Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Een goed Gesprek

WAT HEEFT DE GESPREKSVOERDER NODIG?

DE KANTELING

Een goed Gesprek

Wat heeft de gespreksvoerder nodig?

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Colofon
Deze publicatie is uitgegeven door de VNG in het kader van project
De Kanteling, september 2013.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
www.vng.nl/dekanteling

Geïnterviewde personen:
Anja de Boer, projectcoördinator bij de Stichting Mienskipssoarch, gemeente Opsterland
Petronella Stroop, beleidsadviseur, gemeente Opsterland
Margriet Welling, gespreksvoerder, gemeente Opsterland
Sandra Haagmans, team manager Wmo, gemeente Tilburg
Ellen Schakel, gespreksvoerder, gemeente Tilburg
Marjolijn Kerstholt, gespreksvoerder gemeente Barneveld
Hans Keetman, teamleider, gemeente Barneveld
Els van Beurden, beleidsmedewerker, gemeente Barneveld
Hanneke Hartman, afdelingshoofd Wmo-voorzieningen gemeente Eindhoven
Marleen Stuifmeel, Wmo consulent, gemeente Eindhoven
Mariëlle van der Wielen, Wijeindhoven generalist, gemeente Eindhoven

Tekst
Frauke van Iperen

Eindredactie
Angela Potjens (VNG)

Opmaak
Chris Koning

Fotografie
Nationale Beeldbank

Copyright 2013, VNG

Inhoudsopgave

Voorwoord 5

Inleiding 7

1 Ruimte om tot nieuwe oplossingen te komen 9
- 1.1 Politiek en bestuur 10
  - Gezamenlijke visie 11
  - Betrokkenheid bij de praktijk 11
- 1.2 Organisatie 13
  - Vertrouwen en verantwoordelijkheid 13
  - Maatwerk 15
  - Vrijheid om vervolgafspraken te maken 16
  - Locatie van het gesprek 16
  - Aanpassen organisatie en werkwijze 17
  - Veranderen kost tijd 19
- 1.3 Uitvoering 20
  - De hulpvraag wordt in de buurt gesteld 20
  - Ondersteuning wordt in de buurt geregeld 21

2 Gespreksvoerders 23
2.1 Wie is een geschikte gespreksvoerder? 23
Houding 23
Generalisten 24
Een open intern traject 25
2.2 De ontwikkeling van gespreksvoerders 27
Training 27
Casusbespreking 29
Verankering 30
Valkuilen 31
3 De weg van de burger 33
Informatievoorziening 34
Melding van een probleem 35
Voorbereiding op het gesprek 36
Het Gesprek 37
Ondersteuning 37
Verwachtingen 37
Gesprekstechnieken 38
Voorbeeldvragen 38
Het verslag en/of aanvraagformulier 39
Beschikking 40
Klanttevredenheid 41
Nabeschouwing instrumenten 41

Bijlagen 45
1 Folder voorbereiding op het gesprek gemeente Barneveld 46
2 Gespreksleidraad gemeente Bronckhorst 48
3 Voorbeeldverslag gemeente Barneveld 51
4 Voorbeeldverslag gemeente Tilburg 52
5 Voorbeeldverslag gemeente Ooststellingwerf 55

Voorwoord

Voor u ligt het 5de deel uit de publicatiereeks: 'Het Gesprek'. Deze reeks maakt onderdeel uit van het VNG project de Kanteling.

In dit 5de deel staan de ervaringen van gespreksvoerders centraal en het antwoord op de vraag wat hij of zij nodig heeft om 'het Gesprek' goed te kunnen voeren. Duidelijk is dat de gespreksvoerder niet alleen kan kantelen. Daar heeft hij veel andere betrokkenen in de gemeente voor nodig. De ervaringen van de gespreksvoerders kunnen al deze betrokkenen verder helpen.

Deze publicatie is gebaseerd op gesprekken met ervaren gespreksvoerders en hun leidinggevenden. Er staan veel verschillende ervaringen en praktische tips in waarvan ik hoop dat u er als gemeente wat aan heeft. Elke gemeente zal uiteindelijk op zijn eigen manier handen en voeten aan de Kanteling geven. Deze publicatie kan u op weg helpen bij het maken van keuzes. Bent u op zoek naar ondersteunend materiaal? Kijk dan vooral ook naar de lijst met meldingsformulieren, gespreksleidraden, gespreksverslagen, brochures en ander materiaal die op onze site staat.

Wilt u meer weten over ‘Het Gesprek’?

In de reeks van De Kanteling verschenen eerder over het gekantelde gesprek:
Het Gesprek deel 1 : Bouwsteen voor de nieuwe modelverordening Wmo,
Het Gesprek deel 2 : Praktische handreiking
Het Gesprek deel 3: Een stap verder – over zingeving
Het Gesprek deel 4: Nieuwe doelgroep, ander Gesprek

Deze handreikingen en het ondersteunende materiaal zijn te downloaden vanaf www.vng.nl/dekanteling.

Suzanne Konijnendijk
projectleider De Kanteling
VNG

Inleiding

'Het gesprek' is een belangrijk onderdeel van De Kanteling. Gemeenten die gekanteld zijn gaan werken hebben hier nu een tijdje ervaring mee op gedaan. De VNG gaat in deze publicatie op zoek naar de praktijkervaringen, lessen en tips voor andere gemeenten. Komt het gesprek tot stand? Wat zijn belangrijke voorwaarden om het gesprek goed te kunnen voeren? Wat kunnen andere gemeenten opsteken van de ervaringen? Wat moeten ze vooral wel en wat vooral niet doen?

Dit boekje is gebaseerd op gesprekken die de VNG met gespreksvoerders, leidinggevenden, beleidsmedewerkers en projectleiders uit de gemeenten Barneveld, Eindhoven, Opsterland en Tilburg heeft gevoerd. Aanvullend komen er voorbeelden uit andere gemeenten aan bod.

De vraag die we in dit boekje beantwoorden is:
'Wat heb je als gespreksvoerder nodig om 'het gesprek' goed te kunnen voeren?'

De Kanteling gaat over een andere manier van omgaan met de burger en vraagstukken in het sociale domein. Dit komt ook uit de gesprekken

die voor dit boekje gevoerd zijn naar voren. Het gaat om een houding die de burger in staat stelt zelf zijn probleem in kaart te brengen en daar eigen oplossingen bij te zoeken.

In deze publicatie proberen we deze veranderende houding concrete handen en voeten te geven. Op welke onderdelen heb je als gemeente directe invloed? Waar dien je rekening mee te houden en waar kun je het beste in investeren?

Bij deze publicatie hoort ook voorbeeldmateriaal van gemeenten. Een aantal daarvan staat in de bijlagen. Meer praktisch materiaal staat op VNG-net: www.vng.nl/dekanteling

De doelgroepen van deze publicatie zijn met name beleidsmedewerkers Wmo die zich bezig (gaan) houden met gekanteld werken en gespreksvoerders.

1 Ruimte om tot nieuwe oplossingen te komen

De gespreksvoerder heeft met De Kanteling de opdracht gekregen om met de burger tot nieuwe oplossingen te komen. Dat klinkt gemakkelijker dan het is.
Krijgt hij van anderen ook de ruimte om tot deze nieuwe oplossingen te komen? Welke ruimte heeft hij eigenlijk nodig? Wat als de burger het er niet mee eens is? Wat als de oplossing zich op een ander terrein afspeelt dan dat waar de gespreksvoerder beslissingen over kan nemen?

De gespreksvoerder moet op verschillende niveaus ondersteund worden en ruimte krijgen om samen met de burger daadwerkelijk tot nieuwe oplossingen te kunnen komen.

Om te beginnen moet er op **politiek-bestuurlijk niveau** een heldere en breed gedragen visie op maatschappelijke ondersteuning/het sociaal domein zijn. Deze globale visie moet gedragen worden zowel binnen het gemeentebestuur (gemeenteraad en college), als op het bestuurlijk niveau bij de betrokken maatschappelijke partners, waaronder de aan-

bieders in zorg- en welzijnsaanbieders, cliëntenorganisaties en andere belanghebbende organisaties.

De Kanteling kan ook aanpassingen vergen van de interne **gemeentelijke organisatie**. De ondersteuningsbehoefte van de burger en het gewenste resultaat is bij de Kanteling leidend. De gespreksvoerder heeft ruimte nodig om te kunnen handelen afhankelijk van de vraag van de burger. Soms wordt deze ruimte beperkt door de bestaande organisatiestructuur, -cultuur of door bestaande procedures. Een succesvolle Kanteling (niet alleen binnen de Wmo, maar op het hele sociale domein) vraagt in veel gevallen dus ook om aanpassingen in de gemeentelijke organisatie.

Gespreksvoerders hebben op uitvoerend niveau vaak een centrale positie in het lokale/ regionale netwerk van betrokken zorg- en welzijnsaanbieders. Een goede samenwerking met **uitvoerende partners in de buurt** is voor gespreksvoerders daarom van groot belang.

1.1 Politiek en bestuur

Bij De Kanteling staan niet langer de beperking en het recht op een voorziening maar de ondersteuningsbehoefte en vraag van de burger centraal. Veel mensen denken echter nog wel in termen van ‘recht op een voorziening’, gekoppeld aan de aandoening die iemand heeft. De gespreksvoerder heeft de opdracht het hele persoonlijke plaatje en de eigen en voor de hand liggende mogelijkheden in kaart te brengen.

Dit betekent dat iemand met dezelfde aandoening als zijn buurman niet langer zonder meer aanspraak kan maken op dezelfde voorziening. De persoonlijke situatie zal namelijk altijd van elkaar verschillen. Sterker nog, het ‘aanspraak maken op’ en ‘recht hebben op’ bestaan niet meer. De eigen mogelijkheden van de burger en zijn ondersteuningsvraag staan nu centraal. Dit is een hele omslag in denken en handelen.

Gezamenlijke visie

Een succesvolle Kanteling vindt vanwege de grote omslag in zowel denken als handelen, plaats op alle niveaus in en om de gemeentelijke organisatie.

De basis wordt gelegd op politiek en bestuurlijk niveau. Deze politieke en bestuurlijke inzet voor een nieuw paradigma als De Kanteling dient vervolgens uitgewerkt te worden in een **visie die breed gedragen wordt.**

De nieuwe visie gaat over een andere kijk op het sociale domein, maatschappelijke ondersteuning en de relatie tussen inwoners, gemeente en maatschappelijke partners. Vanwege deze veranderende relatie is het van belang om zo veel mogelijk betrokken maatschappelijke partners in samenwerking met het gemeentebestuur die visie te laten vormen. Op die manier ligt er straks een stevig referentiekader waarbinnen de gespreksvoerders hun werk goed kunnen doen, in samenwerking met maatschappelijke partners.

De geïnterviewde gespreksvoerders geven aan dat ze veel baat hebben bij een duidelijke en breed gedragen visie binnen hun gemeente. Dit vormt het uitgangspunt van waaruit ze samen met burgers en andere betrokkenen de omslag kunnen maken van claimgericht naar resultaatgericht werken.

Betrokkenheid bij de praktijk

Het is van belang dat het gemeentebestuur en het bestuur van maatschappelijke partners zich blijvend laat leiden door de visie. Zodat niet ieder incident tot nieuwe regels leidt. De gespreksvoerders geven aan dat ze het daarom ook belangrijk vinden dat de politiek en maatschappelijke partners bij de **uitwerking en uitvoering** betrokken worden: ‘Door concrete voorbeelden zie je pas echt wat De Kanteling voor mensen betekent en welke nieuwe mogelijkheden er zijn.’

De geïnterviewde gemeenten zetten verschillende middelen in om De

Kanteling en de uitwerking daarvan te laten leven bij politiek, belangengroepen en andere belanghebbenden. In sommige gemeenten schuift de **wethouder** af en toe aan bij een **casusoverleg**. Opsterland betrekt de **zorg- en welzijnsaanbieders** bij de casusbesprekingen.

Sommige gemeenten gaan **op tournee** met het gedachtegoed en de ervaringen van De Kanteling. De gemeente Opsterland zoekt hiervoor aansluiting bij de dorpsstructuren en investeert in deze structuren. Zij heeft bijvoorbeeld gesproken op de jaarlijkse vergadering van de dorpsbelangenvereniging. De gemeente Barneveld gaat heel breed op tournee. 'We gaan niet alleen in gesprek met partnerorganisaties maar ook met ouderenbonden, dementiebelangenverenigingen, kerkelijke organisaties etc. Ook bieden wij deze organisaties en de raadsleden een **workshop oplossingsgerichte gespreksvoering** aan.'

In de gemeente Barneveld hebben raadsleden een **workshop oplossingsgerichte gespreksvoering** gevolgd. Hierdoor hebben ze zelf kennis gemaakt met de nieuwe denk- en werkwijze. De trainers waren dezelfde als de trainers van de gespreksvoerders. De training oplossingsgericht werken is ook aangeboden aan **professionals en vrijwilligers van maatschappelijke en kerkelijke organisaties**. 'De ervaringen hiermee zijn zeer positief. Vroeger werd er bij een hulpvraag vaak direct doorverwezen naar de gemeente of gingen mensen de zorgvraag invullen en overnemen. In de training leer je hoe je met mensen het oplossingsgerichte gesprek aan kunt gaan en zelfredzaamheid als uitgangspunt kunt nemen. Een vrijwilliger vertelde laatst: 'Ik zei altijd: 'wat kan ik voor je doen?', nu zeg ik: 'wat is je zorg en hoe kan ik je helpen?' Het doel van de training aan betrokkenen is meerledig. Men weet waar De Kanteling en de gemeente voor staan. Professionals en vrijwilligers kunnen ook zelf het gesprek met de burger aangaan en men verwijst niet meer claimgericht door naar de gemeente.'

Barneveld: ‘Het is goed als we met elkaar **uitgangspunten durven blijven bespreken**. Eigenlijk is het bijvoorbeeld best bijzonder: mensen worden ouder en daar hoort steeds vaker een rollator of zelfs een rolstoel bij. Wij vinden het heel normaal dat iedereen zijn eigen kinderwagen koopt: dat hoort nu eenmaal bij het krijgen van kinderen. Maar wij vinden het bijna onbespreekbaar dat iemand zijn eigen rollator, laat staan zijn eigen rolstoel betaalt… Waarom vinden we dat en waar ligt onze grens?’

1.2 Organisatie

Het vergt veel van de gemeentelijke organisatie om gespreksvoerders echt gekanteld te laten werken. Sleutelwoorden zijn ‘vertrouwen’ en ‘verantwoordelijkheid’. Maar ook ‘veranderen kost tijd’, ‘durf aan te passen’ en ‘blijf kijken naar de eigen organisatie en processen’. In de gekantelde gemeenten worden gespreksvoerders niet afgerekend op productie. Maar wordt gekeken naar **klanttevredenheid, processen** en de **totale kosten**.

Een algemene ontwikkeling in gemeenten die kantelen, is dat De Kanteling niet los gezien kan worden van het gehele sociale domein. De vraag van burgers laat zich niet in ‘hokjes’ van afdelingen vangen. Steeds meer gemeenten gaan naar een andere benadering van het gehele sociale domein met de nodige consequenties voor de organisatie en processen.

Vertrouwen en verantwoordelijkheid

Verscheidene gemeenten geven aan dat ‘vertrouwen’ de grondhouding bij de relatie tussen de gemeente, gespreksvoerder, de burger en de zorg- of welzijnsaanbieder dient te zijn. Vertrouwen dat wat iemand zegt waar is, vertrouwen dat een gespreksvoerder zijn tijd goed besteedt en samen met de burger tot een passende oplossing komt en vertrouwen dat ook de zorg- of welzijnsaanbieder kijkt naar wat de burger echt nodig heeft bij de diensten die hij levert.

Het gaat hierbij niet om blind vertrouwen, maar 'vertrouwen binnen kaders'. Deze gemeenten sturen op hoofdlijnen en gebruiken als kader en controlemechanismen steeds meer macrocijfers en klanttevredenheid. Indicatoren als het aantal gevoerde gesprekken en geleverde voorzieningen gebruiken ze niet. 'Deze cijfers zeggen niets over de vraag of de burger geholpen is bij zijn de ondersteuningsbehoefte en zijn vraag'.

De gespreksvoerder uit Barneveld heeft er veel aan gehad dat ze de tijd kreeg voor oefening, training, intervisie en casusbespreking. Maar dat niet alleen. 'We hebben met elkaar de kennis van de sociale kaart kunnen en moeten uitbreiden en zetten deze nu meer in bij de oplossing van een probleem. Ik heb veel tijd gekregen om kennis te maken met andere organisaties waarmee ik door de hulpvraag van mensen te maken kreeg. Door mijn contacten met het Centrum voor Jeugd en gezin, heb ik breder leren kijken en signaleren.'

Bij het bespreken van oplossingen die de klant voorstelt speelt geld vaak een grote rol. In het gesprek komen eventuele schulden en behoefte aan administratieve ondersteuning nu ook eerder aan de orde. Als deze problemen gesignaleerd worden, geldt het principe **'aanraken is afmaken'**. Dit betekent dat je altijd moet zorgen voor een warme overdracht. Door contacten met schuldhulpverlening ben ik ook in contact gekomen met organisaties en mensen die administratieve hulp kunnen bieden.'

Alle partijen hebben de verantwoordelijkheid om goed met dit vertrouwen om te gaan. Dit geldt zowel voor de burgers als de gespreksvoerders en de zorg- en welzijnsaanbieders. Voor deze laatste groep geldt bijvoorbeeld dat steeds meer gemeenten werken met **cheques/vouchers voor huishoudelijke hulp**. Het is vervolgens aan de zorgaanbieder om met de klant te kijken hoe deze het best ingezet kunnen worden. De gemeente stuurt op klanttevredenheid en houdt het totale bedrag dat besteed wordt aan huishoudelijke hulp, in de gaten.

In Tilburg is er vanuit het uitgangspunt ‘vertrouwen’ voor gekozen om van hulp bij het huishouden een algemene voorziening te maken. ‘We werken nu met cheques. Het is aan de zorgaanbieders om hier zorgvuldig mee om te gaan. Wordt het te duur, dan volgt een gesprek.’

Vanuit de gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente en maatschappelijke partners om goed met de vraag en ondersteuningsbehoefte van burgers om te gaan, kiezen sommige gemeenten zoals Opsterland er ook voor om **zorg- en welzijnsaanbieders bij het casusoverleg** aanwezig te laten zijn.

De trainer gespreksvoering in Opsterland: ‘Wij vinden het van belang dat de **zorg- en welzijnsaanbieders ook bij het casusoverleg** aanwezig zijn. De reden is dat iedereen nog steeds geneigd is om vanuit het aanbod te denken. Een zorgaanbieder heeft altijd een aanbodgericht belang. Bij een casusbespreking is iedereen snel geneigd om zijn eigen stukje en zorgaanbod eruit te pakken. Ik probeer het verhaal altijd terug te voeren naar de vraag: wat is het meest urgente probleem dat iemand ervaart? Dat moet je oppakken. Er kan nog zoveel spelen. Maar als iemand eigenlijk vooral zit met het probleem: Hoe krijg ik de koelkast gevuld? Dan moet je dat als gespreksvoerder eerst durven aanpakken en regelen. Dan ontstaat er ruimte voor andere zaken.’

Maatwerk

De kanteling gaat volgens de gespreksvoerders en hun teamleiders voor een belangrijk deel over loslaten en vertrouwen. Dat geldt ook voor de gespreksvoerders en hun manier van werken. In het begin was er nog behoefte aan uniforme uitgangspunten: standaard één huisbezoek, gestructureerde vragenlijsten met standaardvragen over alle levensdomeinen etc. Die strakke richtlijnen worden steeds meer losgelaten. De ene burger is de andere burger niet en de ene vraag de andere niet. Te strakke richtlijnen leiden af van de vraag van de burger.

Vrijheid om vervolgafspraken te maken

Gespreksvoerders geven aan dat ze hun werk beter kunnen doen als ze ook de ruimte hebben om een gesprek een vervolg te geven. Gemeenten geven gespreksvoerders deze ruimte ook steeds meer. Net zoals ze ook steeds meer de ruimte geven om bijvoorbeeld niet op huisbezoek te gaan.

Een gespreksvoerder in Barneveld: 'Ik vind het fijn dat ik nu ook de vrijheid heb om een gesprek een vervolg te kunnen geven. Aan het einde van een gesprek vraag ik mensen vaak: 'Hebt u nog hulp nodig om uw keuze te kunnen maken?' Als het antwoord 'ja' is, vraag ik door: 'Wat hebt u nog nodig om tot een besluit te komen? We bespreken dan wat iemand zelf uit kan zoeken en wat ik uit kan zoeken. Door de mogelijkheid van een vervolgafspraak geef je mensen de kans om zelf verder na te denken over mogelijke oplossingen. Oplossingen die ze in een eerste gesprek misschien niet meteen accepteren.'

Een gespreksvoerder in Tilburg: 'Mijn leidinggevende geeft me het vertrouwen dat ik goed om ga met mijn tijd. Als ik denk, ik moet er nog eens heen, dan kan dat. En als ik denk deze vraag is zo duidelijk, hierbij hoef ik niet op huisbezoek, dan kan dat ook.

Locatie van het gesprek

Bij veel gekantelde gemeenten was het aanvankelijke uitgangspunt dat alle gesprekken bij de mensen thuis 'aan de keukentafel' gevoerd moesten worden. In principe is daar ook veel voor te zeggen. Iemands thuissituatie zegt veel over een persoon en biedt meerdere aanknopingspunten voor het gesprek. Bijvoorbeeld het wel of niet aanwezig zijn van foto's van familieleden, de stand van het huishouden etc. Tegelijkertijd is het tijdrovend en soms willen burgers het gesprek ook niet thuis laten plaatsvinden. Bij sommige enkelvoudige of 'herhaal' - aanvragen is dat misschien ook helemaal niet nodig.

De geïnterviewde gemeenten zijn tot de conclusie gekomen dat een

standaard huisbezoek eigenlijk ook helemaal niet past binnen de filosofie van De Kanteling. De zorgvraag en het probleem van de burger staan centraal. Waarom dan op huisbezoek gaan als de burger geen veranderende zorgvraag heeft of zelf slechts op één terrein een duidelijk omschreven probleem ervaart? En waarom niet vaker langs gaan als de zorgvraag niet binnen één gesprek helder is?

Gemeenten hebben nieuwe richtlijnen ontwikkeld op basis van hun ervaringen. In zowel Tilburg, Opsterland als Barneveld gaat men bij een eerste contact in principe altijd op huisbezoek. Gespreksvoerders ervaren dat ze een beter beeld van mensen krijgen als ze hen in hun eigen omgeving zien. Bij de afweging of een huisbezoek echt noodzakelijk is, spelen verschillende elementen een rol. In Tilburg kijkt men ook naar de vraag en mobiliteit van de burger. Opsterland kijkt of er sprake is van een herindicatie zonder dat de situatie van iemand sterk veranderd is. Is dit het geval, dan vindt er meestal geen huisbezoek plaats. Barneveld kijkt sterk naar de vraag van de burger: 'Als er niets in de situatie veranderd is, en de burger heeft een duidelijke vraag, dan gaan we niet op huisbezoek. Het gaat om de vraag en oplossing van de burger. Het is eigenlijk hetzelfde als dat we ook niet standaard alle levensdomeinen afgaan. De vraag van de burger staat centraal.'

Opsterland: 'Het belangrijkste bij het keukentafelgesprek is niet de keukentafel, maar de attitude.'

Aanpassen organisatie en werkwijze

Gespreksvoerders moeten met hun ondersteuningsvraag intern terecht kunnen bij collega's. De geïnterviewde gespreksvoerders geven aan dat ze nu veel intensiever contact met diverse collega's hebben dan voorheen. Gemeentelijke organisaties zijn zich steeds meer bewust van deze behoefte en het doorbreken van de schotten. Ontwikkelingen in het gehele sociale domein lijken hier bij deze gemeenten op aan te sluiten.

In Opsterland is men blij dat **Werk en Inkomen** weer bij de gemeente in huis gehaald is. 'Wij gaan uit van handelend optreden. Centraal hierbij staat: durf te voelen en durf te handelen. Als blijkt dat de kinderen niet meer naar school gaan omdat zij zich schamen voor hun versleten jas en schoenen, dan is het fijn dat ik direct naar mijn collega's van Werk en Inkomen toe kan stappen en iets uit de calamiteiten pot kan halen. Het doel van 'handelend optreden' is nadrukkelijk niet om de verantwoordelijkheid van de burger over te nemen. Het gaat erom dat je direct iets kunt doen, eventueel dwars door regels en voorschriften heen, waardoor de burger in staat wordt gesteld om zelf aan zijn eigen oplossingen te werken.'

Tilburg heeft verschillende processen aangepast op basis van ervaringen van gespreksvoerders. 'In het begin waren er twee Wmo-teams. Het ene team bestond uit de front-office medewerkers, het andere uit back-office medewerkers. In de praktijk werkte dit niet goed. Het werden twee aparte werelden die elkaar slecht begrepen. Daarom is er voor gekozen om weliswaar nog steeds met twee teams te werken, maar met **twee gespiegelde teams**. De helft bestaat uit front-office medewerkers en de helft uit backoffice medewerkers. We kunnen elkaar nu beter vinden en afstemmen. Ook schuiven de werkzaamheden meer naar elkaar toe. De backoffice houdt nu bijvoorbeeld ook 'hulp aan huis- spreekuur."

Ook andere gemeenten schromen niet om werkwijze en instrumenten aan te passen aan de ervaringen. **'Lean and mean'** is hierbij één van de uitgangspunten. Het afschaffen van het standaard huisbezoek als het geen meerwaarde heeft, past bijvoorbeeld precies binnen dit kader. Maar het geldt ook voor formats van gespreksverslagen, vragenlijsten, aanvraagformulieren en beschikkingen. Dit zijn allemaal instrumenten die gemeenten blijven aanpassen naar aanleiding van ervaringen en uitgangspunten.

‘Vertrouwen binnen kaders’ en ‘zo min mogelijk bureaucratie’ zijn twee belangrijke richtlijnen bij het blijven aanpassen van werkwijze en organisatie.

Veranderen kost tijd

Kantelen doe je niet alleen en niet van de ene op de andere dag, ook niet binnen de gemeentelijke organisatie zelf. Gespreksvoerders hebben een voorsprong. Zij zijn vaak getraind in de omslag van claimgericht naar resultaat- en oplossingsgericht werken. Voor veel gemeentelijke collega’s die ook binnen het sociale domein werken, zoals WWB-consulenten, geldt dit niet. Zij worden vooral geconfronteerd met aanvragen en burgers die hun ‘recht’ op een voorziening willen laten gelden. Deze collega’s zijn getraind in het juridisch goed uitvoeren van gemeentelijke verordeningen en wetten. ‘Out of the box’ denken en creatieve oplossingen verzinnen, is best lastig. Wat als het straks juridisch niet houdbaar blijkt te zijn?

‘Neem de gehele interne organisatie mee in de stappen van De Kanteling, leg uit wat je waarom doet, dat het goed is om naar nieuwe oplossingen te zoeken en dat hét recht op een voorziening niet meer bestaat. Blijf intensief in contact en benoem en bespreek de weerstand die je proeft.’

Het Kantelingsproces gaat soms dus veel langzamer dan gedacht. Dat moet je als gemeente accepteren. Heb aandacht voor de weerstand. Stap er niet over heen. Het succes van De Kanteling staat of valt bij het meekrijgen van anderen. Soms kan het daarom ook een keuze zijn om even rustiger aan te doen met De Kanteling, omdat je deze veel breder wilt invoeren. Dit is het geval in Eindhoven waar ze het gehele sociale domein in één keer willen kantelen. In Tilburg wordt op dit moment extra aandacht besteed aan andere ingangen van hulpvragen, bijvoorbeeld bij de huisarts en het maatschappelijk werk. Hier werkt men aan een brede quick-scan waarmee eigenlijk een eerste gekanteld gesprek gevoerd kan worden. Opsterland investeert sterk in de dorpsstructuren.

Barneveld heeft het uitgangspunt 'begin bij jezelf' heel letterlijk toegepast. 'Wij passen de methodiek van 'oplossingsgericht werken' ook op de ontwikkeling van onze interne organisatie toe. In verschillende bijeenkomsten hebben we gepraat over de gevolgen van De Kanteling en andere ontwikkelingen in het sociale domein. In deze besprekingen is er veel aandacht voor de weerstand. En aan de hand van de vragen als: 'Waar maak je je zorgen over?', 'Wat gaat er goed?', 'Wat is het resultaat dat we met elkaar willen bereiken?', oftewel precies de vragen die gespreksvoerders als leidraad meenemen in het gesprek, gaan we met elkaar intern het gesprek aan en maken we afspraken.'

1.3 Uitvoering

De samenwerking met zorg- en welzijnsaanbieders en andere betrokkenen in de buurt is voor gespreksvoerders cruciaal. De burger komt hier meestal eerst met een hulpvraag voordat hij bij de gemeente komt. Uiteindelijk zal hij zijn ondersteuning ook zoveel mogelijk zelf en in de buurt moeten zien te regelen. Gemeenten zetten steeds meer in op sociale wijkteams. Deze teams bestaan uit professionals en zorg- en welzijnsaanbieders uit verschillende disciplines die allemaal werkzaam zijn in de wijk. De uitbouw van deze samenwerking en het bekend en toegankelijk maken van mogelijkheden in de buurt is voor de generalisten die het gesprek voeren van groot belang.

De hulpvraag wordt in de buurt gesteld

Als betrokkenen in de buurt op de hoogte zijn van het gedachtegoed van De Kanteling, kunnen zij burgers eerder wijzen op de nieuwe werkwijze en hen laten nadenken over wat ze zelf kunnen doen.

In de paragraaf over ruimte van de politiek en bestuur staat beschreven dat de gemeente Barneveld onder andere om die reden organisaties en vrijwilligers de training oplossingsgerichte gespreksvoering heeft aangeboden. De gespreksvoerders hebben hier baat bij. De burgers zijn

al gaan nadenken over eigen mogelijkheden en weten beter wat ze van de gemeente kunnen verwachten.

Ondersteuning wordt in de buurt geregeld

De geïnterviewde gespreksvoerders gaven aan dat ze blij waren dat ze tijd hebben mogen investeren in contacten met organisaties en zorg- en welzijnsaanbieders in de buurt. 'Wat is er allemaal mogelijk aan ondersteuning? En waar maakt iemand al gebruik van?' Een gespreksvoerder was helemaal verbaasd over het aanbod aan klus-, boodschappen-, en administratieve hulpdiensten. Ze heeft veel aan deze informatie bij het voeren van haar gesprekken. Burgers worden op ondersteuningsmogelijkheden in de buurt gewezen die ze zelf kunnen organiseren.

Het toegankelijk en kenbaar maken van mogelijkheden in de buurt is iets dat steeds breder opgepakt wordt. Dat is ook nodig en handig voor gespreksvoerders en veel belangrijker nog: de burger. Zij kunnen in sommige gemeenten terecht op websites als www.buuv.nu, www.zorgvoorelkaar.com en www.jalp.nl

Gespreksvoerders moeten gevoed worden met mogelijkheden in de buurt. Het liefst hebben zij directe lijnen en kunnen ze namen en telefoonnummers doorgeven. Of kunnen ze wijzen op **sociale wijkteams**. Steeds meer gemeenten werken hiermee. Sommige gemeenten kiezen ervoor om gespreksvoerders onder te brengen in deze sociale wijkteams. De teams bestaan uit professionals uit verschillende disciplines. Het voornaamste doel is om de schotten tussen nulde, eerste en tweede lijn te doorbreken[1]. De opdracht en samenstelling van sociale wijkteams verschilt van gemeente tot gemeente.

In Opsterland is er sprake van duidelijke dorpsstructuren. 'Hier maken we bij de Wmo gebruik van. Elke Wmo-consulent heeft zijn eigen dorp. Samen met onder andere thuiszorg en de praktijkondersteuners van de

1 Zie ook pagina 30, Het Gesprek Deel IV: Nieuwe doelgroep, ander Gesprek, VNG 2013

huisarts zit de Wmo-consulent in een platform; met elkaar volgen we dezelfde training en bespreken we casuïstiek".

2 Gespreksvoerders

Wat maakt iemand tot een geschikte gespreksvoerder? Welke competenties en training kun je daar het best aan koppelen? Dit hoofdstuk gaat in op de ervaringen van de vier geïnterviewde gemeenten. In de VNG publicatie 'Het Gesprek deel IV: Nieuwe doelgroep, ander Gesprek', staat een uitgewerkt overzicht van de competenties die een gespreksvoerder bij een gekanteld gesprek moet hebben[2].

2.1 Wie is een geschikte gespreksvoerder?

Bij het gesprek heeft de gespreksvoerder een cruciale rol. Maar wat maakt iemand tot een geschikte gespreksvoerder? De geïnterviewde gemeenten geven allemaal aan dat het vooral om houding, authenticiteit en gespreksvaardigheden gaat. Opleidingsniveau is volgens hen minder van belang.

Houding

In Opsterland staat de **houding** van gespreksvoerders centraal. 'De Kanteling draait om de vraag: hoe ga je het gesprek aan met mensen.

2 Pagina 69 en bijlage I

Bij ons zijn de uitgangspunten: handelend optreden, durven voelen en durven handelen. Als je op onze manier in gesprek gaat hoef je de eigen kracht niet te benoemen, die komt van zelf ter sprake. Blijf bij jezelf en benoem wat je in het gesprek ziet gebeuren en welke normen en waarden voor jou gelden.'

Opsterland: 'Ik begrijp dat het voor u moeilijk is om uw kinderen om hulp te vragen, ze zijn al zo druk. Maar omdat u uw kinderen niet om hulp durft te vragen, vindt u dat de gemeente het moet betalen? Dat vind ik niet helemaal terecht. Wat vindt u? Eigenlijk is het toch heel logisch dat kinderen iets voor hun ouders doen. Wat heeft u nodig om het uw kinderen wel te durven vragen?'

Tilburg benadrukt dat een gespreksvoerder vooral **authentiek** moet zijn. Iemand moet beschikken over voldoende bagage, zich kunnen inleven en vooroordelen thuis kunnen laten. 'Gespreksvoerders moeten dienstverlenend zijn binnen een bepaald kader. Het zoeken van die balans is een hele uitdaging. De één neigt meer naar het kader de ander naar het dienstverlenende.'

Een gespreksvoerder uit Tilburg met een achtergrond in de Jeugdzorg. 'Ik ben rustig en duidelijk. Bij mij past het om stiltes te laten vallen, mensen gaan dan vanzelf verder praten over waar hun zorg zit.'

Generalisten

Opsterland zet net als veel andere gemeenten sterk in op **generalisten** aan de voorkant: 'Specialisten kunnen er niets aan doen, maar zij zoeken te snel een oplossing in het professionele zorgaanbod. Je staat er soms echter versteld van hoe simpel iets op te lossen is: een tweede stofzuiger boven, de boodschappendienst van de Albert Heijn.'

Opsterland: ‘Een mevrouw met een bovenmodaal inkomen kan haar eigen boodschappen niet meer doen. Zij vraagt huishoudelijke hulp aan zodat iemand dat voor haar kan doen. De mogelijkheid wordt geopperd dat mevrouw haar boodschappen kan laten bezorgen tegen een kleine vergoeding. Deze winkel is echter duurder dan de winkel waar mevrouw normaal gesproken haar boodschappen haalt. Omdat mevrouw voor een paar euro goedkoper boodschappen wil moet de gemeente hulp inzetten van 20 euro per uur. Hier wordt mevrouw in het gesprek mee geconfronteerd. ‘Omdat u goedkoper boodschappen wilt doen, waarvan u aangeeft dat dat u een paar euro scheelt, vindt u dat de gemeente hulp in moet zetten van 20 euro per uur. Ik vind dit niet helemaal terecht. Wat vindt u?’

Een open intern traject

De gemeente Opsterland had de opdracht om binnen het bestaande Wvg-team gespreksvoerders op te leiden. De Wmo-projectleider: ‘Niet iedereen heeft de juiste houding waarmee je een gesprek kunt voeren. Dus ook niet binnen het oude Wvg-team. Dan word je er ook niet gelukkig van om dit werk te doen. We zijn daar in het hele traject heel eerlijk en open tegenover elkaar in geweest. We hadden gelukkig ook alternatieven te bieden. We zijn met 9 Wvg-consulenten het traject in gegaan en er zijn nu 5 gespreksvoerders over. Het bijzondere is dat daar ook heel goede gespreksvoerders bij zitten van wie we het aanvankelijk niet verwachtten. Je moet mensen de kans geven om gesprekken te voeren en te ervaren hoe het is. Pas dan weet je of iemand het in zich heeft. Het gaat erom hoe mensen jou ervaren. Ben je echt of niet?’

Opsterland: ‘De omschakeling was best spannend voor mij als oud Wvg-consulent. Ik ben jarenlang getraind om in voorzieningen te denken. Ik merkte aan mezelf dat een cliënt nog geen 2 dingen gezegd heeft, of onbewust gaat het radartje al draaien: welke voorziening past hier het beste bij? De duidelijke filosofie, de *training on the job* en de wekelijkse casuïstiekbespreking, hebben me geholpen om die omslag te maken. Ik ga nu onbevooroordeeld het gesprek in. Ben nieuwsgierig naar mensen en de oplossingen waar zij mee komen. We werken niet met standaard vragenlijsten. Dat past ook niet binnen onze filosofie. Om ons op weg te helpen kregen we in de training wel een soort leidraad met voorbeeldvragen. Ik ging meteen op zoek naar waar ik kwijt kon wat iemand mankeert. Die vraag zat er dus niet bij. Die vraag doet er ook niet toe. Het gaat erom welke problemen iemand ervaart. Dat was voor mij echt een *eyeopener*.’

Barneveld heeft de gespreksvoerders net als Opsterland binnen de eigen organisatie geworven. De gespreksvoerder uit Barneveld had na de training oplossingsgericht werken geen moeite om de omslag te maken. De oplossingsgerichte werkwijze paste bij haar competenties, maar die basisvaardigheden moet je wel hebben of je eigen kunnen maken. ‘Het volgen van de training is geen garantie voor succes. Een gespreksvoerder moet goed kunnen luisteren, goed gesprekken kunnen voeren, beschikken over empathie en kunnen doorvragen. Kennis is ook van belang, maar het gaat vooral om de vaardigheden.’

Tilburg: ‘Ik denk altijd, als dit gesprek morgen in de krant staat, kan ik dan uitleggen waarom ik bepaalde afwegingen in die situatie gemaakt heb.’

Eindhoven: ‘Neem de aap niet op je schouders. Blijf objectief kijken naar wat er nodig is. Op het moment dat je onder druk van de cliënt iets verstrekt wat niet nodig is, hou je de situatie in stand en zet je de client niet in zijn eigen kracht.’

2.2 De ontwikkeling van gespreksvoerders

Actieve training over hoe je een gesprek moet voeren, casusbesprekingen, blijvende *training on the job* en intervisie: dat zijn onderdelen die gespreksvoerders aangeven nodig te hebben om hun kwaliteiten te blijven ontwikkelen. 'Maak meters, durf fouten te maken, bespreek casussen met anderen en blijf je spiegelen', zijn enkele adviezen.

Barneveld geeft bijvoorbeeld aan dat het om een breed scala aan instrumenten gaat bij de ontwikkeling van gespreksvoerders. Er moet ook nadrukkelijk aandacht blijven voor de borging. 'Wij zetten in op groepstrainingen oplossingsgericht werken en één op één ondersteuning. Intervisie is van belang voor de ontwikkeling van betrokkenen. Gespreksvoerders gaan met elkaar mee op huisbezoek en kijken naar elkaars verslagen. In de toekomst willen we deze werkwijze ook intern uitbreiden naar de medewerkers van Werk en Inkomen en willen we met externe organisaties intervisie gaan doen. Deze medewerkers en externe organisaties krijgen de groepstrainingen nu ook al aangeboden. Op deze manier verankeren wij de gekantelde manier van werken niet alleen bij de gespreksvoerders maar binnen het gehele sociale domein.'

Training

De geïnterviewde gemeenten zijn zich bewust van het belang van een actieve training en zetten hier sterk op in. Er worden veel verschillende methodes gebruikt. Ondanks verschillende accenten, lijkt het globale doel van de methodes veel op elkaar. Vrij geformuleerd is het overkoepelende doel: het je eigen maken van een houding en gesprekstechnieken waarmee je de burger ondersteunt om zelf zijn probleem en zorg te formuleren en helpt om zijn eigen oplossing te vinden. De accenten en insteek verschillen van gemeente tot gemeente.

Opsterland: 'De nieuwe manier van gespreksvoeren is een houding, een filosofie. Als je op onze manier in gesprek gaat, hoef je de eigen kracht niet te benoemen. Die komt van zelf aan bod.'

De gespreksvoerder uit Eindhoven heeft veel gehad aan de trainingen met acteurs. ‘Door de rollenspelen heb ik vrijuit kunnen oefenen. Elke keer als ik weer de neiging kreeg om in gesprek te gaan over de beperking en voorziening, dacht ik weer: nee, ik moet niet gaan invullen. Ik moet het resultaat van de cliënt als stip aan de horizon voor ogen houden.’

Tilburg hanteert als basis voor haar trainingen de methode ‘Familiezorg’. In deze methode staat de vraag van zowel de zorgvrager als de zorgverleners binnen de familie centraal. ‘Er komt steeds meer op het bordje van mantelzorgers terecht. Wij betrekken hen daarom ook altijd bij het gesprek en hebben naast de vraag van de burger die zorg nodig heeft, ook specifiek aandacht voor wat de mantelzorger nodig heeft om ondersteuning te kunnen bieden. In de trainingen staat niet de methode maar toch vooral de praktijk centraal. Je moet oppassen dat een methode niet leidend wordt. Veel rollen spelen en veel meters maken, dat is waar je als gespreksvoerder het meeste aan hebt.’

Gespreksvoerders in Opsterland en Barneveld zijn er heel bewust is getraind om de beperkingen van mensen los te laten en te praten vanuit het probleem dat de burger ervaart. De open houding staat in beide gemeenten centraal. Net als het zoeken naar een oplossing met de burger. Waarbij het vooral zíjn oplossing moet zijn. Beide gemeenten durven los te laten. En de gespreksvoerders durven dit dankzij de trainingen ook.

Beide gemeenten werken niet met vragenlijsten. Ze hebben ook geen standaard voorbeeldvragen. ‘Een trainingsoefening die op mij veel indruk heeft gemaakt, was het zoeken naar een oplossing zonder ook maar iets te weten over de beperking van iemand. Door goed door te vragen kwam de burger tot een oplossing’, aldus de gespreksvoerder uit Barneveld. Beide gemeenten hebben ook geen vragenlijsten. ‘Dat leidt alleen maar af van de vraag van de burger. Door veel te oefenen, door steeds meer door te vragen en aandacht te hebben voor de echte zorg van de burger, kom je tot het beste resultaat. Het is dan ook niet nodig om gekunsteld alle levensdomeinen af te gaan. Door veel te oefenen

met vragenstellen, kom je uiteindelijk vanzelf op de echte vraag van de burger', is de ervaring in Opsterland. Natuurlijk zijn de gespreksvoerders niet helemaal blanco begonnen. In het hoofdstuk over instrumenten staan enkele voorbeeldvragen die zij zichzelf hebben aangeleerd om het gesprek open te gooien.

Barneveld: 'Door training leer je loslaten. Ik kijk nu naar wat voor iemand belangrijk is en niet naar de beperking.'

Bij het gesprek is het van belang dat mensen gemotiveerd worden zelf mee te denken. De valkuil is dat het een negatief gesprek wordt waarin het niet toekennen van een voorziening centraal komt te staan en niet de mogelijkheden die er wel zijn. Veel gespreksvoerders zijn hier van tevoren bang voor. Hoe kom je in een positief gesprek waarbij mogelijkheden verkend worden en niet in een voorzieningen aanvraag en – afwijs sfeer? Verschillende gemeenten focussen hier in trainingen op. Sommige gemeenten bieden bijvoorbeeld trainingen over *motivational interviewing* aan en bij veel trainingen ligt de focus op 'positieve gesprekstechniek'. Het 'oplossingsgerichte werken' in Barneveld heeft er toe geleid dat het in de gesprekken gaat over resultaten, mogelijkheden en oplossingen en niet langer over claims of voorzieningen. 'Het was voor de gespreksvoerders echt een eyeopener hoe een andere focus kan leiden tot een totaal ander gesprek.'

Casusbespreking

Op de vraag: Wat heb jij als gespreksvoerder nodig om het gesprek goed te kunnen voeren?, is één van de meest gegeven antwoorden: casusbespreking met anderen. De gemeente Opsterland hield in het begin van De Kanteling elke week casusoverleg. 'Daar heb ik het meest van geleerd,' aldus een gespreksvoerder. 'Zelf veel ervaring opdoen en deze gesprekken na die tijd bespreken met anderen. Van de casussen van andere gespreksvoerders leer je ook veel.' De trainer die de nieuwe manier van gespreksvoering geïntroduceerd heeft, is altijd bij het casusoverleg aanwezig en geeft praktische feedback.

Gespreksvoerders geven aan dat zij veel behoefte hebben aan blijvende casusbesprekingen. ‘Soms blijf je met een knagend gevoel zitten, over hoe je iemand het beste kunt ondersteunen. Het is dan heel fijn om dat met anderen te kunnen bespreken die weer nieuw licht op de zaak kunnen werpen en jou ook een spiegel voor kunnen houden. Je neemt jezelf en je eigen achtergrond in elk gesprek ook mee.’ ‘Ik leer ook veel van creatieve oplossingen en manieren van anderen. Dat inspireert me om zelf nog breder te gaan kijken.’ ‘Soms krijg ik ook heel simpele tips waar ik zelf gewoon niet op gekomen ben.’ Aldus enkele reacties van gespreksvoerders.

In een concrete casus komt De Kanteling pas echt tot zijn recht. Niet voor niets hebben verschillende gemeenten er daarom voor gekozen om verschillende professionals bij de casusbespreking te betrekken. In Tilburg zitten de ergotherapeut en ‘backoffice’ ook bij het overleg. De gemeente vindt het van belang om juist deze professionals bij het overleg te betrekken omdat de ergotherapeut vanuit zijn achtergrond gericht is op lichamelijke beperkingen en de backoffice op het besluit en de voorzieningen. ‘Door met elkaar casussen te bespreken, leren we van elkaar wat nodig is om bij de nieuwe manier van ondersteuning tot een goed besluit te komen. Dit maakt dat de interne afstemming tussen gespreksvoerder, backoffice en andere medewerkers ook soepeler verloopt.’

Verankering

Veel aandacht is er in gemeenten ook voor het verankeren en uitdragen van de gekantelde manier van werken. ‘Het is een omslag waar je mensen in moet blijven stimuleren waardoor het een tweede natuur wordt. Met één training ben je er niet. Daarbij werkt het pas echt goed als we de gekantelde manier verbreden naar alle betrokkenen in het sociale domein. De actuele ontwikkelingen sluiten hierbij aan.’ Inhoudelijk zijn de Wmo en het sociale domein continu in ontwikkeling. Gespreksvoerders en burgers, maar ook andere betrokkenen en zorgaanbieders, krijgen hier mee te maken. Gespreksvoerders krijgen te maken met een

veranderende doelgroep die langduriger ondersteuning nodig zal hebben en hun directe omgeving die ook ondersteuning bij het bieden van zorg nodig heeft.

Gemeenten zetten in op blijvende actieve trainingen gericht op het ontwikkelen van vaardigheden en kennis en expertise. Steeds meer worden daar ook anderen bij betrokken, zoals medewerkers van afdelingen Werk en Inkomen, maar ook andere zorgaanbieders en betrokkenen.

Individuele medewerkers worden ook één op één ondersteund bij hun verdere ontwikkeling. Sommige gemeenten werken met maatjes. Mensen gaan met elkaar mee op huisbezoek en ze bespreken elkaars verslagen en afspraken. Eventueel kan een trainer of coach meelopen en ondersteunen. De behoefte van de gespreksvoerder staat centraal. Deze kan van persoon tot persoon sterk verschillen.

Valkuilen

Wat doe je als gespreksvoerder als een gesprek niet loopt? 'Benoem het gevoel dat je bij het gesprek hebt. Vraag hoe de burger het gesprek ervaart en wat nodig is om er samen beter uit te komen. Wees duidelijk over wat volgens jou het doel van het gesprek is en blijf bij jezelf.' Dit zijn enkele tips van gespreksvoerders. Deze elementen komen ook bij de meeste trainingen aan bod.

Veel medewerkers hebben een ingesleten angst dat een burger bezwaar maakt. 'Daar moet je niet bang voor zijn. Het is iemands goed recht. Soms kom je er samen ook niet uit. Wees daar dan ook duidelijk over en geef iemand aan hoe jij er in staat en waarom en wat voor mogelijkheden iemand heeft.' Aldus verschillende gespreksvoerders.

Het doel van gekanteld werken is dat je gezamenlijk juist wel tot een oplossing komt. De ervaring leert dat dit de gespreksvoerder en burger in de meeste gesprekken ook lukt. In de geïnterviewde gekantelde gemeenten is het aantal bezwaarschriften en beroepsprocedures gedaald.

Een andere valkuil is dat men toch vanuit de eigen koker blijft werken en kijken naar problemen. Dit is de reden waarom veel gemeenten inzetten op generalisten als gespreksvoerder. Ook Eindhoven heeft hier sterk op ingezet. Eindhoven heeft de gekantelde manier van werken breder getrokken dan de Wmo. Sinds 2012 zijn in een aantal wijken Wijeindhoven-teams actief. WIJeindhoven heeft als doel dat mensen zelf controle op hun eigen leven behouden. Als er ondersteuning nodig is, dan organiseert WIJeindhoven dit samen met de burger zo dicht mogelijk bij huis. Deze ondersteuning kan op alle gebieden van toepassing zijn: werk, wonen, samenleven in wijken en buurten, zorg en ontspanning. Eigen kracht en de sociale omgeving staan bij het vinden van oplossingen centraal[3], net als bij De Kanteling.

Een WIJeindhoven generalist geeft aan dat gespreksvoerders met het breder kijken en uit de eigen koker stappen, sterk geconfronteerd worden met de grenzen van hun eigen deskundigheid. Hier moet je als gespreksvoerder tegen kunnen. 'We hebben de voeding van onze collega's hard nodig. De eigen deskundigheid heeft grenzen. Deze worden wel steeds verder opgerekt door de collegiale feedback en de deskundigheidsbevordering.'

Een Wijeindhoven generalist: 'In mijn brede gesprekken met mensen kom ik heel veel verschillende huishoudens tegen. Professionals hebben de neiging om de problemen voor mensen op te willen lossen. Maar de bedoeling van WIJeindhoven is nou juist dat mensen weer in hun eigen kracht komen te staan en verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leven. En zelf hun oplossingen organiseren. Je moet als gespreksvoerder durven spiegelen als mensen niet naar hun eigen kracht kijken. Mensen zijn uiteindelijk blij als je duidelijk bent. Ook als dit een nee is. Voortdurende onzekerheid en onduidelijkheid vinden mensen erger.'

3 Meer over WIJeindhoven op www.wijeindhoven.nl

3 De weg van de burger

Een belangrijke succesfactor van De Kanteling is het meenemen van de burger in de overgang van claimgericht- naar resultaatgericht werken. De geïnterviewde gemeenten geven aan dat er veel winst te halen valt uit de **gemeentelijke formulieren** en **communicatie** over De Kanteling.

Om echt goed te kunnen kantelen loont het om alle formulieren en contact- en informatieoverdrachtmomenten tegen het licht te houden. Worden mensen zelf aan het denken gezet? Staat het probleem centraal en niet de aanvraag? Worden mensen op eigen en voorliggende mogelijkheden gewezen? Sluit het materiaal goed op elkaar aan?

Een valkuil is dat een gemeente zich bij De Kanteling alleen focust op het gesprek. In de fase daarvoor valt al heel veel winst te halen. Het is veel moeilijker om een gekanteld gesprek te voeren met een burger die het gesprek in gaat met een aanvraagformulier en brochure over mogelijke individuele voorzieningen, dan het is om een gekanteld gesprek te voeren met een burger die alleen nagedacht heeft over de problemen die hij ervaart.

Dit hoofdstuk gaat in op instrumenten die de geïnterviewde gemeenten gebruiken bij De Kanteling. De weg van de burger met een ondersteuningsbehoefte is het uitgangspunt.

Informatievoorziening

De filosofie van De Kanteling werkt door in de manier waarop gemeenten informatie inzetten. Burgers worden daarin direct gewezen op de nieuwe werkwijze en mogelijkheden die zij zelf hebben om hun eigen ondersteuning te regelen. Sommige gemeenten voeren De Kanteling heel systematisch door in al hun communicatie uitingen. Zij produceren nieuwsberichten, websites, en folders waarin de nieuwe werkwijze en eigen of voor de hand liggende mogelijkheden helder omschreven worden.

Op websites zoals www.buuv.nu, www.zorgvoorelkaar.com en www.jalp.nl staan concrete **tips** over hoe mensen hun **zelfredzaamheid** kunnen organiseren. Zoals het kopen van kant-en-klare maaltijden bij de supermarkt, boodschappendiensten, maaltijdservices, klusjesdiensten in de buurt, websites met buurtinitiatieven, het bij elkaar brengen van hulpvraag en aanbod etc. Burgers worden met deze informatie op weg geholpen om zelf hun oplossing te organiseren. Vaak komt het dan ook niet meer tot een gesprek of aanvraag. Er zijn ook een aantal websites ontwikkeld die bijdragen aan vraagverheldering. Zij ondersteunen de burger bij het formuleren van de vraag. Een voorbeeld van zo'n site is: www.eigenkrachtwijzer.nl De informatie van dergelijke sites kan ook gebruikt worden als input voor het gesprek.

Verschillende gemeenten kiezen er ook bewust voor om geen brochures over de bestaande voorzieningen meer te verstrekken. De gemeentelijke brochures gaan vooral over de **nieuwe werkwijze** van de Wmo en de mogelijkheden in de buurt. Voorbeelden van titels van folders zijn: 'Eerst eigen kracht, dan pas individuele voorziening: het keukentafelgesprek' en 'Wmo: eigen kracht en omgeving inzetten'.

Sommige gemeenten, zoals Tilburg, geven brochures over individuele voorzieningen **alleen na het gesprek uit,** als blijkt dat een individuele voorziening nodig is.

Tilburg: 'Het is voor mij gemakkelijker om een open gesprek in te gaan, als mensen niet met een folder klaar zitten waarin ze al uitgezocht hebben waar ze bij hun beperking gebruik van willen maken.'

Melding van een probleem

Je kunt burgers in brede zin vooraf nog zo betrekken bij de nieuwe gekantelde werkwijze in de Wmo, uiteindelijk gaat het pas echt leven bij het directe contact met de gemeente.

Veel directe winst valt te halen bij het eerste contact dat een burger met de gemeente heeft. Draait het in het eerste contact nog steeds om iemands beperking en de aanvraag van een voorziening of meldt iemand een probleem? In het eerste geval kost het de gespreksvoerders vaak veel tijd en energie om deze aanvraag om te buigen in een gesprek over het daadwerkelijke probleem dat iemand ervaart.

'In Eindhoven moet de communicatie naar burgers over de nieuwe visie op ondersteuning nog op gang komen. We werken ook nog met aanvraagformulieren waarmee de burger zich meldt. Als gespreksvoerder staan we hierdoor met 1-0 achter.'

Veel gemeenten werken daarom ook niet langer met een aanvraagformulier maar contact- of meldingsformulier. Hierop kunnen burgers aangeven voor welke vraag of welk probleem ze een oplossing zoeken. Dit formulier is de basis voor het gesprek.

Gemeenten maken al op het meldingsformulier een keuze in wat ze van iemand willen weten. Sommige gemeenten vragen alleen om het probleem om van daaruit het gesprek te beginnen. Andere gemeenten vragen de burger om enkele oplossingsrichtingen uit te werken.

Mensen melden zich op verschillende plekken en manieren. Veel gemeenten kiezen er voor om zowel met digitale contact- of meldingsformulieren als met invulformulieren te werken.

Tilburg: 'Mensen horen van hun omgeving dat ze naar de gemeente moeten om een voorziening aan te vragen. Als je hen tips geeft over wat ze zelf kunnen doen, zijn ze vaak heel blij. Zo maakte ik een vrouw die zich onzeker voelde bij het douchen helemaal gelukkig met de tip over een inklapbaar douchekrukje waarop ze kon zitten en dat te koop was bij Blokker.'

Voorbereiding op het gesprek

Gemeenten verschillen in hoeverre ze burgers vragen zich voor te bereiden op het gesprek. Sommige gemeenten vinden het belangrijk dat de burger zich goed kan voorbereiden en sturen vooraf vragenlijsten toe of ze verstrekken uitgebreide informatiebrochures. Er zijn ook gemeenten die van het uitgebreide meldingsformulier uiteindelijk het gespreksverslag maken.

Andere gemeenten zijn juist bewust afgestapt van een uitgebreide voorbereiding door burgers en informatievoorziening vooraf. Mensen zagen erg tegen het invullen van een vragenlijst op. Ze kregen een soort examengevoel en veel 'beelden' vooraf. Volgens deze gemeenten komt dit het open gesprek, de dialoog en vraagverheldering niet ten goede.

Er zijn ook gemeenten die het aan de burger overlaten in hoeverre hij zich voorbereidt op het gesprek. Zij informeren de burger bijvoorbeeld vooraf in een A4 duidelijk over het Gesprek. Waar gaat het over? Wat is het resultaat? En hoe kunt u zichzelf voorbereiden? Burgers krijgen voorbeeldvragen die hen kunnen ondersteunen om alvast na te denken over hun probleem, wat ze nog wel kunnen, welk resultaat ze willen bereiken en wie en wat ze daarvoor zouden kunnen inzetten. Daarbij geeft de gemeente duidelijk aan dat de burger niet al overal een antwoord op hoeft te hebben en dat de gespreksvoerder deze vragen

tijdens het gesprek verder met de burger zal onderzoeken[4].

In bijlage 1 staat de folder die de gemeente Barneveld ter voorbereiding aan de burgers geeft.

Het Gesprek

Ondersteuning

Op basis van het meldingsformulier bereidt de gespreksvoerder het gesprek voor. Er wordt gekeken welk contact iemand eerder met de gemeente heeft gehad, welke aanvragen iemand ingediend heeft en welke hulpverleners en mantelzorgers er al bij een burger actief zijn. Steeds meer gemeenten vragen de burger of hij iemand uit zijn omgeving bij het gesprek wil hebben.

Met de uitbreiding van de doelgroep is er steeds vaker sprake van een stapeling van problemen en langduriger ondersteuning. Dit leidt tot meer aandacht voor de ondersteuning van 'ondersteuners'[5].

Tilburg kiest er heel bewust voor om mantelzorgers actief bij het gesprek te betrekken. 'Vanuit de kanteling wordt ook een groter beroep op mantelzorgers gedaan. Bij het gesprek betrekken wij daarom ook mantelzorgers en vragen ook wat zij nodig hebben om de ondersteuning te kunnen bieden'.

Verwachtingen

Aan het begin van het gesprek bespreekt de gespreksvoerder met de burger wat hij van het gesprek kan verwachten. Door aan het begin van het gesprek helderheid over het doel en proces te hebben, zorg je dat het gesprek zelf ook echt over de ondersteuningsvraag van de burger en

4 Zie voor meer informatie over voorbereiding op het gesprek ook de VNG publicatie Het Gesprek Deel IV: Nieuwe doelgroep, ander Gesprek

5 Zie ook de VNG-publicatie Het Gesprek deel IV: Nieuwe doelgroep, ander Gesprek.

zijn oplossingen kan gaan.

Gesprekstechnieken

De geïnterviewde gespreksvoerders zijn erin getraind om het gesprek vooral het gesprek van de burger te laten zijn. Zijn probleem en zijn oplossingen staan centraal. Zij stellen hun vragen op zo'n manier dat de burger het beste tot zijn recht komt. Doorvragen, stiltes laten vallen, samenvatten wat je gehoord hebt, herhalen wat je gehoord hebt, toetsen of dit klopt. Dit zijn allemaal technieken die een gespreksvoerder heeft om de burger te ondersteunen bij zijn gesprek.

Voorbeeldvragen

Opvallend is dat de geïnterviewde gespreksvoerders vaak niet (meer) met standaard voorbeeldvragen of gespreksleidraden werken. Zij gaan ook niet standaard alle levensgebieden af. In onderstaande kaders staan enkele vraagsuggesties en ervaringen van de geïnterviewde gespreksvoerders waar andere gespreksvoerders hun voordeel mee kunnen doen.

Tilburg: 'Ik vraag welk probleem iemand heeft en dan komt het gesprek vanzelf op alle relevante levensdomeinen en ondersteuningsmogelijkheden.'

Barneveld: 'Vroeger stelde ik als eerste de vraag: 'Wat mankeert u?' en op basis van het antwoord werd een besluit over een voorziening genomen. Nu vraag ik 'Wat is de vraag waarmee ik u kan helpen?' Dat is de opening voor het brede gesprek.'

Opsterland: 'Ik maak geen gebruik van standaard vragen. Ik stel eerst vragen om erachter te komen wie ik voor me heb zitten. Vragen die ik ook gebruik zijn: 'Dit speelt al zo lang. Waarom komt u nu bij mij? Als ik er niet was, hoe zou u het dan oplossen? Heeft u erover nagedacht om het zelf te kopen?'

De gespreksvoerder uit Barneveld probeert het probleem en gewenste resultaat altijd zo concreet en specifiek mogelijk te krijgen. Als het over vervoer gaat, kan ik bijvoorbeeld vragen: 'Waar wilt u komen en komt u nu niet? Hoe heeft u dat voorheen gedaan? Waar komt u wel? En welke hulpbronnen heeft u?' Ik probeer altijd boven tafel te krijgen wat iemands grootste zorg is. Daar vraag ik ook naar: 'Wat is uw zorg?' 'Wat gaat wel goed?' 'Wat gaat er beter als we voor deze oplossing kiezen?"

Barneveld: 'Voorheen werkten wij, nu zetten we mensen aan het denken.'

Tilburg: 'Een oudere vrouw kwam bij de gemeente voor beugels in haar douche. Toen haar verteld werd dat deze ook bij Gamma te koop waren en dat ze deze misschien ook zelf door een klusjesman zou kunnen laten plaatsen, was haar reactie: 'Mag dat dan?!"

In bijlage 2 staat een voorbeeld van een gespreksleidraad die de gemeente Bronckhorst hanteert.

Het verslag en/of aanvraagformulier

Aan het eind van het gesprek bespreekt de gespreksvoerder met de burger wat hij van het gesprek vond. Vervolgens benoemt en toetst hij de conclusies en vervolgactiviteiten. Van het gesprek maakt de gespreksvoerder een verslag.

Gespreksvoerders geven duidelijk aan wat het doel van het verslag is en wanneer ze het verslag uiterlijk toesturen. In het verslag staat duidelijk omschreven wat het probleem van de burger is, wat zijn situatie is en welke afspraken er over vervolgactiviteiten gemaakt zijn.

In sommige gemeenten is het verslag tevens het **aanvraagformulier** voor een eventuele voorziening. Deze gemeenten sturen het concept naar de burger, die mag reageren en ondertekenen. Als het verslag ondertekend

en teruggestuurd is, wordt de aanvraag in behandeling genomen. In het verslag wordt expliciet in gegaan op de situatie, het probleem, de motivatie van gespreksvoerder en burger en de afgesproken acties. Het verslag dient als onderbouwing voor de beslissing.[6]

Andere gemeenten kiezen ervoor om direct na het gesprek met de burger een apart aanvraagformulier in te vullen. Een gespreksvoerder uit Tilburg: 'Aan het einde van een gesprek bespreek ik de conclusie met de burger en vullen we direct samen het aanvraagformulier in als het tot een aanvraag komt. De reden om niet het verslag als aanvraagformulier te gebruiken, is tijdswinst. De aanvraag kan ik na ondertekening aan het einde van het gesprek direct gaan afhandelen. Het verslag werk ik later uit en stuur ik de burger toe. Burgers zijn blij met het verslag. Het geeft duidelijkheid over het probleem en wat de mogelijkheden zijn. Mensen gaan er mee aan de slag.'

Als bijlage zijn drie voorbeeldverslagen van gemeenten opgenomen, die sterk van elkaar verschillen. Het verslag in bijlage 3 is resultaatgericht en tevens gespreksleidraad. Het verslag in bijlage 4 is uitgebreider en gaat langs alle levensdomeinen. Het verslag in bijlage 5 tenslotte is sterk gestructureerd. Het is voor gemeenten een zoektocht wat in hun specifieke situatie het beste werkt.

Beschikking

Gemeenten maken verschillende keuzes over wie de beschikking maakt. Sommige gemeenten kiezen er voor om de beschikking direct door de gespreksvoerder te laten doen. In Tilburg vult de gespreksvoerder direct na het gesprek met de burger het aanvraagformulier in als dat van toepassing is. Vervolgens maakt deze gespreksvoerder ook zelf de beschikking. 'Dit levert ons en de burger veel tijdswinst op. De gespreksvoerder

6 Op de site van de VNG staan voorbeelden van juridisch goedgekeurde voorbeeldverslagen: http://www.vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2013/20130502-gekanteld-verslag-leggen-gesprek.pdf

kent de situatie het best. En kan dus ook het snelst en meest weloverwogen een besluit nemen. We hoeven ook niet op een ondertekend en teruggestuurd gespreksverslag te wachten, zoals dit in andere gemeenten het geval is die het gespreksverslag als aanvraagformulier gebruiken.'

Andere gemeenten zoals Opsterland willen naar een situatie toe waarin de backoffice de beschikking gaat maken. 'Op dit moment maakt de gespreksvoerder het verslag en de beschikking nog. In de toekomst zal dit door de backoffice gedaan worden. Op basis van het gespreksverslag moeten zij in staat zijn dit administratief af te handelen.'

Klanttevredenheid

Wat vindt de burger van de nieuwe gekantelde werkwijze? Zijn hier al uitspraken over te doen door de geïnterviewde gemeenten? De cijfers zijn vooralsnog positief. In de geïnterviewde gemeenten is het aantal aanvragen en toekenningen van individuele voorzieningen afgenomen. Dit heeft in deze gemeenten niet tot meer bezwaren geleid. In tegendeel, het aantal bezwaren is gedaald.

Barneveld heeft de klanttevredenheid bij verschillende categorieën burgers vergeleken. 'Onze klanttevredenheid is goed. Wij hebben deze bij verschillende mensen en in verschillende categorieën getest. Mensen die na het gesprek geen aanvraag indienen blijken even tevreden als mensen die wel een aanvraag indienen. In de oude situatie, waarin vrijwel altijd direct een aanvraag werd ingediend, waren mensen waarbij het tot een afwijzing kwam een stuk ontevredener.'

Nabeschouwing instrumenten

Professionals hebben de neiging veel instrumenten te ontwikkelen. Het aanvankelijke doel van dit boekje was om professionals veel nieuwe, weliswaar succesvolle, instrumenten aan te reiken. Maar de geïnterviewde gemeenten hebben ons een spiegel voorgehouden. Zij wezen ons op het risico van instrumenten. Instrumenten zoals vragenlijsten en invulformulieren kunnen sturend werken en een doel op zich worden.

Zeker bij de Kanteling is dit een groot risico. De gespreksvoerder moet zo onbevooroordeeld mogelijk het gesprek ingaan met als doel het echte probleem van de burger te achterhalen en hem te ondersteunen om zijn eigen oplossingen te formuleren. De geïnterviewde gemeenten werken daarom zo min mogelijk met lijsten, gespreksleidraden en formulieren. Zij nemen visie en houding als uitgangspunt bij het gesprek. Deze gemeenten blijven ook kritisch op de instrumenten: blijken deze niet goed te werken? Dan worden ze aangepast.

Maar ook deze gemeenten worstelen met enkele dilemma's. Vanuit processen en de gemeente gezien is het bijvoorbeeld mooi als formulieren op elkaar aansluiten. Dit scheelt werk en zorgt ook voor het managen van verwachtingen bij de burger. De weg die de burger aflegt kan daarbij leidraad zijn:

- Burgers melden zich bij de gemeenten met een probleem.
- De gemeente geeft informatie over het gesprek zodat duidelijk is wat het doel van het gesprek is, wat de inhoud is en wat de gespreksvoerder en burger van elkaar kunnen verwachten.
- De burger omschrijft zijn probleem op een meldings- of contactformulier met de eigen oplossingsrichtingen.
- Er kan in deze fase geen aanvraag voor een voorziening ingediend worden. Ook wordt er niet naar de beperking gevraagd.
- De gespreksvoerder voert het gesprek en schrijft een verslag dat voortborduurt op het meldingsformulier. In dit verslag staan de persoonlijke situatie, het probleem, de mogelijkheden, motivering en afspraken. Het verslag kan ook dienen als aanvraagformulier.
- Het verslag wordt opgestuurd naar de burger. Deze kan reageren en ondertekenen.
- Het verslag kan als aanvraagformulier doorgestuurd worden.
- De beschikking sluit aan bij de omschrijving en motivering uit het verslag.

In bovenstaand stappenplan sluiten instrumenten en processen mooi op elkaar aan. Maar moeten gemeenten het ook zo willen inrichten?

Sommige gemeenten kiezen er heel bewust voor om burgers niet een uitgebreid meldingsformulier te laten invullen, omdat ze juist open het gesprek in willen gaan. Sommige gemeenten werken uit het oogpunt van tijdswinst ook met aparte aanvraagformulieren die direct na het gesprek ondertekend en ingediend kunnen worden.

De geïnterviewde gemeenten hebben de aanpak bij de melding, het gesprek, verslag, aanvraag en beschikking allemaal vaak net iets anders georganiseerd. En ze geven allemaal aan dat ze de werkwijze nog continu aanpassen op basis van de ervaringen. Dit speelt bijvoorbeeld bij het verslag: Wat moet er in staan? Wat is overbodig en bureaucratische ballast?

Vraagstukken van 'lean and mean', 'volledigheid' en 'tijdswinst' spelen een rol bij het aanpassen van de instrumenten. Maar dat is vooral vanuit het oogpunt van de gemeentelijke organisatie geredeneerd.

Veel belangrijker is het dat met De Kanteling het probleem van de burger en zijn oplossing centraal zijn komen te staan. Daar moeten we vooral rekening mee houden met onze instrumenten. Dragen de instrumenten bij aan het onbevooroordeeld kijken naar de vraag en oplossing van de burger? Is er ruimte voor creatieve oplossingen? Kan de gespreksvoerder handelend optreden, of juist niet?

Wmo-consulent Eindhoven: 'Je bent zelf het instrument.'

Bijlagen

1 Folder voorbereiding op het gesprek gemeente Barneveld

De gemeente gaat met u in Gesprek

U heeft zich bij het servicepunt Werk, Zorg en Inkomen gemeld met een vraag waaruit blijkt dat u behoefte heeft aan ondersteuning. U heeft op het meldingsformulier kunnen aangeven op welk gebied u behoefte heeft aan ondersteuning. Naar aanleiding van de melding neemt een van onze klantmanagers contact met u op om een afspraak te maken voor een gesprek. Dat gebeurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 weken na uw melding. Het Gesprek zal meestal bij u thuis plaatsvinden.
We kunnen ons voorstellen dat u graag wilt weten wat u van dat gesprek kunt verwachten. Hieronder leest u informatie over het Gesprek en hoe zich daarop kunt voorbereiden.

Waarover gaat het Gesprek?

Een gesprek kan over van alles gaan, maar dit Gesprek gaat over hoe uw belemmeringen opgelost kunnen worden, om langer zelfstandig te kunnen wonen of om mee te kunnen doen aan de samenleving.
Het doel van het gesprek is om helder te krijgen wat uw situatie precies is en welke problemen u tegenkomt. Het Gesprek dient ook om vast te stellen wat u daaraan zou kunnen doen en wat u nodig heeft om u verder te helpen. De klantmanager zal dit samen met u onderzoeken.

Wat is het resultaat?

Het resultaat van het Gesprek moet een passende oplossing voor uw probleem zijn. Welke oplossing dat is, kan per persoon verschillen. Het kan dus zijn dat voor uw buurman of -vrouw met hetzelfde probleem een andere oplossing passend is. Ook kan het zijn dat het resultaat bereikt wordt door een combinatie van oplossingen.

Verslag

Het Gesprek is niet vrijblijvend; het is belangrijk voor u en voor de gemeente. Van het Gesprek wordt door onze klantmanager een verslag gemaakt. Daaruit moet in ieder geval blijken wat uw probleem precies is en welke oplossingen er passend zijn in uw situatie. Na het gesprek krijgt u het verslag van ons toegestuurd. U kunt dan doornemen of alles klopt.

Aanvraag?

Als uit het Gesprek blijkt dat een gemeentelijke voorziening bijdraagt aan de oplossing van uw probleem, dan kunt u daarvoor een aanvraag indienen. Onze klantmanager kan deze aanvraag direct met u invullen en mee terugnemen. Het gespreksverslag dient dan als onderbouwing voor de beslissing op deze aanvraag.

Voorbereid in gesprek gaan

U kunt zich op het Gesprek voorbereiden door zelf thuis alvast hierover na te denken. Probeer voor uzelf te verwoorden:

- waar heeft u moeite mee?
- wat kun u zelf (nog)?
- wat wilt u bereiken (welk resultaat)?
- wat heeft u nodig?
- hoe zou u dat kunnen oplossen?
- zijn er mensen zijn in uw omgeving waar u een beroep op kunt doen?
- zijn er (vrijwilligers-)organisaties waar u hulp van kunt krijgen?

Tijdens het Gesprek kan de klantmanager dit verder met u onderzoeken.

Niet alleen

U kunt altijd iemand vragen om naast u bij het gesprek aanwezig te zijn. Dat kan een familielid zijn of iemand anders die u vertrouwt.

Vragen?

Als u nog vragen heeft over het Gesprek, kunt u deze stellen aan ons servicepunt Werk Zorg en Inkomen (tel. 140342)

2 Gespreksleidraad gemeente Bronckhorst

Gespreksleidraad vraagverheldering proeftuin de Kanteling

Het gesprek heeft drie hoofdthema's

1 Eigen kracht

Bij dit thema willen we graag weten wat iemand wel kan. Breng de interesses en sterke kanten van iemand in beeld. Dit vertelt je veel over de persoon en biedt aanknopingspunten voor de ondersteuning die iemand kan gebruiken.

Denk hierbij aan vragen als:

- Wat onderneemt u graag?
- Hoe ziet uw dag eruit?
- Hoe vulde u uw dagen vroeger (of variant hierop: toen het nog lekker liep) in?
- Wat doet u zelf (nog) in huis en wat onderneemt u buitenshuis?
- Wat zijn uw hobby's, drijfveren, passies?
- Wat zou u graag (weer) willen doen? Wat trekt u daarin aan?
- Hoe lost u een probleem op? (zelf doen of hulp van een ander inroepen)
- Wat is de volgende stap die u kunt zetten?
- Doe eens gek, stel dat u.... wat zou u dan graag willen?

2 Kracht van de omgeving

Bij dit thema breng je in kaart hoe de omgeving (oa het sociale netwerk) van de cliënt er uit ziet en wat mensen en voorzieningen in de buurt van de cliënt kunnen betekenen.

Denk hierbij aan vragen als:

- Welke contacten heeft u in de buurt?
- Wie helpt u in de buurt?
- Is er ondersteuning door familie?
- Wie zou u kunnen helpen?
- Welke contacten heeft u? (vraag naar vriendschappelijk contact, contact gericht op hulp en meer algemeen contact zoals een praatje bij de brievenbus of over de heg)
- Welke voorzieningen/activiteiten (bijvoorbeeld ontspanningsactiviteiten, klussendiensten, winkels, vervoer) zijn er in uw buurt en waar maakt u gebruik van / zou u gebruik van kunnen maken?

3 Ondersteuningsvraag

Bij dit thema ga je in op de beperking van de cliënt. Je brengt in beeld waardoor mensen beperkt worden in hun zelfredzaamheid. Uiteraard kan die beperking vele vormen hebben (lichamelijk, psycho-sociaal ed) en op verschillende terreinen (bijvoorbeeld bij vervoer, bij het huishouden, in het sociaal verkeer).

Denk hierbij aan vragen als:

- Hoe ziet uw huidige ondersteuning eruit? (voorzieningen, dagbesteding ed)
- Waar heeft u hulp bij nodig?
- Wat wilt u bereiken met de ondersteuning (bijvoorbeeld verbeteren mobiliteit of versterken zelfredzaamheid)
- Hoe is het met wonen?
- Hoe is het met de financiën?
- Hoe is het met mobiliteit?
- Hoe is het met sociaal contact?
- Kunt u zichzelf goed redden?

4 Aandachtspunten

In veel gevallen is/zijn er ook mantelzorger(s) bij de ondersteuning van de client betrokken. Vraag ook naar de positie van de mantelzorger. Denk daarbij aan vragen zoals:

- Hoe zorgt u voor tijd en ruimte voor uzelf?
- Hoe gaat het op het werk (indien aan de orde)?
- Op wie kunt u een beroep doen?
- Wie zorgt er voor u?
- Hoe voorkomt u eigen (lichamelijke) klachten?

De client heeft niet altijd een (uitgesproken) vraag. Als dat aan de orde is, probeer dan vooral ook door te vragen naar wensen en behoeften. Op die manier krijg je een achterliggende of onduidelijke vraag ook in beeld.

Randvoorwaarden voor een goed gesprek

- Kom met een duidelijke boodschap en een heldere doelstelling. Als het speelveld van het gesprek goed is afgebakend, is er meer ruimte voor de persoon en de thema's die besproken moeten worden.
- Geef ruimte voor gevoelens van je gesprekspartner (toon begrip voor boosheid, angst ed)
- Let op je tempo. Je gaat al gauw te snel!
- Blijf breed kijken en vragen. Je gaat al snel te smal (=naar een oplossing)
- Je gesprekspartner kan snel wantrouwig worden. Hou daar rekening mee, benoem dat en geef benoem deze gevoelens.
- Benoem ook je eigen gevoelens in een gesprek. Een gesprek is 20% inhoud en 80% relatie. Doe daar je voordeel mee!

3 Voorbeeldverslag gemeente Barneveld

Verslag van het Gesprek:

Datum:			
Naam cliënt:		Geboortedatum	
Aanwezig:		Clientnummer	
Naam klantmanager		Werkprocesnummer	

Wat is het doel van het gesprek	
Volgens klant	Volgens partner/familie/belangrijke anderen

Waar maakt u zich zorgen over	**Wat gaat er goed**	**Wat moet er gebeuren**

Welke acties moeten er worden ondernomen		
Wat	Door wie	Wanneer

Opmerkingen/aantekeningen

Schaal van welzijn
0 <---------- >10
We hebben professionele hulp of hulp van buiten nodig

Evaluatie inhoud van het gesprek
0 <---------- >10

4 Voorbeeldverslag gemeente Tilburg

Gespreksverslag Team WMO **Tilburg**
in het kader van de WMO

Cliëntgegevens

Cliëntnummer	:
Naam	:
Adres	:
PC + woonplaats	:
Geboortedatum	:
Geslacht	:
Burgerservicenummer	:
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	:

Datum melding	: 19 september 2012
Naam adviseur	:
Aanwezig	: Cliënt en haar partner
Telefoon	: 14 013
Email	: loketz@tilburg.nl

AANLEIDING VOOR HET GESPREK
Er is telefonisch contact opgenomen met LoketZ. Cliënt is bekend met MS en een WAP zou nodig zijn. De situatie is niet bekend bij de gemeente Tilburg. Cliënt meldt problemen bij het zich verplaatsen in de woning. Omdat cliënt niet bekend is bij de gemeente Tilburg wordt een huisbezoek gepland.

PROFESSIONALS

Huisarts	:	Niet van toepassing
Specialisten	:	Niet van toepassing
Hulpverleners	:	Geen

REEDS AANWEZIGE VOORZIENINGEN

Aanwezige Hulpmiddelen	:	Geen
Andere voorzieningen (buiten de Wmo)	:	Geen
Aanwezige zorg	:	Geen

SOCIALE GEGEVENS:

Gezinssamenstelling	:	Gehuwd

WOONSITUATIE:

Type woning : Eengezinswoning

Indeling van de woning : De slaapvertrekken en de badkamer bevinden zich op de eerste verdieping bereikbaar middels een vaste trap.

Eigenaar woning : Cliënt en haar partner

PARTICIPATIE EN ZELFREDZAAMHEID

Voeren huishouden : Tijdens het gesprek zijn er geen problemen met het voeren van het huishouden ter sprake gekomen. Indien er problemen zouden zijn dan is er een gezonde partner aanwezig die de huishoudelijke werkzaamheden op zich kan nemen.

Alle Dagelijkse Levensverrichtingen : Cliënt is ADL zelfstandig.

Zich in en om de woning te verplaatsen : Cliënt kan zich lopend in en om de woning verplaatsen. Cliënt vertelt dat ze sinds 10 jaar bekend is met de diagnose Multiple Sclerose. Zij vertelt tevens dat het in haar geval om een langzame verslechtering van de mobiliteit gaat. Ze is niet bekend met Schubs. Cliënt vertelt dat ze, gezien haar aandoening en het ouder worden, rekening moet gaan houden met de problemen die ze ongetwijfeld tegen zal gaan komen. Ze meldt dat ze nu al problemen heeft met het nemen van de trap naar de eerste verdieping waar de badkamer en de slaapkamer zich bevinden. Tijdens een demonstratie van het traplopen is duidelijk te zien dat het volledig buigen van de rechterknie niet gaat en dat het omhoogtrekken van de tenen van de rechtervoet problemen oplevert. Hierdoor blijft cliënt met haar voet achter de traptrede hangen waardoor ze extra aandacht moet opbrengen om dat been over de trede te tillen. Momenteel lukt het haar nog om zich met beide armen op een veilige manier omhoog te trekken. In de toekomst zal het steeds moeilijker worden dit te kunnen doen. De vraag is of het traplopen met behulp van de aangemeten brace minder of meer problemen oplevert. Dit is tijdens het gesprek niet besproken.
Cliënt vraagt of het mogelijk is om via de Wmo een traplift toegekend te krijgen.

Cliënt vertelt dat zij in de badkamer een bad hebben en dat er geen douchevoorziening is. Cliënt douchet zich in bad. Het in en uit bad stappen gaat steeds meer problemen opleveren. Cliënt vraagt of het mogelijk is om via de Wmo een aanpassing van de badkamer, in de vorm van het verwijderen van het bad en het realiseren van een douche op afschot, toegekend te krijgen.

Aan cliënt en haar partner is uitgelegd dat de Gemeente Tilburg pas over gaat tot het stellen van een indicatie onder de Wmo, indien er dermate problemen zijn dat er op het moment van aanvraag noodzaak is voor een voorziening. Cliënt heeft verteld dat ze (met in acht nemen van de frequentie) nog in voldoende mate zelfstandig kan traplopen. Cliënt heeft eveneens verteld dat ze op dit moment nog in staat is om in en uit het bad te stappen.

Aan cliënt en haar partner is uitgelegd dat, indien er in de toekomst wel noodzaak is voor een woningaanpassing, er een eigen bijdrage opgelegd wordt gedurende 39 periodes (1 periode is 4 weken). De eigen bijdrage is afhankelijk van het verzamelinkomen dat bij de belastingdienst bekend is en de berekening van de eigen bijdrage wordt gedaan door het CAK op basis van deze gegevens.

Gezien het inkomen van cliënt en haar partner is geadviseerd eerst te bekijken in hoeverre het in de toekomst in eigen handen nemen van het realiseren van de noodzakelijke voorzieningen een betere keuze zal zijn. De voordelen en de nadelen daarvan zijn besproken met cliënt en haar partner.

Zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel : Cliënt vertelt dat zij een brace aangemeten heeft gekregen om haar rechtervoet in positie te houden. Met de brace is zij in staat gebruik te maken van een fiets. Cliënt is in staat een loopafstand van ongeveer 100-150 meter te overbruggen, afhankelijk van hoe zij zich die dag voelt. Cliënt kan auto rijden maar doet dit niet graag omdat ze bang is dat zij de controle over het gebruik van de

rechtervoet kan verliezen.
De partner van cliënt heeft geen problemen met autorijden en kan cliënt naar haar bestemmingen op langere afstanden brengen. Cliënt vertelt dat ze regelmatig uitstapjes maakt, naar musea bijvoorbeeld. Daar kan ze gebruik maken van een rolstoel van het museum, of de rolstoel van haar ouders lenen.

Cliënt informeert naar de mogelijkheden van het aanvragen van een rolstoel onder de Wmo. Aan cliënt is uitgelegd dat voor incidenteel gebruik er de mogelijkheid is om een rolstoel te lenen bij Thebe. Indien het gaat om dagelijks gebruik, dan kan de Wmo een oplossing zijn.
Aan cliënt is uitgelegd wanneer er sprake is van noodzaak voor een scootermobiel.
Met cliënt is tevens gesproken over de eisen die er gesteld worden met betrekking tot het aanvragen van een GPK en de routing die gevolgd wordt bij het aanvragen van een GPK.

Dagbesteding : Niet besproken

Financiën : Cliënt en haar partner hebben sinds juli 2012 recht op een AOW uitkering. Partner van cliënt heeft daarnaast een pensioen opgebouwd waardoor het inkomen rond de € 4.000,00 per maand komt te liggen.
De eengezinswoning van het echtpaar is in eigendom.

VOORLIGGENDE VOORZIENINGEN

Wettelijk voorliggende voorzieningen :
- Niet van toepassing

Algemeen gebruikelijke voorzieningen :
- Niet van toepassing

Collectieve of algemene voorzieningen :
- Niet van toepassing

CONCLUSIE EN TE BEREIKEN RESULTAAT

Cliënt is bekend met een progressieve aandoening waardoor ze mobiliteitsbeperkingen ondervindt die haar belemmeren in het traplopen, in het gebruik van de badkamer en in het zich lopend verplaatsen of het zich met een vervoermiddel verplaatsen. Hierdoor wordt cliënt belemmerd in het normale gebruik van de woning en in het onderhouden van haar sociale contacten en het bereiken van haar bestemmingen. Cliënt heeft aangegeven dat de problemen nog niet dermate zijn dat er op dit moment noodzaak is tot het realiseren van woningaanpassingen en het aanvragen van vervoermiddelen. Cliënt heeft aangegeven dat zij zich wil voorbereiden op wat in de lijn der verwachtingen ligt met betrekking tot het toenemen van haar beperkingen en de dan noodzakelijke voorzieningen.
Gezien cliënt al langer bekend is met deze aandoening en zij de problemen die zich in de toekomst zullen voordoen kan voorzien, is aan cliënt uitgelegd dat in dat geval van haar verwacht wordt dat zij geld heeft gereserveerd om zo de noodzakelijke voorzieningen in de toekomst zelf te kunnen financieren.
Cliënt en haar partner zijn op de hoogte gebracht van de veranderingen in de regelgeving, zoals de Wmo en de Verordening Wmo 2011 van de gemeente Tilburg.

HET ARRANGEMENT

Concrete afspraken
- Cliënt en haar partner gaan onderzoeken in hoeverre zij zelf in staat zijn de voorzieningen in de toekomst te realiseren en te financieren.

5 Voorbeeldverslag gemeente Ooststellingwerf

INTAKE-VERSLAG KEUKENTAFELGESPREK EN RAPPORTAGE
Wmo Ooststellingwerf

Consulent:	Gesprek d.d. om uur Aanwezig bij gesprek:

Cliëntgegevens:

Registratienummer	:
Naam	:
Adres	:
Woonplaats	:
Geslacht	:
Geboortedatum	:
Burgerlijke Staat	:
BSN	:

Woonsituatie

Type woning	:
Eigendom van	:
Aantal slaapkamers	:

Diverse

Huisarts	:	
Onder medische behandeling:		☐ Nee ☐ Ja, bij wie:
AWBZ-indicatie	:	☐ Nee ☐ Ja, welke:
Rijbewijs	:	☐ Nee ☐ Ja
Auto	:	☐ Nee ☐ Ja
Hulpmiddelen	:	☐ Nee ☐ Ja

Het ervaren probleem is:

Betrokkene en consulent hebben samen vastgesteld dat er ondersteuning nodig is voor:

☐ de woning schoon houden:

☐ gebruik kunnen maken van de verschillende ruimten in de woning:

☐ de boodschappen halen:

☐ kleding wassen en strijken:

☐ voor de inwonende kinderen zorgen:

☐ in en om de woning verplaatsen:

☐ in de buurt verplaatsen:

☐ sociale contacten hebben en kunnen onderhouden:

☐ anders, nl

Welke acties moeten worden ondernomen om het bovenstaande resultaat te behalen?

De woning schoonhouden

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

Gebruik kunnen maken van de verschillende ruimten in de woning

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

De boodschappen halen

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

Kleding wassen en strijken

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

Voor inwonende kinderen zorgen

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

In en om de woning verplaatsen

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

In de buurt verplaatsen

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

Sociale contacten hebben en kunnen onderhouden

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

Ander probleem, namelijk:

Voor dit onderdeel is geen ondersteuning nodig.

Wat kan de cliënt zelf doen (of wat heeft de cliënt gedaan) om problemen op te lossen?

Waarmee kunnen familie, vrienden of buren cliënt ondersteunen?

Welke algemene of gemeenschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld maaltijdservice) biedt een oplossing?

1. Overige relevante bevindingen:

2. Resultaat:

☐ Het resultaat is nog niet behaald. Cliënt heeft geen oplossing voor:

Er wordt onderzocht of het verstrekken van een individuele voorziening een noodzakelijke oplossing is. Een aanvraagformulier wordt door cliënt ingevuld.

☐ Het resultaat is behaald. Er wordt geen onderzoek gedaan naar een individuele oplossing.

VERVOLGONDERZOEK door
Conclusie:

MEDISCHE VOORGESCHIEDENIS, BEHANDELWIJZEN EN BEHANDELAARS
Stoornis(sen):

- ☐ Endocriene ziekten en voedings- en stofwisselingsstoornissen
- ☐ Ziekten van het hart- en vaatstelsel
- ☐ Ziekten van het ademhalingsstelsel
- ☐ Ziekten van botspierstelsel en bindweefsel
- ☐ Psychische stoornissen en gedragsstoornissen
- ☐

PROBLEEMSTELLING
(functiestoornis, -beperking en handicap)

Zitten	:
Staan	:
Opstaan en gaan zitten	:
Lopen	:
Traplopen	:
Tillen	:
Bukken	:
Reiken en grijpen	:
Mobiliteit	:

Huishoudelijke verzorging

Zwaar huishoudelijk werk	:
Licht huishoudelijk werk	:
Wasverzorging	:
Maaltijden bereiden (brood)	:
Maaltijden bereiden (warm)	:
Boodschappen doen	:
Verzorgen van huisgenoten	:
Organisatie	:
Toelichting	:

Vervoersvoorziening

Loopafstand	:
Fietsen	:
Bereiken van het OV	:
Reizen met OV	:
Vervoersbehoefte	:
Verkeersveilig	:

Stalling en oplaadpunt scootermobiel (indien van toepassing):

Rolstoel

Loopafstand	:			
Gebruik	:	incidenteel	semi-permanent	permanent
Gebruiksbehoefte	:			

Extra aandachtspunten t.a.v. gebruik :
Meeneembaar in de auto :

Woonvoorziening
Bereikbaarheid entree woning :
Bereikbaarheid woonkamer :
Bereikbaarheid slaapkamer :
Bereikbaarheid en gebruik keuken :
Bereikbaarheid en gebruik toilet :
Bereikbaarheid en gebruik badkamer :

PERSOONLIJKE VERZORGING

PROGNOSE M.B.T. DE ZIEKTE, DE BEPERKING, DE HANDICAP

OMGEVINGSFACTOREN, COMPENSATIEMOGELIJKHEDEN EN GEBRUIKELIJKE ZORG

PSYCHOSOCIALE SITUATIE EN OVERIGE RELEVANTIE BEVINDINGEN

ACTIES T.A.V ZORGBEMIDDELING/VERWIJZING

Reacties cliënt
Was het doel van het gesprek duidelijk ☐ Ja
Is de cliënt op de hoogte van de Wmo-wetgeving en procedure ☐ Ja
Is de cliënt op de hoogte van beroeps- of klachtmogelijkheden ☐ Ja
Weet de cliënt dat zijn/haar gegevens zijn in te zien ☐ Ja
Gaat de cliënt akkoord met de voorlopig gestelde oplossingsrichting ☐ Ja
Is de eigen bijdrage en inning door CAK besproken ☐ Ja

Toelichting:

GEADVISEERDE VOORZIENING(EN)

Hulp bij het huishouden, bestaande uit:
☐ Licht huishoudelijk werk uur per week t/m
☐ Zwaar huishoudelijk werk uur per week t/m
☐ De was uur per week t/m
☐ Boodschappen doen voor het dagelijks leven uur per week t/m
☐ Broodmaaltijden bereiden uur per week t/m
☐ Warme maaltijden bereiden uur per week t/m
☐ Dagelijkse organisatie van het huishouden uur per week t/m
☐ Huishoudelijke spullen op orden houden uur per week t/m

☐ Anderen helpen in huis met zelfverzorging uur per week t/m
☐ Anderen helpen in huis bij bereiden maaltijd uur per week t/m

☐ Zorg in natura, aanbieder van eerste voorkeur:
☐ PGB

Bovenstaande rapportage is opgesteld door indicatieadviseur Annie Tiemens. De overwegingen en het advies zijn opgesteld door Wmo consulent . Paraaf indicatieadviseur:

OVERWEGINGEN VAN DE RAPPORTEUR
Er is bij cliënt sprake van een beperking cronisch psychisch probleem psychosociaal probleem. Om cliënt in staat te stellen deel te nemen aan het maatschappelijke verkeer en zelfstandig te functioneren moet cliënt gecompenseerd worden om de volgende resultaten te behalen.

☐ de woning schoon houden:

☐ gebruik kunnen maken van de verschillende ruimten in de woning:

☐ de boodschappen halen:

☐ kleding wassen en strijken:

☐ voor de inwonende kinderen zorgen:

☐ in en om de woning verplaatsen:

☐ in de buurt verplaatsen:

☐ sociale contacten hebben en kunnen onderhouden:

☐ anders, nl:

EINDADVIES

Schoon en leefbaar huis
Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften
Beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding
Het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren

- Er is op grond van artikel 9, 11, 12, 13van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ooststellingwerf een indicatie voor HH1.
- De zorgaanbieder op de hoogte stellen van de verstrekking.
- Het CAK stelt de eigen bijdrage van betrokkene vast en int deze ook.

Wonen in een geschikt huis (huurwoning)

- Er is op grond van artikel 10 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ooststellingwerf een indicatie voor een .
- De verhuurder op de hoogte stellen van de verstrekking.

- Het CAK stelt de eigen bijdrage van betrokkene vast en int deze ook. Betrokkene woont in een huurwoning. De voorziening is aard- en nagelvast. Er wordt daarom geen eigen bijdrage geïnd.

Wonen in een geschikt huis (eigen woning)

- Er is op grond van artikel 10 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ooststellingwerf een indicatie voor een .
- Er komt maximaal € voor vergoeding in aanmerking.
- Cliënt kan zelf een erkend installatiebedrijf opdracht geven om de voorzieningen aan te brengen.
- Na ontvangst van de factuur wordt het bedrag van de nota (maar maximaal €) aan cliënt overgemaakt. Het is aan cliënt of hij/zij eerst een offerte vraagt bij het installatiebedrijf.
- Het CAK stelt de eigen bijdrage van betrokkene vast en int deze ook.

Zich verplaatsen in en om de woning

- Er is op grond van artikel 14 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ooststellingwerf een indicatie voor een rolstoel.
- De HBD op de hoogte stellen van de verstrekking.
- Voor een rolstoel wordt geen eigen bijdrage berekend.

Zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel

- Er is op grond van artikel 15 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ooststellingwerf een indicatie voor een vervoersvoorziening
- Betrokkene een vervoersvoorziening toekennen in de vorm van gebruikmaking van het collectief vervoer. Cliënt krijgt de taxipas in toegekend. Voor dit jaar heeft u daarom nog recht op kilometer.
- Taxi Kort op de hoogte stellen van de verstrekking.
- Het CAK stelt de eigen bijdrage van betrokkene vast en int deze ook.

De mogelijkheid om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke, of religieuze activiteiten

- Er is op grond van artikel 16 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ooststellingwerf een indicatie voor .
-

Oosterwolde, 28 februari 2013 (concept) beschikking gemaakt? JA NEE De rapporteur,	Paraaf indicatieadviseur: BESLISSING: conform advies : JA NEE Datum : _____ Paraaf beslissingsambtenaar