

Kantelen in Nieuwegein

Zelfredzaamheid, ondersteuning en professionalisering
in het perspectief van de compensatieplicht

Kenniscabier

Monique Stavenuiter
Marie-Christine van Dongen
Jessica van den Toorn

Kantelen in Nieuwegein

*Zelfredzaamheid, ondersteuning en
professionalisering in het perspectief
van de compensatieplicht*

Monique Stavenuiter
Marie-Christine van Dongen
Jessica van den Toorn

Utrecht, Maart 2012

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Beleidscontext Nieuwegein	6
1.3	Leeswijzer	7
2	Zelfredzaamheid versterkt	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Een mentaliteitsverandering	12
2.3	Zelfredzaamheid in praktijk	13
2.4	Zelfredzaamheid versterken	17
2.5	De visie van de burger	19
2.6	Conclusie	20
3	Tussen collectieve voorzieningen en maatwerk	21
3.1	Inleiding	21
3.2	Zicht op de voorzieningen	22
3.3	Verschuivingen in de voorzieningen	25
3.4	Innovatie in voorzieningen	27
3.5	Conclusie	31
4	Professionalisering: werkwijze en samenwerking	33
4.1	Inleiding	33
4.2	Werkwijze professionals	35
4.3	Samenwerking: rolvastheid	38
4.4	Samenwerking: samenhang tussen organisaties	42
4.5	Conclusie	47
5	De Kanteling in Nieuwegein: wat levert het op?	49
5.1	Opbrengsten	49
5.2	Aanbevelingen	54
Bijlagen:		
I Resultaten onderzoek Wmo middag en vragenkaartje		59
II Topiclijsten Nieuwegein		63
Literatuur		69

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is de gemeente Nieuwegein volop bezig met het uitvoering geven aan de compensatieplicht. De gemeente Nieuwegein is één van de pilotgemeenten in het kader van het project De Kanteling van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het VNG-project De Kanteling gaat over het anders vormgeven van de compensatieplicht in de Wmo. Daarin staat de vraag centraal: Welke ondersteuning heeft de burger nodig om te kunnen participeren? Het doel van het Kantelingsproject in Nieuwegein is dat de inwoners meer regie krijgen over hun leven en dat de zelfredzaamheid van de burger wordt vergroot. Deze doelstelling past binnen de filosofie van de Wmo, namelijk dat uitgegaan wordt van de eigen kracht en het eigen netwerk van burgers, en niet van hun beperkingen.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft, in samenwerking met de gemeente Nieuwegein, de ontwikkelingen rondom De Kanteling in Nieuwegein in 2011 onderzocht. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) verstrekke de opdracht voor dit onderzoek binnen het programma Beter in Meedoen. Ook de VNG was nauw betrokken bij de start van het project.

Als voorfase van het praktijkonderzoek hebben de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut een literatuurstudie uitgevoerd en daarbij ingezoomd op de onderwerpen zelfredzaamheid en professionalisering, omdat dit centrale begrippen zijn binnen De Kanteling. Verder hebben de onderzoekers op een rij gezet welke Wmo-voorzieningen gericht op participatie er in 2011 in Nieuwegein te vinden waren.

Vervolgens is geïnventariseerd wat in 2011 de concrete situatie in Nieuwegein is ten aanzien van 'kanteling.' De centrale vraagstelling daarbij is of Nieuwegein er met de nieuwe structuur van De Kanteling in slaagt om de zelfredzaamheid/kwaliteit van leven van de burger te vergroten. De resultaten van deze inventarisatie zijn te vinden in dit onderzoeksrapport. Van juni tot en met september 2011 is een groot aantal diepte-interviews en groeps gesprekken gehouden met burgers,

de Wmo-raad, beleidsmedewerkers, maatschappelijke organisaties, ‘spinners’ en Wmo-consulenten. Ook is een enquête gehouden onder deelnemers aan de Wmo-bijeenkomst in november 2011. Ten slotte hebben de onderzoekers enkele intakegesprekken van de Wmo-consulenten bijgewoond. Het onderzoek is afgesloten met een workshop waarin de conclusies en aanbevelingen zijn bediscussieerd en aangescherpt.

1.2 *Beleidscontext Nieuwegein*

In het ‘Collegeprogramma 2010 - 2014 Nieuwegein voor iedereen’ (mei 2010) kunnen we lezen dat de gemeente vindt dat haar *‘inwoners in de samenleving moeten kunnen participeren. Zij benutten hun stuurkracht om zelf hun leven te leiden en worden daarin zo nodig ondersteund. Inwoners van Nieuwegein helpen en ondersteunen elkaar voordat er een beroep wordt gedaan op professionele zorg. Het ontwikkelen van sociale netwerken is daarbij een belangrijke voorwaarde.’* Bij de aanpak van maatschappelijke vraagstukken streeft de gemeente naar integrale zorg en dienstverlening. Hier kunnen combinaties van organisaties door samenwerking oplossingen bieden. Verder geeft de gemeente in haar collegeprogramma aan dat het huidige Wmo-beleid zal worden voortgezet. De gemeente ziet mogelijkheden om de samenhang tussen de verschillende beleidsvelden van de Wmo te verstevigen. Dat levert efficiency op. Er zal meer gebruik gemaakt gaan worden van voorliggende voorzieningen.

Ten aanzien van de compensatieplicht staat in ‘Van recht naar resultaat, Projectplan verdieping compensatieplicht Wmo’ (Nieuwegein, 2008) te lezen hoe de gemeente Nieuwegein hier invulling aan geeft. De gemeente wil het vierde terrein van de compensatieplicht actief aanpakken met een (integraal) aanbod op maat van ondersteuning, contactmogelijkheden en activering door samenwerking met de partners in de woonservicezones. Verder moet de indicatiestelling goed zijn en moet de ondersteuning recht doen aan de gevoelens en behoeften van de burgers, deels door hen te activeren, maar ook door recht te doen aan het gelijkheidsbeginsel. Verder wil de gemeente aansluiten bij de indicering voor de Wmo, met waar nodig casemanagement.

De gemeente Nieuwegein is daarbij druk bezig om in een netwerk van woonservicezones met maatschappelijke partners gebiedsgericht te werken aan het beantwoorden van collectieve en individuele vragen op het brede terrein van wonen, welzijn en zorg. Met de partners is daartoe in 2010 het convenant met het meerjarenprogramma ‘Stad voor iedereen’ gesloten. Nieuwegein wil daarbij ook de sterke krachten in een wijk aanspreken om het vrijwilligerswerk/de burenhulp

in die wijk te stimuleren. In Nieuwegein is in het kader van de woonservicezones een stedelijke en professionele variant geïntroduceerd, namelijk een 'spinner'. De spinner wordt ingezet naar aanleiding van vragen die bij wijkserviceklokken binnenkomen of na meldingen van de samenwerkingspartners in de woonservicezones. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar vragen met een complex karakter en een sociale component als eenzaamheid: twee of meer partners zijn betrokken bij de oplossing. Zo nodig wordt aan casemanagement gedaan. Doel is beter in te spelen op individuele vragen van mensen die moeite hebben om zelf regie over hun leven te voeren om zo escalatie te voorkomen. In 'Van recht naar resultaat' geeft de gemeente Nieuwegein ten slotte aan dat de samenwerking tussen de Wmo-consulenten en de spinners voor het maatwerk en het inspelen op acute individuele vragen - inclusief warme doorverwijzing - van cruciaal belang is.

Voor de invulling van de noodzakelijke bezuinigingen is door de gemeente in 2011 een strategische heroriëntatie gehouden. Deze heeft geresulteerd in een visie, 'Ruimte voor verantwoordelijkheid'. In deze visie is vooruit gekeken naar de maatschappelijke vragen die op de gemeente afkomen, zoals vergrijzing en de decentralisatie van Awbz, jeugdzorg en Wet werken naar vermogen. De aanpak van de maatschappelijke vragen wordt georganiseerd volgens maatschappelijke ontwikkelingen zoals horizontalisering van de samenleving en behoefte aan individueel maatwerk. Er wordt daarom gekozen om Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en welzijnswerk samen te laten gaan werken in één lokaal samenwerkingsverband voor zorg en welzijn. Daarin kan dan ook de decentralisatie Awbz landen, de aansluiting met de gemeentelijke uitvoering van wetten beter worden gemaakt en de aansluiting met de eerstelijnsgezondheidszorg worden versterkt. De gemeente heeft dit gecombineerd met een gezamenlijke taakstelling op AMW en welzijnswerk van ca. 3%. Doel is om te zorgen dat Nieuwegein goed is uitgerust voor de toekomst en de participatie van inwoners effectief en efficiënt kan worden ondersteund.

1.3 Leeswijzer

De opbouw van dit rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 laten we zien hoe gemeente, maatschappelijke organisaties en burgers tegen het begrip zelfredzaamheid aankijken en wat er nodig is om de zelfredzaamheid van de inwoners van Nieuwegein te versterken. In hoofdstuk 3 nemen we vervolgens de voorzieningen in Nieuwegein onder de loep. We stellen daarbij de volgende vragen: Ontbreken er voorzieningen, is er overlap tussen de voorzieningen en zijn er – als gevolg van het vormgeven van De Kanteling – verschuivingen of innovaties waar te

nemen in de soort van voorzieningen? In hoofdstuk 4 gaan we nader in op het concept professionalisering. Het gaat daarbij niet alleen om de (nieuwe) werkwijze van de professional die De Kanteling vereist, maar ook om de daarbij horende veranderingen in de samenwerking tussen de verschillende partijen in Nieuwegein.

Alle hoofdstukken beginnen met een inleiding waarin we laten zien wat er in de literatuur over het betreffende onderwerp te vinden is. Verder zullen we in ieder hoofdstuk zoveel mogelijk proberen om de verschillende visies van de onderzochte groepen (dus zowel gemeente, maatschappelijke organisaties en burgers als de spinners en de Wmo-consulenten) weer te geven, waar mogelijk voorzien van citaten uit de gesprekken. We sluiten in hoofdstuk 5 af met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

2 *Zelfredzaamheid versterkt*

2.1 *Inleiding*

Het is één van de doelen van de Wmo om de participatie te bevorderen door het vergroten van de zelfredzaamheid van burgers. Binnen de compensatieplicht speelt zelfredzaamheid een grote rol. In deze inleiding gaan we aan de hand van een literatuurstudie in op het begrip zelfredzaamheid. We besteden aandacht aan enkele definities van het begrip en beschrijven de verschillende types zelfredzame burgers.

Definities van zelfredzaamheid

Binnen de compensatieplicht speelt zelfredzaamheid dus een grote rol. In het amendement ‘Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning’ van het Tweede Kamerlid Miltenburg (TK 2005-2006, 30131 nr. 65) is zelfredzaamheid uiteindelijk als volgt gedefinieerd:

‘Onder zelfredzaamheid wordt in dit verband verstaan het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken.’

Onder normale deelname aan het maatschappelijke verkeer wordt in het amendement verstaan: het kunnen voeren van een huishouden; het normale gebruik van een woning; het zich in en om de woning kunnen verplaatsen; het zich zodanig kunnen verplaatsen dat aansluiting kan worden gevonden bij regionale, bovenregionale en landelijke vervoerssystemen; het kunnen ontmoeten van andere mensen en het aangaan en onderhouden van sociale verbanden om op die manier te kunnen deelnemen aan het lokale sociaal-maatschappelijk leven (TK 2005-2006, 30131 nr. 65).

In het amendement staat het niet met zoveel woorden, maar door zelfredzaamheid te formuleren als het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen, kunnen we concluderen dat het begrip hoe dan ook meervoudig is. Iemand kan immers lichamenlijk volledig

zelfredzaam zijn, maar financieel een duwtje in de rug nodig hebben of omgekeerd. Daarnaast kan iemand veel of juist weinig ondersteuning nodig hebben, afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid. Dit laatste wordt duidelijk verwoord in een brief aan de Tweede Kamer over informele en formele zorg uit 2009. Hierin schrijft de staatssecretaris dat de mate waarin informele en formele zorg voorkomen afhankelijk is van de zwaarte van de zorgvraag en van iemands zelfredzaamheid. In de beleidsbrief (TK 2009-2010, 30169, nr. 20, p. 3) wordt daarom het volgende continuüm van zelfredzaamheid onderscheiden.

1. Volledige zelfredzaamheid: Mensen zijn in staat voor zichzelf te zorgen en verantwoordelijkheid voor zichzelf te dragen, zonder hulp.
2. Verminderde zelfredzaamheid: De zelfredzaamheid neemt langzaam af en dit wordt in eerste instantie opgevangen door huisgenoten, burens, familie en anderen. Er is nog geen sprake van (intensieve) mantelzorg en van (veel) professionele zorg.
3. Beperkte zelfredzaamheid: De noodzakelijke inzet van informele zorg is steeds intensiever en langduriger nodig. De door de mantelzorger verleende zorg wordt vaak zo complex dat deze aangevuld moet worden door vrijwillige en/of professionele hulp.
4. Volledige afhankelijkheid: De zorgvraag is zo zwaar en complex geworden dat deze vaak volledig wordt overgenomen door professionals. Ook hier kunnen mantelzorgers en vrijwilligers nog een onmisbare rol vervullen, maar het accent ligt nu op de professionele zorg.

De overgang naar verminderde zelfredzaamheid en de overgang naar volledige afhankelijkheid blijken de meeste impact te hebben op de beleving en kwaliteit van leven van mensen. Het continuüm is van belang, omdat de oplossingen en voorzieningen die in het kader van De Kanteling worden ontwikkeld op dit continuüm dienen worden afgestemd.

Het continuüm laat zien dat we niet zonder meer van dé zelfredzaamheid van dé burger kunnen spreken. In de volgende paragraaf besteden we daarom aandacht aan verschillende typen zelfredzame burgers. In de paragraaf daarna gaan we in op de verschillende soorten zelfredzaamheid (zorgzelfredzaamheid, sociale zelfredzaamheid en financiële zelfredzaamheid).

Zelfredzame burgers

Hans Boutellier (2011) laat in zijn boek *De improvisatiemaatschappij* zien dat de burger in het huidige politieke discours aan de ene kant maatschappelijke problemen veroorzaakt, maar aan de andere kant juist ook de oplossing voor de maatschappelijke problemen aandraagt: 'Hij is zowel bedreiger als reddende engel van de sociale orde' (Boutellier 2011, p. 83). Achter de tegenstelling tussen

de ideale participerende burger en de eigengereide lastpost gaat een tegengestelde visie schuil over de relatie tussen het functioneren van de welvaartstaat aan de ene kant en de inzet van informele zorg aan de andere. Er kunnen twee dominante visies over deze relatie worden onderscheiden (Coleman, 1990):

- Crowding in: de welvaartsstaat creëert voorwaarden voor informele steun, de formele en informele zorg versterken elkaar.
- Crowding out: de verzorgingsstaat (waaronder het welzijnswerk) neemt de verantwoordelijkheid van burgers over en verdringt de informele zorg.

Voor de burger betekent dit dat ze verschillende posities innemen op het continuüm van meedoen tot geen enkele medewerking verlenen (en misschien zelf tegenwerken). Daarnaast onderscheiden we een continuüm van volledig zelfredzame burgers (die kunnen meedoen, al willen ze dat niet altijd) tot kwetsbare burgers (die soms wel willen, maar zonder ondersteuning niet kunnen en degenen die noch kunnen, noch willen). We hebben deze vier typeringen naar de mate van 'meedoen' en naar de mate van zelfredzaamheid van burgers in het onderstaande kwadrant gezet. De hoekposities zijn uiterste posities, met daartussen zowel horizontaal als verticaal een groot continuüm.

Figuur 1 Schema zelfredzaamheid



Het is de bedoeling van de Wmo dat elke burger meedoet: jong, gehandicapt, zwervend of verslaafd (Boutellier, 2011, p. 83). Maar in de discussies over vrijwillige inzet, mantelzorg en ouderenzorg zien we dat lang niet iedere burger dat (zonder ondersteuning) kan. Zo zijn er bijvoorbeeld overbelaste mantelzorgers die er geen taken meer bij kunnen hebben. Interessant in dit verband is een onderzoek van Lilian Linders uit 2009. Zij wijst erop dat juist de burgers die veel aan vrijwilligerswerk en mantelzorg doen, vaak zelf ook minder vitaal zijn. Zij geven zorg, maar hebben tegelijkertijd zelf ondersteuning nodig (type C in het schema). Dit type loopt het risico dat hun eigen behoefte aan zorg of ondersteuning onvoldoende wordt gezien. Op deze groep is de compensatieplicht uit de Wmo zelf ook van toepassing. We kunnen inderdaad spreken van een kanteling als deze groep met wat extra ondersteuning zelf ook ondersteuning kan blijven geven. Het aanboren van de (onvermoede) mogelijkheden van deze specifieke groep is juist wat de Wmo beoogt (Linders, 2009).

Werken aan zelfredzaamheid is niet eenvoudig. Het vraagt om een hoge mate van professionaliteit, betrokkenheid en zelfkennis van overheid en professionals. Het is ook een proces van lange adem, waarin alle partijen – overheid, professionals en burgers – bereid moeten zijn om zich in te spannen voor een gezamenlijk gesteld doel. Maar werken aan zelfredzaamheid brengt vooral ook veel op. Er ontstaat een partnerschap van overheid, professionals en burgers. Samen werken zij aan het realiseren van volwaardig burgerschap voor iedereen.

2.2 *Een mentaliteitsverandering*

De gemeente en de organisaties in Nieuwegein zijn het erover eens dat De Kanteling een andere mentaliteit vraagt van de overheid, de professionele organisaties en de burger. Drie jaar na de start van De Kanteling heeft men bij de professionele organisaties en de gemeente een veel scherper beeld van wat dit betekent voor de eigen organisatie, voor de benadering van de burger en voor de samenwerking met andere organisaties. Het principe van uitgaan van de eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid van de burger, vraagt van de gemeente en de lokale maatschappelijke organisaties een bereidheid tot ontschotting. In de woorden van één van de respondenten van de gemeente: *‘Vroeger had men de neiging alles bij zich te houden, nu is de bereidheid om anderen toe te laten met de dag groeiende.’* Om daar vervolgens aan toe te voegen dat binnen de gemeente nog zeker slagen te maken zijn, omdat nog lang niet alle medewerkers ‘gekanteld’ zijn. *‘De beleidsadviseurs die met de Wmo te maken hebben, hebben de andere*

manier van denken zich al eigen gemaakt. Maar bij andere collega's is te merken dat ze nog niet gekanteld zijn', aldus één van de respondenten van de gemeente.

Inzet sociaal netwerk en een andere houding van de burger

De Kanteling koppelt zelfredzaamheid en eigen kracht aan het sociale netwerk van de burger. Beleidsmedewerkers van de gemeente die we voor dit onderzoek hebben gesproken, herkennen dit uitgangspunt: *'De burger moet in eerste instantie in de eigen omgeving (vrienden, kennissen, familie) op zoek, dus uitgaan van de eigen kracht. Alleen als men er niet uitkomt, kan men naar de gemeente gaan en volgt een uitgebreider gesprek.'* De medewerkers beseffen terdege dat dit een andere houding vraagt van zowel de gemeente als van de burgers zelf: *'Het vraagt bereidheid en durf om in je primaire sociale netwerk vragen te stellen. Dus bijvoorbeeld aan de kinderen vragen of ze iets voor je willen doen. Zeggen: ik heb jou nodig, ik vind dat ik op jou mag rekenen. Men is de afgelopen jaren afgedwaald van die eigen kracht, de gemeente bood te gemakkelijk een oplossing, de burger hoefde zijn eigen netwerk niet aan te spreken.'*

Dit vraagt nadrukkelijk ook om een andere houding van de burger. Eén van de geïnterviewden verwoordt dit als volgt: *'De burgers zijn te afhankelijk van de overheid geworden. Ze nemen te weinig verantwoordelijkheid voor het eigen welzijn.'* De gemeente Nieuwegein is inmiddels drie jaar met De Kanteling bezig. Om ook de burgers mee te krijgen, wordt voor hen elk jaar een Wmo-avond georganiseerd. De twee laatste keren was De Kanteling / eigen verantwoordelijkheid het onderwerp van deze Wmo-avond. *'Dan merk je dat sommigen deze omslag heel begrijpelijk vinden, anderen vinden dat het niet kan. Vooral de oudere zorgvragers zien dat er veel veranderd is en hebben het gevoel dat de gemeente minder luistert.'* Het gaat vaak om (oudere) mensen die zware ondersteuning krijgen en moeite hebben met veranderingen. *'De nieuwe 'Wmo generatie' is al veel zelfstandiger en gewend de eigen regie te bepalen. Ze leunen minder op de gemeente. De kanteling sluit juist aan bij deze groep'*, aldus één van de respondenten. Een ander voegt er aan toe dat het belangrijk is dat mensen de gelegenheid krijgen om de omslag te maken. Veel mensen begrijpen de omslag, maar vinden dat dit wel zo zorgvuldig mogelijk moet gebeuren.

2.3 Zelfredzaamheid in praktijk

De Kanteling vraagt natuurlijk niet alleen om een andere houding, maar ook om een andere manier van werken van zowel gemeente als betrokken organisaties. Zo zal de gemeente meer dan voorheen participatie stimuleren en communicatie en

interactie tussen burgers (en maatschappelijke organisaties) verstevigen. *‘Je wilt maatgerichte ondersteuning bieden. En de totale ondersteuning zal minder zijn dan in het verleden het geval was. De ondersteuning wordt vooral gegeven door externe partners binnen de gemeente. De gemeente moet veel monitoren (bijvoorbeeld door middel van cliëntenonderzoek) en controleren of de kwaliteit overeind blijft, ook bijvoorbeeld bij nazorg.’* Dit is allemaal ‘nog best een puzzel’ beaamt onze respondent. *‘Nu zitten we in overgangsfase, de burger heeft het gevoel dat de gemeente niets meer doet. Dat lijkt me onvermijdelijk, maar we moeten goed naar buiten toe communiceren. En zo snel mogelijk door deze fase trekken.’*

Steunstructuur

Om het ondersteunen van de eigen kracht van burgers vorm te geven, zien de verschillende vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties een belangrijke rol weggelegd voor de zogenoemde *civil society*. Overigens zien de meeste mensen die we hebben geïnterviewd dat alleen goed vorm krijgen in samenhang met goede voorzieningen. Iedere burger kan immers in een bepaalde fase van zijn of haar leven kwetsbaar zijn en het even niet meer alleen redden: *‘Soms kunnen ze dat in hun omgeving oplossen en soms hebben ze daarbij voorzieningen nodig. Dat versta ik onder eigen kracht; dat je er snel, eventueel met hulp van buitenaf, weer bovenop bent.’* Het is volgens deze respondent ook belangrijk om die opgebouwde ‘steunstructuur’ in stand houden voor het geval dat iemand weer in de problemen raakt.

Een andere geïnterviewde ziet de ‘steunstructuur’ voornamelijk in de voorzieningen die in de buurt beschikbaar zijn. Zo moeten er goede voorzieningen op korte afstand van de bewoners aanwezig zijn, zodat mensen op leeftijd of mensen die minder mobiel zijn zelfstandig kunnen blijven wonen. Zowel publieke als private voorzieningen fungeren als ontmoetingsplaatsen, zoals één van de respondenten opmerkt: *‘Wat erg belangrijk is, is dat er supermarkten in de buurt zijn, maar ook dat ze een babbeltje kunnen maken.’* Ontmoeting is een belangrijke voorwaarde om zelfredzaam te kunnen zijn: *‘Ik hoor van mensen dat ze het belangrijk vinden om met mensen te babbelen, om een pilsje drinken in een buurthuis.’* Maar het buurthuis als ontmoetingsplek is door de bezuinigingen erg ‘afgebouwd’, aldus onze gesprekspartner: *‘Mensen hebben moeite om de gezelligheid te zoeken.’*

Ook de spinners onderschrijven het belang van het eigen netwerk, al dan niet aangevuld met de hulp van vrijwilligers, maar zo stelt een van hen: *‘Soms heb je wel een klein duwtje nodig. Alleen op eigen kracht redden veel mensen het niet.’* Een ander haakt daar op in: *‘Het is een ambitieus plan van de gemeenten en ook van ons.’* Het is goed om te kijken hoe burgers sneller kunnen doorstromen en hoe ze

minder afhankelijk kunnen worden gehouden van voorzieningen maar, zo vult een derde aan, het is ook belangrijk dat de gemeente en hulpverleners goed communiceren over het aanbod dat er ligt: *‘Ik merk dat mensen nog steeds niet weten waar of hoe. En als ze wel weten ‘waar’ dan worden ze overstroomd met formulieren en krijgen ze geen duidelijk antwoord op vragen aan de telefoon. Het idee van het kastje naar de muur. Met uiteindelijk als gevolg dat ze geen gebruik maken van de voorzieningen die voor hen bedoeld zijn. Dan wordt het probleem vaak erger en dat had dus niet gehoeven. Dan schiet je je doel voorbij.’*

Vanuit de Stichting Welzijn wordt in het kader van het stimuleren van zelfredzaamheid en eigen kracht ingezet op netwerkcoaching. Netwerkcoaching komt meer en meer in de plaats van het klassieke maatjeswerk dat, aldus de Stichting Welzijn, vaak behoorlijk zwaar is voor de betrokken vrijwilliger. *‘Je moet steeds meer kijken naar versterking van het eigen netwerk. Je gaat met iemand zitten. Vragen stellen als: wie zie je nog wel en kunnen die mensen jou helpen. Er is altijd wel iemand en daar ga je wat meer op focussen. Er blijken meer mensen in de omgeving te zijn dan men denkt. We begeleiden zodat iemand daar meer gebruik van maakt. En dat mensen zelf om hulp durven vragen. Het taboe doorbreken. Terwijl iemand vaak graag wil helpen als je het daadwerkelijk vraagt.’* De netwerkcoaches moeten overigens nog officieel beginnen: *‘We hopen dat er in 2012 een paar fulltime netwerkcoaches zullen zijn.’*

Ook het netwerk voor vrijwilligers in de zorg maakt gebruik van netwerkcoaches om cliënten te ondersteunen: *‘We zijn een aantal jaren geleden met een netwerkcoach begonnen. Op het moment dat er een hulpvraag binnenkomt, kijken we eerst hoe zit het in het sociale netwerk van de hulpvrager. Is het niet mogelijk om vanuit de hulpvrager meer een beroep te doen op burens of familie? Er wordt dus eerst afgestemd of er mantelzorgers zijn. Zo niet, dan komt vrijwilligerswerk om de hoek kijken.’* De coördinator ziet echter dat de hulpvragers al snel met standaardantwoorden komen: iedereen werkt of is druk, kinderen wonen ver weg of er is weinig contact in de buurt. Er lijkt weerstand te zijn om een beroep op het eigen netwerk te doen. Daarnaast komt het regelmatig voor dat er wel mantelzorgers zijn, maar dat die zo overbelast zijn dat hulp van vrijwilligers nodig is. De hulpverleners die het eerste gesprek met de hulpvragers aangaan, onderschrijven het aspect van weerstand en overbelasting.

Belang van het eerste gesprek

Juist om het netwerk van de zorgvrager goed in beeld te krijgen, is het eerste gesprek met de hulpvragers heel belangrijk. Tijdens zo’n eerste gesprek proberen consulenten en spinners sensitief te zijn voor hulpmogelijkheden binnen het eigen netwerk van de cliënt. Uit het groepsgesprek met de spinners blijkt dat dit steeds

meer een aandachtspunt in de hulpverlening wordt: *‘Wij vragen meer door dan bijvoorbeeld de wijkverpleegkundige.’* Als de cliënt in het beginesprek zelf al namen noemt van bijvoorbeeld een dochter of een buurvrouw, dan haakt de spinner hierop in. Een spinner geeft aan dat hij of zij de cliënt activeert om vervolgens zelf contact op te nemen. De spinner helpt daarbij en is desgewenst aanwezig als de cliënt contact legt met iemand uit het eigen netwerk. Het inschakelen van het eigen netwerk van de cliënt blijft volgens de spinners echter een grote uitdaging, omdat veel mensen geen hulp willen van hun naasten: *‘Het ligt gevoelig of ze hebben mot met de familie.’* Ook kom je vaak pas in latere instantie achter het sociale netwerk van een cliënt: *‘Soms verzwijgt iemand bewust of onbewust belangrijke mensen (...) hier moet je scherp op zijn.’* Een van de spinners heeft goede ervaringen met het zelf aanbieden om contact te leggen met het netwerk. Mensen vinden het vaak moeilijk om hun problemen in hun eigen netwerk bespreekbaar te maken. Ze schamen zich en vinden het lastig om een deel van hun onafhankelijkheid in te moeten leveren.

Een andere spinner brengt ter sprake dat het niet altijd gemakkelijk is om de eigen kracht van de burger centraal te stellen in de vragen die binnen komen: *‘Waar ligt de grens? Wij krijgen signalen binnen over een burger om contact op te nemen. Wanneer is het dan ‘bemoeierig’ en wanneer is het echt nodig? En wat als men geen hulp aanvaardt? Als iemand verder geen overlast veroorzaakt en geen gevaar voor de omgeving is maar wel weigert, dan kun je weinig doen. Dan moeten we dat ook respecteren. We willen graag van alles voor iedereen doen, maar sommigen hebben daar geen behoefte aan, dat moeten we respecteren.’* Het niet ingrijpen op het moment dat iemand geen behoefte heeft aan hulp is een goede instelling vanuit het idee van zelfredzaamheid. Echter, als een spinner vermoedt dat er wel degelijk professionele hulp nodig is, moet die hulp er wel komen. Dan is het zaak om te bekijken hoe een cliënt moet worden benaderd om toch de hulp te kunnen bieden.

Ook voor de Wmo-consulenten is het eerste gesprek een belangrijk moment om de eigen kracht en het eigen netwerk van de hulpvrager te bespreken. Hulpvragers komen met de Wmo-consulenten in contact via het loket, telefonisch, via internet en soms via een maatschappelijke organisatie. Aan het loket worden alleen de basiszaken afgehandeld, bijvoorbeeld de aanvraag van een pasje. In de andere gevallen vindt er een huisbezoek plaats. In het gesprek met de hulpvrager wordt allereerst de Wmo uitgelegd. Vervolgens wordt gevraagd naar de situatie en de vraag die de burger heeft. De Wmo-consulent vraagt hierbij ook altijd naar het eigen netwerk. Net als de spinners ervaren de Wmo-consulenten dat mensen steeds minder een beroep willen doen op kinderen of burens. Ze willen kinderen niet lastig vallen en met burens gewoon een vriendschappelijke relatie aangaan

zonder dat daar verdere verplichtingen aan vast zitten: *‘Zelfredzaamheid is een heel mooi idee, maar het lukt niet altijd in deze maatschappij.’*

Het gesprek van de Wmo-consulent met de cliënt duurt ongeveer drie kwartier tot een uur. Na dat uur moet het probleem in ieder geval duidelijk zijn. In een enkel geval is een tweede gesprek nodig, bijvoorbeeld omdat er medische gegevens opgevraagd moeten worden of omdat de kinderen erbij betrokken moeten worden. Het blijkt voor mensen vaak moeilijk om te formuleren wat precies hun probleem is. Dat is volgens de Wmo-consulenten ook het ingewikkelde van De Kanteling: mensen zeggen ‘ik wil een scootmobiel’ in plaats van ‘ik heb een probleem met lopen’. *‘Juist nu met De Kanteling gaan we kijken hoe we kunnen compenseren, op persoonlijk niveau. Maar dat is voor mensen ook weer lastig. ‘Waarom krijg ik geen scootmobiel en mijn buurman wel?!’ Voor de één werkt een scootmobiel beter en voor de ander een regiotaxi. Mensen verwachten vaak.’* Het is de taak van de Wmo-consulent om deze verwachtingen te ‘managen’, te kantelen. In de praktijk komt men echter toch vaak uit op het regelen van een voorziening. De consulenten beginnen daar het gesprek echter niet mee, want ze proberen juist af te komen van het idee van ‘voorzieningen waar men recht op heeft’. *‘Die verwachtingen kantelen is één van de taken van de consulent, maar dat is niet makkelijk, want dat is eigenlijk een cultuurverandering.’*

2.4 *Zelfredzaamheid versterken*

Een belangrijk thema voor de maatschappelijke organisaties is of de gevraagde zelfredzaamheid en eigen kracht wel van iedereen kan worden gevraagd. Een respondent benadrukt dat de overheid steeds meer het signaal afgeeft dat iedereen verantwoordelijk is voor zichzelf, maar dat dit in de praktijk lang niet altijd kan: *‘Ik vind dat het gros van onze cliënten die verantwoordelijkheid niet aan kan. Je moet assertief zijn om voor jezelf op te kunnen komen en dat zijn deze mensen nu juist niet.’* De respondent zou graag zien dat de gemeente hier ‘wat beschermender’ in is. Ook een andere geïnterviewde stelt zichzelf de vraag of veel burgers wel zelfredzaam kunnen zijn: *‘Ze kunnen vaak niet goed voor zichzelf zorgen. We moeten daarom kijken of we kunnen differentiëren naar zelfredzaamheid. Wie kan het wel en wie heeft hulp nodig.’* Ook inwoners van Nieuwegein waarmee we hebben gesproken geven aan dat sommigen van hen wel zelfredzaam zijn, maar dat er ook een hele grote groep is die dat niet is. Het volgende citaat van één van hen illustreert dit: *‘Ik zie het in mijn eigen wooncomplex. Er zijn veel mensen die wegwijnen. Het gaat om eenzaamheid en ook om mensen die niet zelfredzaam zijn. Als je een grote bek hebt dan word je geholpen,*

maar mensen die timide zijn en niet voor zichzelf opkomen, zijn de dupe van de Wmo. Het is daarom belangrijk om vaker op huisbezoek te gaan, zodat je ze echt ziet.'

Voor elkaar zorgen en inzet eigen netwerk

De respondenten lijken het erover eens dat zelfredzaamheid inzet van zowel individuen als van de samenleving in zijn geheel vraagt. Individuele mensen kunnen alleen zelfredzaam zijn als de omgeving – indien nodig – dit faciliteert. Zoals een gesprekspartner stelt: *'De niet-sociaal zwakkeren moeten de sociaal zwakkeren helpen. Elkaar gewoon helpen en dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Dat is een cultuur en een nobel streven.'* Gezien de beperkte financiële middelen moeten we naar een maatschappij waarin 'voor elkaar zorgen' normaal wordt gevonden, maar dat is volgens de respondent niet eenvoudig: *'De vaste kern zet zich wel in voor de samenleving, maar dat is een relatief kleine groep. De bevolking is veranderd, is veel individueler, dus dat is een kwestie van verandering in moraal en cultuur.'*

In het gesprek met de Wmo-consulent wordt de klant gewezen op de eigen verantwoordelijkheid en het eigen netwerk (familie en burens). *'Dit blijkt in de praktijk heel moeilijk, want mensen willen geen beroep doen op hun kinderen of burens.'* De consulenten denken dat dat niet te veranderen is, *'zo zitten mensen nu eenmaal in elkaar en mensen gaan niet opeens een beroep op elkaar doen, mensen vinden dat niet prettig.'* De Wmo-consulenten geven aan dat een belangrijk knelpunt zit in de individualistische samenleving: *'Zelfredzaamheid is een heel mooi idee, maar het lukt niet altijd in deze maatschappij. En als het niet lukt dat valt men terug op een vrijwilligersorganisatie of men moet het zelf organiseren.'* Ook de spinners geven aan dat veel mensen geen beroep willen doen op hun naasten. Dat veranderen blijft, volgens hen, de grote uitdaging van De Kanteling. Het komt ook voor dat cliënten om deze reden hun sociale netwerk voor de hulpverlener verzwijgen.

Bereik kwetsbaren

De beleidsadviseurs van de gemeente geven aan dat de gemeente niet alle potentiële cliënten van de Wmo goed genoeg in beeld heeft. *'De cliënten die we in beeld hebben, zijn degenen die zich hebben gemeld. Maar de overigen kennen we niet. Nieuwegein kent 1500 tot 2000 cliënten in het kader van de Wmo. Zij worden allemaal uitgenodigd voor de jaarlijkse Wmo-dag. Ze hebben allemaal één of meer voorzieningen aangevraagd.'* Eén van de beleidsadviseurs ziet hierin de valkuil dat de burger die in de toekomst geen hulp meer van de gemeente krijgt,

uit beeld raakt. Ook wordt gevreesd dat dit nog erger wordt als met ingang van 2013 de functie begeleiding uit de AWBZ wordt overgeheveld naar de Wmo.

De gemeentelijke voorzieningen voor de burgers zijn veranderd. Zowel wat betreft de mogelijkheden die de gemeente biedt als ten aanzien van het zorg- en voorzieningenaanbod. Alles is nu meer gericht op zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid. Volgens de vrijwilligerscoördinator kan niet elke burger deze verantwoordelijkheid aan. *'Je ziet onrust, met name bij ouderen. Ze weten niet meer waar ze moeten aankloppen en waar ze recht op hebben. Voorheen, als ze aanklopten bij een huisarts, ging het richting AWBZ. Nu moeten mensen veel meer achter hun praktische hulp aan. Vooral voor mensen die daar wat minder bekend mee zijn is het lastig om daar de weg in te vinden.'* Bovendien wordt veel informatie via het internet verstrekt: *'Er wordt verwacht dat burgers zelf deze bron aanboren, maar vooral de oudere inwoners van Nieuwegein moeten hierin bij de hand genomen worden.'*

2.5 *De visie van de burger*

Om de mening van de Nieuwegeinse burger te peilen, hebben we gesproken met zowel de Wmo-raad als met een groep individuele burgers. De Wmo-raad geeft aan dat ze de principes van De Kanteling (uitgaan van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van de burger) onderschrijft, maar dat er nog wel veel moet gebeuren. De Wmo-raad is van mening dat de gemeente tot nu toe vooral druk is geweest met de huishoudelijke hulp en dat er nog een goede structuur rond de compensatieplicht moet worden opgezet: *'Op dit moment is de samenhang niet duidelijk bij de burger; er zijn redelijk veel initiatieven, maar wat is de rode draad?'* Ook ziet de raad in dat De Kanteling rond de burger georganiseerd dient te worden: *'Dat wordt een belangrijke vraag voor de komende jaren: hoe organiseer je een maatschappelijk steunsysteem rond de cliënt.'* De Wmo-raad geeft wel aan dat de vraag eigenlijk te snel komt: *'Over twee jaar zou er meer duidelijkheid moeten zijn.'* Daarnaast stelt de raad dat er veel meer gedaan moet worden aan communicatie naar de inwoners van Nieuwegein. Niet alleen ontbreekt het aan duidelijkheid over wat er allemaal gebeurt in het kader van de Kanteling en wat er al veranderd is, maar de raad is ook niet tevreden over hoe er wordt gecommuniceerd. Voor veel mensen zijn begrippen als Wmo en respijtzorg te abstract en onduidelijk. Daar moet meer uitleg over komen.

Ook de groep zorggebruikers die we in het kader van het onderzoek hebben gesproken, benadrukken dat de communicatie met de burger beter kan. Ze benadrukken dat de Wmo heel onbekend is bij de mensen, zeker bij burgers die

tot nu toe niets met de Wmo te maken hebben gehad. En dat terwijl het in het kader van De Kanteling belangrijk is juist gezonde mensen aan te spreken, opdat ze anderen zouden kunnen helpen. Omgekeerd is het voor de zorggebruikers moeilijk om de mensen te bereiken die zouden kunnen helpen, terwijl het daar bij De Kanteling juist om draait. Eén van de deelnemers aan het groepsgesprek zegt het kort maar krachtig: *'Alles staat en valt met communicatie.'* Ook wordt in het groepsgesprek benadrukt dat het niet alleen moet gaan om wat de gemeente communiceert, maar ook op welke wijze dat wordt gedaan. Zo storen mensen zich eraan dat het steeds gaat over 'het gesprek aan de keukentafel'. Mensen vinden dat kinderachtig en niet van deze tijd: *'We zijn geen kleine kinderen, we hebben allemaal internet.'*

In het groepsgesprek geeft men ook aan dat het niet alleen om onbekendheid met de Wmo gaat. Mensen die ondersteuning nodig hebben, zijn ook kwetsbaar en dat maakt dat veranderingen moeilijk te overzien of te accepteren zijn: *'Je staat er van tevoren niet bij stil wat er allemaal op je af komt. Voordat men iets krijgt waardoor men met de Wmo te maken krijgt, hebben veel mensen geen flauw idee wat de Wmo inhoudt. Het is een hele mollenmolen waar je in terecht komt. En dat komt er nog eens bij, want door de ziekte of ongezondheid waar men in terecht komt zijn de veranderingen al groot genoeg en is men sowieso al kwetsbaar.'* De stap naar gewenning is wellicht de moeilijkste voor veel zorgvragers: *'Je krijgt zoveel personen over de vloer, op je privéterrein. Ze bemoeien zich met je geld, met je lichaam, met je huishouden. Het komt allemaal heel erg dichtbij.'*

2.6 Conclusie

Op basis van de interviewronde en de groepsgesprekken kunnen we concluderen dat de meeste partijen in Nieuwegein de uitgangpunten van De Kanteling heel goed begrijpen en in de meeste gevallen ook onderschrijven. Wel wordt betwijfeld of het voor kwetsbare en/of moeilijk te bereiken burgers allemaal wel haalbaar is. Ook de inzet van de eigen sociale omgeving van de zorgvrager kent volgens de professionals zo zijn beperkingen: deze netwerken zijn óf zelf kwetsbaar óf mensen willen niet dat ze worden aangesproken. Dit vergt in de praktijk veel ondersteuning en inzet van organisaties die hierin een rol spelen. Het vraagt ook een andere houding van deze organisaties en van een aanpassing van de voorzieningen die zij in het kader van De Kanteling kunnen leveren. In het volgende hoofdstuk gaan we nader in op de vragen of het voorzieningenaanbod voldoende is afgestemd op de veranderende vragen binnen De Kanteling en in hoeverre het voorzieningenaanbod zich daaraan heeft aangepast.

3 *Tussen collectieve voorzieningen en maatwerk*

3.1 *Inleiding*

Volgens artikel 4 van de Wmo treft de gemeente voorzieningen die de burger in staat stelt om:

- a. Een huishouden te voeren;
- b. Zich te verplaatsen in en om de woning;
- c. Zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- d. Medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Ons onderzoek richt zich op het vierde terrein van de compensatieplicht binnen de Wmo: medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan. Daarbij zijn we er ons van bewust dat de eerste drie onderwerpen voorwaardelijk zijn voor het vierde terrein. De VNG heeft de vier verplichtingen vertaald naar acht resultaten. Het achtste resultaatgebied benoemt activiteiten in het kader van het aangaan van sociale verbanden: 'Iedere burger heeft de mogelijkheid om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten' (VNG, Denken in resultaten, p. 12).

De VNG benoemt resultaatgebieden om op die manier de resultaten van vormen van ondersteuning gericht op zelfredzaamheid en participatie in beeld te krijgen. Het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie betekent voor gemeenten bijvoorbeeld ook een vernieuwing van het voorzieningenaanbod. Het gaat er niet meer om een standaardvoorziening aan te bieden aan een inwoner met een zorgvraag, maar om een pakket aan oplossingen te bieden dat aansluit bij de individuele situatie. Ook kan het gaan om een combinatie van collectieve en individuele voorzieningen. Juist vanwege dit maatwerk spreekt de VNG in de brochure *Het arrangement in de Wmo* niet langer van voorzieningen, maar van arrangementen (VNG, *Het arrangement in de Wmo*, p. 8). Het streven is maatwerk en dat vraagt om meer variatie en flexibiliteit van het arrangement en niet om een standaardaanbod.

Voor Nieuwegein hebben we bekeken wat in 2011 de situatie is van het bestaande voorzieningenaanbod. In hoeverre is dit al gericht op maatwerk en eigen inzet van de burger en in hoeverre zijn de gemeentelijk voorzieningen daarvoor faciliterend? We hebben hiertoe het resultaatgebied 'Medemensen ontmoeten en sociale verbanden aangaan' opgesplitst in contacten die mensen individueel onderhouden met anderen en de deelname aan collectieve activiteiten (bestaande uit recreatieve, maatschappelijke en religieuze activiteiten). Naast de verdeling individueel/collectief is de indeling faciliterend en georganiseerd gehanteerd. Bij het eerste ligt het initiatief of de regie bij de burger zelf, terwijl bij het tweede het initiatief vanuit de organisatie (gemeente of civil society) komt.

3.2 *Zicht op de voorzieningen*

Voor we aan de interviewronde begonnen, hebben we de verschillende Wmo-voorzieningen in Nieuwegein in kaart gebracht. Tabel 1 geeft een overzicht van de voorzieningen in Nieuwegein die gericht zijn op het vierde terrein van de compensatieplicht: De burger in staat stellen om medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan. We onderscheiden individuele en collectieve¹ voorzieningen en daarnaast voorzieningen die eigen activiteiten en contacten faciliteren en voorzieningen die bestaan uit georganiseerde activiteiten. Op basis van deze uitgangspunten hebben we de Wmo-voorzieningen in Nieuwegein ondergebracht in een matrixtabel² (tabel 1).

1 Vaak worden deze ook algemene voorzieningen genoemd.

2 Hoewel we dit overzicht hebben voorgelegd aan verschillende organisaties in Nieuwegein, kan het zijn dat het niet volledig is. Het is immers een momentopname. We sluiten niet uit dat er voorzieningen ontbreken in dit overzicht, dat er voorzieningen zijn veranderd, weggevallen of bijgekomen sinds onze inventarisatie.

Tabel 1 Overzicht verschillende voorzieningen in matrixvorm

	Individueel	Collectief
Voorzieningen die eigen activiteiten/contacten faciliteren	• Vriendendienst Nieuwegein, Houten en IJsselstein • Vriendschapsbemiddeling 55+ • TijdVoorElkaar • Cultuurmaatjes • De digitale vrijwilligersvacaturebank Klik't • Algemene Hulpdienst Nieuwegein • Handje Helpen • Maatjesproject jong dementerenden • Afdeling 'Vrije tijd' van Reinaerde • Mantelzorgmaatje 'Handje helpen' • Individuele voorzieningen zoals rolstoelen, vervoer, woonvoorzieningen en huishoudelijke hulp • Algemeen Maatschappelijk Werk Vitras/CMD	• Vriendschapsbemiddeling 55+ • Klik't • Senioreninloop Galecop • Ondersteuning bewonersgroepen en buurtinitiatieven • Steunpunt vrijwilligerswerk • Alzheimercafés • Huiskamer voor de buurt • De Luifel • Zorgspectrum • Restaurant De Parlevinker
Voorzieningen die bestaan uit georganiseerde activiteiten	• Activerend huisbezoek MO-VACTOR • Huisbezoeken van het Rode Kruis • Huisbezoeken van de Zonnebloem • Vriendschappelijke huisbezoeken UVV • Netwerkcoach • Klussen voor ouderen • Dagdelen ouderenwerk • Het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg • Steunpunt Mantelzorg Nieuwegein • Zichtbare Schakels	• Activiteitenprogramma MO-VACTOR • Ontmoetingscentrum Nieuwegein • Perspekt • Bijzondere vakanties • Dagsoos voor ouderen • Ontmoetingsgroep Jonge Ouderen • Felicitatiedienst • Culturele middag UVV • Dagactiviteiten Zuilenstein • Activiteiten Zonnebloem • Dagactiviteitencentrum 't Kluster • Restaurant De Parlevinker • Ontmoetingscentrum de Paraplu • Activiteiten van De Wilg • Buurtcentra SWN • Steunpunt Mantelzorg Nieuwegein • Zichtbare Schakels

Het schema laat zien dat het aanbod aan voorzieningen in Nieuwegein groot is en vooral ook breed. Door de veelheid aan professionele en vrijwilligersorganisaties die zich in Nieuwegein bezighouden met welzijn en gezondheid, kan het voor uitvoerende ambtenaren lastig zijn om een totaalbeeld van de voorzieningen te hebben, ondanks de beschikbaarheid van een digitale sociale kaart. *‘Nog steeds merk ik dat we niet zomaar informatie paraat hebben’*, zo vertelt één van hen. *‘Je moet echt zoeken naar voorzieningen, daar moeten we slagen in maken. Ik heb wel de overtuiging dat er op al die gebieden heel veel te bieden is, maar er is nog onvoldoende afstemming en aansluiting op elkaar, dat kan een stuk beter. Maar ik heb niet het idee dat er nieuwe voorzieningen ontwikkeld moeten worden.’* Door meer inzicht in de voorzieningen zou de gemeente volgens onze respondenten ook een beter zicht kunnen krijgen op de vele mantelzorgers en vrijwilligers die in het Wmo circuit actief zijn.

Het ligt voor de hand dat de grootste welzijnsorganisatie in Nieuwegein, Stichting Welzijn Nieuwegein (SWN), veel voorzieningen levert op het terrein van de Wmo. De SWN is in het bezit van acht buurthuizen waar allerlei activiteiten worden aangeboden. De voorzieningen zijn zowel individueel (activerend huisbezoek) als collectief (een activiteitenprogramma). De activiteiten gaan van ‘meer bewegen voor ouderen’ tot aan ‘sjoelbakken.’ *‘We hebben vijf spinners, en we hebben opbouwwerk. We hebben eigenlijk het hele brede welzijnspalet in huis’*, aldus een SWN-manager.

De gezondheidscentra bieden voornamelijk eerstelijnszorg: *‘Mensen met een tijdelijke ziekte bieden we advies en geruststelling. Mensen met een chronische ziekte begeleiden we om verergering zoveel mogelijk te voorkomen.’* Maar, zo voegt de directeur van één van de gezondheidscentra daaraan toe: *‘We doen ook aan gezondheidsbevordering, aan de leefstijl, een stuk preventie.’* De assistente van het gezondheidscentrum vult aan dat zij ook projecten opzetten om mensen met elkaar in contact te brengen die met dezelfde klachten kampen. Als voorbeelden noemt ze ‘runningtherapie’, de loopgroepjes die worden gevormd voor mensen met depressieve klachten: *‘Van hardlopen knap je op. En daarbij komt het maatjesgevoel, want je doet het met meerderen.’* Daarnaast beschikt Nieuwegein over tien Zichtbare Schakels (acht wijkverplegers en twee maatschappelijk werkers), die in dienst zijn van Vitras/CMD en verbonden zijn aan de woonservicezones.

De woningcorporaties in Nieuwegein bieden op het terrein van de Wmo vooral voorzieningen aan die gericht zijn op het versterken van de sociale cohesie in de buurt. Op die manier worden sociale netwerken gecreëerd, die als vangnet kunnen dienen voor individuele buurtbewoners. Voorbeelden zijn het Huiskamerproject, buurtbemiddeling, burendagen of koffiedrinken bij mensen die

eenzaam zijn. Hierbij werken zij vaak nauw samen met andere organisaties in Nieuwegein. Zo werkt één van de corporaties nauw samen met Stichting Welzijn Nieuwegein binnen de wijk Merwestein. In deze wijk staan veel hoge flats van Portaal vrij dicht op elkaar. *‘Maar we merkten dat mensen elkaar niet kennen (...) We vonden het belangrijk om iets aan de cohesie te doen.’* Daarom heeft de corporatie voor een centrale ruimte gezorgd, waar SWN diverse activiteiten voor de bewoners organiseert, zoals kook- en computercursussen.

De vragen van burgers waar spinners mee geconfronteerd worden, verschillen sterk van elkaar. Vaak is het een combinatie van zorg en welzijn. Vooral het Maatschappelijk Werk vraagt vaak om (praktische) ondersteuning, zoals hulp bij administratie of vervoer. Een spinner geeft aan dat in de meeste gevallen voor individuele voorzieningen wordt gekozen, omdat de vragen die binnenkomen vaak individueel zijn.

De Wmo-consulenten kijken volgens henzelf naar ‘het hele plaatje.’ *‘We redeneren niet vanuit individuele voorzieningen en proberen alternatieven te bieden en advies te geven. Als iemand een grote tuin heeft die niet meer bijgehouden kan worden, kan bijvoorbeeld het advies worden gegeven om te overwegen te verhuizen.’* De Wmo-consulenten verwijzen vaak door via het publieksboekje waarin alle voorzieningen staan die bedrijven en vrijwilligersorganisaties in Nieuwegein aanbieden. Collectieve voorzieningen zijn bijvoorbeeld de Klussendienst, de Regiotaxi en de Maaltijd- en Boodschappenservice. Waar het de hulp van vrijwilligers betreft, moeten burgers zelf contact opnemen met de betreffende vrijwilligersorganisatie. De consulenten geven alleen tips. Ze verwijzen eventueel door naar een spinner of maatschappelijk werker als zij de burger niet in staat achten om het contact zelf te leggen.

3.3 *Verschuivingen in de voorzieningen*

We hebben onze respondenten ook gevraagd naar veranderingen in het aanbod van voorzieningen als gevolg van De Kanteling. Het schema laat – niet onverwacht – een verschuiving zien van individueel naar collectief en van georganiseerd naar faciliterend. Onze gesprekpartners van de gemeente bevestigen dit: *‘Vroeger kreeg iedereen individuele ondersteuning, nu is het meer collectief. Collectieve voorzieningen waren eerder individuele voorzieningen. Nu wordt meer gebruik gemaakt van de vrijwilligersorganisaties.’* Daarnaast streeft de gemeente naar een verschuiving van (gezondheids)zorg naar welzijn. Zo wordt in Nieuwegein het experiment ‘Welzijn op Recept’ uitgevoerd, een initiatief van de gemeente in samenwerking met een gezondheidscentrum. Mensen die meerdere malen

langskomen met vage klachten over gezondheid en welzijn, worden eerder doorverwezen naar welzijn: *‘De huisarts moet niet alles oplossen ‘met een pilletje’ maar eerder doorverwijzen naar bijvoorbeeld een praatgroep in samenwerking met welzijn. Het pilletje is symptoombestrijding, een praatgroep kan de klacht daarachter, zoals eenzaamheid, aanpakken.’* Kortom, er moet meer aandacht komen voor geluk, bewegen en gezond eten.

Deze verandering is ook terug te zien in de werkwijze en doorverwijzing van de Wmo-consulenten: *‘De consulenten hebben heel veel andere inzichten gekregen, ze vragen veel meer naar welzijn en beleving en ze kijken beter naar wat er in de gemeente wordt aangeboden. Ze zijn verbreed, en dat is de kern van het compensatiebeginsel.’* In de uiteindelijke uitvoering van de gemeente zien onze gesprekspartners deze verschuiving nog niet zo sterk. *‘We hebben toch nog steeds de neiging om klassiek te denken in termen van de aanvraag en alle procedures en stappen die gezet moeten worden. We zijn zelf nog niet echt gekanteld.’* Er is nog onvoldoende verschuiving naar meer faciliterende voorzieningen. Ook de verschuiving van individueel naar collectief vindt men nog onvoldoende: *‘We zijn er nog niet als het gaat om afstemmen op algemene collectieve voorzieningen. Bijvoorbeeld als een klant een scootmobiel of rolstoel vraagt, wordt naar de medische situatie gekeken en de vervoersbehoefte. We moeten ook veel meer vragen: ‘Waar wilt u naar toe gaan?’ Is die scootmobiel dan wel de beste oplossing, misschien is de oplossing eerder een vrijwilligersbus. We moeten iets verder kijken dan louter de fysieke omstandigheden van de klant.’*

Bij het gezondheidscentrum hebben ze het gevoel dat er juist meer dan in het verleden gebruik wordt gemaakt van collectieve voorzieningen ten aanzien van gezondheid en leefstijl. Hier focussen de werknemers ook veel meer op. De assistente van het gezondheidscentrum ziet wel een duidelijk verschil tussen preventieve activiteiten voor gezonde mensen en de hulp aan zieken. *‘Zieke mensen, mensen met een probleem, bewandelen toch vaak de bekende routes, daar zie ik geen verandering.’* De Stichting Welzijn Nieuwegein ziet het aantal buurtactiviteiten afnemen.

De coördinator van het netwerk Vrijwilligers in de Zorg ziet tot op heden nog niet veel veranderingen in de voorzieningen die Vitras/CMD aanbiedt. De organisatie biedt zowel collectieve als individuele en zowel faciliterende als georganiseerde activiteiten, maar dit was voor De Kanteling ook al het geval. Te denken valt aan een ontmoetingscentrum, individuele cursussen of praktische hulp, maar ook ondersteuning en voorlichting. *‘Als je kijkt naar de woonservicezones, de spinnersrol en de zichtbare schakel die hier is opgezet, dan is dat wel een gevolg van de Wmo-veranderingen.’* De veranderingen die hebben plaatsgevonden zijn er volgens de coördinator ‘ingeslopen’, de wet is vrij gelijkmatig ingevoerd. Er heerst

volgens de coördinator angst bij vrijwilligersorganisaties dat er veel meer beroep op hen zal worden gedaan vanuit de Wmo: *‘Tot op heden valt dat nog wel mee, maar nu de hele kanteling er aan zit te komen, wordt die angst wel groter. (...) Bij praktische kleine dingen wordt meer beroep gedaan op vrijwilligers. Dat zie je in bepaalde vormen van ondersteuning, die voorheen vanuit de thuiszorg werden gedaan of vanuit andere organisaties gegeven werden.’*

De coördinator van de spinners heeft niet het idee dat de manier van doorverwijzen door de spinners is veranderd door De Kanteling: *‘Qua implementatie is het voor de spinners nog lang niet af.’* De spinners zelf hebben wel het gevoel dat ze meer proberen door te verwijzen naar collectieve voorzieningen, maar dan moeten die wel voorhanden zijn en dit is volgens hen niet altijd het geval. De spinners hebben ook het gevoel dat de hulpvraag van burgers steeds complexer wordt en dat er vaak sprake is van psychische problemen. Eén van hen geeft aan dat de problemen van iemand soms zo groot zijn, dat eerst een individueel voortraject nodig is voordat iemand in staat is om deel te nemen aan collectieve voorzieningen. Zo is de stap naar een collectieve voorziening voor iemand die in eenzaamheid leeft vaak te groot. Andere groepen burgers zijn in het verleden teleurgesteld door groepsvoorzieningen: *‘Mensen hebben het gevoel dat ze er niet tussen komen en groepen staan niet altijd open voor nieuwelingen.’* Ze zijn daarom terughoudend als de spinner een collectief traject voorstelt. Volgens de spinners is het belangrijk dat de begeleiders van groepen hier sensitiever voor worden.

Volgens de Wmo-consulenten konden zij voor 2007 alleen uit een paar vaste opties kiezen, een aantal standaardvoorzieningen. Met De Kanteling is het zoeken naar een oplossing voor de zorgvrager veel meer maatwerk geworden. Het aantal betrokken organisaties is uitgebreid, maar tegelijkertijd komen er steeds minder voorzieningen op wijkniveau. Het is daarom de vraag of de voorzieningen wel voldoende zijn toegesneden op de uitgangspunten van De Kanteling – moeten de voorzieningen niet worden verbeterd – én of er niet veel verder ‘gekanteld’ zou moeten worden.

3.4 *Innovatie in voorzieningen*

Als de gemeente meer wil inzetten op de eigen kracht van de burger en op eigen verantwoordelijkheid, betekent dit ook een verschuiving van formele naar informele voorzieningen. Dit impliceert een grotere rol voor mantelzorg en vrijwillige inzet. De beleidsadviseurs van de gemeente wijzen erop dat de gemeente met De Kanteling ‘stevig’ zal moeten inzetten op mantelzorgers en

vrijwilligers: *‘Zij zullen een grotere rol krijgen, daar moeten we zeker niet op bezuinigen.’* Wat de mantelzorg betreft zijn er stappen gezet door bijvoorbeeld de uitbreiding van het Steunpunt Mantelzorg. In geval van overbelasting (en het voorkomen daarvan) van mantelzorgers is ondersteuning door de gemeente van cruciaal belang. Een belangrijke ontwikkeling voor de mantelzorg is daarom het plan voor het opzetten van het zogeheten Respijthuis, waar overbelaste mantelzorgers tijdelijk respijt kunnen krijgen.

Over de vraag of de voorzieningen genoeg aansluiten bij het vrijwilligerswerk ‘nieuwe stijl’ zijn de beleidsadviseurs het niet helemaal eens. De één vindt dat er steeds meer vanuit de vraag wordt geredeneerd en de voorzieningen al beter aansluiten bij het werk van vrijwilligers. De ander vindt ze nog niet voldoende aansluiten: *‘In mijn visie moet het goed passen bij de vraag van de individuele burger op gebied van welzijn. Wat hebben ze nodig om beter mee te kunnen doen in de samenleving. Mijn overtuiging is dat het welzijnsaanbod nog erg klassiek ingericht is in de vorm van buurthuizen met activiteiten. We zijn veel in gesprek met de welzijnsorganisaties die ook zien dat hun rol gaat veranderen. Of de welzijnsmedewerkers klaar zijn voor de toekomst, is de vraag. De gemeente is hier heel veel mee bezig.’*

Het valt een medewerker van een woningcorporatie op dat er in het schema veel voorzieningen zijn opgenomen die door vrijwilligersorganisaties worden uitgevoerd. Volgens deze respondent zou er veel meer verbinding moeten zijn tussen de vrijwilligers: *‘De mensen die thuis helpen met kleine klussen of een kopje koffie, daarin zou veel meer verbinding moeten zijn.’* Ook zouden jongeren daar meer bij betrokken kunnen worden: *‘Nieuwegein wil de jongeren vasthouden en ook betrekken in de samenleving.’* Onze gesprekspartner van de Stichting Welzijn Nieuwegein vindt ook dat er meer met jongeren samengewerkt moet worden: *‘Er moet een meer preventief aanbod komen, naast het klassieke jongerenwerk.’* Ook is er nog te weinig samenhang in de voorzieningen voor jongeren: *‘Behalve sportverenigingen zijn er weinig andere clubjes of verenigingen en veel ‘jongerenhangplekken’ zitten niet op de juiste plek’,* aldus één van de respondenten. Een andere respondent heeft een vergelijkbare ervaring en legt uit dat er voor jongeren veel te weinig gebeurt in de wijk: *‘Dat geeft onrust, overlast, verloedering.’*

Collectieve voorzieningen

De respondenten van het gezondheidscentrum geven aan dat de buurthuisfunctie ‘achterhaald’ is en een ‘oubollig karakter’ heeft. Er gebeurt volgens hen weinig in de wijk, wat weinig motiverend werkt om elkaar te ontmoeten: *‘De buurthuizen zou je moeten ‘oppimpen’ om deze toegankelijk te krijgen voor een grotere groep*

mensen. Door het negatieve imago krijg je de mensen niet binnen. We zijn aan het kijken of wij de ontmoetingsfunctie van het buurthuis kunnen uitbreiden. In de afgelopen vijftien jaar is hier niet in geïnvesteerd. Dat is demotiverend. Welzijn krijgt te weinig aandacht, en nu nog minder door bezuinigingen.’ Het centrum voelt zich onvoldoende ondersteund door de gemeente bij het toepassen van De Kanteling: ‘Wij zijn de vindplaats voor ongeluk en ongezondheid, maar daar gebeurt te weinig mee. De focus van de gemeente ligt te weinig op welzijn.’

Sommige spinners in Nieuwegein missen nog voldoende beschikbare collectieve voorzieningen om naar door te verwijzen, bijvoorbeeld een inloophuis om sociale contacten te faciliteren. *‘Je constateert individuele behoeften en die probeer je om te zetten in collectieve voorzieningen.’* Maar dan moet er wel een aanbod zijn dat daarop aansluit: *‘Wat voor nut heeft het dan signalen te constateren als je er niks mee doet, als je de problemen in wijk niet oppakt?’*, vraagt één van de spinners zich af.

Een andere spinner constateert verder dat de beperkte mobiliteit van hoofdzakelijk ouderen en gehandicapten een groot euvel is in Nieuwegein. *‘Een buurtbus wordt heel erg gemist. Deze mensen zitten in de winter thuis en durven in donker niet over straat, maar ze moeten wel hun boodschappen halen. De regiotaxi is geen goede oplossing.’* De consultants missen een was- en strijkservice en een glazenwasser als collectieve voorzieningen om naar door te verwijzen.

Nieuwe doelgroepen

In de workshop die we hebben gehouden met betrokken partijen in Nieuwegein, kwam naar voren dat het bestaande aanbod in belangrijke mate bestemd is voor mensen die al zelfredzaam zijn. Voor kwetsbare burgers is de drempel om naar de gemeente te stappen in sommige gevallen te hoog. Om deze groepen te bereiken zal de komende jaren ingezet moeten worden op het begeleiden van kwetsbare groepen: *‘De bewoners zouden meer besef moeten krijgen dat ze zelf kunnen helpen als iemand bijvoorbeeld in een isolement verkeert. Daarom heeft Vitras een netwerkcoach in dienst, die aangeeft hoe je je eigen netwerk kunt inschakelen.’* De spinners constateren een verschuiving van de doelgroep: van mensen die met praktische hulpvraag komen, naar mensen met zwaardere psychische problematiek. Of er werkelijk meer mensen zijn met psychische klachten of dat ze alleen beter in beeld zijn, is nog de vraag. Dat is ook de paradox van de Wmo. In de workshop die we in Nieuwegein organiseerden, wees men erop dat met de Wmo de burger geacht wordt meer uit te gaan van eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid, maar dat tegelijkertijd groepen kwetsbare burgers meer in beeld komen, juist door het openstellen van het Wmo-loket: *‘Het Wmo-loket zorgt ervoor dat mensen met vragen naar de gemeente toe stappen. Ze zijn meer in*

beeld gekomen met de Wmo, omdat dit een plek is om te signaleren.’ Vaak is er ook sprake van multiproblematiek: ‘Er zijn meer mensen dan voorheen met een lage sociaaleconomische status, psychische klachten en schulden. Veel mensen (ook de groep 30-50) zitten in de bijstand.’

Tijdens de workshop werd ook duidelijk dat de problematiek van eenzaamheid in Nieuwegein groot is. Dit kan worden doorbroken door activiteiten te organiseren. Mensen met klachten kunnen zelf ook vrijwilliger worden. Participatie kan een oplossing zijn voor het probleem waarmee ze bij het loket kwamen.

Zorgmijders met meervoudige problemen vinden het vaak moeilijker om hulp te zoeken, maar gaan wel met een vraag voor huishoudelijke hulp naar het loket. Ze komen met een praktische vraag maar vaak is er sprake van achterliggende problematiek. Aanvankelijk houdt deze groep meer hulp dan ook af. Mensen met meervoudige problemen krijgen altijd huisbezoek.

De zes Wmo-consulenten in Nieuwegein verrichten gemiddeld vijf huisbezoeken per week, dus dertig in totaal. Het is de taak van de consulent om erachter te komen wat de behoefte is van de cliënt, om vervolgens de juiste hulp te kunnen bieden. Het is de taak van de professional om deze mensen toch door te geleiden naar huisarts, maatschappelijk werk et cetera. Daarnaast moet er aandacht zijn voor participatie. Dit kan parallel lopen. Mensen die psychische en lichamelijke klachten hebben, raken hun klachten vaak kwijt als ze weer participeren. Tot slot komt er veel informatie binnen bij de huishoudelijke hulp, maar welzijns- of zorgorganisaties hebben daar geen zicht (meer) op.

Communicatie en de rol van de burger

Bij het verder brengen van De Kanteling speelt communicatie een belangrijke rol, zowel communicatie naar de organisaties als naar de burgers. De coördinator van het netwerk van vrijwilligers in de zorg heeft het idee dat verschillende organisaties niet helemaal op de hoogte zijn van *‘wat de Wmo nou wel en niet doet. Ondanks de voorlichting. En wat de gevolgen zijn voor de zorgvrager en zorgverlener.’* Hetzelfde geldt voor de burgers: *‘Voor de burgers in Nieuwegein is het soms lastig om blij te zijn met deze veranderingen als dit vooral verslechteringen lijken.’* Dat heeft volgens deze respondent te maken met inzicht en acceptatie. *‘Het is een kwestie van tijd en voorlichting en informatie.’* De voorlichting naar de burgers zou verbeterd kunnen worden. Een eerste stap zou zijn om ervoor te zorgen dat elke Nieuwegeinse burger de Wmo-krant in de bus krijgt: *‘Er komt wel een Wmo-krant, maar die verschijnt niet bij mij als inwoner van Nieuwegein. Ze liggen bij openbare gebouwen, dus helemaal op de hoogte zullen ze niet zijn. Als ik niet betrokken zou zijn [als professional], dan zou ik als burger van Nieuwegein onvoldoende op de hoogte gehouden worden.’*

Als het gaat om de mening van de burger over de voorzieningen in Nieuwegein dan vinden de beleidsadviseurs dat de burger eerst de gelegenheid moet krijgen om de omslag te maken alvorens een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren naar De Kanteling. *‘Het is nog te vroeg (...) We moeten nog uitleggen hoe de Wmo-wereld is veranderd.’* Eén van hen geeft aan dat er op Wmo-informatieavonden verschillende geluiden te beluisteren zijn. Van ‘daar hadden we toch recht op’ tot ‘we begrijpen de omslag, want anders wordt het onbetaalbaar.’

Eén van de vragen die werd geopperd tijdens de workshop was: Heeft de burger behoefte aan de voorzieningen die in het schema staan? *‘Je zou beter moeten kijken wie hierop af komen en waar nu precies behoefte aan is’*, aldus een deelnemer. Ook binnen de gemeente is men van mening dat het gesprek met de burger meer centraal is komen te staan: *‘In het verleden hadden de organisaties één productboek. Nu zijn er verschillende; per wijk in de stad. Men moet meer in gesprek met de inwoners: wat willen zij in hun eigen wijk? Het aanbod is dus nu gedifferentieerder.’*

3.5 Conclusie

We kunnen concluderen dat er wat de bij ons bekende voorzieningen betreft een beweging gaande is van door de gemeente georganiseerd aanbod naar voorzieningen die faciliterend zijn en van een (duurder) individueel aanbod naar collectieve voorzieningen. Deze beweging sluit goed aan bij het principe van De Kanteling, dat uitgaat van de eigen kracht van burgers al dan niet in samenhang met de sociale omgeving. Dit betekent dat de burger eerst in de omgeving gaat zoeken voor ondersteuning en pas daarna professionele hulp word ingezet. De meeste gesprekpartners onderschrijven deze beweging, maar vinden nog wel dat het te langzaam gaat en dat meer ingezet kan worden op ondersteuning en collectieve voorzieningen. Daarnaast zal – meer dan nu het geval is – geïnvesteerd moeten worden in mantelzorg en vrijwillige inzet. Er kan meer gebruik worden gemaakt van vrijwilligersorganisaties en er zal meer samengewerkt moeten worden op het kruispunt formeel en informeel. Ten slotte is ook op het gebied van de communicatie met de bewoners over het aanbod van de voorzieningen nog een slag te maken.

4 *Professionalisering: werkwijze en samenwerking*

4.1 *Inleiding*

De Kanteling vraagt om een andere manier van denken en doen (meer vraaggericht werken, uitgaan van de kracht van burgers) (Van de Wiel, 2009). Dit heeft zijn weerslag op de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit en deskundigheid van professionals. De kern van De Kanteling is het gesprek tussen burger en gemeente. Als een burger met een hulpvraag bij de gemeente aanklopt, gaat de gemeente een gesprek met hem of haar aan. De bedoeling is om belemmeringen in participatie te bespreken en om samen oplossingsrichtingen te zoeken. Het resultaat moet zijn dat iemand weer gewoon mee kan doen. Het gesprek is richtinggevend in een eventueel verder contact van de burger met de gemeente. Het vraagt om bepaalde vaardigheden en professionaliteit van de gespreksleider.

In de online encyclopedie³ vinden we de volgende definitie van professionaliteit: ‘het deskundig, op een kwalitatief goede manier uitoefenen van een beroep door de beroepskracht.’ Als toelichting hierop volgt dat in zorg en welzijn professionaliteit onder meer tot uitdrukking komt in ‘een zorgvuldige beoordeling van de individuele situatie van een cliënt, vakkundig interveniëren of behandelen en procedureel correct handelen.’ Deze toelichting maakt duidelijk dat maatwerk een belangrijk onderdeel van professionaliteit in zorg en welzijn is. Maatwerk houdt in dat in de hulpverlening expliciet rekening wordt gehouden met de individuele situatie van de cliënt.

Als we verder inzoomen op professionaliteit binnen het publieke domein, is het advies *Professioneel handelen in het publieke domein; het belang van een continue dialoog over bewust en verantwoord professioneel handelen binnen de publieke sector* van de Raad voor het Overheidspersoneelsbeleid (2008) interessant om te bekijken. Volgens dit advies dient de professional ‘de publieke zaak binnen politiek bepaalde beleidskaders; hij realiseert maatschappelijke belangen en heeft tegelijk te maken met individuele interpretaties daarvan, zo al niet met individuele belangen; hij moet een scherp oog hebben voor politieke

3 www.encyclo.nl.

verantwoordelijkheid en politieke belangen, zonder daarbij zijn professionele verantwoordelijkheid en belangen uit het oog te verliezen.’ Een tree lager, binnen de sector zorg en welzijn, zijn verschillende trends waar te nemen, zoals verzakelijking, vraaggerichtheid, een territoriale aanpak, integraal werken en maatschappelijke zorg (bijvoorbeeld meer samenwerking tussen beroepskrachten, mantelzorgers en vrijwilligers) (Van Vliet, Duyvendak en Boonstra, 2004; Van Vliet, 2009).

Het aan deze trends tegemoetkomen is volgens Noordegraaf (2005) allerm minst gemakkelijk. Het op grond van kennis en vaardigheden beoordelen en behandelen van individuele gevallen staat namelijk op gespannen voet met het ‘vraaggestuurd’ tegemoetkomen aan vragen van cliënten. Daarnaast hebben professionals in deze tijd minder autonomie en autoriteit omdat dat de burgers mondiger zijn en meer te kiezen hebben (Duyvendak et al., 2006).

Verder krijgen professionals steeds meer te maken met ‘verborgen complexe leefsituaties’, dat wil zeggen situaties waarin burgers hun vragen niet durven, willen of kunnen stellen. Het is daarom belangrijk dat professionals zowel vraaggericht als actief en ‘outreaching’ te werk gaan via formele en informele netwerken. Deze zogenaamde vermaatschappelijking vereist dus in ieder geval een professional die van meerdere markten thuis is. Iemand die niet alles diepgaand hoeft te weten, maar die wel kennis heeft op veel gebieden en op het juiste moment adequaat kan doorverwijzen (Van Dam en Vlaar, 2010; Van Vliet 2009, Van Vliet, Duyvendak en Boonstra, 2004). Van Dam en Vlaar (2010) verwoorden dit als volgt: *‘De professional is ondersteunend ten aanzien van de manifeste vragen, en uitlokkend en alert op latente en verborgen vragen.’* Daarbij speelt de communicatie met verschillende betrokkenen een cruciale rol voor de moderne professional. Niet alleen als middel, maar vooral ook als fundamentele voorwaarde voor het bereiken van een goede dienstverlening.

In het kader van de veranderende samenleving en hoe de rol van professionals daarbinnen veranderd is, noemen we ook het VWS-programma ‘Welzijn Nieuwe Stijl.’ Welzijn Nieuwe Stijl heeft belangrijke raakvlakken met De Kanteling, want het gaat ook om professionaliteit en kwaliteitsverbetering, namelijk die van de welzijnsorganisaties. Bovendien vormt Nieuwegein een proeftuin in het kader van Welzijn Nieuwe stijl. Welzijn Nieuwe Stijl kent acht bakens of kenmerken (te weten: de vraag achter de vraag; de eigen kracht van de burger; direct er op af; formeel en informeel in optimale verhouding; doordachte balans van collectief en individueel; integraal werken; niet vrijblijvend maar resultaatgericht; ruimte voor de professional). Deze kenmerken geven richting aan de kwaliteitsontwikkeling van de welzijnssector en zijn daarmee ook voor gemeenten in hun rol als opdrachtgever relevant. Voor de welzijnsorganisaties geven ze de gewenste richting aan voor het verbeteren van de kwaliteit en de professionaliteit. Het gaat

dan steeds om de professionaliteit in relatie tot de burger. Voor ons onderzoek zijn de bakens is zoverre relevant, dat ze voor de gemeenten fungeren als ijkpunten waaraan de opdrachten aan uitvoerende organisaties kunnen worden getoetst alsmede hun handelen na het verlenen van de opdracht.

Ten slotte willen we in deze inleiding stilstaan bij het gesprek tussen de professional en de cliënt. Een goed gesprek bestaat uit vijf fasen: probleemverkenning, probleemanalyse, probleemoplossing, formuleren van een ondersteuningsplan en evaluatie van het gesprek. Het doorlopen van iedere fase is belangrijk om te komen tot een goed gesprek.

1. **Probleemverkenning:** Het eerste doel van het gesprek is om te komen tot een heldere omschrijving van het probleem zoals de betrokkene dat ervaart. Hoe ziet het probleem er uit, wat voor soort probleem is het en welke last heeft iemand van het probleem?
2. **Probleemanalyse:** Om tot resultaten te komen, is het nodig om bij het verhelderen van het probleem het gehele functioneren van iemand te betrekken, in zijn specifieke situatie. Problemen hebben namelijk vaak meer dan één aanleiding. Ze ontstaan in een samenhang van factoren van lichamelijke functies, menselijk handelen en maatschappelijk handelen.
3. **Probleemoplossing:** Dit is de derde stap in het gesprek. Probleemoplossing vraagt om creativiteit van beide gesprekspartners.
4. **Wmo-ondersteuningsplan:** Alle afspraken tussen burger en gemeente die moeten leiden tot het beoogde resultaat, komen uiteindelijk in een individueel Wmo-ondersteuningsplan te staan. Dit plan wordt geschreven op basis van de eerste drie fasen van het gesprek en is gericht op resultaat. Daarom is maatwerk nodig.
5. **Evaluatie van het gesprek:** Het kan zijn dat de burger na het gesprek en een nachtje slapen een ander inzicht krijgt. Hij moet dan de kans krijgen om het gesprek opnieuw te voeren. In ieder geval wordt aan het eind van het gesprek afgesproken wanneer er een evaluatie plaatsvindt. Om te kijken of de oplossingsrichtingen het gewenste effect hebben of dat er bijstellingen nodig zijn.

4.2 *Werkwijze professionals*

De andere manier van kijken naar de burger vraagt niet alleen om andere voorzieningen, maar ook om een andere werkwijze van de professionals: *‘Professionaliteit betekent vaak maatwerk, dat je in staat bent een analyse te maken van de eigen situatie op maat’*, zo stelt onze gesprekspartner bij de Stichting Welzijn. *‘Het gaat om inlevingsvermogen. Je moet je verdiepen in iemands situatie en een goede*

analyse maken van de aard van het probleem’, aldus een huisarts. Verder noemen de meeste professionals van de verschillende organisaties het belang van het herkennen van ‘de vraag achter de vraag’: *‘Als je nu een scootmobiel aanvraagt, dan wordt er nog te weinig gevraagd naar wat erachter zit’*, aldus één van de respondenten. Dat het in de praktijk nog niet zo makkelijk is om maatwerk te leveren, blijkt uit het volgende citaat: *‘Maatwerk vindt bij ons niet zoveel plaats als ik zou willen, maar daar worden we ook niet voor gefinancierd. (...) Wij worden niet beloond voor maatwerk. Het levert meer op uiteindelijk, maar dat is lastig aan te tonen.’*

De onderzoekers hebben enkele intakegesprekken bijgewoond van de Wmo-consulenten om zo een beeld te krijgen van hun werkwijze. De consulenten nemen in het gesprek veel tijd om zicht te krijgen op de achtergrondsituatie van de cliënt. Door dóór te vragen over de persoonlijke situatie (zoveel mogelijk in de vorm van een gesprek) proberen ze deze zo helder mogelijk te krijgen. Zo kan bijvoorbeeld een aanvraag voor een scootmobiel een achterliggend probleem bloot te leggen (bijvoorbeeld verslaving).

De respondenten realiseren zich dat professionaliteit niet meer een kwestie is van alleen ‘voorzieningen regelen’: *‘Het is gewoon echt eerst even terugleggen bij de burger: wat had u ervan gedacht?’*. In de praktijk is dat lastig, omdat professionals vaak een dubbele boodschap meekrijgen: *‘De productiedruk is nog steeds heel erg groot, sommige organisaties staan op het randje van omvallen, daarom zijn zij niet altijd zo open-minded om naar deze benadering te kijken.’* Zo zit bijvoorbeeld het project Zichtbare Schakels nu nog in een ‘luxe positie’ omdat de uren gedeclareerd kunnen worden, maar dat programma loopt in 2013 af en een structurele financiering is nog niet geregeld.

Open-mindedness vraagt ook andere competenties van de Wmo-consulenten: *‘Als je kijkt naar meedoen, participeren, activeren dan heeft de consulent een meer sociaal-maatschappelijke achtergrond nodig. Het doel is het zelfde maar de weg ernaar toe is anders. Bijvoorbeeld bij de aanvraag van een individuele voorziening: daarbij moet achterhaald worden wat men eigenlijk nodig heeft, dit vergt meer sociaal-maatschappelijke kennis en vaardigheid en minder standaard denken in voorzieningen.’*

Nieuwe competenties

Voor de verschillende professionals betekent De Kanteling dat ze vooral over veel ‘doorzettingsmacht’ moeten beschikken. Dit geldt voor de spinners en de Wmo-consulenten, maar bijvoorbeeld ook voor de wijkmanagers. Een wijkmanager legt uit dat om goed de regierol te kunnen oppakken, de wijkmanagers ook meer zeggenschap moeten krijgen. Nu moet er soms een wethouder bij worden gehaald

om de andere partijen in de wijk te overtuigen: *‘Daar ben ik heel terughoudend in, dat is niet de meest sympathieke methode’*. *‘Het is vrij pril en een hoop mensen moeten er aan wennen. Wat houdt deze nieuwe manier van werken in?’*. Het is daarom erg belangrijk dat de verschillende partijen binnen Nieuwegein naar elkaar terugkoppelen. *‘Daar zijn we hard mee bezig en het is vallen en opstaan. De duidelijkheid van de functie [van wijkmanager] behoeft wel aandacht. Wat doe je wel en wat niet en hoe ziet de vergadering eruit?’*.

Volgens de coördinator van het netwerk voor vrijwilligers in de zorg vraagt De Kanteling ook andere competenties van zowel beroepskrachten als vrijwilligers. Er moet anders worden gekeken naar hulpvragen: *‘Je moet niet alleen richting je eigen toko kijken. Maar ook breder kijken. Wat speelt er nog meer? Signalen opvangen.’* De coördinator legt uit dat het netwerk van vrijwilligersorganisaties hierop probeert in te spelen door een goede match te maken tussen vrijwilligers en zorgvragers, zodat kwaliteiten, ervaringen en competenties van vrijwilligers zo goed mogelijk kunnen worden benut: *‘Iemand die totaal geen feeling met ouderen heeft, moet je niet bij ouderen zetten.’*

De Kanteling betekent volgens de spinners automatisch dat er een verandering van de eigen ‘mindset’ nodig is. Dit betekent niet alleen dat spinners meer vraaggericht moeten gaan werken want, zo stelt één van hen: *‘We werken bij mijn organisatie al heel lang vraaggestuurd, dat is voor mij niet vreemd.’* Maar goede communicatieve vaardigheden en goed luisteren zijn wel nog belangrijker geworden want: *‘Je moet de vraag achter de vraag horen.’* Daarbij moet je ook voldoende kennis hebben van de sociale kaart. De Kanteling houdt volgens de spinners vooral in dat zij reëel moeten denken en in termen van geld. Ze moeten alternatieve mogelijkheden verkennen en meer vanuit het eigen netwerk van de cliënt denken. Ook moet voorkomen worden dat vijf hulpverleners met dezelfde persoon bezig zijn. *‘Het is fijn als je er zelf meer vat op hebt, dat je niet steeds hoeft door te verwijzen.’* Voor de spinners is het in ieder geval belangrijk dat ze niet zelf het probleem gaan oplossen. Hun taak ligt erin om *‘betrokkenen samen te brengen en een stuk duidelijkheid te creëren voor de wijkbewoner.’*

De deelnemers aan de workshop wijzen erop dat De Kanteling veel gevolgen heeft voor de professionals. Zij moeten hun takenpakket verbreden, samenwerken met andere disciplines, samenwerken met vrijwilligers en meer aansturen en coördineren dan zelf uitvoeren. Daarnaast vergt het voeren van het ‘keukentafel-gesprek’ andere vaardigheden van de professionals. De opleidingen zouden hieraan moeten worden aangepast.

De andere manier van werken vraagt ook om andere competenties van vrijwilligers. De thuiszorgorganisatie Vitras/CMD biedt allerlei cursussen en trainingen aan om vrijwilligers in de zorg met deze nieuwe competenties te leren

werken. Bepaalde trainingen lopen echter moeilijk omdat vrijwilligers niet altijd bereid zijn om deel te nemen. *‘Men is wel gemotiveerd, maar met een bepaalde grens.’* In tegenstelling tot beroepskrachten kunnen vrijwilligers niet verplicht worden. De trainingen en cursussen worden zoveel mogelijk toegespitst op behoeften en wensen die vanuit de vrijwilligersorganisaties zelf komen. *‘Wij zitten als coördinatoren niet in het werkveld, dus is het lastig om behoeften en wensen te weten.’*

4.3 Samenwerking: rolvastheid

Regierol gemeente

Als het om De Kanteling gaat, ligt de regierol in belangrijke mate bij de gemeente. De gemeente heeft volgens de beleidsadviseurs genoeg sturingsinstrumenten in handen, maar zou deze nog beter kunnen benutten: *‘Er zijn best wat veranderingen; vraaggericht werken, welzijn nieuwe stijl. De gemeente moet strakker regisseren en als het veld vervolgens weet hoe het moet, dan kan de gemeente de regie weer afstoten richting de organisaties’*, aldus één van hen. Een ander vult aan: *‘De gemeente gaat een lokale toekomstvisie ontwikkelen, waardoor de stad meegenomen wordt. Dat is de rol van de gemeente. Maar ten aanzien van de invulling moet de gemeente het middenveld er meer bij betrekken.’* Ook geven de adviseurs aan dat er al veel contact en overleg is tussen de gemeente en organisaties. Eén van hen waarschuwt overigens dat dit ook een extra druk op de organisaties legt: *‘Er zijn allerlei denktanks en overleggen opgericht. Soms is dat teveel van het goede, want de organisaties krijgen er geen uren voor. Vanuit de politiek wordt al snel gezegd ‘dat ze dat maar moeten doen’, maar het kost ze allemaal extra uren.’*

Ook de vertegenwoordigers van de diverse maatschappelijke organisaties zien de gemeente als de regievoerder van de hele Kanteling. *‘Deze regierol wordt binnen hun vermogen goed opgepakt. Maar ze zitten in een politiek speelveld, waar soms andere prioriteiten gesteld worden’*, stelt een respondent. De coördinator van het netwerk voor vrijwilligers in de zorg geeft aan dat de samenwerking met de gemeente duidelijker en prettiger is geworden en dat er betere communicatie is: *‘Men weet wat waar te halen valt en wie waarvoor zorgt.’* Hierbij plaatst de coördinator wel een kanttekening: *‘Dat zeg ik als beroepskracht. Ik weet niet hoe de burgers in Nieuwegein daarover denken.’*

De beleidsadviseurs van de gemeente geven ook aan dat de gemeente op dit moment meer invloed en zicht heeft op de werkzaamheden van de

Wmo-consulenten dan op de spinners: *'We zitten er boven op als het gaat om de consulenten. We sturen heel erg op ontwikkeling. (...) De Wmo moet veel meer van de burgers en de organisaties worden. Daar moet gemeente het voortouw in nemen.'* Een knelpunt daarbij is echter dat de Wmo-consulenten het steeds drukker krijgen, terwijl de nieuwe manier van werken aanvankelijk juist extra tijd kost om eigen te maken. Er zullen dan ook nieuwe consulenten bij moeten komen.

De adviseurs van de gemeente geven aan dat ze meer zicht zouden willen hebben op het werk van de spinners. *'Er is een soort van beginnetje gemaakt, maar vanuit de gemeente zie ik daar nog niet veel resultaten. Maar het is wel heel erg een begin om het aanspreekpunt wat dichterbij de burger te zetten.'* Ook zien de adviseurs van de gemeente dat er nog niet zo'n sterke samenwerking is tussen de consulenten en de spinners, maar dit zal zeker (moeten) komen volgens hen. *'De gemeente moet hier wel veel meer regie op voeren. Denk aan gezamenlijke training, competentieontwikkeling, in elkaars keuken kijken en afstemmen. In 2012 zouden we daar meer in moeten investeren.'*

Rol van spinners

We vroegen de spinners om op hun eigen rol en die van anderen te reflecteren. De spinner, zo legt de coördinator van de spinners uit, *'pakt op wat een ander nog niet heeft opgepakt, het gaat om zaken die te moeilijk zijn voor de servicemedewerker op het wijkservicepunt. De spinner geleidt vervolgens zo snel mogelijk door. De spinner is een zichtbare schakel die zaken aan elkaar moet knopen. Het veld moet zelf de regie op zich nemen. Het gaat dus met name om een schakelfunctie. Het zijn professionals die verder kijken dan hun neus lang is. Een soort katalysatoren.'* De spinnerfunctie is nieuw gecreëerd bij de inrichting van de woonservicezones, waar ze in een team werken met verschillende disciplines waartussen zij de verbindingen leggen. Alle spinners werken bij de eigen organisatie en zijn door deze organisatie gevraagd om de spinnerrol te vervullen. Hiervoor krijgen zij twee uur per week, die ze naar eigen inzicht mogen besteden. De samenhang tussen voorzieningen wordt volgens de spinners geregeld door de wijkmanagers. Dit is volgens hen geen taak van de spinner. In de praktijk houden de spinners wel 'de vinger aan de pols.' De spinners willen graag terughoren of de voorzieningen hebben geholpen. *'Als je moeite hebt gedaan voor iemand en goed contact hebt, dan heb je ook zorg voor die persoon.'*

De spinners zijn in principe positief over de nieuwe functie. *'Je hebt nu één persoon die het hele traject stuurt, die een helicopterview heeft en die de organisaties kan aanspreken en samenhang kan aanbrenge, dat is heel positief.'* Ze vinden de functie ook duidelijk passen binnen De Kanteling, waarbij het gaat over de vraag achter de vraag, over verbinden en over wijkgericht werken.

Wel geven de spinners aan dat ze nog steeds bezig zijn om uit te vinden wat een spinner precies doet. In theorie is het contact tussen de spinner en de burger kortstondig. Burgers benaderen een spinner niet zelf. Een woningcorporatie of een huisarts signaleert een probleem, dat niet direct kan worden opgelost. De spinner wordt ingeschakeld om het probleem te analyseren en de burger naar de juiste voorzieningen door te verwijzen. Soms betekent dit ook dat de spinner 'de neuzen' van de hulpverleners die al betrokken zijn bij de burgers 'dezelfde kant op' zet.' In de basis verleent een spinner zelf geen hulp, maar dat blijkt in de praktijk toch lastig. De spinners werken allemaal bij hulpverlenende organisaties en ze zitten dus eigenlijk 'met twee petten op' bij de burger: *'Het is soms een gegoochel met wie je bent en wat je doet', ook naar de burger toe.'* Als de spinners het gevoel hebben dat ze zelf het probleem kunnen oplossen, doen ze dit vaak ook. Mede door dit gegeven vragen de spinners zich af in hoeverre de spinnerfunctie iets toevoegt aan de taken die al door andere professionals worden opgepakt. Zo zegt één van hen: *'Voor mij had die functie niet hoeven bestaan (...) Ik draag liever mijn eigen functie uit. Achteraf zou het misschien beter zijn geweest als de spinners bij één organisatie waren belegd en als ze bijvoorbeeld maar één doelgroep hadden bediend. Het is nu te breed en onzichtbaar.'* Ten slotte vinden de spinners de twee uren per week die zij krijgen om hun spinnerrol te vervullen erg weinig. Dat zal niet echt bijdragen aan de verdere ontwikkeling van deze nieuwe functie en aan de bekendheid van de spinner.

Het feit dat de spinnerfunctie zich nog in de opbouwfase bevindt, zorgt soms ook voor onduidelijkheid voor de buitenwereld. De coördinator: *'Je zou moeten kiezen voor een constructie via de bestaande lijnen en structuren, en die met elkaar verbinden.'* Hij oppert: *'Als de spinners een team zouden vormen met welzijn, maatschappelijk werk, een wijkverpleegkundige en bijvoorbeeld een woningcorporatie dan zou het een soort natuurlijk samenwerkingsverband zijn. Maar zoals het nu is, is het zeker verwarrend.'* Deze onbekendheid van de spinner leidt er soms toe dat organisaties niet altijd bereid zijn om met hen rond de tafel te gaan zitten: *'Als je toelichting geeft over je functie, dan zijn ze soms wel bereid om mee te werken. Een verbeterpunt is dat er meer bekendheid moet worden gegeven aan de rol van de spinner; een stukje PR'*, zo legt een spinner uit. Toch heeft de spinnerfunctie volgens de spinners zelf al wel opgeleverd dat men elkaar beter kent in de wijk en dat de verschillende organisaties meer samenwerken. Vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties vinden de spinners juist een verbetering ten opzichte van de eerdere situatie: *'De spinner monitort en kijkt welke instanties ingeschakeld moeten worden. En kijkt wat het resultaat is. Deze constructie werkt wel.'* Binnenkort wordt de spinnerfunctie bij de gemeente geëvalueerd.

Andere partijen in zorg en welzijn

De Zichtbare Schakel is in de woonservicezones in Nieuwegein de schakel in de keten van wonen, zorg en welzijn en vooral bedoeld voor het maken van een verbinding tussen de leefwereld van mensen en de ondersteunende voorzieningen. De projectleider van de Zichtbare Schakel vindt over het algemeen de nieuwe structuur een verbetering: *'In de praktijk worden er goede resultaten bereikt.'* Ze denkt wel dat het belangrijk is om het overzicht te houden. *'Ik kan me voorstellen dat sommige mensen denken: 'Hoe zit dat nou? Zien we door de bomen het bos nog?' Dat is wel een aandachtspunt.'* Ze vindt zeker dat de nieuwe structuur een meerwaarde heeft voor de kwaliteit van leven van burgers, maar: *'Het is een behoorlijke projectencarrousel. Dat is wel zorgelijk, blijft iedereen wel aangehaakt?'* De projectleider ziet een belangrijke rol weggelegd voor de wijkverpleegkundigen om samenhang in de hulpverleningsketen te brengen. Kwetsbare bewoners hebben vaak een meervoudige problematiek en maken niet zelfstandig of vrijwillig gebruik van voor hen belangrijke maatschappelijke voorzieningen. De Zichtbare Schakel kan hun vertrouwen winnen en het aanspreekpunt voor hen zijn, hen toeleiden naar voorzieningen en hen leren (weer) beter voor zichzelf te zorgen, uitgaande van wat ze zelf kunnen.

Eén van de respondenten geeft aan dat er in Nieuwegein een *'sterke lijn is om toe te werken naar wijkservicecentra met, om laagdrempelig bij de mensen in de buurt te komen.'* Hierbij wil de gemeente ook een faciliterende omgeving creëren, waar mensen elkaar kunnen vinden en die uitnodigt om elkaar iets te vragen. Want dat is volgens de respondent vaak het grootste probleem, *'dat mensen elkaar niet durven te vragen om iets voor ze te doen.'* De wijkservicecentra zijn nog niet overal gerealiseerd. Ook de spinners geven aan enthousiast te zijn over de wijkservicepunten: *'Zo vermijd je dat met name de ouderen in de wijk het zicht kwijtraken.'*

De huisartsen geven eveneens aan dat meer samengewerkt moet worden met welzijn: *'De Wmo moet naar de wijk komen. Er moet meer samenhang komen tussen zorg en Wmo.'* De spinners worden regelmatig ingeschakeld door de huisarts. *'Wij zijn ook vindplaats van sociale problematiek. Wij melden iemand aan bij de spinners. Het gaat dan om van alles en nog wat. Van kleine problematiek (iemand krijgt iets niet geregeld) tot bijvoorbeeld eenzaamheid.'* Wel geeft men aan dat veel afhangt van de inzet en het enthousiasme van de individuele spinners. *'Als ik direct contact heb met een spinner, dan werkt het. Binnen twee dagen zit er iemand bij de betreffende persoon aan tafel of is er wat geregeld.'* Een ander probleem genoemd door de huisartsen is dat er niet altijd genoeg samenhang is tussen de voorzieningen die de verschillende partijen in Nieuwegein

aanbieden. *‘De professionals weten wat er nog meer is maar zitten heel erg vast aan hun eigen contacten. In Nieuwegein gebeurt alles zeven keer. Iedereen doet zijn stinkende best, maar er zijn zoveel dubbelingen. Iedereen is er heel erg bij gebaat als dat echt een keer in kaart wordt gebracht en sommige activiteiten worden samengevoegd.’*

Verder vinden de huisartsen dat de Wmo te veel gericht is op ongemakbestrijding en te weinig op geluk en gezondheid. Dit terwijl GGD-rapporten laten zien dat *‘de Nieuwegeiner massaal ongezond en ongelukkig is.’ ‘Een van de ‘Wmo-dingen’ is meedoen, hierin schieten we nog ernstig tekort. Er is veel ongeluk doordat veel mensen niet meedoen. We doen met z’n allen ons werk niet goed. (...) We verzanden in overleg en vergadercultuur en we spreken elkaar te weinig aan op verwachtingen en acties’,* aldus onze gesprekspartner.

4.4 Samenwerking: samenhang tussen organisaties

Door de toenemende complexiteit van de hulpvragen van de burgers is er meer en meer behoefte aan samenwerking op het snijvlak van zorg, maatschappelijk werk en welzijn. Wij hebben de verschillende respondenten daarom gevraagd hoe zij op dit moment over de samenwerking tussen de verschillende organisaties in Nieuwegein denken en wat er eventueel verbeterd zou kunnen worden.

Wmo-consulenten

De Wmo-consulenten vinden dat de samenwerking met andere organisaties niet altijd even vlot verloopt. De samenwerking is goed met het maatschappelijk werk, Vitras en met stichting MEE, maar bijvoorbeeld minder met het CIZ. Dit komt volgens hen vooral, omdat de eerstgenoemde organisaties de Wmo-consulenten kennen en weten wat hun werk inhoudt. Maar ook omdat je volgens één van hen bij het CIZ *‘nooit verder komt dan de telefonisten, je komt nooit bij de beoordelaars terecht.’*

Op de vraag of en wanneer de Wmo-consulenten een spinner inschakelen, antwoordden ze: *‘Als ik niet kan verzinnen waar ik anders moet zijn’,* kortom, bij complexe gevallen waarvoor niet direct een voorziening voorhanden is. Eén van de Wmo-consulenten noemt het voorbeeld van een doofblinde vrouw die graag wil zwemmen. Bij complexe gevallen komt het ook voor dat de consulenten rechtstreeks met een organisatie contact opnemen, bijvoorbeeld MEE. De consulenten krijgen andersom geen cliënten direct doorgestuurd door de spinners. Wel verwijzen de spinners vanuit de wijken naar het Wmo-loket (dus dan is er indirect wel een verwijzing).

Spinners

De spinners noemen de taakgroepen van de wijkservicezones als belangrijke samenwerkingspartners. Zo legt een spinner uit: *‘Voor mezelf vind ik het belangrijk om op de hoogte te zijn van de sociale kaart in Nieuwegein. En dat is het voordeel van het overleg vanuit het wijkservicepunt, dan heb je overleg met organisaties waarmee je samenwerkt.’* Volgens de coördinator bewegen welzijn en zorg steeds meer naar elkaar toe en zal het belang van multidisciplinaire teams, zoals de taakgroepen, dus eerder toe- dan afnemen in de toekomst. Belangrijk is dat men in een multidisciplinair team werkt, waarin een wijkverpleegkundige, een welzijnswerker, een maatschappelijk werker en een Wmo-consulent op wijkniveau, dus gekoppeld aan de woonservicewijken, zitting hebben: *‘Deze ‘wijkteams’ opereren in nauw contact met bestaande voorzieningen en houden gezamenlijk casebesprekingen. Uiteindelijk zou ook – waar nodig – aansluiting moeten worden gezocht met de politie (bij overlast) en de woningbouwcorporaties. Vooral verbindingen leggen vanuit het bestaande, elkaar weten te vinden. Dit betekent een sterkere verbinding tussen maatschappelijk werk en welzijn. Dit wordt straks met de overgang van delen van de AWBZ naar de gemeenten nog urgenter.’*

Zichtbare schakel

De projectleider van de Zichtbare Schakel legt uit dat de zichtbare schakels een integrale functie hebben en daardoor contact hebben met allerlei professionals, zoals schuldhulpverlening en inburgering. Het gaat dus niet alleen om maatschappelijke ondersteuning. Als het nodig blijkt organiseren de zichtbare schakels, net als de spinners, een multidisciplinair overleg met alle hulpverleners over één burger. De zichtbare schakels zijn ook onderdeel van de taakgroep die in elke woonservicezone is opgericht. In deze groep overleggen wonen, zorg en welzijnswerkers zo’n vier keer per jaar met elkaar. Soms zitten hier ook bijvoorbeeld de politie en de school bij, als ‘dit aan de orde is.’ In deze groep wordt meer algemeen afgestemd. Er wordt gekeken naar de gebiedsanalyse, zoals deze door de gemeente en de GGD is opgesteld. *‘Wat speelt er en wat kunnen we verbeteren?’*. Wijkmanagers van de gemeente zijn de voorzitters van deze groepen. Volgens de projectleider doen de wijkmanagers ‘hun best’, maar ze zouden volgens haar *‘beter moeten worden toegerust voor deze rol.’* Vroeger waren de managers vooral verantwoordelijk voor wijkbeheer: ‘schoon, heel en veilig.’ Sinds vorig jaar zijn ze voorzitter van de taakgroepen: *‘Zij zijn concreet werkende mensen en bij deze functie komen andere competenties kijken. Ze voelen zich daar alleen in staan.’*

Verder stelt de projectleider dat het bij samenwerking altijd belangrijk dat er voldoende resultaat is voor alle deelnemers. *‘Wat levert het op? Het is soms,*

omdat dit van die projecten zijn die langer duren (...) dat mensen denken: het zal mijn tijd wel duren, dus laat maar even zitten, die samenwerking.' Deze houding ziet ze in het algemeen, niet bij specifieke partijen. *'De ene keer zijn het de corporaties, de andere keer de zorg, de derde keer de gemeente.'* Ook financiën vormen soms een belemmering voor de samenwerking. *'Mensen denken dat ze geen geld hebben voor samenwerking, maar dat zit tussen de oren, samenwerking leidt ook vaak tot meer doelmatigheid, sneller kunnen werken.'*

De verhouding tussen de zichtbare schakels en de spinners en de Wmo-consulenten moet volgens de projectleider nog uitkristalliseren. Spinners en zichtbare schakels kunnen op een gegeven moment 'fuseren', één functie worden. Dat is naar buiten toe ook beter. Maar op dit moment heeft men nog te maken met projectfinanciering, waarbij de spinners en de zichtbare schakels vanuit verschillende potjes worden betaald. Als er meer duidelijkheid is over de toekomst van de financiering (waarschijnlijk in de loop van volgend jaar), ziet de projectleider de samenvoeging van de functies wel gebeuren. Op dit moment is er veel contact met zowel de spinners als de Wmo-consulenten: *'De lijntjes zijn kort en dat is fijn.'* *'De functie van de Wmo-consulent zal ook gaan veranderen'*, denkt de projectleider en ze verwacht dat zij in de toekomst nauwer betrokken zullen worden in de wijk. *'Maar op dit moment is er gewoon samenwerking, zij regelen de voorzieningen.'*

Wijkmanagers

Eén van de wijkmanagers in Nieuwegein geeft aan dat de taakgroepbijeenkomsten belangrijke momenten zijn waarop de wijkmanagers de andere professionals in de wijk spreken, zoals de spinners en de Wmo-consulenten. Maar er zijn ook contacten buiten deze overleggen om, bijvoorbeeld wanneer er wordt doorverwezen. De wijkmanager zou het liefste zien dat er geen bijeenkomsten meer nodig zijn en dat iedereen elkaar opzoekt wanneer dat nodig is. Maar dat is nog 'toekomstmuziek': *'Ik ben al heel blij als we het netwerk op orde hebben, goede meetings hebben en van elkaar kunnen leren.'*

In hoeverre de samenwerking goed verloopt, hangt volgens de wijkmanager sterk van de inzet van personen af. *'Wat zien ze? Maken ze goed gebruik van hun eigen netwerk en de voorzieningen die er zijn om in een hulpvraag te voorzien?'* De wijkmanagers zetten er op het moment sterk op in dat professionals hun eigen netwerken benutten, zodat ze snel hulp kunnen bieden: *'Dat is in volle ontwikkeling.'* De wijkmanager stelt verder vast dat veel professionals lijden onder bezuinigingen. Met De Kanteling krijgen ze er dan ook nog eens nieuwe taken bij waar ze vaak niet op zitten te wachten. Dit geldt zowel voor spinners als voor vertegenwoordigers van de zorgsector en bijvoorbeeld woningcorporaties. Het nieuwe

systeem zit in de opbouwfase en *‘iedereen heeft behoefte aan duidelijkheid.’* Deze signalen hebben de wijkmanagers opgepakt en er worden nu workshops gegeven voor de leden van de taakgroep, waaronder de wijkmanagers zelf. Er wordt gewerkt aan het bepalen van verwachtingen, doelen en werkafspraken.

De wijkmanager zou graag nog meer huisartsen en andere uitvoerenden in de zorg betrekken bij de taakgroep, maar *‘die zijn vaak behoorlijk bezet. We moeten nog meer zoeken naar dat soort mensen, want zij zijn degenen die de signalen opvangen.’* De wijkmanager is voorzitter van de taakgroep en heeft daarmee een sleutelpositie. Als vanuit de wijk een signaal komt (bijvoorbeeld overlast van hangjongeren) probeert de taakgroep dat op te lossen, kijkt naar de inrichting van de wijk, et cetera. De taakgroep draagt overigens geen oplossingen op casusniveau aan.

Stichting Welzijn Nieuwegein

Onze gesprekspartner bij de Stichting Welzijn Nieuwegein wijst op de grote invloed van ‘beschikbaar geld’ op de samenwerking. Ook vindt hij dat je samenwerking niet te officieel moet maken en optuigen met allerlei overleggen: *‘Het gaat puur om samenwerken met praktijkmensen en dat gaat heel goed.’*

Corporaties

De vertegenwoordigers van de woningcorporaties zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking binnen Nieuwegein: *‘Daar ben ik heel tevreden over. Het kost veel tijd en energie, maar het is een stuk verbeterd sinds een paar jaar geleden’*, zo vindt één van de geïnterviewden. Ook is het belangrijk dat er meer vrijwilligersorganisaties en wijkloketten in de gemeente zijn gekomen. Instanties zoeken meer verbinding met elkaar en weten elkaar sneller te vinden. Daarnaast is er meer ketensamenwerking: *‘Het besef is er dat je het niet alleen kunt doen.’*

Een heel concreet samenwerkingsproject tussen de corporatie, de politie en de gemeente is het Project Wisselgeld van de gemeente. Dit is een project voor Romagezinnen, dat al drie jaar loopt. Nieuwegein telt relatief veel Romagezinnen en bij deze groep *‘is vaak veel aan de hand.’* *‘De normale weg die iedere Nieuwegeinse burger bewandelt, is vaak lastig voor ze. Ze vinden het lastig om zich aan te passen en hierdoor veroorzaken ze voor andere bewoners veel overlast.’* Door dit project is de samenwerking tussen hulpverlening, politie en woningcorporaties met betrekking tot deze groep sterk verbeterd. Het project is erop gericht om *‘eindelijk eens te kijken hoe we de integrale aanpak rond deze groep kunnen verbeteren.’*

Vanuit de corporaties wordt opgemerkt dat ze graag eerder contact hebben met andere hulpverleners, zodat meer preventief gewerkt kan worden: *‘Nu wordt*

er vooral contact gezocht als het misgaat en dan is het vaak te laat.’ Onze respondent vervolgt: ‘Als er signalen zijn over onze huurders dat het niet goed gaat, is het fijn als dat met ons gedeeld wordt. Wij kunnen een belangrijke rol spelen. Wij komen bijvoorbeeld altijd binnen omdat een huurder gewoon verplicht is om open te doen. De samenwerking is al beter geworden, maar het kan nog veel beter.’

De corporaties geven aan dat ze omgekeerd juist ook een duidelijke signaleringsrol kunnen vervullen. *‘Heel veel huurders komen bij ons met problemen die wij niet kunnen oplossen.’* Er wordt op zo’n moment doorverwezen naar instanties die een goed overzicht hebben van de voorzieningen die er in Nieuwegein worden aangeboden, zoals het maatschappelijk werk, GGD, Vitras, het Wmo-loket of de rechtswinkel.

Huisartsen

De huisartsen signaleren dat samenwerking in Nieuwegein nog niet gestructureerd gebeurt en ook nog niet wordt gemonitord. Over de samenwerking met andere gezondheidscentra zegt een respondent: *‘We houden elkaar goed bezig en we worden niet beloond voor samenwerking. We hebben in 2006-2010 veel geïnvesteerd in samenwerking, maar nu moeten we bezuinigen, dan is het acuut klaar. We hebben geen geld om samen te werken. Dat geldt ook voor andere organisaties.’* Een huisarts vindt dat de samenwerking slecht verloopt: *‘Er wordt geen informatie uitgewisseld en van veel organisaties is onbekend hoe ze te werk gaan en bij wie je moet zijn.’*

Vrijwilligersorganisaties

Een belangrijk samenwerkingsnetwerk van vrijwilligersorganisaties is het netwerk Vrijwilligers in de zorg. Het netwerk telt een twintigtal organisaties die vrijwilligers inzetten in de zorg. Voorbeelden zijn Zorgspectrum, hospices, algemene hulpdienst, het Rode Kruis en kerken. De organisaties binnen het netwerk komen vier tot zes keer per jaar bij elkaar om te vergaderen. De gemeente heeft het netwerk, samen met het Steunpunt Mantelzorg, uitbesteed aan Vitras/CMD. De coördinator van het netwerk is dan ook van deze organisatie afkomstig en hierdoor nauw betrokken bij alles wat speelt binnen de gemeente, waaronder de Wmo. Ze neemt deel aan verschillende werkgroepen zoals signalering eenzaamheid, Zichtbare Schakel, en de spinnersgroep. De coördinator omschrijft haar rol als een *‘bemiddelingsrol richting de vrijwilligersorganisaties. Ik ben een soort doorgeefluik naar verschillende werkgroepen.’* Gemeentebreed ziet de coördinator dat er met De Kanteling meer samenwerking is gekomen in Nieuwegein op het terrein van zorg en welzijn. Maar ze ziet ook dat *‘er toch nog veel in hokjes wordt*

gedacht. Er is bredere samenwerking van Stichting Welzijn Nieuwegein met de woonservicezones en ook de samenwerking met de spinners is breder geworden. *‘Maar ook binnen Vitras/CMV richting het algemeen maatschappelijk werk, de wijkverpleging en onze afdeling, zoals het netwerk vrijwilligers in de zorg en het steunpunt mantelzorg. Men weet elkaar makkelijker te vinden nu.’* Er is volgens de coördinator daarom ook minder overlap tussen voorzieningen: *‘Dat is één van de gunstige veranderingen. Voor burgers zou het makkelijker moeten zijn om ergens terecht te kunnen.’*

Er is daarnaast regelmatig contact met de Wmo-consulenten en de coördinator is altijd aanwezig bij de Wmo-avond die eens per jaar in Nieuwegein plaatsvindt. Ze geeft aan dat ze voor haar gevoel te weinig contacten heeft met andere zorgaanbieders. Dit zou ze graag anders zien, *‘omdat ik weet dat ook daar hulpvragen binnenkomen voor vrijwilligerswerk.’* Ook zou ze graag meer contacten met gezondheidscentra willen, bijvoorbeeld met huisartsen en psychologen. *‘Wij nodigen onszelf regelmatig uit om wat meer te vertellen over het netwerk Vrijwilligers in de zorg en het Steunpunt Mantelzorg. Daar wordt te weinig tijd voor vrijgemaakt. Terwijl juist daar heel veel signalen binnenkomen.’*

4.5 Conclusie

In Nieuwegein is een groot aantal organisaties actief die belangrijk zijn voor Wmo-vraagstukken. De diverse partijen geven aan dat de onderlinge samenwerking de afgelopen jaren is verbeterd. Desondanks zijn er nog wel belangrijke slagen te maken. Zo is het voor de uitvoering van De Kanteling van belang dat zowel burgers als organisaties weten waar men terecht kan. In dat verband is het naar elkaar ‘toegroeien’ van spinners, schakels en Wmo-consulenten alleen maar aan te bevelen. Ook een nauwe samenwerking tussen het formele en het informele domein zal de komende jaren steeds belangrijker worden. Dit betekent voor de professionals een nauwe samenwerking met vrijwilligersorganisaties en vrijwilligerscoördinatoren. En derde ontwikkeling die we hier willen noemen, is de nauwere samenwerking tussen zorg en welzijn. De verschillende partijen onderschrijven het belang van de betrokkenheid van de gezondheidscentra, omdat juist daar vaak het eerst de problemen worden gesignaleerd. Ook de samenwerking met gezondheidscentra zal daarom de komende jaren versterkt kunnen worden.

5 *De Kanteling in Nieuwegein: wat levert het op?*

5.1 *Opbrengsten*

De Kanteling stimuleert gemeenten om op innovatieve wijze vorm te geven aan de compensatieplicht in de Wmo. Deze compensatieplicht geeft gemeenten de opdracht voorzieningen te treffen om de beperkingen die burgers ondervinden te compenseren. Voor gemeenten die ‘kantelen’ is het van belang om te weten wat deze innovatie oplevert. Met andere woorden: zorgt de nieuwe structuur ervoor dat burgers, professionals en de gemeenteambtenaren in Nieuwegein op een andere manier zijn gaan kijken naar de voorzieningen en naar het eigen netwerk? En hoe kan dit door de gemeente worden ondersteund?

We zien op basis van de ervaringen in Nieuwegein drie bewegingen.

1. Een ontwikkeling naar participatie en informele netwerken.
2. Een verschuiving van georganiseerde voorzieningen naar faciliterende en van individuele naar collectieve voorzieningen (met de nadruk op het belang van maatwerk).
3. Een verschuiving van zorg naar welzijn en meer samenwerking tussen de domeinen (een integrale aanpak, waarin ruimte is voor innovaties).

Participatie en informele netwerken

Wil De Kanteling echt een kanteling zijn, dan is het belangrijk dat het netwerk rondom zorgvragers voldoende wordt geactiveerd. Hiervoor is het van belang dat de gemeente zowel haar gezonde participerende burgers bereikt als – in navolging van Linders (2009) – zorgvragers weet te activeren tot participatie. We hebben dit in het onderstaande schema gevisualiseerd.

Figuur 2 Piramide met getrapte verantwoordelijkheden

Zorgafhankelijkheid



Bron: Stavenuiter et al. (2010).

De meeste professionals in het maatschappelijke veld in Nieuwegein begrijpen de uitgangspunten van De Kanteling heel goed en onderschrijven deze in de meeste gevallen ook. Er zijn al verschillende concrete initiatieven ontwikkeld, zoals de netwerkcoaches en de inventariserende eerste gesprekken van Wmo-consulenten en spinners.

Voor de burgers zelf ligt het vaak nog anders, zij denken en praten meestal niet in termen van zelfredzaam zijn. Verder wordt betwijfeld of zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid voor kwetsbare en/of moeilijk te bereiken burgers wel helemaal haalbaar zijn. Burgers kunnen alleen zelfredzaam zijn als dit gefaciliteerd wordt door de omgeving. En dan gaat het niet alleen om het eigen sociale netwerk, maar ook om de voorzieningen in de wijk en om de algemene voorzieningen. Daarbij kan inderdaad een netwerkcoach (bij Vitras) hulp bieden, zij geven aan hoe een zorgvrager het eigen netwerk kan inschakelen. Verder is maatwerk nodig: er kan niet van elke burger dezelfde mate van eigen verantwoordelijkheid worden verwacht.

De inzet van de eigen sociale omgeving kent volgens de professionals zo zijn beperkingen: deze netwerken zijn óf zelf kwetsbaar óf mensen willen niet dat ze worden aangesproken voor hulp. Dit vergt in de praktijk veel ondersteuning en inzet van organisaties die hierin een rol kunnen spelen. Het vraagt ook een andere houding van deze organisaties en van een aanpassing van de voorzieningen die zij in het kader van De Kanteling kunnen leveren.

Groepen vitale burgers actief benaderen en activeren kan in de praktijk lastig zijn, omdat veel zorgvragers aangeven dat ze hun omgeving niet willen vragen om hulp. We hebben op basis van de gesprekken gezien dat mensen hun omgeving niet willen lastigvallen en dat in sommige gevallen mensen potentiële mantelzorgers of vrijwilligers zelfs verzwijgen. Ook geven ze aan dat de geïndividualiseerde samenleving hier helemaal niet op is ingesteld. Aan de andere kant zijn er in Nederland heel veel mensen actief als vrijwilliger en als mantelzorger. Gemeenten kunnen, in plaats van kant en klare Wmo-voorzieningen te ontwerpen, inzetten op vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning. De opzet van een Respijthuis voor mantelzorgers in Nieuwegein is hiervan een goed voorbeeld.

Van georganiseerd naar faciliterend en van individueel naar collectief

In Nieuwegein is een beweging gaande van door de gemeente georganiseerd aanbod naar voorzieningen die *faciliterend* zijn. Daarnaast zien we de beweging van een (duurder) individueel aanbod naar *collectieve* voorzieningen. Deze beweging sluit goed aan bij het principe van De Kanteling, dat uitgaat van de eigen kracht van burgers al dan niet in samenhang met de sociale omgeving. Dit betekent dat de burger eerst in de omgeving gaat zoeken voor ondersteuning en dat pas daarna professionele hulp word ingezet. Dit wil overigens niet zeggen dat elke burger een collectief traject aan kan, individuele voorzieningen blijven nodig. Haaks op deze ontwikkeling staat het feit dat nog een aantal collectieve voorzieningen wordt gemist in Nieuwegein, zoals een was- en strijkservice, een laagdrempelig inloophuis en voorzieningen die zorgen voor verbinding met vrijwilligers en mantelzorgers.

De meeste gesprekpartners onderschrijven de beweging naar meer faciliterende voorzieningen, maar vinden wel dat het te langzaam gaat. In de uitvoering hebben de organisaties toch nog steeds de neiging om te denken in termen van aanvraag en alle procedures en stappen die gezet moeten worden. Verder kan (nog) meer ingezet worden op ondersteuning (bijvoorbeeld bij de gezondheidscentra) en meer collectieve voorzieningen.

Ten slotte is ook op het gebied van communicatie over het aanbod van de voorzieningen nog een slag te maken. Daarbij moet onderscheid worden gemaakt in communicatie richting de bewoners, de vrijwilligers en de professionals.

Er zal meer dan nu het geval is geïnvesteerd moeten worden in mantelzorg en vrijwillige inzet. Er kan nog meer gebruik worden gemaakt van vrijwilligersorganisaties en er zal meer samengewerkt moeten worden op het kruispunt formeel en informeel. De vrijwilligers zullen goede informatie moeten krijgen over wat er precies van hen wordt verwacht en waar ze kunnen helpen. De gemeente moet faciliteren en investeren om de vrijwilligers te kunnen helpen. Bovendien moet

meer worden geïnvesteerd in (het voor elkaar krijgen van) de match tussen de vrijwilligers en degenen die behoefte hebben aan hun hulp.

Van zorg naar welzijn en een integrale aanpak

Vaak komen aan het Wmo-loket mensen met meervoudige problematiek die vervolgens door verschillende organisaties met verschillende deskundigheid geholpen worden. Dit betekent dat met De Kanteling de onderlinge samenwerking tussen organisaties (maar ook binnen organisaties) essentieel is geworden. Burgers hebben meer behoefte aan maatwerk, omdat er een verschuiving is waar te nemen naar steeds complexere zorgvragen van burgers. Daarbij worden burgers steeds mondiger en vaardiger, omdat ze steeds meer zelf de beschikking krijgen over informatie (denk bijvoorbeeld aan internet). De professional zal hierop moeten inhaken. Verder zal de professional de burger niet alleen moeten kwalificeren op basis van zijn/haar beperking, maar ook op wat ze nog wel kunnen. Dit vraagt om een soepele samenwerking tussen zorg en welzijn en een structuur waarin combinaties gemaakt worden van een maatschappelijk werker en 'iemand vanuit de Wmo.' Hieronder gaan we achtereenvolgens in op de veranderde werkwijze van de professional, de samenhang tussen de verschillende partijen in de gemeente en de gemeentelijke regierol.

Werkwijze professionals

Voor een goede samenwerking tussen de verschillende maatschappelijke partijen in Nieuwegein is het belangrijk dat de professionals communicatieve en sociale vaardigheden hebben en dat zij sensitief zijn ten aanzien van 'de vraag achter de vraag.' Ze moeten goed kunnen luisteren en voldoende kennis hebben van de sociale kaart. Deze zogenaamde *open-mindedness* vergt meer sociaal-maatschappelijke kennis en vaardigheid en minder standaard denken in termen van voorzieningen. Al met al vergt dit meer investering in professionals, maar hier is niet altijd genoeg tijd en geld voor beschikbaar.

Deze nieuwe vaardigheden zijn eveneens belangrijk voor de vrijwilligers; ook van hen wordt meer deskundigheid gevraagd. Het probleem hierbij is dat training, anders dan bij professionals, niet verplicht kan worden gesteld. Vrijwilligers zijn niet altijd bereid om hieraan deel te nemen.

Samenhang

Wegens de toenemende complexiteit van de hulpvragen van de burgers is er steeds meer behoefte aan samenwerking op het snijvlak van zorg en welzijn. Dit wordt door alle partijen ook erkend. Met de komst van De Kanteling is de samenwerking een stuk verbeterd, maar er is nog zeker verbetering mogelijk. De

taakgroepen van de woonservicezones worden als belangrijke overlegstructuren gezien. Omdat zorg en welzijn steeds meer in elkaars verlengde komen te liggen, zullen deze multidisciplinaire taakgroepen alleen maar belangrijker worden. Ook de zichtbare schakels zijn onderdeel van deze taakgroepen. In dat verband is het 'naar elkaar toegroeien' van spinners, schakels en Wmo-consulenten alleen maar aan te bevelen. Wat de samenwerking in de praktijk soms in de weg staat, is het feit dat organisaties elkaar als gevolg van de subsidiestromen als concurrent kunnen zien.

De verschillende partijen onderschrijven verder het belang van de betrokkenheid van de gezondheidscentra, omdat juist daar vaak het eerst de problemen worden gesignaleerd. De samenwerking met de gezondheidscentra zal daarom de komende jaren versterkt moeten worden. In dit kader is ook het project 'Welzijn op Recept' gestart. De gemeente is voornemens daartoe een samenwerking aan te gaan met de zorgverzekeraar.

Gemeentelijke regierol

Het maatschappelijk middenveld erkent de gemeente als regievoerder, maar de gemeente zou deze regierol nog meer kunnen oppakken, dat vinden ook de beleidsmedewerkers zelf. Hoewel er al contact en overleg is tussen de gemeente en organisaties over de invulling van de regierol, zou het maatschappelijk middenveld daar nog meer bij betrokken kunnen worden. Bovendien zou de gemeente zo duidelijk mogelijk moeten communiceren, naar alle partijen en zeker naar de burgers, wat De Kanteling inhoudt, wie welke rol vervult en wat van de gemeente kan en mag worden verwacht.

De rollen van de spinner en de Wmo-consulenten zijn nog niet voor iedereen helder. Wie doet wat en wat is het verschil? De spinnerfunctie bevindt zich nog in de opbouwfase en ook voor de spinners zelf is niet altijd duidelijk wat hun precieze rol is. Verder heerst het gevoel dat de taken van de spinners en de Wmo-consulenten elkaar deels overlappen. Bovendien kan in de praktijk beter worden samengewerkt en afgestemd.

Deze conclusies brengen ons tot een negental aanbevelingen dat in de volgende paragraaf wordt uitwerkt.

5.2 *Aanbevelingen*

1. De Wmo is een wet voor iedereen. Ook gezonde participerende burgers doen mee.

De gemeente Nieuwegein bereikt alle burgers en weet wat ze van hen kan vragen en hoe de gemeente de inzet van burgers zonder zorgvraag kan versterken. Dit is belangrijk, want op gezond burgerschap zit geen garantie. Daarom moeten mensen daar bewust van worden gemaakt. Iets voor een ander doen draagt bij aan gezond burgerschap en geeft waarde terug. Veel gezonde burgers zijn al betrokken, maar weten nog onvoldoende hoe ze dit vorm moeten geven.

Er zijn verschillende manieren waarop de gemeente Nieuwegein de burgers bereikt, bijvoorbeeld via Tijd voor Elkaar of met social media. Verder zijn laagdrempelige fysieke ontmoetingsplekken in de wijk van belang; plekken waar je elkaar kunt ontmoeten en samen een kopje koffie kunt drinken (lichte horeca). Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de bestaande ontmoetingsplekken (functiemenging in de wijk), de wijkservicecentra, en plaatsen waar veel 'loop' is, bijvoorbeeld winkelcentra. Ook de maatschappelijk organisaties hebben een rol als het gaat om het bereiken van de burgers. De sociaal agogen worden (verder) getraind op het gebied van netwerkcoaching.

2. De regierol van de gemeente dient verder te worden ontwikkeld, rekening houdend met de verschillende niveaus van aansturing in de gemeente: het niveau van het beleidskader en het uitvoerend niveau (waaronder het verbinden van partijen en het vervullen van een aanvullende rol door de gemeente).

Het uitgangspunt is een heldere opdracht en visie op het Wmo-beleid. De gemeente Nieuwegein formuleert deze gezamenlijk met de verschillende maatschappelijke organisaties. Daarbij staat verdere samenwerking tussen de maatschappelijke organisaties voorop. Zo is in Nieuwegein bijvoorbeeld de oprichting van een lokale zorg- en welzijnsorganisatie een logisch vervolg op de samenwerking binnen de woonservicezones (zie Nota Ruimte voor Verantwoordelijkheid). Deze samenwerking binnen de woonservicezones wordt vervolgens verder verdiept door het meer betrekken van de eerstelijns gezondheidszorg. Ook is er winst te behalen in efficiëntie, het kennen van elkaar en het weten in te zetten van elkaars expertise. Klantgericht werken gericht op samenwerking is daarbij leidend. Organiseer dat partijen elkaar weten te vinden.

3. De gemeente draagt zorg voor een verdere samenwerking en afstemming tussen de verschillende uitvoerders van zorg en welzijn.

In Nieuwegein gaat het vooral om een goede informatie-uitwisseling tussen de spinners, de (Wmo-)consulenten en de wijkverpleegkundigen (en in de toekomst ook met andere consulenten, bijvoorbeeld van schuldhulpverlening). Een belangrijke voorwaarde voor verbeterde samenwerking en afstemming is dat de functie en positie van de spinners (beter) wordt bepaald. De taken van de spinner zijn per definitie niet volledig uitgewerkt en vastgelegd, de spinner werkt immers als ‘smeerolie.’ Wel moet duidelijker zijn in welke gevallen de spinner nodig is. De samenwerking tussen de spinners en de Wmo-consulenten wordt verder versterkt door samenloop van een tweede gesprek met de cliënt: de spinner woont op het moment dat hij/zij doorverwijst naar het Wmo-loket dit gesprek ook bij. De Wmo-consulent doet hetzelfde op het moment dat hij/zij doorverwijst naar de spinner. Een voorwaarde hiervoor is dat het tweede gesprek gefaciliteerd wordt voor zowel spinner als Wmo-consulent. Door samenloop van het tweede gesprek is het voor alle betrokkenen duidelijk in welke gevallen de Wmo-consulent ingeschakeld wordt en in welk geval de spinner. Zo kunnen er geen dubbele intakes plaatsvinden.

4. Communicatie met de burger is een voorwaarde voor het succes van De Kanteling.

Bij de communicatie over De Kanteling zijn verschillende groepen betrokken: de maatschappelijke organisaties (zowel professionals als vrijwilligers), de inwoners van Nieuwegein en de cliënten. Wederkerigheid is daarbij cruciaal: geef de burgers de gelegenheid om hun vragen en opmerkingen terug te geven. Wat willen zij en wat kunnen zij? En hoe kunnen gemeente en organisaties vervolgens de burgers tegemoet komen? Daarbij is het belangrijk te communiceren wie welke rol vervult, wat de burger van de gemeente Nieuwegein kan verwachten en hoe burgers en uitvoerders tot een gedeelde visie kunnen komen.

Hiervoor is het belangrijk dat de maatschappelijke organisaties meer casus- en cliëntgericht werken; zo kunnen ze gesprekservaringen, uitgangspunten en signalen delen en met elkaar bespreken wat de juiste aanpak is. De taakgroepen van de woonservicezones vormen een belangrijke overlegstructuur in Nieuwegein. Omdat welzijn en zorg steeds meer in elkaars verlengde komen te liggen, zullen deze multidisciplinaire taakgroepen alleen maar belangrijker worden. De taakgroepen zijn belangrijk voor uitvoerders om elkaar te vinden, te leren kennen en om gezamenlijk knelpunten op te lossen. De bekendheid, rol, positie en borging van de taakgroepen zijn aandachtspunten.

5. Koppel vaardigheidstrainingen aan de methodiek van casus- en cliëntgericht werken en laat professionals leren van elkaar (zowel op casusniveau als op stedelijk niveau).

Professionals van maatschappelijke organisaties leren op twee niveaus van elkaar: vanuit de casus (die door taakgroepen in integrale teams worden neergezet) en op stedelijk niveau.

1. De methodiek gericht op casuïstiek vereist vaardigheden zoals kunnen luisteren en sensitief zijn ten aanzien van de 'vraag achter de vraag.' Voor sociaal agogen is dit een basiscompetentie, maar ook alle andere hulpverleners maken zich deze competenties eigen. Deze worden in Nieuwegein toegepast op het niveau van de taakgroepen waar de professionals werkzaam zijn in integrale teams.
2. In de tweede plaats leren organisaties op stedelijk niveau van elkaar via zogenoemde *communities of practice*. De deelnemers daaraan proberen de ingebrachte ervaringen naar hun eigen organisaties te vertalen.
3. Tot slot zit er nog een derde aspect aan de professionaliseringsagenda, namelijk het zogenoemde opbrengstgericht werken: hulpverleners leveren op een slimme manier monitorgegevens, zonder dat daarbij de administratie te tijdrovend wordt. Deze monitorgegevens / opbrengstgegevens kunnen aantonen of het beoogd maatschappelijk effect wordt behaald. Dit proces van opbrengstgericht werken wordt onderdeel van het kantelingstraject.

6. De Kanteling vraagt veel inzet van vrijwilligers. Belangrijk zijn een goede matching van de vrijwilliger met de cliënt / inwoner en goede ondersteuning vanuit de professional.

Belangrijke voorwaarde hiervoor is dat duidelijk is welke vraag er komt vanuit de gemeenschap. Gaat het om een individuele of een collectieve vraag? Welke competenties en vaardigheden zijn daarvoor vereist? Vervolgens kan een match worden gemaakt tussen vraag en aanbod, waarbij eventuele deskundigheidsbevordering aansluit bij de vraag (in plaats van een algemeen pakket aan deskundigheidsbevordering te bieden). Verder is het belangrijk dat gemeenten, organisaties en vrijwilligersorganisaties oog hebben voor de motivatie van vrijwilligers en geen instrumentele houding aannemen. Men kan niet zomaar vrijwilligers 'inzetten.' Vrijwilligers werken vanuit het hart, vanuit hun motivatie om iets voor een ander te doen en (meestal) niet om als semiprofessional te werken. Ten slotte zullen er in het kader van De Kanteling ook meer vrijwilligers komen te werken die zelf een hulpvraag hebben. Dit vraagt andere vormen van ondersteuning door professionals dan nu het geval is.

7. Meer samenwerking op het kruispunt van formeel en informeel (omgeving, mantelzorgers en vrijwilligers) is vereist.

De burger en zijn omgeving krijgen een leidende rol op het kruispunt van formeel en informeel. Ook dit is een kanteling: de hulpverlener schakelt niet het formele circuit in, maar *gaat uit* van het informele circuit en haakt daar vervolgens bij aan. Het coachen van het netwerk is een typische welzijnskwaliteit en daarmee een belangrijk onderdeel van het verder ontwikkelen van de spinnerfunctie in Nieuwegein. Voor de hulpverleners komt het accent meer te liggen op activering. Deze omslag is nodig in verband met het bredere kader van de decentralisatie van de AWBZ.

Als het gaat om werving van vrijwilligers, komen de komende jaren steeds meer burgers in beeld die zelf ook ondersteuning nodig hebben of een zorgvraag hebben. Er wordt nu nog teveel van uitgegaan dat alleen de ‘gezonde’ burger vrijwilligerswerk kan verrichten. Bij het activeren van het informele netwerk is het van belang naar alle burgers van Nieuwegein te kijken.

In Nieuwegein bestaan relatief weinig sociale verbanden in de buurt. Veel mensen hebben contacten buiten de gemeente. De vraag die voorligt, is hoe bewoners bereikt kunnen worden en hoe netwerken ontwikkeld kunnen worden als men weinig contacten in de gemeente heeft. Een sociaal netwerk kan bijvoorbeeld worden opgebouwd via Tijd voor Elkaar. Ook de huisartsenpraktijken zijn een belangrijke ingang; hier komt iedereen wel eens. Een ander idee is om een ‘peergroup’ te ontwikkelen rond het thema leefstijl (bijvoorbeeld bij ouderen). Bij het opzetten van een netwerk is het belangrijk deze peergroups te coachen en ook te monitoren: worden bijvoorbeeld afspraken nagekomen? Als het om het verbeteren van leefstijl en gezondheid gaat, is het van belang dat zorgverzekeraars erbij worden betrokken.

8. Het is van belang dat de samenwerking en informatieoverdracht tussen organisaties efficiënt plaatsvindt.

Een goede communicatie tussen de organisaties is van groot belang (zie aanbeveling 4). Op dit moment komt het te vaak voor dat de hulpvraag opnieuw wordt onderzocht als een burger bijvoorbeeld via een Wmo-consulent bij een maatschappelijke organisatie terecht komt. De regel moet zijn: één cliënt, één plan, één hulpverlener. De ketensamenwerking zal zo worden ingericht, dat informatie over cliënten die al in het netwerk bekend zijn niet opnieuw wordt opgevraagd, maar gedeeld. Dit vraagt in Nieuwegein om concrete afspraken en een betere samenwerking tussen spinners en Wmo-consulenten.

9. Bevorder de samenwerking tussen de verschillende organisaties door het maken van langlopende afspraken en het werken met één contractpartner binnen welzijn.

De gemeente Nieuwegein gaat de samenwerking binnen de woonservicezones en het lokaal organisatieverband zorg en welzijn verder ontwikkelen en met zorgverzekeraars in overleg over (gezamenlijke) opdrachtverlening per woonservicezone. Met de organisaties zullen langlopende afspraken worden gemaakt, zodat de financiële onrust verdwijnt. Denk aan meerjarige afspraken (drie jaar) en tijdelijke subsidies aan projecten van een jaar die eventueel verlengbaar zijn. De organisaties moeten beseffen dat ze aan een gezamenlijke klus werken, en dat ze niet elkaars concurrent zijn. Verder zou het goed zijn als er één welzijnsorganisatie (een contractpartner) actief is in Nieuwegein die dan zelf de andere partijen / onderaannemers kiest. De gemeentelijke regie kan zo naar een hoger niveau worden getild.

Bijlage I Resultaten onderzoek Wmo middag en vragenkaartje

In het kader van dit onderzoek hebben de onderzoekers tijdens de Wmo-dag in november 2011 een korte enquête gehouden, bestaande uit vier vragen, afgenomen onder 103 bezoekers om zo een beeld te krijgen van de cliënttevredenheid. Hieruit blijkt onder andere dat ruim de helft tevreden is over het Wmo-loket. De tevredenheid over de Wmo, uitgedrukt in een rapportcijfer, bedraagt gemiddeld een 7,1. Maar als we ten slotte vragen of de afgelopen jaren de hulp vanuit de gemeente verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven is, dan vindt slechts 18% dat deze is verbeterd, de meesten (65%) vinden dat de hulp vanuit de gemeente gelijk is gebleven.

1. Bent u tevreden over het Wmo loket?		
	Aantal	%
Zeer tevreden	5	5%
Tevreden	48	48%
Neutraal	29	29%
Ontevreden	7	7%
Zeer ontevreden	3	3%
Weet niet	7	7%
Totaal	99	100%
Missing	4	
Totaal	103	
2. Is het voor u duidelijk wat de Wmo inhoudt?		
	Aantal	%
Ja, helemaal duidelijk	30	31%
Bijna helemaal duidelijk	35	36%
Soms wel soms niet duidelijk	28	29%
Bijna niet duidelijk	2	2%
Helemaal niet duidelijk	2	2%
Totaal	97	100%

Missing	6	
Totaal	103	
3. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de Wmo?		
	Aantal	%
Cijfer 3	1	1%
Cijfer 4	2	2%
Cijfer 5	2	2%
Cijfer 6	14	15%
Cijfer 7	43	45%
Cijfer 8	31	32%
Cijfer 9	2	2%
Cijfer 10	1	1%
Totaal	96	100%
Missing	7	
Totaal	103	
Gemiddeld cijfer	7.1	
4. Is de afgelopen jaren de hulp vanuit de gemeente verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven?		
	Aantal	%
Verbeterd	12	13%
Verslechterd	11	11%
Gelijk gebleven	42	44%
Weet niet	31	32%
Totaal	96	100%
Missing	7	
Totaal	103	

[illegible]

Bijlage II Topiclijsten Nieuwegein

I Vragen voor Wmo-raad

1. Ziet u dat er nieuwe voorzieningen en arrangementen zijn ontstaan in uw gemeente als gevolg van de invoering van de compensatieplicht in de Wmo (meer collectieve voorzieningen en voorzieningen die burgers/cliënten faciliteren)?
En zo ja, sinds wanneer doet deze verschuiving zich voor?
2. Is de afgelopen periode de vraag van burgers / cliënten veranderd? Wordt er meer gebruik gemaakt van faciliterende en collectieve voorzieningen?
3. Zijn er in de huidige ontwikkeling knelpunten en kunt u verbeterpunten noemen (te denken valt aan het bereik van de doelgroepen, de rol van de professionals, ondersteuning mantelzorgers, voldoende afstemming formele en informele zorg)?
4. Graag zouden wij een groepsgesprek willen voeren met burgers die van Wmo-voorzieningen gebruik maken. Kunt u als Wmo-raad helpen bij het organiseren van een groep burgers (niet Wmo-raad leden)?

II Vragen voor burgers (via Wmo-raad)

1. Heeft u het idee dat u tegenwoordig naar andere voorzieningen doorverwezen wordt?

- Van welke voorzieningen maakt u gebruik?
- Heeft u deze voorzieningen zelf uitgekozen of werden deze u aangeboden?
- Ziet u een verschuiving van georganiseerde naar faciliterende voorzieningen? (begrippen toelichten)
- Ziet u een verschuiving naar collectieve voorzieningen?
- Zo ja, vindt u dit een positieve of negatieve verandering?
- Van welk type voorzieningen maken mensen het meest gebruik?
- Waar verwijzen professionals naar? Voorbeelden.
- Wordt hierbij aangesloten bij de specifieke situatie van de burger (maatwerk)?
- Is het aanbod vraaggestuurd?

- Als er naar meerdere voorzieningen wordt verwezen, zit er dan ook samenhang tussen?
- Zijn deze voorzieningen structureel?

2. Bent u tevreden over deze verandering?

- Sluiten de voorzieningen waar burgers naar door worden verwezen aan bij hun wensen?
- Wordt er een tevredenheidsmeting gehouden?
- Wat verstaat u onder zelfredzaamheid en de eigen kracht van burgers?
- Bevorderen de voorzieningen deze zelfredzaamheid en eigen kracht van de cliënt?
- Gebeurt dit voldoende?
- Zo nee, wat kan er verbeterd worden?
- Wordt het eigen sociaal netwerk (inzet van mantelzorgers/helpers) ingezet? En zo ja, hoe?
- Wordt ook de bredere sociale omgeving (afstemming met inzet vrijwilligers en maatschappelijke organisaties) ingezet? En zo ja, hoe?
- Vindt u dat de spinners en consultants het goed doen?
- En werken ze goed samen met de organisaties?

3. Vindt u dat de burger voldoende wordt bereikt?

- Hoe worden cliënten bereikt?
- Zijn er groepen die volgens u niet of onvoldoende worden bereikt?
- Zijn de voorzieningen voldoende bereikbaar/toegankelijkheid(vervoer)?

4. Wat vindt u van de rol van de gemeente?

- Hoe ondersteunt de gemeente de faciliterende voorzieningen?
- Wat doet de gemeente aan mantelzorgondersteuning; wat kan anders / beter?
- Zijn er knelpunten / belemmeringen?
- Kunt u verbeterpunten noemen?

III Vragen voor spinners/consultanten

1. Is de manier waarop u doorverwijst de afgelopen tijd veranderd?

- Naar welke voorzieningen verwijst u zoal door (collectief individueel; faciliterend / georganiseerd)? Voorbeelden.
- Wanneer kiest u voor individueel en georganiseerd?
- Zijn er gevallen waar toch voor collectief of faciliterend gekozen had kunnen worden?

- Waar maken mensen het meest gebruik van? Is er een verschuiving naar collectief en faciliterend?
- Hoe wordt gezorgd voor samenhang tussen de voorzieningen?
- Zijn er voorzieningen die ontbreken?
- Zijn er knelpunten / belemmeringen? Welke?

2. Hoe houden consulenten / spinners rekening met de wensen van burgers?

- Hoe wordt het functioneren van de cliënt (fysiek, psychosociaal en ten opzichte van de omgeving) beoordeeld?
- Hoe worden de voorzieningen afgestemd op het eigen netwerk van cliënt?
- Willen cliënten dat?
- Worden de voorzieningen ook afgestemd op de bredere sociale omgeving van de cliënt?
- Wat verstaat u onder zelfredzaamheid en de eigen kracht van burgers?

3. Wat is uw visie in dit kader op professionaliteit? Zijn nieuwe competenties nodig?

- Wat verstaat u in het kader van De Kanteling onder professionaliteit en maatwerk?
- Vraagt de nieuwe aanpak (vraaggestuurd, maatwerk) van u nieuwe competenties (vaardigheden)? Zo ja, welke?
- Kunt u toelichten op welke punten een gesprek met een cliënt nu anders gaat dan een tijd geleden?
- Vindt u dit een verbetering?
- Hoe worden de nieuwe competenties vanuit uw organisatie ontwikkeld?
- Voelt u zich daarin voldoende gesteund? Wat kan beter?
- Hoe verloopt de samenwerking met andere professionals en organisaties?
- Kunt u in het algemeen verbeterpunten noemen?
- En specifiek met betrekking tot competentieontwikkeling?

4. Wat vindt u van de samenwerking met de (andere) Wmo-consulenten / spinners en tussen de organisaties onderling?

- Vindt u de nieuwe structuur een verbetering?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen instellingen/organisaties onderling (zijn er afspraken tussen instellingen)? Is er een duidelijke partij die de regie voert?
- Zijn er knelpunten / belemmeringen in deze samenwerking? Welke?

IV Vragen voor professionals van maatschappelijke organisaties

1. Wat is uw visie op De Kanteling, zelfredzaamheid en professionaliteit?

- Wat verstaat u onder zelfredzaamheid en de eigen kracht van burgers?
- Wat verstaat u in het kader van De Kanteling onder professionaliteit en maatwerk?

2. Heeft u een goed beeld van de voorzieningen en is hierin iets veranderd?

- Welke voorzieningen biedt uw organisatie aan (collectief individueel; faciliterend / georganiseerd)? Voorbeelden.
- Hoe wordt gezorgd voor samenhang tussen de voorzieningen?
- Waar maken mensen het meest gebruik van? Is er een verschuiving naar collectief en faciliterend?
- Zijn er cijfers over gebruik (gebruik van faciliterend / collectief)?
- Wanneer wordt gekozen voor individueel en georganiseerd?
- Zijn er gevallen waar toch voor collectief of faciliterend gekozen had kunnen worden?
- Is hierin de afgelopen twee jaar een verandering waarneembaar?
- Worden de voorzieningen afgestemd op het sociale netwerk van cliënten? Zo ja, hoe?
- En op de bredere sociale omgeving?

3. Klopt het schema met de voorzieningen?

- Ziet u nog aanvullingen of verbeteringen?
- Zijn er voorzieningen die ontbreken?
- Hoe worden moeilijk bereikbare groepen benaderd?

4. Wat vindt u van de samenwerking met de Wmo-consulenten / spinners en tussen de organisaties onderling?

- Vindt u de nieuwe structuur een verbetering?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen instellingen/organisaties onderling (zijn er afspraken tussen instellingen)? Is er een duidelijke partij die de regie voert?
- Zijn er knelpunten / belemmeringen in deze samenwerking? Welke?

5. Vraagt de nieuwe werkwijze meer deskundigheid van de medewerkers?

- Hoe wordt de deskundigheid (kennis, vaardigheden en houding) van medewerkers bevorderd?
- Wat kan beter?

Vragen voor de gemeente

1. Wat is uw visie op De Kanteling, zelfredzaamheid en professionaliteit?

- Wat heeft De Kanteling tot dusver opgeleverd?
- Hoe wordt de kwaliteit van dienstverlening aan de burger geborgd?
- Wat verstaat u onder zelfredzaamheid en de eigen kracht van burgers?
- Wat verstaat u in het kader van De Kanteling onder professionaliteit en maatwerk?

2. Heeft u een goed beeld van de voorzieningen en is hierin iets veranderd?

- Heeft de gemeente alle voorzieningen goed in beeld?
- Heeft de gemeente alle cliënten goed in beeld?
- Wordt er gezorgd voor samenhang tussen de voorzieningen? En samenwerking tussen organisaties?
- Wat is er veranderd in de afgelopen twee jaar? Is er een verschuiving naar collectief en faciliterend waarneembaar?
- Wat is het oordeel van de burgers over nieuwe voorzieningen? Is er een tevredenheidmeting uitgevoerd?
- Is er voldoende mantelzorgondersteuning? Wat kan anders/beter?
- Sluiten de voorzieningen aan bij vrijwilligerswerk nieuwe stijl?
- Zijn de voorzieningen overdraagbaar naar andere gemeenten?

3. Hoe vult de gemeente Nieuwegein de regie- en ondersteuningsrol in?

- Heeft de gemeente voldoende sturingsmogelijkheden?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen de gemeente en de organisaties?
- Hoe wordt tussen gemeentelijke diensten samengewerkt? Wat kan beter?
- Is de gemeente tevreden over de werkwijze van de consultants en de spinners?
- Is de gemeente tevreden over de samenwerking tussen de consultants en de spinners?

Literatuur

- Boutellier, H. (2011). *De improvisatiemaatschappij. Over de sociale ordening van een onbegrensde wereld*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Coleman, J.S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge: The Belknap Press.
- Dam, C. van & Vlaar, P. (2010). *Handreiking Professioneel Ondersteunen in de Wmo Concept Versie 2.0*. Utrecht: Movisie.
- Duyvendak, J.W., Knijn, T. & Kremer, M. (eds.) (2006). *Policy, People, and the New Professional; de-professionalisation and re-professionalisation in Care and Welfare*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Linders, L. (2009). *De betekenis van nabijheid; een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Nieuwegein (2008). *Van recht naar resultaat. Projectplan verdieping compensatieplicht Wmo*. Gemeente Nieuwegein.
- Noordegraaf, M. (2005). Publieke professionals; de herwaardering van professionaliteit in publieke domeinen. *Bestuurskunde*, 7/8. (review essay).
- Raad voor het Overheidspersoneelsbeleid (2008). *Professioneel handelen in het publieke domein; het belang van een continue dialoog over bewust en verantwoord professioneel handelen binnen de publieke sector*. Den Haag: CAOP.
- Stavenuiter, M., Nederland, T. & Van den Toorn, J. (2010). *Tussen kwetsbaar en vitaal. Nieuwe burgerinitiatieven en zelfredzaamheid in een ouder wordende samenleving*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Tweede Kamer, Vergaderjaar 2005-2006, 30131 Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning) nr. 65 Amendement van het lid van Miltenburg c.s. ter vervanging van dat gedrukt onder 58, Ontvangen 25 januari 2006.

Vliet, van, K. (2009). *Nieuwe eisen aan sociale professionals; de wisselwerking tussen competentieontwikkeling en kennisontwikkeling*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Vliet, K. van, Duyvendak, J.W. & Boonstra, N. (2004). Professionalisering in zorg en welzijn. *TSS Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 10, 26-30.

VNG (2010). *Denken in resultaten. Bouwsteen voor een nieuwe modelverordening Wmo*. Den Haag: VNG.

VNG (2010). *Het arrangement in de Wmo. Maatwerk voor de burger met een beperking*. Den Haag: VNG.

Wiel, H. van de (2009). Wmo maakt einde aan eenheidsworst. *Zorg+Welzijn Magazine*, 1.

Colofon

Dit betreft een publicatie die uitkomt binnen het VWS-programma “Beter in Meedoen”. Dit meerjarige programma is gericht op de vernieuwing en kwaliteitsverbetering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meer informatie over dit programma kunt u vinden op de website: www.invoeringwmo.nl

Opdrachtgever	Ministerie van VWS Programma “Beter in Meedoen”
Auteurs	Dr. M.M.J. Stavenuiter Drs. M.C.A.M. van Dongen Drs. J. van den Toorn
Redactie	Prof. dr. J.C.J. Boutellier Drs. T. Nederland
Omslag	Grafital, Eindhoven
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl/wmoinnovatiebank>.

ISBN 978-90-5830-501-5

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Kenniscabier

De gemeente Nieuwegein is één van de pilot-gemeenten in het project De Kanteling van de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG). De Kanteling gaat over het anders vormgeven van de compensatieplicht in de Wmo. Het doel van het Kantelingsproject in Nieuwegein is dat de inwoners meer regie krijgen over hun eigen leven en dat de zelfredzaamheid van de burger wordt vergroot. Deze doelstelling past binnen de filosofie van de Wmo, die uitgaat van de eigen kracht en het eigen netwerk van burgers, en niet van hun beperkingen. Het Verwey-Jonker Instituut heeft het proces van De Kanteling in Nieuwegein in 2011 onderzocht. Ook is geïnventariseerd in hoeverre Nieuwegein in 2011 al 'gekanteld' was. De centrale vraag is of Nieuwegein er met de nieuwe structuur van De Kanteling in slaagt om de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van burgers te vergroten. Een belangrijke conclusie uit het onderzoek is: wil De Kanteling écht een kanteling zijn, dan moet het netwerk rondom zorgvragers optimaal worden benut. Daarvoor is het van belang dat de gemeente zowel haar gezonde, actieve burgers als de zorgvragers weet te activeren tot participatie.

www.verwey-jonker.nl/wmoinnovatiebank

