprekken voeren.'

### Flexibel

Ook voor burgers is De Kanteling van grote betekenis. Burgers zijn nog gewend om te denken vanuit 'recht hebben op' maar zij worden voortaan gevraagd aan te geven wat zij nodig hebben en waarom. De ondersteuning wordt daar flexibel op afgestemd. Verder wordt aan burgers

gevraagd welke actieve rol zij zelf kunnen spelen.

De cultuuromslag vraagt ook veel van de politiek: 'Ook zij moeten op een andere manier gaan sturen. Niet vragen of het aantal verstrekte voorzieningen is toegenomen of afgenomen, maar vragen of mensen zich voldoende ondersteund weten. Of ze voldoende sociale contacten hebben. Of ze hun vrienden kunnen bezoeken. Dat is wat telt,' aldus Smidt.

## Toekomstvisie

De toekomstvisie is versteviging van het huidige beleid. Burgers hebben een grote verantwoordelijkheid voor hun eigen leven én dat van hun naasten en hun leefomgeving. Ze zijn actief en betrokken bij anderen. Als ondersteuning nodig is, dan kunnen zij snel en dicht bij huis om raad vragen bij huisarts of sociaal werkers. Deze professionals denken met hen mee en helpen om de regie op het vraagstuk weer te hervinden. Samen met burgers werken zij aan het voorkomen van grotere problemen. Als dat niet voldoende is, wordt aanvullende ondersteuning ingeschakeld. Als er meerdere hulpverleners bij een gezin betrokken zijn, dan wordt een gezinscoach benoemd die de regie voert. Hij is de belangrijkste contactpersoon die naast het gezin staat.

Bij het oppakken van de regisseursrol probeert de gemeente maatschappelijke vraagstukken en effecten te benoemen, en afspraken te maken over de resultaten die geboekt moeten worden. Ook monitort zij of de resultaten gehaald worden. Dit gebeurt samen met de maatschappelijke partners.









### 3 Doetinchem: 'Ook al heb je een beperking, je kan best wat bijdragen aan de samenleving.'

*Wethouder Otwin van Dijk van Doetinchem heeft sociale zaken in zijn portefeuille.*

'Ik vind het echt heel leuk om ambassadeur van de Kanteling te zijn. Ik ben een echte fan van de Kanteling zoals ik ook een fan ben van de Wmo. Ik heb er wel vaker verhalen over gehouden,' zegt wethouder Otwin van Dijk.

Van Dijk kan gezien worden als een soort rolmodel voor de Kanteling. 'Ook al heb je een beperking, je kan best wat bijdragen aan de samenleving. Ik zit zelf in een rolstoel en kan prima werken. Er moet bij een vergadering gewoon een stoel opzij worden gezet. Ik rij auto, ik kom waar ik wil. Ik weet precies hoe het is, en misschien ben ik daarom ook extra enthousiast over de Kanteling.'

#### **Menselijker**

De gemeente Doetinchem is al vanaf 2009 pilotgemeente voor de Wmo.

Van Dijk vindt het belangrijk om te experimenteren op het gebied van zorg en welzijn. 'Om het minder ingewikkeld en menselijker te maken. Logisch om dan ook pilotgemeente voor de Kanteling te worden. De gedachte om te kijken wat je als burger nu echt nodig hebt, spreekt mij aan. De kantelingsgedachte moet daarom breder toegepast worden. We moeten af van de dikke handboeken met voorschriften en van dikke indicatieprotocollen. In plaats daarvan moet er aandacht voor en echte verdieping in de burger komen. Er moet een einde aan het bureaucratiseren komen.' Doetinchem heeft bijna alle indicatieprotocollen de deur uit gedaan en zet sterk in op Het Gesprek.

### Gesprekstechnieken

In 2007 heeft de gemeente de zogenoemde Wmo-winkel geopend. Hier kunnen burgers niet alleen terecht met hun vragen over de Wmo, maar ook voor vragen over de AWBZ. Daarnaast zitten er ook vrijwilligersorganisaties, de mantelzorgondersteuning en een deel van de sociale dienst (schuldhulpverlening en armoedebestrijding).

'Met de Kanteling streven we zoveel mogelijk naar een integrale benadering', zo licht Van Dijk toe.

De Kanteling staat of valt volgens Van Dijk met de mensen aan het loket. 'Dat zijn meestal hbo'ers, geschoold in bijvoorbeeld het maatschappelijk werk of in de fysiotherapie. Dit jaar besteden we volop aandacht aan gesprekstechnieken. Want er kunnen dingen fout gaan. Ik zal een klein voorbeeld geven. Een oudere mevrouw, die problemen had met het schoonmaken van haar huis, vertelde dat ze er altijd zo lang over deed om naar de Albert Heijn te lopen. De klantmanager adviseerde haar gebruik te maken van de thuisbezorgservice van de supermarkt. Maar later bleek dat wandelingetje helemaal geen probleem te zijn, ze vond het zelfs wel prettig. Er was dus helemaal geen oplossing nodig.' En mevrouw kon ook nog een kopje koffie drinken bij Albert Heijn.

### Wederkerigheid

In Doetinchem wordt Het Gesprek altijd afgesloten met de vraag of

de burger zelf iets te bieden heeft. Dat is het wederkerigheidsprincipe van de Kanteling. Mensen kunnen behalve wat 'halen' vaak ook wat 'brengen'. Van Dijk: 'Mensen zijn ook blij dat ze wat terug kunnen doen. Bijvoorbeeld die oudere man met MS die een scootmobiel vroeg. Hij was vroeger belastinginspecteur en doet nu vrijwilligerswerk voor de formulierenbrigade. Niemand had hem dat ooit eerder gevraagd.'

De klantmanagers moeten juist buiten de gebaande paden treden, meent Van Dijk. 'Dat is soms wel moeilijk. De afgelopen decennia bestond - overdreven gezegd - vooral uit kruisjes zetten op een indicatielijst, nu moet je buiten de kruisjes denken.'

### **Draagvlak**

Maar, signaleert Van Dijk, er is ook een keerzijde van de Kanteling. 'Het mooie is dat je maatwerk kunt leveren. Maar je moet oppassen voor willekeur. Degene met de grootste mond moet niet méér kunnen krijgen dan mensen die veel minder mondig zijn.' Om een sociaal draagvlak te creëren voor de Kanteling heeft de gemeente Doetinchem ongeveer een jaar geleden een soort ganzenbordspel huis aan huis bezorgd met als thema: 'De Wmo raakt ons allemaal.' Er werd een fictief gezin voor gebruikt, dat verschillende oplossingen voor verschillende Wmo-problemen bood. We hebben er veel enthousiaste reacties op gekregen.'

### **Marktwerking**

Voor de samenwerking met de maatschappelijke partners is er eens per maand een soort directeurenoverleg met ondermeer het CIZ (Centrum Indicietelling Zorg), het ziekenhuis, de woningcorporatie, welzijns- en (thuis)zorgorganisaties en het Werkplein. 'We vinden het leuk om over elkaars grenzen heen te kijken. Maar je geeft de ander wel een kijkje in de keuken en in het huidige systeem van de marktwerking is dat niet altijd even handig. Ik vind dan ook dat we af moeten van de marktwerking. We moeten af van de aanbestedingsverplichting en van de moeilijke bestekken. Zo hoeft een thuiszorgorganisatie niet bang te zijn dat 'ie over twee jaar zijn positie kwijtraakt.'

## Leerproces

Uitdagingen voor de toekomst voor de Kanteling ziet Van Dijk volop. 'Het is namelijk wel een andere manier van werken. Maar er is geen standaard spoorboekje voor. Ik raad iedere gemeente aan om zijn eigen leerproces door te maken. Wij hebben bijvoorbeeld het aanvraagformulier afgeschaft. Nu doen we het met één A4-tje waarop komt te staan wie men is en wat er aan de hand is. We moeten er wel voor waken dat burgers gaan denken dat dit de zoveelste kaalslag op zorggebied is. Daarom moeten we eerst een goede basis leggen, niet alleen besparingen. En we moeten laten weten dat we ook wat van de burgers vragen.'

In Doetinchem is er een Sociale Raad, samengesteld uit burgers van de gemeente Doetinchem die op verschillende manieren betrokken zijn bij het sociaal beleid van de gemeente. 'De Kantelingsgedachte spreekt aan. Vooral kijken naar wat echt nodig is en je echt verdiepen in mensen. Sommige leden van de Sociale Raad zijn zelfs al verder gekanteld dan ik, ontdekte ik onlangs.'

## Dichtbij de burger

De regierol van de gemeente wordt volgens Van Dijk steeds belangrijker. 'Steeds meer taken worden gedecentraliseerd naar gemeenten. Logisch, want als gemeente sta je het dichtst bij burgers. Je kan zo een beroep doen op de eigen kracht van mensen, maar je moet ook wat te bieden hebben om dat mogelijk te maken. Het is goed om als gemeente ook een stevige positie te kiezen. Niet alleen op het gebied van beleid maken, maar ook als het gaat om hoe het wordt uitgevoerd. Zo zijn we de schuldhulpverlening als gemeente weer zelf gaan doen. En hebben we gemeentelijke wijkregisseurs in de wijken, om ook op wijk- en buurtniveau aanwezig te zijn. Welzijn nieuwe stijl speelt zich af op straat- en wijkniveau. Zorg dichtbij, veiligheid met de wijkagent. Ook de kleine verhalen tellen. Maar als er tien soortgelijke kleine verhalen zijn, moet je de krachten bundelen en een collectieve voorziening in het leven roepen. Maar daarvoor moet je eerst heel dichtbij de burger zitten.'







## 4 Helmond: 'Ook kleine dingen hebben invloed op het welbevinden van mensen.'

*Wethouder Margreet de Leeuw van Helmond heeft onder meer Wmo, welzijn en jeugd in haar portefeuille.*

### **MAAT-werk**

Kenmerkend voor de Kanteling in Helmond zijn de zogenaamde MAATwerk-trajecten voor burgers die hulp nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Maatwerk staat voor maatschappelijke Advies trajecten. Samen met de burger wordt uitgezocht welke zorg passend is en op welke manier die wordt vormgegeven. Wethouder De Leeuw: 'Er zijn vijf MAATwerkers actief. Zij komen vanuit de zorgaanbieders LEVgroep, Savant en de Zorgboog. Zij gaan bij mensen, die via ons klantcontactcentrum worden aangedragen, op bezoek en proberen er in maximaal twaalf verdiepende gesprekken achter te komen wat de burger nodig heeft. Het zijn hele intensieve gesprekken. We gaan wel kijken hoe we dat kunnen inperken tot zes a acht gesprekken in de toekomst.'

## Wereldschokkend

De gemeente Helmond doet continu onderzoek naar de tevredenheid van de burgers die zo'n MAATwerk traject hebben afgesloten. De meeste burgers voelen zich serieus genomen door de MAATwerker. 'We hebben zeer positieve reacties van de burgers gehad, de MAATwerkers scoorden een dikke 8. Dat komt onder meer omdat de weg naar de oplossing gezamenlijk doorlopen is. Natuurlijk hou je altijd mensen die nooit tevreden zijn,' zegt De Leeuw. 'Soms gaat het om een scootmobiel, soms om hulp bij het zwemmen. Het gaat soms om kleine stapjes. Het hoeft niet altijd wereldschokkend te zijn, maar kleine dingen kunnen wel invloed hebben op het welbevinden van mensen'.

## Zeg toekomst

Een heel ander project waar Helmond zich onder de noemer van de Kanteling mee bezighoudt, is het project 'Zeg toekomst'. De Leeuw: 'Wij zijn sinds 1 juni begonnen de vrijwilligersorganisatie SWOH verder uit te werken met als doel burgers, die een beroep doen op de Wmo, te helpen. Zo proberen we bijvoorbeeld vrijwilligers te vinden voor strijkwerk, voor het boodschappen doen, voor het klaarmaken van maaltijden en voor het wassen. Dat is echter niet eenvoudig, je krijgt niet zo gemakkelijk vrijwilligers. Daarom hopen we dat we mensen met een uitkering of mensen die langdurig in de bijstand zitten, als vrijwilliger in kunnen zetten. Ook over de praktische afstemming van een en ander moet nog goed worden nagedacht. Om bij het voorbeeld van het strijken te blijven: hoe regel je het ophalen en terugbrengen van de was? Doe je dat aan huis of liever op neutraal terrein? We moeten allerlei waarborgen inbouwen zodat de dienstverlening goed verloopt.' Nog een mogelijkheid voor ondersteuning is via het ruilen van diensten bij de Let's ruilwinkel. De Leeuw: 'Mensen kunnen punten verdienen voor diensten die ze leveren, en met die punten kunnen ze zelf diensten 'kopen'. Hiermee doen wij een beroep op de eigen kracht van mensen. Iedereen kan nog wel wat, wij willen de positieve kracht van mensen benadrukken. Dat is een typische kantelingsgedachte.'



## Maatwerk

Ook de maatschappelijke partners zijn volgens De Leeuw blij met de Kanteling. 'Het doet een beroep op hun creativiteit. Sommigen leveren al maatwerk. Zo is er, om even een voorbeeld los van de Wmo te noemen, een project voor allochtone jongeren die in de gevangenis zitten. Wij zoeken ze al op terwijl ze nog in de gevangenis zitten. Wij proberen ze samen met de politie bijvoorbeeld in te zetten als straatcoach. De terugval is daardoor veel minder groot dan het landelijk gemiddelde.'

## Superassertief

Als De Leeuw naar de toekomst kijkt, ziet zij een grote uitdaging in het spanningsveld tussen de toenemende vraag naar zorg en een kleiner wordend budget. 'De nieuwe ouderen zijn bovendien superassertief, die willen geen standaard zorg meer. We moeten veel meer in gaan spelen op de vraag die er is. Een ander punt is dat ouderen veel meer van de computer gebruik maken dan de huidige ouderen. Zij gaan een vergelijkend warenonderzoek doen naar Wmo-regelingen in verschillende gemeenten. Juist door de toegenomen creativiteit worden de verschillen groter. In de ene gemeente is er een verhuiskostenvergoeding van 8000 euro. Dat kan in een andere gemeente wel eens een stuk lager zijn.' Sinds driekwart jaar is de gemeente Helmond een eigen, inkomensafhankelijke bijdrage gaan vragen voor de scootmobiel. 'Door het spanningsveld tussen een toenemende vraag naar zorg en een kleiner wordend budget zal er steeds vaker een eigen bijdrage voor allerlei hulpmiddelen en diensten gevraagd worden. Mensen moeten er aan wennen dat de overheid niet meer alles oplost. Zij moeten ook leren sparen voor zorg voor later.'





## 5 Huizen: 'We willen in de toekomst nog maar één voordeur: het gemeentelijk loket.'

*Wethouder Janny Bakker van Huizen heeft onder meer volksgezondheid, Wmo en sport en recreatie in haar portefeuille.*

### **Regie bij de burger**

'Wij hebben de regie over zijn/ haar leven bij de burger gelegd, dus niet bij de overheid en ook niet bij de aanbieders van ondersteuning of zorg. Wij hebben in Huizen een flinke slag gemaakt met de Kanteling door vraaggestuurd te gaan werken in plaats van vanuit het aanbod van voorzieningen te denken. Dat leidt tot veel meer creativiteit. Ik zal twee voorbeelden geven. Vroeger werd, toen we nog vanuit de aanbodzijde keken, voor een gehandicapte sporter alleen een sportrolstoel vergoed. Nu we vanuit de vraag kijken, kan het ook best zo zijn, dat iemand een aangepast tennisracket krijgt of een totaal andere voorziening, als de kosten maar niet die van een aangepaste rolstoel overschrijden. Een ander voorbeeld is dat van een jonge vrouw met een dwarslaesie. Zij werkte als secretaresse en had een speciale rolstoel nodig. Bij haar

ging deze een jaar mee. Volgens de gemeentelijke regels krijg je echter maar eens in de drie jaar een nieuwe rolstoel. Wij besloten haar na een jaar wel een nieuwe rolstoel te geven: zij gebruikte deze rolstoel nu eenmaal intensiever dan normaal. We hebben er bewondering voor dat zij ondanks haar handicap toch full-time werkte en dus ook geen beroep op de bijstand doet. Dat noemen we dus gewoon passende ondersteuning regelen. Het is het allerbelangrijkste om te kijken of de vraag van de burger goed gemotiveerd is,' vertelt wethouder Janny Bakker.

### Levensdomeinen

Wie zich in Huizen bij het Wmo-loket meldt, krijgt geen aanvraagformulier voor een voorziening meer mee maar een contactformulier. Hierna vindt een gesprek van ongeveer een uur met een Wmo-consulent plaats. Om dat gesprek voor te bereiden, kan de burger van tevoren thuis het vragenformulier invullen waarin verschillende levensdomeinen worden behandeld, zoals wonen, huishouden, werk, vrijetijdsbesteding, financiële situatie, zingeving en sociale contacten. De consulent heeft daarmee ook meteen een gespreksleidraad. In het gesprek komt aan de orde waar de burger de grootste knelpunten ondervindt voor deelname aan de samenleving. Bakker: 'We merken vaak dat het gesprek zonder het toekennen van een voorziening wordt afgesloten. Er wordt beter gekeken naar wat nodig is en daar zijn veel burgers tevreden mee. Ik noem dat onzekerheidsreductie.' Bakker ziet het als een uitdaging voor de toekomst om flink te investeren in het eerste gesprek bij de gemeente. 'De zes consulenten zijn speciaal getraind in gesprekstechnieken en in doorvragen. Zij moeten daarbij oppassen dat ze niet zelf een hulpverlener worden. We hebben zelf een trainingsprogramma opgezet en er is veel collegiaal overleg. Met het trainen gaan we door.'

### Mantelzorg

Door dit vraaggestuurde beleid is er bij sommige hulpverlenende instellingen een omzetzdaling geweest. 'Zo had het Steunpunt Mantelzorg met het vraaggestuurde werken de eerste drie maanden haast geen klandizie. De burger denkt vanuit wat hij zelf nodig heeft, hij denkt

niet meer vanuit de instanties die het aanbod leveren. Mensen moeten maar net op het idee komen om naar het Steunpunt Mantelzorg te gaan. Dat gebeurde hier echter niet. Het Steunpunt kreeg extra tijd om burgers met een hulpvraag op te sporen, wat tot een lichte toename van de klandizie leidde. Dat was echter nog lang niet zoveel als voorheen.' Het Steunpunt Mantelzorg is inmiddels onderdeel geworden van een welzijnsstichting.

### **Eén voordeur**

Ook bij de maatschappelijke partners wordt zoveel mogelijk vraaggestuurd gewerkt, maar dat verloopt volgens Bakker anders dan bij het gemeentelijke Wmo-loket. Zij licht toe: 'Wij experimenteren met de vragen van burgers die zich bij het Wmo-loket dan wel het maatschappelijk werk melden. Bij het Wmo-loket bleken de oplossingen voor problemen veel diverser te zijn dan bijvoorbeeld bij het maatschappelijk werk. Een burger die naar het maatschappelijk werk ging, kreeg maatschappelijk werk. Er werd niet naar andere oplossingen gezocht. Daarom willen we in de toekomst nog maar één voordeur, namelijk het gemeentelijk loket. Dat gebeurt waarschijnlijk per 1 januari 2012.'

### **Flexibeler**

De regels worden in de gemeente Huizen sinds de Kanteling flexibeler toegepast. Bakker licht toe: 'Een gehandicapte vrouw wilde verhuizen naar een niet-gelijkvloerse woning. Daardoor zou ze een traplift nodig hebben. Dat mocht vroeger niet. Maar nu kijken we breder naar de situatie. Zij ging naar een eengezinswoning, waar zij ook een gezin kon hebben, en waar tevens een groot netwerk aan mantelzorgers aanwezig was. Bovendien kon haar partner daar aan huis werken. De situatie was daar veel beter, dus kreeg ze de traplift.'

### **AWBZ**

Wethouder Bakker zegt niet te kunnen wachten tot het budget voor de professionele begeleiding van burgers van de AWBZ in 2013 naar de gemeenten wordt overgeheveld. Zij licht toe: 'Dan krijgen we meer geld

om de zorg voor burgers thuis te regelen, vanuit de vraag van de burger. Dat past ook in de één loketgedachte: het liefst heb ik alles in handen van de gemeente.’ Als voorbeeld geeft Bakker dat van een verstandelijk gehandicapte vrouw en een verstandelijk gehandicapte man die in een woonwijk zelfstandig woonden. ‘Ze waren daar trots op, wilden niet meer ‘achter de hekken’. De vrouw werd ziek en de verzorgers wilden hen weer opnemen in een zorginstelling. Ik vond dat heel jammer. Als ik als gemeente had kunnen beslissen, had ik de zorg om deze twee mensen heen georganiseerd, bijvoorbeeld door thuiszorg te laten komen of door ze in een aanleunwoning bij een zorginstelling onder te brengen. Die professionele zorg thuis is straks als het geld voor de professionele begeleiding van de AWBZ aan de gemeenten is overgeheveld wel mogelijk.’

### Huishouden aanleren

Een uitdaging waar de Kanteling de gemeente Huizen voor stelt is het meten van de resultaten. ‘We moeten weten wat we verwachten en dit checken bij de burgers. Bij een probleem kun je na drie maanden nabelen. Maar hoe breng je in beeld dat er een vraag is waar geen passend aanbod voor is? En hoe zorg je dat dat aanbod er komt? Om een voorbeeld te geven: we zochten een vorm van ondersteuning in het huishouden van mensen wier partner was overleden en die zelf nooit het huishouden hadden gedaan. Deze mensen wilden wij het huishouden aanleren. Wij noemen dat ‘persoonlijke assistentie regie’. Onze eigen zorgaanbieders hadden dit product niet. Buiten de regio hebben we het wel gevonden en nu kan het ook hier. Wij hebben de burgers nagebeeld en het bleek een schot in de roos te zijn. Zo’n negen personen hebben nu persoonlijke assistentie regie gehad. Ook de hulpverleners ervaren het als positief, omdat ze wat kunnen toevoegen. Als gemeente moeten we zorgen dat het aanbod er is. Dat zal steeds vaker voorkomen.’

### Vraaggestuurd

Doordat Huizen vraaggestuurd werkt, wordt ook het beleid vraaggestuurd vormgegeven. ‘Dat gebeurt nu in de praktijk aan het Wmo-loket.

Daar horen we wat onze burgers nodig hebben, en met die gegevens gaan de beleidsmedewerkers aan de slag. Vroeger was het omgekeerd. Dat is een forse kanteling in het denken geweest.'

Volgens Bakker is het vraaggestuurd werken in de praktijk eerder kostenverlagend dan kostenverhogend. 'Je hoeft namelijk geen aanbod te financieren, waarvan later blijkt dat er geen vraag naar is. Zo zijn er subsidies voor cursussen, waarvan vervolgens te weinig mensen gebruik maken. Dat is te duur. Het werken vanuit de vraag is precies omgekeerd, van datgene wat je aanbiedt wordt per definitie gebruik gemaakt. Dat scheelt een hoop geld. En vergeet niet dat mensen heel veel zelf kunnen. Het in de eigen kracht zetten van mensen is nog zo'n voordeel van het gekantelde denken.'







## 6 IJsselmonde: 'Bij de Kanteling draait het om het ontsluiten van sociale netwerken.'

*Deelgemeente wethouder Bram van Hemmen heeft onder meer welzijn, jeugd en onderwijs in zijn portefeuille.*

### **Bruggenbouwer**

Deelgemeente wethouder Bram van Hemmen van Rotterdam-IJsselmonde vertelt gepassioneerd over de Kanteling in zijn deelgemeente. Drie speerpunten heeft hij: kijken naar wat de burger wil en nog wel kan, het uitgaan van de eigen kracht van de burger en het bevorderen van sociale netwerken. Zelf fungeert hij in zijn rol van wethouder vaak als bruggenbouwer door zijn ideeën en kennis op de juiste plekken te ventileren, en zijn ambtenaren te stimuleren ook gekanteld te denken. Van Hemmen geeft het voorbeeld van een speeltuinvereniging, die dreigde gesloten te worden omdat de oudere dame geen vrijwilligers voor het bestuur kon vinden. 'Honderdvijftig mensen kwamen bij me protesteren. Ze hadden negenhonderd handtekeningen verzameld. Ze hadden verwacht dat de gemeente wel even bij zou springen. Maar ik

ga uit van jullie eigen kracht, zei ik, u bent de vereniging. Vijf jonge moeders kwamen naar me toe. Zij zijn later in het bestuur gestapt. Nu leeft de speeltuin weer helemaal. Het leuke is dat er bij deze kantelingsprocessen vaak nog andere dwarsverbanden worden gelegd. Zo heeft een andere speeltuinvereniging een voorleesproject. Soms is de taal voor allochtonen een probleem. De speeltuinvereniging in kwestie zocht en kreeg hulp bij een verzorgingshuis voor demente ouderen. Bewoners gingen voorlezen. Zo werden jong en oud bij elkaar gebracht en konden ook de allochtone moeders beter integreren. Hiermee sloegen we meerdere vliegen in één klap. En het kost de gemeente geen geld.'

### Praktijkschool

Nog een mooi voorbeeld van het gekantelde denken is dat van een volkstuinvereniging. 'Die was vergrijsd en vroeg de gemeente het kleine onderhoud te doen. Ik heb ze toen gekoppeld aan een praktijkschool, die op zoek was naar een werkervaringsproject. Op een gegeven moment werden ook andere afdelingen van de school erbij betrokken: jongeren van de houtafdeling gingen blokhutten neerzetten en tuinhekjes verven. Nu probeert de volkstuin voor ouderenactiviteiten een eigen bus voor rolstoelen aan te schaffen. Ze hebben zelf al 60.000 euro bij elkaar gekregen via fondsen. Kijk, als het zo gaat, via collectieve zelfredzaamheid, wil ik me als deelgemeente graag inspannen om die ontbrekende 40.000 euro te vinden.'

De burger vraagt altijd om geld, is de ervaring van de wethouder. Maar volgens Van Hemmen draait het in de Kanteling vooral om het ontsluiten van netwerken. 'Eerst moet de burger kijken wat hij zelf nog kan, dan wat hij via zijn vrienden en kennissen nog kan en dan pas naar wat de professional kan bijdragen. Ik denk dat de burgers uiteindelijk zelf de winnaars zijn, omdat wat hij of zij zelf wil leidend is, in plaats van wat niet meer kan.'

### Vlechtwerk

Door een zogenoemd vlechtwerk van professionals uit meerdere disciplines is er meer kennis opgebouwd voor het in de eigen kracht zetten

van de burger. Van Hemmen licht toe: 'Een opbouwwerker kon eerder niet zoveel met lastige mensen, ze herkende de problemen van de GGZ-cliënten niet en wist al helemaal niet wat ze er mee aan moest. Maar opbouwwerker en GGZ-medewerker kennen elkaar nu, doordat zij in hetzelfde netwerk zitten. De opbouwwerker leert van de GGZ-professionaal en andersom. Men is daardoor veel creatiever geworden.'

## Vraagwijzer

Het Wmo-loket in Rotterdam-IJsselmonde heet de Vraagwijzer. 'De ruimte is ingericht als huiskamer, de plek om het gesprek te voeren en de vraag achter de vraag te achterhalen. Als iemand een scootmobiel aanvraagt, vragen we door. Als blijkt dat de scootmobiel puur bedoeld is om de eenzaamheid te verdrijven, kunnen we zo iemand mogelijk via ons project Motto wekelijks of tweewekelijks laten bezoeken door een vrijwilliger. Dat scheelt veel geld en het echte probleem wordt aangepakt.'

## Sleutelrol

De medewerkers die bij de Vraagwijzer werken, hebben minimaal een hbo-opleiding én levenservaring. 'Het stellen van de juiste vraag aan de burger, de vraagverheldering, is een vak apart.' Van Hemmen vindt dat er op hbo's en universiteiten ook geschoold moet worden in het nieuwe gekantelde denken. 'Dat duurt echter lang. Daarom hebben wij vooralsnog ons eigen opleidingsmateriaal ontwikkeld.'

Van Hemmen ziet voor de gemeente een sleutelrol weggelegd als het gaat om de regievoering tussen alle partijen. 'Wij kennen de problemen in de wijken, wij kennen de sociale kaart van de wijk en kunnen ook kennis van zorginstellingen er aan toevoegen. Wij willen die kennis als gemeente ontsluiten.'

## Dubbelingen

Als een belangrijke uitdaging ziet Van Hemmen het verwijderen van de dubbelingen: veel taken worden dubbel uitgevoerd. 'Je ziet bijvoorbeeld dat wel tien organisaties zich met taal bezighouden, met dezelfde

doelgroep en in hetzelfde gebied. In zo'n geval moet je één organisatie de opdracht geven om dit te gaan doen. Zo kun je voor de helft van het geld veel effectiever werken. Dat is het leuke van de Kanteling.'

Uiteindelijk moet de gekantelde manier van denken volgens Van Hemmen in het hele sociale domein worden toegepast, want hij ziet de Kanteling als het ei van Columbus: 'Wij zijn weer terug waar het allemaal om begonnen is: de inhoud. Burgers doen samen weer wat ze zelf willen en kunnen, in plaats van professionals die bepalen wat wel en vooral wat niet kan. Dat is belangrijk, als burgers samen doen wat ze zelf leuk vinden en wat ze kunnen, versterk je het sociale immuunsysteem van de buurt.'







## 7 Kerkrade: 'Bij het gekantelde denken staat de burger absoluut centraal.'

*Wethouder Leo Jongen van Kerkrade heeft onder meer Wmo, volksgezondheid en wijkontwikkeling in portefeuille.*

### **Boegbeeld**

In Kerkrade is een échte burger van vlees en bloed het boegbeeld voor de Wmo. Jongen vertelt: 'Zij heet Vrouw Hoepertz, is 83 jaar, spreekt enkel dialect, leest het Limburgs Dagblad en heeft moeite met het omschrijven van haar hulp- of zorgvraag. Zij is de verpersoonlijking van de Wmo-klant. Als wij bijvoorbeeld een brief willen uitsturen, moet die Hoepertz-proof zijn. Onze visie bij de Kanteling is: behandel de burger als ware het je eigen moeder of oma. Is de zorgvraag vanuit de burger bekeken op te pakken? Begrijpt de burger het?' Vrouw Hoepertz treedt ook op in instructiefilms en zij is volgens Jongen inmiddels een landelijke bekendheid tot aan de Tweede Kamer.

Niet voor niets is een oudere tot boegbeeld gekozen in de gemeente Kerkrade: het is met 17.000 inwoners boven de 55 jaar op een totaal van

49.000 inwoners een van de meest vergrijsde gemeenten van ons land.

## Burger centraal

‘Wij zijn niet van start gegaan vanuit uitgebreide notities of visiedocumenten, maar meteen vraaggericht en vraaggestuurd gaan werken vanuit de klant, de burger. Wat heeft die burger nodig? Wij hebben de burgers ook van het begin af aan in onze communicatie betrokken bij de Wmo. Zo hebben we Wmo-cafés georganiseerd in de wijken, een Wmo-journaal uitgegeven en een Wmo-film gemaakt. Ook hebben we een grote Wmo-markt georganiseerd, en samen met de VNG een landelijk Wmo-congres. Hier kwamen zo’n 3500 deelnemers op af. De burger staat bij het gekantelde denken absoluut centraal.’

## Sociale wijkteams

Speerpunt van het Kerkraads Wmo-model, waarover de gemeente al tientallen verhalen heeft mogen vertellen in andere gemeenten in den lande, is de wijkgerichte integrale aanpak. Vanuit vier sociale wijkpunten worden knelpunten in de wijk signaleerd, onderzocht en opgelost.

In een sociaal wijkteam zitten ondermeer de ouderenadviseur, de Wmo-consulent, de buurt- en opbouwwerker, de maatschappelijke werker en de vrijwilligerscoördinator. De sociale wijkteams hebben nauwe contacten met de zorgaanbieders, woningstichtingen en de wijkagent. De teams worden gecoördineerd door een wijkmanager van de gemeente. Jongen: ‘Wij hebben gekozen voor een integrale benadering, waarbij niemand van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Degene in het team die het eerste contact heeft met de burger, zorgt dat de vraag bij de juiste collega terecht komt, dat de burger wordt teruggebeld en natuurlijk dat er een passende oplossing wordt gevonden.’

## Vraagverheldering

De Wmo-medewerker is in het sociale wijkteam degene die aan de vraagverheldering – ook zo’n voorbeeld van een gekantelde werkwijze – van de klant doet. ‘De consulenten kregen bij de start van de Wmo een



andere invulling van hun werk. Wij vroegen ons af wat voor mensen wij nodig hadden. En dat waren mensen met een hbo-opleiding. Wij plaats-ten ze ook in een hogere salarisschaal. De kop van het proces is binnen ons Wmo-model hoogwaardig ingericht,' sluit Jongen af.

Het grote voordeel van de wijkgerichte aanpak is dat het contact met de burger groter wordt. 'Politiek en gemeente komen dichterbij de mensen. De Wmo is een leuke manier gebleken om de wet dichterbij de mensen in de wijken te brengen.'

Kijkende naar de sociale wijkteams zelf gaat Kerkrade mogelijk in de toekomst ook de centra voor Jeugd en Gezin tot onderdeel van de sociale wijkteams maken. De wijkgerichte aanpak bevat inmiddels zo goed, dat Kerkrade ook de afdeling Sociale Zaken in de wijken in wil gaan richten.

## Ouderenadviseurs

In de sociale wijkteams is, gezien de Kerkradense vergrijzing, de rol van de vier ouderenadviseurs erg belangrijk. Zij geven als voorportaal van de sociale wijkteams informatie en advies over voorzieningen en regelingen voor ouderen en ze kunnen er ook voor zorgen dat de ouderen naar instanties worden doorverwezen.

Jongen: 'De ouderenadviseurs hebben inmiddels alle 65-plussers die dat wilden, thuis bezocht. Wij zien de ouderenadviseurs als een soort vooruitgeschoven post voor het Wmo-loket. Zij kijken niet alleen naar wat voor behoefte de oudere heeft, maar ook – en dat is typisch een kantelingsgedachte – wat hij of zij nog kan. Misschien behoort vrijwilligerswerk tot de mogelijkheden.'

Jongen geeft een voorbeeld van hoe dit in de praktijk kan werken. 'Een vrouw vroeg om een scootmobiel aan de ouderenconsulent, 'omdat de buurvrouw er ook een heeft'. De consulent vroeg door en toen bleek dat zij in een isolement zat. Vroeger was zij onderwijzeres op een basisschool. Nu wilde zij wel op een basisschool gaan voorlezen. Het mes sneed aan twee kanten: in plaats van levering van een scootmobiel, is de burger nu actief als vrijwilliger bij een buurtactiviteit om de hoek. De burger raakte zo uit haar isolement en kon ook nog wat betekenen voor

de Kerkraadse samenleving.’

De ouderenadviseurs werken samen met een netwerk van twintig vrijwilligers. Als na een huisbezoek blijkt dat er hulp nodig is, kan de vrijwilliger bijvoorbeeld helpen bij de administratie.

### **Maatschappelijke partners**

Voor wat betreft de samenwerking met de maatschappelijke partners zoekt Kerkrade het in de partnerschappen. Jongen geeft een voorbeeld: ‘Wij hebben een project Valpreventie. Vallen is bij ouderen een van de oorzaken van ellende en het werkt kostenverhogend. We hebben een meer bewegen programma samen met een zorgverzekeraar opgezet. Hier zijn ook geen uitgebreide notities aan vooraf gegaan. Bij een partnership heb je regelmatig contact met elkaar en je kijkt waar je elkaar kunt aanvullen.’

### **Kapelletje**

Wat is nu het bijzonderste voorbeeld van de gekantelde werkwijze in zijn gemeente? Jongen vertelt: ‘Wij kregen een vraag van mensen die het kapelletje bij hun verzorgingstehuis wilden opknappen. Normaal zou dit een vraag voor het bisdom zijn geweest, maar toch gingen we als gemeente kijken, omdat de kapel niet alleen heel veel betekende voor de mensen van het verzorgingshuis maar ook voor de mensen uit de wijk. Er kwam een werkgroep en uiteindelijk is er een stichting opgericht, die allerlei vrijwilligersactiviteiten verricht voor de bewoners in het verzorgingshuis. Zo konden de professionele zorgverleners in het verzorgingshuis zich bezighouden met de zaken waar ze voor opgeleid zijn. Nu maken de vrijwilligers een wandelingetje met de ouderen, en zo worden er nog meer randactiviteiten door de vrijwilligers verricht.’ De inmiddels opgerichte stichting Voor Elkaar organiseert nu activiteiten voor verzorgingshuizen in heel Kerkrade.

Jongen ziet het als een uitdaging om niet alleen de aanpak vanuit de wijken door te ontwikkelen en te verfijnen, maar ook om straks de oudere van de toekomst goed te helpen. ‘Die oudere van straks zit anders in elkaar dan de oudere van nu. Die oudere van straks weet

zich heel goed te redden op het internet. Daarom hebben we subsidie aangevraagd in Brussel voor het zogenoemde Vaya-concept vanuit de social media. Dat is een virtuele wereld waar de oudere in een second life-achtige omgeving virtueel kan kijken, waar in de gemeente hij of zij terecht kan met haar vragen.'

### **Innovatiefonds**

Verder is er een Kerkraads Wmo-innovatiefonds, een pot waarin ongeveer 63.000 euro zit om vernieuwende ideeën mee te ontwikkelen. Jongen: 'Met dit geld onderzoeken we hoe we kunnen voorkomen of uitstellen dat mensen gebruik maken van voorzieningen. Denk aan de zojuist genoemde valpreventie en bijvoorbeeld aan yoga-lessen. Daardoor blijven mensen langer fit. En als mensen in bepaalde clubjes actief zijn, vereenzamen ze niet zo snel. Dit is typisch een voorbeeld van investeren aan de voorkant.'





## 8 Middelburg: 'De burger moet zelf de regie over zijn leven kunnen houden.'

*Wethouder Albert de Vries van Middelburg heeft onder meer jeugd, onderwijs en Wmo in zijn portefeuille.*

### **Eigen kracht**

Laat de burger het eerst zelf oplossen, stelt wethouder Albert de Vries bij zijn visie op de Kanteling. 'Zolang je het zelf in je eigen kring kunt oplossen, is het veel mooier dan dat er professionals over de vloer komen. Wij kijken in het gekantelde denken naar de maatregelen die we van persoon tot persoon kunnen treffen in plaats van uit te gaan van de rechten. Om dat te stimuleren maken we gebruik van oplossingsgerichte gesprekstechnieken, vergelijkbaar met eigen kracht-conferenties. Die eigen kracht, die uit de directe omgeving van mensen kan komen, is hard nodig omdat het aantal ondersteuningsvragen in verband met de vergrijzing in de toekomst zal toenemen. Daarom moet het geld slim worden ingezet.'

De Vries geeft een voorbeeld van zo'n gekantelde werkwijze: 'Een

kinderarts uit de Jeugdzorg kreeg vlak voor de kerst te maken met een mevrouw, die met haar gezin in crisis zat. Er was sprake van huiselijk geweld. In de oude manier van denken was er een Blijf-van-mijn-lijf-huis ingeschakeld of een instelling voor geestelijke gezondheidszorg. Maar nu werd gezocht naar oplossingen in de familiekring. De kinderen konden zo in de eigen kring worden opgevangen. Er werd ook ondersteuning geboden.'

## Deskundigheidsbevordering

Soms is deskundigheidsbevordering voor de helpers nodig. De Vries: 'Daarom doen we ook aan deskundigheidsbevordering van de helpers van het gezin, vanuit de gedachte: help de helpers helpen.'

Nog een ander voorbeeld van het gekantelde werken in Middelburg is de case van een gezin met een kind van acht jaar dat een vervoersvoorziening nodig had. 'Er waren nog twee andere kinderen in het gezin. Ze gingen vaak met elkaar op pad. Er is toen gekozen voor de aanpassing van hun bus en niet voor het gebruik van een collectieve voorziening. Zo kunnen we maatwerk leveren.'

## Woonservicezones

'We zijn al in 2002, toen de Wmo nog niet aan de orde was, laat staan de Kanteling, na gaan denken hoe zorg anders kon. Hoe geef je mensen hun eigen regie terug? In plaats van de mensen naar de zorg, willen wij de zorg naar de mensen brengen. Zodoende hebben wij in Middelburg woonservicezones ingericht. Er wordt op 32 locaties verspreid over alle wijken en dorpen nieuwe woningen met voorzieningen gerealiseerd. Hiervan zijn er nu 21 klaar. Het is de bedoeling dat zoveel mogelijk mensen zelfstandig blijven wonen, maar dan moeten de voorzieningen wel in de buurt zijn en voor iedereen bereikbaar. In deze zones kunnen mensen de regie over hun eigen leven beter houden doordat de voorzieningen in de buurt zijn,' vertelt De Vries.

## Regie

Een woonservicezone is multidisciplinair. De zone bestaat uit woningen

met verschillende gradaties van zorg, een zorgkruispunt, waarvandaan zorg aan huis wordt geleverd, diensten en grandcafés of welzijnsaccommodaties, die midden in de woonservicezones liggen. Diensten, grandcafés en het zorgkruispunt zijn voor iedere Middelburger toegankelijk. Wij willen ook mensen met een (verstandelijke) beperking dichtbij de reguliere voorzieningen brengen. Laat de burger zoveel mogelijk de regie over zijn eigen leven houden,' benadrukt De Vries. Hij mikt met de Kanteling in Middelburg op de idee van een inclusieve samenleving, waarin iedereen nog zoveel mogelijk zelfstandig kan functioneren. Naast de woonservicezones heeft Middelburg ook een dienstenloket, Facilitas. 'De formule is: lekker leven in Middelburg. Mensen kunnen er diensten kopen zoals schoonmaken, tuinonderhoud, boodschappen doen, de was, het aan huis laten komen van een audiciën of een pedicure. 'Mensen die een persoonsvolgend budget hebben, kunnen een deel daarvan inzetten voor Facilitas. De rest betaalt de gemeente,' vult De Vries aan.

## Porthos

Naast de wijkgerichte woonservicezones met hun dienstenpakket is er middenin de stad een voorzieningenloket voor Wmo en het centrum voor Jeugd en Gezin: Porthos. In Porthos werken de GGD, het Bureau Jeugdzorg, het Maatschappelijk Werk Walcheren, de Stichting Welzijn Middelburg, MEE Zeeland, Indigo en de gemeente samen. Hier kunnen burgers terecht voor bijvoorbeeld een scootmobiel. De Vries: 'De burger heeft zo met slechts één baliemedewerker te maken. De baliemedewerkers, maatschappelijk werkers en welzijnswerkers krijgen nu volgens de kantelingsgedachte trainingen in Het Gesprek om de vraag achter de vraag van de burger te achterhalen.'

## Outreaching

Nu komt de burger nog naar het Porthos-loket toe. De Vries: 'De volgende stap is dat de Porthos-medewerkers mensen in de wijk gaan opzoeken. Zij worden 'outreaching'. Zij gaan naar mensen toe op wie ze attent gemaakt zijn door bijvoorbeeld huisartsen, medewerkers van

de thuiszorg en scholen. Met bureau Porthos hebben wij een weg voor langere tijd ingeslagen. Via Porthos zorgen we dat er één case-manager per gezin komt.'

De Vries noemt het een echte uitdaging dat de medewerkers nu, volgens de Kanteling, worden uitgedaagd om andere oplossingen te bedenken in plaats van het 'verstrekkingenboek' open te trekken. 'De mensen willen weer graag bij ons werken in dit werkveld.'









## 9 Tytsjerksteradiel: 'De Omtinkerij is een soort VVV voor de zorg.'

*Wethouder Doeke Fokkema van Tytsjerksteradiel heeft wonen, welzijn, zorg en Wmo in zijn portefeuille.*

### **Omtinkers**

Hij noemt het een soort VVV-kantoor voor de zorg. In het Friese Tytsjerksteradiel is de Omtinkerij in het leven geroepen. Die bestaat uit negen omtinkers die burgers helpen met al hun vragen over wonen, welzijn, zorg en dienstverlening. Deze omtinkers – cliëntadviseurs – werken in vier verschillende regio's.

Fokkema licht toe: 'De omtinker helpt de burger om wegwijs te worden in het doolhof van wonen, welzijn, zorg en dienstverlening. De burger heeft een vaste contactpersoon aan wie hij kan vertellen wat er belangrijk is in zijn leven en wat hij nodig heeft. Daarna zoekt de omtinker samen met de burger naar een passende oplossing.' Juist ook, als de vraag meerdere vakgebieden doorkruist.

De omtinkers komen uit verschillende maatschappelijke organisaties zo-

als Mee Friesland, het Maatschappelijk Werk Friesland en de gemeente zelf. 'In een derde deel van ons gebied doen we al sinds 1999 aan deze integrale klantadvisering. Op basis van die goede ervaringen zijn we daar met de Kanteling mee verder gegaan,' zegt Fokkema. Hij benadrukt dat de burger zelf de baas blijft, bijvoorbeeld over de keuze van de instelling die de diensten gaat leveren.

### **NMa-proof**

'We hebben voor de Kanteling een convenant gesloten met verschillende maatschappelijke organisaties zoals een woningbouwvereniging, een welzijnsinstelling, MEE, een thuiszorgorganisatie en het maatschappelijk werk. Wij vroegen ons echter af of dit convenant wel Nma-proof zou zijn. Zou het passen in een concurrerende markt? We hebben een onderzoek laten doen en daar bleek uit dat het op zich geen probleem was, maar de klant moet wel de keuzevrijheid houden tussen instelling A, B of C.'

### **Vrijwilligersorganisaties**

Doekema zegt dat de slag voor het gekantelde denken naar de vrijwilligersorganisaties nog gemaakt moet worden. 'Zij komen wel periodiek aan tafel zitten, maar er is nog geen goede structuur voor. In ieder dorp willen we een structuur opbouwen zodat de informele zorg beter aansluit op de professionele zorg. We doen dat in gesprekken met de burgers, de beroepsbeoefenaren en de bestuurders. Ieder dorp zal zijn eigen structuur krijgen. Het gekantelde denken biedt die creativiteit. We hebben nog een hele slag te maken. Ik mag dan ambassadeur van de Kanteling zijn, dat wil nog niet zeggen dat het proces is afgerond.'

### **Vraagzijde**

'We moeten nu de vraagzijde, die van de burgers, nog verder ontwikkelen. Die zijn zolang gewend geweest aan de claimcultuur. De omtinkers zijn nu hard bezig met het maken van de overstap naar Het Gesprek, voor het achterhalen van de vraag achter de vraag. We zijn ook bezig met het ontwikkelen van een formulier voor het kantelingsgesprek tus-

sen omtinker en burger. Het bijzondere is, dat wij dat niet door een omtinker laten invullen, maar door de burger zelf, eventueel met de hulp van een mantelzorger. Zo prikkel je de hulpvrager om zelf na te denken over zijn hulpvraag. Het is nadrukkelijk geen voorzieningenlijst.'

### **Skewiel mobiel**

Voor een aantal voorzieningen is minder geld beschikbaar, bijvoorbeeld voor het vervoer. Daar moet over andere oplossingen worden nagedacht. 'Als iemand nu vraagt om een scootmobiel, gaan we eerst kijken waar die precies voor nodig is. Als hij slechts bedoeld is om één of twee keer per week boodschappen doen, kan je ook in het vrijwilligerscircuit naar een oplossing zoeken of bij familie. Je kunt ook denken aan het opzetten van een scootmobielpool. We hebben als proef kleine elektrische wagentjes ingezet, waarbij iemand met lichamelijke beperkingen boodschappen kan gaan doen samen met vrijwilligers. De reacties op deze Skewiel mobiels zijn enthousiast.'

Om als gemeente nog meer 'kantelingsproof' te zijn, moet ook de gemeentelijke verordening nog worden aangepast. 'De huidige is nog gebaseerd op de oude claimcultuur. De nieuwe verordening moet aansluiten op de kantelingsgedachte, zoals de modelverordening Wmo van de VNG.'