

WMO MAGAZINE

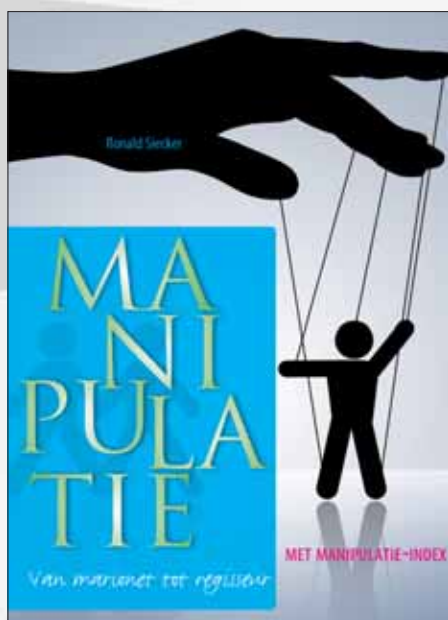


**Participatie in
prestatieveld 7, 8 en 9**

**Welzijn in Nijmegen
en Enschede**

Emmy van Brakel en Petra van der Horst:

**‘Wij zien verkramping
en stilstand’**



HOU ZELF DE TOUWTJES IN HANDEN

MANIPULATIE HERKENNEN ÉN TEGENGAAN

Manipulatie komt in alle gradaties voor: van smoezen en kleine leugens tot chantage, intimidatie en agressie. Als hulpverlenende professional is de kans groot dat je ermee in aanraking komt. Dankzij het boek *Manipulatie – Van marionet tot regisseur* hoor je tijdig alarmbellen afgaan. Het boek helpt je de trucs en technieken te doorzien en je ertegen te beschermen.

- Met handige manipulatie-index.
- Uiterst leesbaar en vol waargebeurde voorbeelden.
- Een *must* voor iedereen die geen marionet wil worden.

Verkrijgbaar in de boekhandel of te bestellen via de webwinkel op www.y-publicaties.nl.

ISBN 978 90 8696 153 5 | 357 pagina's | € 29,50



Auteur Ronald Siecker is arts en neurobioloog met jarenlange praktijkervaring in de psychiatrie en consultancy op het gebied van mensen, hersenen en gedrag. Hij is ook de auteur van de succesvolle boeken *Signalen & Valkuilen* en *'Ik heb een tijdbom in mijn hoofd'* uit de serie *Inzicht in psychische handicaps*.



WMO MAGAZINE

dan weet u wat er speelt

Hebt u te maken met de Wmo? Als ambtenaar, professional, leidinggevende, belangenbehartiger? Dan mag u *WMO Magazine* niet missen. *WMO Magazine* verschijnt zesmaal per jaar als tijdschrift en wekelijks als digitale nieuwsbrief.

Wij bieden u:

- Nieuws & verhalen uit de gemeentelijke praktijk
- Interviews met invloedrijke personen
- Expertopinions & inzicht in Wmo-ontwikkelingen
- Interpretaties van juridische uitspraken

Neem nu een jaarabonnement op *WMO Magazine*.
Bel 0172 47 60 85 of stuur een mail aan linda@spabonneservice.nl.



Verander!

Veranderen. Daarover gaat dit nummer van WMO Magazine. Petra van der Horst en Emmy van Brakel (p. 4) zien een tweedeling in gemeenteland: enerzijds gemeenten voor wie 'kantelen' vooral inhoudt dat ze bezuinigen, en anderzijds gemeenten die daadwerkelijk hun aanpak veranderen (en die daardoor bezuinigen). De eerste groep gemeenten verandert nauwelijks iets, concluderen Van der Horst en Van Brakel onomwonden: 'Wij zien verkramping en stilstand'. Susan van Klaveren en Betty Noordhuizen (Research voor Beleid, p. 10) geven acht praktische tips aan gemeenten en Wmo-raden om een verandering te realiseren waar de Wmo al jaren behoefte aan heeft: dat de doelgroepen uit prestatieveld 7, 8 en 9 niet langer als 'moeilijk bereikbaar' te boek staan, maar bereikt worden. Nadja Jungmann en Roeland van Geuns houden een pleidooi voor een professional die vakmanschap hoog in het vaandel voert (p. 14): 'We vragen onze professionals om over te gaan van proces- naar resultaatgestuurd werken.' In Nijmegen is niet slechts verandering nodig, maar een radicale omslag, stelt wethouder Bert Frings (p. 18), anders zijn zorg en welzijn straks onbetaalbaar: 'We moeten de bureaucratie terugdringen, de protocolisering een halt toeroepen en de trend van voortschrijdende juridificering ombuigen.' Ook Trudy Busweiler (p. 22) kent een methode om te zorgen dat Wmo-beleid toekomstbestendig wordt en financieel houdbaar blijft: publiek-private samenwerking. Columnist Ruud Dirkse (p. 27) ziet nóg een mogelijkheid. Volgens hem is de tijd rijp om gemeenten toe te staan inkomenspolitiek te voeren. 'Alleen dan zijn zorg en welzijn toekomstbestendig en betaalbaar.'

Een nummer vol pleidooien voor verandering: verplichte kost voor het kabinet dat dezer dagen in de maak is.

Stan Verhaag
Hoofdredacteur



4

Emmy van Brakel en Petra van der Horst

Programma 'Aandacht voor iedereen' helpt belangbehartigers en gemeenten zich voor te bereiden op de transitie. Emmy van Brakel en Petra van der Horst zien een tweedeling in gemeenteland.



10



Participatie in prestatieveld 7, 8 en 9

De Wmo benadrukt het belang van de participatie van burgers bij gemeentelijk beleid. Maar hoe komen gemeenten en Wmo-raden in gesprek met de moeilijk bereikbare groepen?

18

Welzijn in Nijmegen en Enschede

Hoe breng je zorg en welzijn dichterbij de burger? Gesprek met Bert Frings, wethouder Welzijn in Nijmegen, en Hans Weggemans, directeur Wijkontwikkeling, Zorg en Welzijn in Enschede.



22



Publiek-privaat werkt

Wmo-beleid wordt toekomstbestendig en financieel houdbaar dankzij publiek-private samenwerking. Trudy Busweiler verzamelde veelbelovende voorbeelden.

En verder

14 Vakmanschap

21 Wim Peters

27 Ruud Dirkse

28 Conny Bellemakers

31 Nieuwsbrief

colofon

WMO Magazine
Nr. 4, oktober 2012
WMO Magazine is een uitgave van Y-Publicaties. WMO Magazine informeert beleidsmakers en dienstverleners over beleidsrelevante ontwikkelingen ten aanzien van de Wmo. WMO Magazine verschijnt wekelijks als digitale nieuwsbrief en zesmaal per jaar als magazine.

Redactieadres
Y-Publicaties, Postbus 10208
1001 EE Amsterdam
E-mail: wmo@y-publicaties.nl
Tel. 020-5206060
Fax. 020-5206061

Uitgever: Ralf Beekveldt
Hoofdredactie: Stan Verhaag
Lay-out: Thomson Digital
Opmaakbegeleiding: Hans Jansens (Impaginator.nl)

Auteursrecht
Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervoelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Medewerkers: Conny Bellemakers, Ruud Dirkse, Hans Schuurman, Wim Peters, Rik Verharen
Coverfoto: Emmy van Brakel (links) en Petra van der Horst in Utrecht, gefotografeerd door Goedele Monnens.
Druk: Prisma Print

Digitale nieuwsbrief ontvangen?
Wilt u de digitale nieuwsbrief van WMO Magazine wekelijks ontvangen? Stuur dan een e-mail naar: linda@spabonneeservice.nl

Advertenties
Cross Advertising
Westerkade 2
3116 GJ Schiedam
T: 010 - 7421023
E: gezondheidszorg@crossadvertising.nl
W: www.crossmedianederland.com

Abonnementen
Postbus 105
2400 AC Alphen aan den Rijn
Tel. 0172 - 47 60 85
Fax. 0172 - 47 60 85
Abonnementen lopen automatisch door, tenzij uiterlijk 30 dagen voor de vervaldatum wordt opgezegd.

Prijzen (per jaar)
Jaarabonnement particulier € 94,50
Jaarabonnement instelling € 121,50
Wmo-Koepelraadabonnement: 15% korting
5 of meer exemplaren op 1 adres: € 55,- per exemplaar
Een abonnement op naam van de Wmo-raad mét drie e-mailadressen voor de digitale nieuwsbrief: € 85,-
Lid van een Wmo-raad en geen vergoeding voor het abonnement? Dan betaalt u € 65,-. Wordt uitsluitend verstuurd naar een particulier adres. Deze prijzen zijn inclusief btw en verzendkosten. Na aanmelding krijgt u een acceptgiro toegezonden.



Emmy van Brakel (links) en Petra van der Horst

Programma 'Aandacht voor iedereen'

'Wij zien verkramping en stilstand'

Programma 'Aandacht voor iedereen' helpt belangenbehartigers en gemeenten zich voor te bereiden op de transitie. Emmy van Brakel en Petra van der Horst zien een tweedeling in gemeenteland: 'De Wmo uitvoeren vanuit bezuinigingsdrift of vanuit een visie: dat zijn totaal verschillende benaderingen.'

Na de val van het kabinet-Rutte werd Programma 'Aandacht voor iedereen' tijdelijk stilgelegd. En u was nog maar net begonnen. Hoe is de situatie nu?

Petra van der Horst, programmamanager 'Aandacht voor iedereen': 'Toen het kabinet-Rutte viel, verklaarde een meerderheid van de Tweede Kamer de transitie controversieel [zie kadertekst, red.]. De betreffende politieke partijen waren bang dat de gemeenten op de beoogde invoeringsdatum van 1 januari 2013 nog niet klaar zouden zijn om de taken goed uit te voeren die ze op hun bordje krijgen. Ik denk dat die vrees terecht was. Een tweede zorg van de politiek was dat er onvoldoende zekerheid was dat het geld van het Rijk op de goede plek terecht zou komen, dat het gewaarmerkt zou zijn voor besteding aan de taken die vanuit de AWBZ werden overgeheveld. Doordat de transitie controversieel werd verklaard, dreigde even het gevaar dat we als "Aandacht voor iedereen" moesten stoppen. Gelukkig konden we enkele weken later toch door met onze activiteiten, die allemaal gericht zijn op het versterken van de partijen in het veld van de Wmo op het lokale niveau.'

Emmy van Brakel, adviseur Kanteling: 'Enerzijds bereiden we belangenbehartigers voor op alle ontwikkelingen en denken we met hen mee hoe ze hun positie kunnen verstevigen zodat ze goed toegerust zijn om een goede gesprekspartner te zijn voor gemeenten. Anderzijds brengen we lokale belangenbehartigers bij elkaar en stimuleren we dat er (nieuwe) verbindingen worden gelegd met de Wmo-raad. Na de transitie

komen er mogelijk nieuwe doelgroepen in de Wmo die nu nog niet vertegenwoordigd zijn in de Wmo-raden. Het is belangrijk dat Wmo-raden nu al contact hebben en samenwerken met de nieuwe doelgroepen.'

Is dat niet een taak van de Koepel Wmo-raden?

Petra van der Horst: 'De Koepel heeft daar zeker ook een verantwoordelijkheid in. Maar het ministerie van VWS constateert - mijns inziens terecht - dat er heel veel actieve burgers en doelgroepen zijn waar sommige Wmo-raden geen zicht op hebben. Wij begeleiden hen om die doelgroepen in beeld te krijgen en contacten te leggen. Tegelijkertijd denken we ook met Wmo-raden mee over hoe ze toekomstbestendig kunnen blijven door verbindingen te leggen met andere doelgroepen, zoals cliëntenraden van de bijstand. Daarin begeleiden wij hen eveneens.'

Welke nieuwe doelgroepen worden mogelijk 'overgeheveld' van de AWBZ naar de Wmo als de transitie straks alsnog doorgaat?

Emmy van Brakel: 'Het gaat onder meer om cliënten van GGZ-instellingen. Mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking kunnen wel al een beroep doen op de Wmo, maar de activiteiten die nu overkomen vanuit de AWBZ zijn aanzienlijk complexer. Vandaar dat gemeenten moeten weten wat er bij deze doelgroepen leeft. Wij helpen gemeenten met hen in contact te komen, de knelpunten te leren kennen, de

interesses, de belangen en de behoeften. En we helpen hen tot een goed aanbod komen te komen voor deze specifieke doelgroepen.'

Zowel Wmo-raden als gemeenten hebben al sinds de introductie van de Wmo moeite om de mensen te bereiken die behoren tot de prestatievelen 7, 8 en 9. Hoe kan het dat 'Aandacht voor iedereen' deze doelgroepen wel weet te bereiken?

Emmy van Brakel: 'Ten eerste heeft Movisie voor ons een "lokale thermometer" ontwikkeld. Eerst vindt een nulmeting plaats en vervolgens maken we samen met lokale belangenhartigers Wmo-raden een plan om hen goed voor te bereiden: we brengen in kaart welke doelgroepen er lokaal aanwezig zijn en met wie er al contacten zijn.'

Petra van der Horst: 'Wij maken ook dankbaar gebruik van de kennis, ervaring en contacten van de elf organisaties die samen "Aandacht voor iedereen" vormen, waaronder de VG-koepel en de GGZ-koepel. Zo hebben we per provincie een

aantal ervaringsdeskundigen geworven, mensen uit de doelgroepen zelf die we lokaal kunnen inzetten om contacten te leggen met doelgroepen. Maar ook om gemeentes en Wmo-raden te vertellen wat de wensen en behoeften zijn. En hoe ze de doelgroep kunnen benaderen. Denk aan de man met een GGZ-achtergrond die gebruik maakt van dagopvang en de functie begeleiding. Wat vindt hij belangrijk? Welke punten uit het huidige aanbod zijn goed? Welke minder? Wat ontbreekt? Hij kan gemeenten precies vertellen waar ze rekening mee moeten houden als ze dagopvang opzetten of inkopen voor deze doelgroep.'

Hebben gemeenten zelf onvoldoende kennis van de doelgroepen?

Petra van der Horst: 'Vaak wel. Een mogelijk gevaar is dat gemeenten doelgroepen op een onzorgvuldige manier bij elkaar gaan brengen in de dagopvang. Dat moet juist zorgvuldig gebeuren. Mensen met een psychiatrische beperking bijvoorbeeld kun je niet zomaar in één ruimte laten verblijven



met mensen met een verstandelijke beperking of mensen met Alzheimer. Iemand met een psychiatrische achtergrond voelt zich relatief snel bedreigd, heeft behoefte aan eigen voorzieningen en eigen mensen. Ik zeg niet dat je ze per definitie gescheiden moet houden, maar je moet wel eerst goed kijken hoe je de combinatie vorm geeft. Welke doelgroepen bied je collectieve opvang, welke in kleiner verband, welke mensen kun je activeren, welke helemaal niet? Dat soort vragen is belangrijk. Gemeenten moeten doelgroepen en hun behoeftes kennen; vandaar onze ervaringsdeskundigen. We hebben inmiddels in verschillende gemeenten een ontmoeting georganiseerd waarin onze ervaringsdeskundigen het gesprek aangaan met een specifieke groep cliënten en hun familieleden. Wat blijkt? Zij kunnen uitstekend vertellen wat wel en niet werkt, welke doelgroepen in de praktijk bij elkaar passen en welke niet, welke groepsomvang goed is. Gesprekken met cliënten zijn heel belangrijk om inzicht te krijgen.’

Hoe gaan gemeenten en zorgaanbieders om met het feit dat de transitie controversieel is verklaard?

Petra van der Horst: ‘Helaas nemen een aantal gemeenten en aanbieders van zorg en welzijn op dit moment een afwachtende houding aan. Gemeenten willen eerst weten wat het Rijk doet: “Voorlopig doet het Rijk niks, dus doen wij ook maar eens even niks.” En de aanbieders wachten op hun beurt tot gemeenten in actie komen. Er is krampachtigheid. Bovendien vinden ze het heel moeilijk om hun oude manier van werken los te laten, dus om niet langer uit te gaan van hun eigen aanbod maar de wens van de burger als uitgangspunt te nemen. Wij zien kortom verkramping en stilstand.’

‘Gelukkig zijn er ook gemeenten die zeggen: “Ongeacht wat het Rijk doet, wij gaan door met de ingezette veranderingen, want hoe je het ook wendt of keert en welk kabinet er straks zit, de transitie en de overheveling van taken van AWBZ naar Wmo gaat door.” Dat is ook de overtuiging van de landelijke patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden: de decentralisaties zullen voortgaan, welk kabinet er na de verkiezingen ook komt.’

Emmy van Brakel: ‘Er zijn dus twee soorten gemeenten. De ene groep gemeenten gaat ervan dat er steeds meer vraag is naar Wmo-voorzieningen terwijl ze minder geld krijgen. Deze gemeenten zijn vooral bezig om de toegang tot de Wmo zo moeilijk mogelijk te maken en de kosten beheersbaar te houden. Hun visie komt niet verder dan bezuinigen op de Wmo, en ze doen dat onder het mom van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid.’

Petra van der Horst: ‘Ik denk dat cliënten heel goed aanvoelen of de overheid een beroep doet op hun zelfredzaamheid vanuit vertrouwen in hun capaciteiten of vanuit bezuinigingsdrift. Als de overheid zegt “Red uzelf, doe zo min mogelijk een beroep op de Wmo”, dan komen beide partijen in een vacuüm terecht.’

Dit is ‘Aandacht voor iedereen’

Programma ‘Aandacht voor iedereen’ is opgezet om Wmo-raden en lokale belangenbehartigers te versterken en de nieuwe doelgroepen in beeld te krijgen om zo goed voorbereid te zijn op de mogelijke transitie, hoe deze er ook uit komt te zien. Zij krijgen hulp bij het in kaart brengen van de wensen en behoeften van de nieuwe cliënten. Bij alle advies en ondersteuning is de lokale situatie leidend. De ondersteuning moet ertoe leiden dat Wmo-raden en belangenbehartigers voorbereid zijn en op een constructieve manier in gesprek kunnen gaan met gemeenten en zorg- en welzijnsaanbieders en dat ze een stevige gesprekspartner worden. Gemeenten kunnen een beroep doen op de adviseurs om de burgerparticipatie goed vorm te geven. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: CG-Raad, CSO, Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, NPCF, Per Saldo, Platform VG, VCP, Viziris en Zorgbelang Nederland. Programma ‘Aandacht voor iedereen’ wordt gefinancierd door VWS.

Emmy van Brakel: ‘Het eendimensionale denken in termen van bezuinigingen zie je zelfs terug in de manier waarop deze gemeenten de Kanteling uitvoeren. Als een burger met een vraag naar het Wmo-loket komt, vraagt de gemeente: “Wat is uw vraag? Aha. Kunt u die niet zelf oplossen? Nee? Kan uw netwerk het dan oplossen? Nee? Dan kunnen wij het wellicht oplossen.” Dat is geen kantelen, dat is bezuinigen.’ Dat wekt weerstand en niemand bereikt wat hij wil.’

Wat is kantelen dan wel?

Emmy van Brakel: ‘Kantelen betekent dat je uitgaat van de eigen kracht van mensen en dat je die kracht versterkt. Dat is wat de tweede groep gemeenten doet. Zij hebben wél een echte visie ontwikkeld. Die gemeenten zeggen: “Wij hebben vanuit de Wmo de taak om te zorgen voor onze kwetsbare burgers. Samen met hen gaan we bekijken welke behoeften ze hebben. We zorgen dat we de vraag achter de vraag achterhalen: Heeft iemand werkelijk behoefte aan huishoudelijke hulp? Of gaat het hem of haar eigenlijk om het sociale contact?” Pas als de echte vraag duidelijk is, gaan ze kijken wat iemand zelf kan, eventueel met behulp van het eigen netwerk. En ze helpen burgers om hun kwaliteiten te benutten en uit te bouwen.’

Petra van der Horst: ‘Kantelen betekent dat je mensen zelf laat nadenken over wat reële behoeften zijn én wat ze zelf kunnen. Niet dat je oplegt wat ze zelf zouden moeten kunnen. Sommige mensen vinden dat thuiszorg hen te veel beknot in hun vrijheid. Als gemeente moet je mensen helpen nadenken over hoe ze kunnen en willen participeren en zelfredzaam

blijven. Wat willen ze zelf? En wat wordt aangepraat door hun kinderen of hun omgeving?’

Emmy van Brakel: ‘In Terneuzen hebben ze een tijdje zowel op de oude manier gewerkt als op de gekantelde manier. Mensen konden kiezen: of naar het oude Wmo-loket of naar welzijnswerk. In de oude situatie kregen mensen standaard vier uur huishoudelijk hulp per week. Welzijnswerk ging het gesprek aan bij de mensen thuis. Daaruit bleek dat de mensen vooral behoefte hadden aan iemand met wie ze een kopje koffie konden drinken en boodschappen doen. En die ramen wassen? Ach, dat kan dochter wel in het weekend doen. Opvallend was ook dat de gesprekken gevoerd werden door sociale professionals die verstand hebben van gesprekken voeren en die vooral luisteren. Dat levert heel andere antwoorden op.’

Petra van der Horst: ‘De mens achter de kwaal moet zichtbaar worden. Dat is voor gemeenten een nieuw fenomeen. Ik denk dat we te weinig doorvragen naar wat mensen echt willen. In de hele samenleving gaat het zo: iemand roept iets en we denken allemaal te begrijpen wat hij bedoelt. Maar als je het gesprek aangaat, dan kom je erachter dat wat mensen als eerste roepen meestal niet hun grootste behoefte weergeeft. Bovendien zijn veel mensen niet altijd in staat hun eerste behoeften en wensen aan te geven. In de dialoog en interactie met de ander kom je er pas echt achter wat iemand echt belangrijk vindt. Ga in gesprek, want dan neem je mensen mee in het heel andere vaarwater waar we nu in zitten.’

De Kanteling is dus nog niet afgerond?

Emmy van Brakel: ‘We zien helaas dat het proces van de Kanteling in veel gemeenten stopt. Zij denken: “De Kanteling is nu klaar, want nu komt de transitie.” Gemeenten vergeten dat kantelen een voorwaarde is voor de transitie, dat kantelen in de Wmo hetzelfde is als kantelen binnen de transitie. Het gaat om een andere manier van werken, om uitgaan van de vraag van mensen in plaats van het bestaande aanbod.’

Petra van der Horst: ‘Net als bij de Wmo zie je bij de transitie dat sommige gemeenten vanuit bezuiniging werken en andere gemeenten met een visie. Die laatste gemeenten leggen verbindingen tussen de Wmo en de Wet Werken naar Vermogen, de Wet op de Jeugdzorg, de Wet Sociale Werkvoorziening, enzovoort. In dat opzicht is het goed dat de transitie is uitgesteld. Gemeenten en instellingen kunnen deze maanden benutten om hun huidige aanbod te evalueren, om aan cli-

enten te vragen wat die ervan vinden en om nieuw aanbod te ontwikkelen.’

Hoe is getalsmatig de verhouding tussen enerzijds gemeenten die vooral bezuinigen en anderzijds gemeenten die echt anders gaan werken?

Petra van der Horst: ‘De groep gemeenten die nog onvoldoende visie heeft ontwikkeld en die vanuit angst opereert, is groter dan de groep die weet wat ze wil.’

Welke gemeenten geven het goede voorbeeld?

Emmy van Brakel: ‘Nijmegen. Eindhoven.’

Petra van der Horst: ‘Wijk bij Duurstede. Peel en Maas.’

Emmy van Brakel: ‘Leeuwarden. Enschede. Arnhem.’

Petra van der Horst: ‘Allemaal gemeenten waar ambtenaren en wethouders zitten die het veld kennen en connecties hebben en die vanuit kennis van de samenleving handelen.’

Emmy van Brakel: ‘En ze hebben lef.’

Is dat het geheim, goede wethouders en ambtenaren?

Beiden: ‘Ja.’

Petra van der Horst: ‘Daarnaast is een goede samenwerking met de betrokken burgers ook essentieel. Een goede gemeente biedt zekerheden aan mensen die echt afhankelijk zijn van de Wmo. Die gemeente kan goed inschatten aan welke doelgroepen bescherming moet worden geboden en waar mogelijkheden zijn om tot ontwikkeling te komen. Almere is een goed voorbeeld. Wethouder Ineke Smidt in Almere kent het veld, kent de doelgroepen, weet om hoeveel mensen het gaat, weet met welke instellingen ze wel en niet wil samenwerken. Als burgers zien dat een wethouder met kennis spreekt over de doelgroep, dat een wethouder weet waarover hij of zij het over heeft, dan geeft dat een veilig gevoel. Zo krijg je als wethouder gezag.’

Emmy van Brakel: ‘Een wethouder moet ruimte geven. Als de overheid zich terugtrekt, dan moet de gemeente die ruimte ook laten.’

Petra van der Horst: ‘Klopt. De gemeente kan het niet alleen. Maar er moet ook een maatschappelijk middenveld zijn inclusief cliënten- en patiëntenorganisaties en actieve burgers die dat willen veranderen. Want je kunt als gemeente wel alles op het bordje van het veld schuiven, maar dan moeten daar wel partijen actief zijn die niet denken dat de gemeente alleen

‘De mens achter de kwaal moet zichtbaar worden.
Dat is voor gemeenten een nieuw fenomeen’

maar wil bezuinigen en die zich verzetten. Nee, ze moeten de Kanteling en de transitie als een kans zien.'

Kunt u geen enkel begrip opbrengen voor gemeenten die fors bezuinigen? De uitgaven moeten toch beteugeld worden?

Petra van der Horst: 'Dat is waar. Maar ook al bezuinig je, je zult de komende jaren aan heel andere structuren moeten bouwen, structuren die toekomstbestendig zijn. Simpelweg bezuinigen is niet de oplossing om lange termijn. Het is in mijn beleving waanzinnig om te bezuinigen op welzijnsinstellingen. Je hoort mij niet zeggen dat die alleen maar geweldige dingen doen. Maar de infrastructuur van die welzijnsinstellingen zijn de komende jaren keihard nodig om een andersoortige overheid neer te zetten die de burger laat meedenken en meedoen. Je hebt buurthuizen nodig waar mensen samen kunnen komen en waar dingen kunnen gebeuren. Anders is er sprake van kapitaalsvernietiging.'

'Daarnaast denk ik dat het goed zou zijn als er veel meer nagedacht wordt over manieren om geldverspilling tegen te gaan dan over manieren om te bezuinigen. Het gaat altijd alleen maar over kosten drukken. Ik denk dat gemeenten met de cliëntenbeweging het gesprek moeten aangaan: "Als jullie wethouder waren en je zou keuzes moeten maken, aan welke verspillingen zouden jullie direct een einde maken?" Want geloof me, er is de afgelopen jaren heel veel geld verspild en dat gebeurt nog steeds. Cliënten kunnen prima aangeven waar het systeem wringt en verspilling veroorzaakt. Benut die kennis.'

Hoe zouden die cliëntenbeweging en andere belangenbehartigers zich in deze tijd van beperkte financiële middelen moeten opstellen?

Petra van der Horst: 'Ook zij moeten veel meer gaan nadenken vanuit de vraag in plaats van vanuit het aanbod. Ze moeten zich afvragen of ze niet een andere verantwoordelijkheid kunnen nemen dan alleen maar aangeven waar wensen en behoeftes en zorgen liggen.'

Is dat een taak van de Wmo-raad?

Petra van der Horst: 'Als Wmo-raad moet je nadenken over hoe je je doelgroepen zelf kunt betrekken en zo kunt activeren dat ze niet slechts consument zijn, maar ook co-producent. In mijn eigen woonplaats Wijk bij Duurstede zijn ouders van kinderen met een verstandelijke beperking bezig zelf dagopvang op te zetten. Ze vinden de huidige opvangmogelijkheden niet plezierig en hebben ideeën over hoe het ook zou kunnen. Ze betrekken daar zowel professionals als vrijwilligers bij en willen er vooral zelf heel nauw bij betrokken zijn. Ik denk ook aan zelfregiecentra in de psychiatrie, die de zelfregie van mensen versterken. Zo ontstaan steeds vaker nieuwe vormen van burgerinitiatieven die de zelfregie en maatschappelijke participatie van kwetsbare mensen willen vergroten. Mensen willen niet alleen consument zijn van diensten, maar zelf een voorziening creëren en in stand houden. Ik denk dus dat we daar als cliëntenbeweging, als belangenbehartigers en als Wmo-raden op moeten inspelen. Enerzijds moeten we bij de overheid aangeven wat er allemaal niet goed gaat en waar behoefte aan is. Anderzijds is de uitdaging om nu de overheid zich terugtrekt na te denken over hoe wij zelf voorzieningen kunnen aanbieden en al dan niet formaliseren. De Wmo, de Kanteling en de transitie bieden een uitstekende kans om zo'n nieuwe aanpak te creëren.'

Dit is 'de transitie'

Met de transitie AWBZ-begeleiding naar de Wmo (kortweg 'de transitie' of 'overheveling') wordt bedoeld op een plan van het kabinet-Rutte. Vanaf 1 januari 2013 zouden extramurale begeleiding, vervoer en kortdurend verblijf onderdeel uitmaken van de Wmo. In 2013 zou dat gelden voor nieuwe cliënten en voor mensen die een herindicatie aanvragen; vanaf 2014 voor alle bestaande cliënten. In de Wmo zou 'begeleiding' worden opgenomen als onderdeel van het compensatiebeginsel. Gemeenten zouden verantwoordelijk worden voor arrangementen die gericht zijn op participatie en zelfredzaamheid. Momenteel wordt begeleiding geleverd op basis van een individuele aanspraak waarbij de financiering en sturing vooral gericht is op het

product. Na de transitie zou het resultaat centraal staan.

Na de val van het kabinet-Rutte werd de transitie controversieel verklaard. De algemene verwachting is dat ook het volgende kabinet de transitie zal invoeren, eventueel in gewijzigde vorm.

Om de transitie van AWBZ-begeleiding naar de Wmo goed te laten verlopen, is het belangrijk dat gemeenten werken volgens de Kanteling-gedachte: de uitvoering van de Wmo moet zo worden gekanteld dat participatie centraal staat. Dat vraagt een nieuwe manier van denken en doen: niet vanuit bestaande voorzieningen, maar vanuit de persoon en vanuit maatwerkoplossingen.

Participatie in prestatieveld 7, 8 en 9

Bouwstenen voor

Meedenken en meepraten. De Wmo benadrukt het belang van de participatie van burgers bij gemeentelijk beleid. Maar sommige groepen zijn moeilijk bereikbaar, weten gemeenten en Wmo-raden uit ervaring. Hoe komen zij toch met hen in gesprek?

‘Moeilijk bereikbaar’. Zo worden dak- en thuislozen, zwerfjongeren, slachtoffers van huiselijk geweld, zorgmijders en mensen met een psychiatrische problematiek of verslaving vaak genoemd. Zij zijn minder (goed) georganiseerd en voelen zich vaak niet thuis in een vergadersetting. Ook zijn veel cliënten niet gewend om internet te gebruiken of beleidsstukken te lezen. Vaak hebben ze weinig tijd voor cliëntenparticipatie, omdat ze bezig zijn met overleven: zorgen voor voldoende eten, een slaapplek en veiligheid. Door eerdere ervaringen kan hun vertrouwen in instanties, zoals de gemeente, zijn geschaad. Dit maakt dat de beleidsparticipatie van deze doelgroepen anders is dan die van bijvoorbeeld ouderen of gehandicapten.

De zogenoemde ‘moeilijk bereikbare doelgroepen’ hebben echter vaak heel wat te vertellen. Zij hebben ervaring met verschillende gemeentelijke voorzieningen en ook ideeën over hoe het beter kan. Daardoor kunnen zij bijdragen aan beter beleid en gemeenten kennis bieden waaraan zij informatie van instellingen kunnen spiegelen. De maatschappelijke winst is ook dat de cliëntenparticipatie helpt om de beeldvorming over en weer te verbeteren. En dat het cliënten de mogelijkheid biedt om vaardigheden te oefenen en zo meer zelfvertrouwen te krijgen.

Geen blauwdruk, wel bouwstenen

De participatie van deze groepen heeft een belangrijke meerwaarde. Maar hoe bereik je hen? Bijna alle gemeenten (95%) hebben een Wmo-raad. Die sluiten over het algemeen minder goed aan bij de kenmerken van de cliënten van de prestatievelden 7, 8 en 9 van de Wmo dan informele en ongestructureerde vormen van overleg. Deze cliënten zijn in een kwart (of minder) van de Wmo-raden vertegenwoordigd (SCP, 2010). Ook als er sprake is van een eigen raad of klankbordgroep zijn er vaak drempels die cliënten

en beleidsmedewerkers moeten overwinnen voordat participatie tot zijn recht komt.

Er is geen blauwdruk, geen ultieme methode die altijd werkt als je met deze doelgroepen in contact wilt treden of de onderlinge communicatie wilt versterken. Wel zijn er bouwstenen die zeker bijdragen aan een betere onderlinge uitwisseling:

1. Aansluiten bij de leefwereld

Meer dan met andere doelgroepen is het belangrijk om op zo'n manier met elkaar in gesprek te gaan dat cliënten tot hun recht komen. Dit betekent niet dat de cliënten allesbepalend zijn, maar wel dat je beseft wat je van hen vraagt. Is het stadhuis een goede plek om af te spreken of is deze omgeving te formeel? Moet de agenda vooraf worden vastgesteld of kun je ook ruimte laten voor vrije uitwisseling van ideeën en ervaringen? En dekt de vergoeding wel de kosten die cliënten maken om te kunnen participeren?

Door aandacht te besteden aan deze punten toon je je betrokken bij de doelgroep. En dat is van groot belang bij mensen die het vertrouwen in zichzelf en hun omgeving (deels) zijn kwijtgeraakt.

Waar vind ik cliënten?

De eerste contacten met de doelgroep kunt u leggen door op bezoek te gaan bij instellingen voor maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, crisisopvang en verslavingszorg. Ook lokale cliëntenorganisaties, inloophuizen, maaltijdvoorzieningen, de Methadonbus of hangplekken zijn plaatsen waar u de doelgroep kunt vinden.

een goed gesprek



Deze foto gebruikt Panteia in haar campagne voor 'Tijd voor ontmoeting!', een bijeenkomst op 27 september in Zwolle over cliëntenparticipatie binnen de OGGz, verslavingszorg, maatschappelijke en vrouwenopvang. Volgens Panteia symboliseert het beeld dat je samen verder komt dan wanneer je het alleen probeert.

II. Benut sleutelfiguren

In de meeste gemeenten zijn er (ex-)cliënten, straatpastoors, hulpverleners of andere zogenoemde sleutelfiguren die u bij de doelgroep kunnen introduceren, kunnen helpen een vertrouwensband op te bouwen of adviseren over hoe u een onderwerp bespreekbaar maakt. De ervaring en het netwerk van deze mensen kan net de drempel verlagen en zo het participatieproces op gang brengen. Houd echter wel rekening met het imago van deze persoon: bij bepaalde mensen kan deze persoon wel helpend zijn, maar bij anderen wellicht niet. Probeer vanuit de sleutelfiguren het netwerk verder uit te bouwen, zodat cliëntenparticipatie niet beperkt blijft tot enkele personen. Dit heeft meteen als voordeel dat als één of een aantal deelnemers even niet actief kunnen deelnemen, u toch kunt rekenen op de inbreng van anderen.

III. Luister naar elkaar

Onbegrip kan cliëntenparticipatie behoorlijk in de weg staan. Geregeld mopperen cliënten en gemeenteambtenaren over elkaar. Het gaat dan bijvoorbeeld over de afwezigheid van personen bij een overleg, de late aanlevering van stukken en het gebrek (of juist een overschot) aan informatie.

Vaak wordt er weinig aandacht besteed aan waaróm de zaken gaan zoals ze gaan, terwijl dat juist veel helderheid en begrip kan opleveren. Zeker omdat de leefwerelden van cliënten en beleidsmedewerkers sterk van elkaar verschillen. Meer nog dan bij andere doelgroepen is het belangrijk om (zonder oordeel) naar elkaars verhaal te luisteren. En om steeds te blijven communiceren. Dus leg uit waarom de gemeente een voorstel niet kan uitvoeren of waarom het in de ogen van cliënten lang duurt voordat de gemeente(raad) een beslissing neemt.

Een kwestie van perspectief

Eén keer per jaar langs gaan bij cliënten in een instelling is voor een beleidsmedewerker niet ongebruikelijk, gezien het grote netwerk dat hij of zij heeft. Maar cliënten die meer bij de dag leven, zouden het idee kunnen krijgen dat zij nauwelijks contact hebben met de gemeente: 'Die zie ik nooit.'

IV. Vergoed kosten

Participeren kost tijd en vaak ook geld. Denk niet alleen aan reiskosten, maar ook aan kosten voor bijvoorbeeld printen, telefoon en internet. Mensen die dak- of thuisloos zijn, zijn voortdurend bezig met overleven. Zij hebben hun tijd nodig voor het vinden van een slaapplek en eten. Tijd is voor deze mensen kostbaar en zij hebben vaak al helemaal geen geld om te besteden aan bijeenkomsten. Een vergoeding kan de drempel om te participeren verlagen.

Het vaststellen van een geschikte vergoeding is vaak een kwestie van wikken en wegen, en verschilt per doelgroep. Een combinatie van een financiële vergoeding voor eventuele gemaakte kosten en een bedankje in natura kan een goede tegenprestatie zijn voor de inzet van cliënten. Dit geldt zeker wanneer het een vergoeding is waar hij/zij wat aan heeft. Dak- en thuislozen kunnen zich bijvoorbeeld geholpen voelen met een coupon voor de nachtopvang, terwijl vrouwen uit de vrouwenopvang juist blij zijn met iets leuks voor hun kinderen. Het helpt om cliënten te vragen met wat voor vergoeding zij geholpen zouden zijn.

V. Bouw het gesprek op

Een beleidsstuk voorleggen en bespreken kan de snelste weg lijken naar een beter beleidsstuk of advies, maar is bij aanvang van gezamenlijk overleg niet handig. Overleg vooral over wat mensen dagelijks bezighoudt, tegen welke knelpunten zij aanlopen en welke oplossingen zij zien. Dit kan tot verrassende nieuwe inzichten leiden die van grote meerwaarde zijn voor het beleid.

Kleine aanpassing, grote waarde

Uit informeel overleg tussen de gemeente Nijmegen en cliënten werd duidelijk dat het ontbreken van opvang voor hun hond voor sommige mensen die op straat leven een belemmering is om gebruik te maken van de opvang. Honden mogen immers niet mee in de opvang. Voor mensen wier vertrouwen in de wereld en de medemens ernstig is geschaad, is een hond een belangrijk maatje. De gemeente zocht een praktische oplossing. De honden worden nu opgevangen in een regulier dierenpension. De eigenaar kan zijn of haar dier daar bezoeken en uitlaten. De gemeente betaalt de kosten. De wetenschap dat hun dier goed verzorgd wordt en niet van hen wordt afgenomen, kan voor mensen het zetje zijn dat ze nodig hebben om zorg aan te nemen.

VI. Geef het de kans

Als het gezamenlijke gesprek niet meteen oplevert wat je als participatieraad of gemeente verwacht had of zou willen, bespreek dat dan. Het kan zijn dat er in het leven van de doelgroep andere zaken tijdelijk de aandacht vragen, waardoor er minder tijd en energie is voor cliëntenparticipatie. De Klankbordgroep Dak en Thuislozen uit Eindhoven kwam bijna stil te liggen toen één van de leden overleed. Na een tijdje pakten zij echter de draad weer op en nu zijn ze weer vol in gesprek met de gemeente. Maar wellicht moet je soms durven concluderen dat de gekozen werkwijze niet helemaal aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de verschillende deelnemers en dat aanpassingen nodig zijn of dat een andere vorm van beleidsparticipatie meer oplevert.

VII. Bied ondersteuning

Ondersteuning en coaching helpt cliënten bij het deelnemen aan overleg, zeker als er sprake is van meer structurele participatievormen. Het leven van cliënten is niet (altijd) stabiel. Een ondersteuner kan structuur aanbrengen en zorgen voor continuïteit op het moment dat een cliënt het moeilijk heeft. Daarnaast is er letterlijk een wereld van verschil tussen de leefwereld van de cliënt en die van de beleidsmedewerker. Een ondersteuner kan de vertaler zijn tussen de ene en de andere wereld. Dit voorkomt misverstanden en kan het wederzijds begrip vergroten.

Een risico is dat contacten vooral via de ondersteuner gaan verlopen. Om goed inzicht te krijgen in de doelgroep, is direct contact met hen echter van groot belang. Blijf dus altijd in gesprek met de mensen om wie het draait! De ondersteuner is er om cliënten te ondersteunen in het gesprek met de gemeente, niet om hen te vervangen.

Vertrouwen vinden

‘Mijn vertrouwen in de mens? Daar zit nog wel wat werk aan, hier en daar. Maar met de juiste begeleiding en begrip voor mijn situatie kom ik er wel. Die dingen vind ik bij Els als begeleidster en bij sommige leden van de Klankbordgroep Dak- en Thuislozen (KDET), dus mijn vertrouwen in de mens ga ik ook daarin vinden, dat weet ik zeker.’ Deelnemer KDET

Bron: ‘Zo wordt het spel gespeeld, Over empowerment en gemeenschap – een praktijkonderzoek’, Titus Schlatmann en Rob van Waarde

Congres ‘Tijd voor ontmoeting’

Op donderdag 27 september organiseert Panteia samen met de Werkplaats Maatschappelijke Opvang in Zwolle een congres over deelname aan de samenleving door de doelgroepen van prestatieveld 7, 8 en 9. In het programma is veel ruimte voor ontmoeting en het uitwisselen van kennis en ervaringen. Verder zijn er onder meer tips en trucs voor cliëntenparticipatie, persoonlijke verhalen op de zeepkist, films, een schildersatelier, gesprekken tijdens een Tea for two en een helpdesk voor vragen. Dit congres is mede mogelijk gemaakt door ZonMw. Voor informatie en aanmelding: www.panteia.nl/clientenparticipatie.

VIII. Vier de successen

Het lijkt een open deur, maar toch wordt het vaak vergeten: het vieren van elk succes, klein of groot. Cliëntenparticipatie is geen wondermiddel dat alle problemen in één klap oplost. Maar elke verbetering is er één. Concrete resultaten werken stimulerend voor het overleg en maken duidelijk waarvoor je met elkaar in gesprek bent.

Zin in meer!

Als u over de eerste drempels heen bent gestapt, dan zult u merken dat gesprekken met dak- en thuislozen, zwerfjongeren, zorgmijders, slachtoffers van huiselijk geweld en mensen met een verslaving uitermate boeiend en nuttig zijn. In het veld merkten we dat wanneer mensen er echt voor gaan en zich ervoor openstellen, drempels verdwijnen en er aan beide kanten enthousiasme ontstaat om samen te werken en er wat van te maken! ▲

De auteurs zijn beiden werkzaam bij Research voor Beleid.

RUIM 40 MILJOEN MENSEN OP DE VLUCHT

IN LANDEN ALS CONGO, KENIA, DARFUR IN
SOEDAN, SRI LANKA EN COLOMBIA ZIJN
MILJOENEN MENSEN OP DE VLUCHT.

GEEF VANDAAG NOG OP GIRO 999
of doneer online op www.vluchteling.nl

STICHTING
VLUCHTELING

giro

999

DEN HAAG



‘Wmo vraagt om ware professional’

Vakmanschap is sleutel tot Kanteling

Vakmanschap als stimulans voor zelfsturing: dat is het geheim van een goede uitvoering van de Kanteling, aldus dr. Nadja Jungmann en dr. Roeland van Geuns.

‘Effectieve uitvoering van de Wmo vraagt om een ware professional.’

Vijfjaar na de introductie van de Wmo is het gedachtegoed van de wet terug te vinden in de Wmo-beleidsplannen. Individuele voorzieningen worden alleen verstrekt als ze echt nodig zijn. En dat iemand een beperking heeft, is geen garantie voor verstreking.

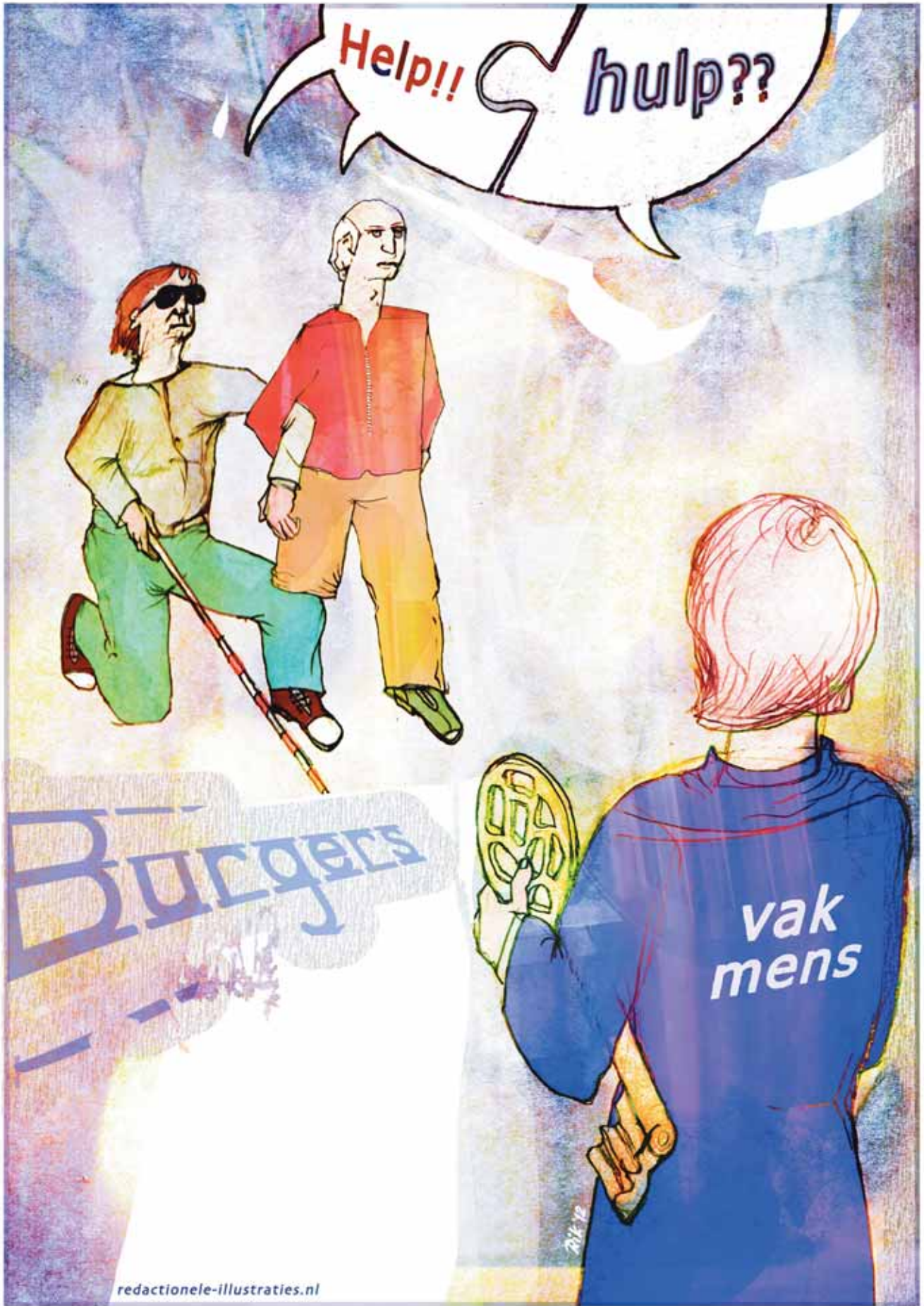
Wat betekent dit voor de uitvoerende professionals? Hoe achterhaal je de vraag achter de vraag? Hoe onderbouw je dat je de ene burger met een mobiliteitsbeperking een scootmobiel of traplift toekent en de andere niet? Door in de uitvoering nadrukkelijk in te zetten op vakmanschap als stimulans voor zelfsturing en door tegelijkertijd de nieuwe manier van werken te borgen via nieuwe sturingsmechanismen.

Vanuit de Wmo bezien zijn beperkingen in de eerste plaats gedrags- en contextvraagstukken. Een beperking is een technisch gegeven: iemand kan niet goed lopen, niet goed lezen of schrijven, overschat consequent zijn eigen kunnen en raakt daardoor in problemen. De Wmo-vraag die bij de beperking hoort, luidt of en zo ja welke ondersteuning er nodig is. In veel gevallen is het heel duidelijk. Om een bepaalde beperking te compenseren, is een bepaalde individuele voorziening noodzakelijk. In veel andere gevallen ligt de behoefte aan een voorziening een stuk genuanceerder. De beleving van de beperking, het niveau van iemands zelfsturing (mate waarin iemand in staat is het eigen leven te organiseren) en de omgeving spelen cruciale rollen in de vraag of en zo ja welke individuele voorzieningen noodzakelijk zijn. Maar de opgave voor de uitvoerders is gelijk. Zij moeten

samen met de burger nagaan wat er aan de hand is en welke ondersteuning daar het beste bij past. Met daarbij de even te-rechte als nadrukkelijke opdracht om in te zetten op minimale verstreking, op alleen verstrekken als het echt noodzakelijk is. Maar hebben we onze professionals voldoende voorzien van een (methodisch) kader om deze opgave op de beoogde wijze in te vullen?

Van proces- naar resultaatgericht

In bestuurskundige termen uitgedrukt: we vragen onze professionals om over te gaan van proces- naar resultaatgestuurd werken. Voorheen was de opdracht helder: de uitvoerende professional werd geacht de aanvraag in te nemen, te controleren en te zorgen voor afgifte van de voorziening (parkeervergunning, rollator, scootmobiel, enzovoort). Met de inzet van de Kanteling hebben we de uitvoerders een nieuwe opdracht gegeven. Zij moeten de vraag achter de vraag achterhalen, met de burger nagaan wat hij zelf kan organiseren en daar een passend aanbod bij bieden. Ze moeten dus in kaart brengen wat het resultaat moet zijn van de gemeentelijke ondersteuning, en de beschikbare voorzieningen in dat kader plaatsen. Dit betekent dat een uitvoerder bij twee mensen met dezelfde beperking een verschillend aanbod kan doen. De reden is dat er verschillen zijn in de context van de beperking. Zo kunnen twee personen die fysiek niet meer in staat zijn hun huis schoon te houden een verschillend antwoord krijgen op hun ondersteuningsvraag.



redactionele-illustraties.nl

Waar de een met de burendiensten kan ruilen (bijvoorbeeld: ik help jou met je financiële administratie als jij eenmaal per week bij mij stofzuigt en de ramen een paar keer per jaar lapt), daar heeft de ander geen passend netwerk en moet hij gebruik maken van formele ondersteuning betaald door de gemeente.

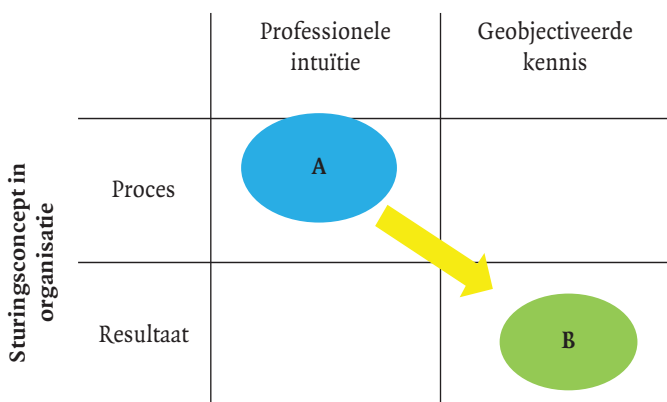
Hoe breng je als uitvoerend professional op individueel niveau in beeld welke ondersteuning echt nodig is, zonder dat je eigen intuïtie, overtuiging, 'klik' met een klant of druk van ketenpartners een rol speelt? Dat vraagt om een methodisch kader en om vakmanschap. Met een methodisch kader bedoelen we een uniforme manier van werken die de uitvoerende professionals onderschrijven. Vooralsnog is de diversiteit in de uitvoering van de keukentafelgesprekken, screenings- en intakegesprekken zeer groot. Sommige professionals voeren de gesprekken methodisch, maar er zijn nog nauwelijks gemeenten waar het methodisch werken een uniform karakter heeft. Kortom: het beleidsdoel (maximale inzet op zelfredzaamheid) is helder, maar in de invulling zijn substantiële verschillen tussen de ene en de andere professional. Als burger doet het er toe met wie je in gesprek komt, en dat is vanuit beleidsmatig oogpunt niet wenselijk. Een grotere uniformiteit van professioneel handelen is de verantwoordelijkheid van de uitvoerder en de organisatie.

Naar een methodisch kader

Hoe kom je tot een methodisch kader? Het moet minimaal bestaan uit kennis over c.q. inzicht in:

- De vraagstukken die zich aandienen: welke beïnvloedbare problemen zitten er achter de vraag van burgers om hulp?
- Kennis over de mogelijkheden van zelfsturing en regie: Hoe bepaal je in welke mate iemand in staat is zijn eigen leven in te richten, een ondersteunende omgeving te creëren en te handhaven? En in welke mate kun je binnen de ruimte die een screeningsfase biedt de zelfsturing van een burger zo vergroten dat de vraag om ondersteuning kan transformeren?
- De eigen rol in de screeningsfase: onderzoek in de reclassering en psychotherapie laat zien dat het er niet alleen toe doet welke aanpak wordt uitgevoerd, maar dat succes ook samenhangt met wie de aanpak uitvoert.

Weergegeven in een figuur pleiten wij voor de onderstaande ontwikkeling van A naar B:



Om deze ontwikkeling mogelijk te maken, moeten twee veranderingen plaatsvinden: een verschuiving van procesgericht- naar resultaatgericht werken én van werken op basis van ervaring en intuïtie naar methodisch en kennisgestuurd handelen. Wanneer we alleen de overgang maken van procesgericht naar resultaatgericht werken, creëren we voor uitvoerders een onmogelijke opgave: we geven hen namelijk geen passend gereedschap of nieuwe kennis. Bij een loodgieter vinden we het ook vanzelfsprekend dat hij beschikt over kennis van de riolering en over het juiste gereedschap. Het loslaten van procesgericht werken (innemen aanvraag, controleren, toekennen) vereist het agenderen van vakmanschap als fundament in de uitvoering.

Bewust bekwame beroepsgroep

Dit betoog is niet bedoeld als kritiek op het intuïtieve handelen die nu vaak het fundament vormt. Het was de afgelopen periode het beste wat voorhanden was. Bovendien handelden veel professionals ook in de afgelopen periode op een min of meer methodische en effectieve wijze: zij sneden in het contact met de burger de juiste onderwerpen aan, deden dat op de juiste toon, gaven mensen voldoende ruimte. Vaak zijn zij zich daar echter niet van bewust. In coachingstermen zouden we deze groep 'onbewust bekwaam' noemen. Een grote groep professionals is (on)bewust onbekwaam. Kennis en vaardigheden kunnen deze professionals helpen om de beleidsdoelen te realiseren en de onbewuste willekeur wegnemen die in de spreekkamers aanwezig is. Als we inzetten op vakmanschap, zetten we in op de ambitie om alle professionals bewust bekwaam te maken. En daar heeft iedereen baat bij: de burger (want het doet er niet meer toe met wie hij in gesprek komt), de professional (want die wil zijn werk zo goed mogelijk doen), de uitvoeringsorganisatie (want die wordt efficiënter en effectiever), en de gemeente (omdat de gewenste segmentatie van 'wie bieden we wat' wordt gerealiseerd).

Revival van vakmanschap

Het ontwikkelen van een kennisgestuurd methodisch kader is onderdeel van het inrichten van vakmanschap. In 2008 publiceerde Richard Sennet een boek over de 'ambachtsman' (oorspronkelijk getiteld 'The craftsman'). Hij omschrijft vakmanschap als volgt: 'Vakmanschap staat voor een duurzame, basale menselijke drijfveer: het verlangen om werk goed uit te voeren omwille van het werk zelf'.

In het sociale domein is een revival gaande van de waardering van vakmanschap. In de reclassering is vakmanschap een centraal onderwerp in de ontwikkeling van het werk. Nieuwe interventies moeten zich eerst bewezen hebben en er is veel aandacht voor de rol van de reclasseringsmedewerker in het resultaat. Het is niet alleen van belang welke aanpak je kiest, maar ook wie deze uitvoert.

Ook in re-integratie is de revival van vakmanschap zichtbaar. Hier bestond in de jaren zeventig en tachtig veel aandacht voor de uitvoerende professional. De Amerikaanse politoloog Michael Lipsky liet treffend de invloed van de 'street-level bureaucrat' zien. Afgelopen voorjaar startte Divosa het programma Vakmanschap, met als doel binnen twee jaar

We moeten inzetten op de ambitie om alle professionals bewust bekwaam te maken

de gemeentelijke re-integratiesector te professionaliseren. Vakmanschap is ook het fundament onder de activiteiten van Gilde Re-integratie en Gilde Schuldhulpverlening. Samen met gemeenten maakt een groep onderzoekers inzichtelijk wat de werkzame bestanddelen zijn van de interventies in de re-integratie en schuldhulpverlening.

Ook in het Wmo-veld krijgt vakmanschap steeds meer aandacht. Movisie werkt aan een database met effectieve interventies. Dat is een voorwaarde om te komen tot evidence based werken. Maar het is niet voldoende: kennis moet ook gebruikt worden.

Randvoorwaarden

Vakmanschap is niet alleen het domein van de vakman. Om als professional invulling te kunnen geven aan vakmanschap, moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Die kan de professional slechts gedeeltelijk zelf invullen. Bepalend voor de individuele invulling van vakmanschap is:

- De sector waarin de professional opereert
- De organisatie waarin hij of zij opereert
- Het individuele niveau van de professional.

Op sectorniveau moeten goede opleidingen zijn (met name op hbo-niveau) waarin zowel de vaardigheden als de kennis worden overgebracht op de toekomstige professionals. Vanwege de grote praktijkcomponent in deze opleidingen (stages, externe opdrachten) doet zich wel de paradox voor dat studenten het vaak deels moeten leren in organisaties die gekenmerkt worden door het 'oude werken'. Dit is een aandachtspunt voor zowel werkveld als opleidingen. Verder zijn op sectorniveau van belang de vorming van een beroepsorganisatie, van gedragsregels voor beroepsbeoefenaren en afspraken rondom bij- en nascholing. Als voorbeeld kunnen artsen en arbeidsdeskundigen gelden, die deze zaken hebben geregeld.

Professionals werken niet in het luchtledige. Of ze nu in loondienst werken of als zelfstandige, ze werken vrijwel altijd binnen een organisatie met regels en doelen. Een professional die meer kennisgestuurd en resultaatgericht moet werken, moet op een andere manier worden aangestuurd. Het gaat niet meer om doorlooptijden en middelen, maar om resultaten door toepassing van bewezen effectieve en efficiënte methodieken. Dat moet bewaakt en geborgd worden, maar niet op de traditionele manier, dus niet aan de hand van al dan niet ingevulde formulieren. Belangrijk is dat collega's gezamenlijk vaststellen dat de juiste beslissingen in de juiste situaties genomen zijn en dat het beoogde resultaat is gerealiseerd. Door elkaar aan te spreken tijdens intervisie en supervisie en door de resultaten daarvan te vertalen naar de eigen werkwijzen, is het mogelijk steeds beter te werken. De organisatie en de leidinggevende moeten dit faciliteren. De leidinggevende

moet een coach worden die de professionals aanspreekt op het resultaat en de manier waarop dat bereikt is.

Over de professional is hiervoor al het nodige gezegd. De ware vakman wil steeds beter worden en de burger die zijn hulpvraag stelt graag ondersteunen bij het voorzien in de eigen behoefte. Daarvoor moet hij wel beschikken over de juiste vaardigheden en instrumenten. Ook zoekt hij zijn collegae op om die doelen te bereiken. Een vakman kan dat alleen doen wanneer hij zelf zelfredzaam is; hoe kan hij anders de burger ondersteunen bij het zelfredzaam worden? De hulpverlener moet dienstverlener worden en zijn organisatie moet hem daartoe stimuleren. De vakman wordt niet meer aangestuurd door formulieren en vinkjes die al of niet gezet zijn, maar door het resultaat en de manier waarop dat resultaat is bereikt. In zijn vak is hij zelfsturend, werkt hij methodisch en op basis van de nieuwste kennis.

Sleutel voor succes

Wij vinden dat effectieve uitvoering binnen het sociaal domein, waaronder de Wmo, een andere uitvoerder vereist, namelijk een ware professional. Effectieve uitvoering vraagt ook om een andere uitvoeringsorganisatie, want professioneel handelen zonder een andere uitvoeringsorganisatie en aansturing is vrijwel onmogelijk. Omgekeerd vergt een effectieve uitvoeringsorganisatie ook echte professionals. Een vakman is iemand die beschikt over de state-of-the-art kennis en recente inzichten in de in te zetten vaardigheden. 'Kennisgestuurd' en 'resultaatgericht': dat zijn de kernbegrippen. Er moeten nog grote stappen worden gezet, want over de effectiviteit van interventies in het sociale domein is nog weinig bekend. Maar dat mag nooit een reden zijn om geen gebruik te maken van de kennis en inzichten die er wel zijn. Kennisinstituten, opleidingen en uitvoeringsorganisaties hebben een belangrijke verantwoordelijkheid en taak om de gewenste situatie dichterbij te brengen. Het is dus nodig meer en beter onderzoek te doen naar de effectiviteit van interventies en methodieken. Die kennis moet vervolgens meer en beter verspreid worden. De borging van de toepassing is een belangrijk aandachtspunt. Er moet vooral meer aandacht worden besteed aan de vraag hoe je een beter en meer gedifferentieerd beeld krijgt van klanten (screening), zodat overbodige of verkeerde interventies achterwege blijven.

Dit alles moet samenkomen bij de uitvoerende professional. Zijn inzet is de sleutel naar succes en effectiviteit. De individuele professional kan het niet op eigen houtje, maar zonder zijn bijdrage is het onmogelijk de beoogde resultaten te bereiken. ▲

Dr. Nadja Jungmann is lector Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht en eigenaar van Social Force. Dr. Roeland van Geuns is lector Armoede en Participatie en partner bij Regioplan.

Welzijn in Enschede en Nijmegen

‘Er is een radicale omslag nodig’

Nijmegen (163.000 inwoners) en Enschede (157.000) zoeken nieuwe manieren om zorg en welzijn dichterbij de burger te brengen. *WMO Magazine* sprak met Bert Frings, wethouder Welzijn in Nijmegen, en Hans Weggemans, directeur Wijkontwikkeling, Zorg en Welzijn in Enschede.

‘Als we zorg en welzijn zo laten als het nu is, dan hebben we straks minder dan we nu hebben,’ zegt wethouder Bert Frings (GroenLinks). ‘Mensen worden ouder, ze blijven langer thuis wonen, hun zorgvraag wordt complexer en ze zullen een steeds groter beroep doen op de zorgbudgetten. Als we deze ontwikkeling op zijn beloop laten, is in Nijmegen voor deze dienstverlening over 10 à 15 jaar het dubbele bedrag nodig in vergelijking met wat we nu nodig hebben. Dat is niet op te brengen. Dat moeten we niet eens willen opbrengen. Er is een radicale omslag nodig in het organiseren van de zorg. We moeten de bureaucratie terugdringen, de protocolisering een halt toeroepen en de trend van voortschrijdende juridificering ombuigen. Uitspraken als “Ik heb daar recht op” wil ik niet meer horen. Maar degenen die écht in de problemen zitten, kunnen op de gemeente blijven rekenen. Voor de laatste meerjarenbegroting heb ik van de gemeenteraad steun gekregen voor deze aanpak. In 2010 was het Wmo-budget in Nijmegen nog 71 miljoen euro, in 2014 gaan we terug naar 63 miljoen.’

Sociale wijkteams

In de Nijmeegse wijk Lindenholt startte in april 2012 een pilot rondom sociale wijkteams welzijn en zorg. Het college van B en W wil een samenhangend aanbod van zorg en welzijn op wijkniveau realiseren, waarbij de zorgvraag van bewoners centraal staat. In november 2011 stemde de gemeenteraad unaniem in met deze koerswijziging. Het doel van de wijkpilots is om gebruik te maken van bestaande diensten, netwerken en activiteiten in de wijk.

Het sociale wijkteam is gericht op mensen ‘die er even niet uitkomen’, zoals Frings de potentiële klantenkring typeert. ‘Dit team bestaat uit verschillende hulpverleners uit de eerstelijns zorg afkomstig van het algemeen maatschappelijk werk, ouderenwelzijn, wijkverpleging, opbouwwerk of MEE. Op grond van signalen van bijvoorbeeld de huisarts, de wijkagent of observaties van een leerkracht brengt een lid van het wijkteam een huisbezoekje aan het gezin. Zo nodig wordt direct na dit eerste contact lichte ondersteuning aan de cliënt geboden.

Wethouder Bert Frings: ‘Uitspraken als “Ik heb daar recht op” wil ik niet meer horen.’

De sociale wijkteams richten zich op meervoudige zorgaanvragen. Enkelvoudige aanvragen (zoals voor hulp bij het huishouden) blijven bij het Wmo-loket terecht komen. Drie maanden na de start telde het sociale wijkteam in Lindenholt (17.000 inwoners) dertig cliënten. 'Een duidelijk bewijs dat deze voorziening aanslaat,' aldus Bert Frings. 'Vanaf het eerste gesprek met de cliënt komt de vraag aan de orde hoe problemen opgelost kunnen worden met behulp van burens, vrienden en familie. Maar het sociale wijkteam bekijkt natuurlijk ook of onmiddellijk professionele hulp nodig is. Het wijkteam regelt vervolgens de zorg voor de cliënt en blijft de cliënt volgen'.

De leden van het sociale wijkteam worden door hun verschillende werkgevers twee dagen per week gedetacheerd. Ook administratief worden ze uit de formatie van hun werkgever gehaald. Zij hoeven dus geen 'productie te draaien' en voelen zich vrij om de dienstverlening volledig te scheiden van de eigen werkgever. 'Het is geen geheim dat samenwerkende organisaties soms eerst even keken wie het aan de zorg verbonden budget van de cliënt kon meenemen naar zijn werk-

kring,' aldus Bert Frings. 'En soms werd het werk verdeeld over de samenwerkende instellingen, waarbij niet altijd de vraag werd gesteld of daarmee de doelmatigheid en kwaliteit van zorg gediend was.'

Vanaf het eerste huisbezoek wordt het sociaal netwerk van de cliënt betrokken en mikken de sociale wijkteams op zelfregie van de cliënt, stelt Frings. Hij noemt het voorbeeld van een alleenstaande man van middelbare leeftijd met een totaal ontregeld huishouden en allerlei schulden voor wie uithuiszetting dreigde. Tijdens het eerste gesprek met een lid van het sociale wijkteam kwamen kansen in beeld voor een sociaal vangnet in de eigen omgeving van de man. Zo kon gedwongen verhuizing worden voorkomen.

Wijkcoaches

'Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor hun leven, het vinden van een baan en het opvoeden van kinderen, enzovoort. Alleen als mensen het echt niet meer zelf redden, biedt de gemeente steun. Dat is ons uitgangspunt.' Aan het woord is Hans Weggemans,



Bert Frings: 'Degenen die écht in de problemen zitten, kunnen op de gemeente blijven rekenen.' (Foto: Gemeente Nijmegen)

directeur Wijkontwikkeling, Zorg en Welzijn bij de gemeente Enschede. Enschede kantelt van een claimgericht verzorgingsklimaat naar een participatiemaatschappij. Voor hulp en bijstand aan burgers zijn eigen familie, de buurt en vitale verenigingen het eerst aan zet. 'De nulde lijn', noemt Weggemans deze kring rond de cliënt. Volgens hem kan veel meer zorg- en dienstverlening verricht worden door verenigingen, scholen, de kerk of moskee en het buurthuis. 'Enschede is bereid deze ondersteuning met maatregelen te stimuleren. Bij de bezuinigingen waar ook wij als gemeente Enschede niet aan ontkomen, hebben wij de budgetten van de welzijnsinstellingen met hun "outreaching" taak grotendeels gespaard. En om de burgerparticipatie te versterken zijn bestaande budgetten ter hoogte van 1,4 miljoen euro aan de wijkbewoners verstrekt. Met dit geld willen we het buurtwerk versterken en de "eigen kracht" van wijkbewoners. Maar als mensen er echt niet meer zelf of met behulp van hun netwerk uitkomen, biedt de overheid ondersteuning. Denk aan het zoeken naar werk, als iemand zorg nodig heeft, of als een woningaanpassing gewenst is.'

Bij deze ondersteuning geldt in Enschede de regel 'één per-

soon of huishouden, één plan.' En daarbij hoort ook één wijkcoach: degene die zorg draagt voor goede afstemming en coördinatie met alle betrokken organisaties. 'De wijkcoach is de vooruitgeschoven post van het wijkteam. Hij of zij bezoekt de multi-probleemhuishoudens, voert de gesprekken met de cliënt en stelt in een diagnose vast wat cliënt en hulpverlener van elkaar kunnen verwachten.' In Enschede zijn zo'n zestig wijkcoaches actief die zich ieder bezighouden met ongeveer 25 gezinnen.

De 'één persoon of huishouden, één plan'-werkwijze moet voorkomen dat burgers te maken krijgen met een stapeling van problemen. 'Wij willen de complexiteit van maatschappelijke ondersteuning terugdringen. Als een cliënt verscheidene problemen heeft en daarmee officieel onder verschillende regelingen valt, willen wij dat overzichtelijk houden. Aan onze professionals in de wijkteams leggen we zo weinig mogelijk beperkingen op en we geven hen maximaal mandaat om besluiten te nemen. We voorkomen bureaucratie en bedenken slimme oplossingen op uitvoeringsniveau. Je richten op één deelprobleem staat een goede aanpak in de weg.' ▲



Hans Weggemans: 'We voorkomen bureaucratie en bedenken slimme oplossingen op uitvoeringsniveau.' (Foto: Hans Schuurman.)



Vaste columnist Wim Peters is juridisch adviseur bij StimulanSZ, een onafhankelijke stichting die gemeenten ondersteunt bij het ontwikkelen en uitvoeren van een goed lokaal beleid voor de sociale zekerheid.

jurisprudentie

Wie betaalt woningaanpassingen?

Als iemand met een beperking na een gewijzigde gezinssituatie verhuist en in een nieuwe woning aanpassingen nodig heeft, moet de gemeente die dan betalen? Deze vraag werd onlangs voorgelegd aan de rechtbank in Leeuwarden.

Een vrouw is door haar handicap volledig rolstoelgebonden. Zij bewoont een appartement dat op haar situatie is aangepast. Maar dan gaat ze trouwen. Haar appartement is te klein om ook haar echtgenoot en zijn kinderen te huisvesten. Ze gaan op zoek naar een andere woning. Hun oog valt op een mooie woonboerderij op het platteland. Deze wordt met behulp van een hypotheek aangeschaft en als de boerderij betrokken is, doet de vrouw een aanvraag bij de gemeente. De gemeente wijst deze aanvraag af, omdat de vrouw verhuisde van een adequate naar een inadequate woning, terwijl zij van tevoren wist dat de woning niet adequaat was. Verder vindt de gemeente dat ze ook een geschikte woning had kunnen zoeken en vinden. Bovendien is ze financieel in staat de aanpassingen zelf te betalen. De vrouw gaat tegen dit besluit in bezwaar, maar de gemeente handhaaft het besluit. Daarop stapte de vrouw naar de rechtbank in Leeuwarden.

Oordeel rechtbank

De rechtbank is van oordeel dat verweerder (lees: de gemeente) zich op het standpunt heeft kunnen stellen 'dat van eiseres in redelijkheid gevergd kon worden dat zij

zelf voor een passende oplossing zorgt. Hierbij is van belang dat eiseres is verhuisd van een aangepaste woning naar een niet-aangepaste woning. Zij heeft weliswaar gesteld dat de woning niet meer geschikt was vanwege een gewijzigde gezinssamenstelling, maar dat neemt niet weg dat het op haar weg lag om zich bij het zoeken naar een nieuwe woning te laten leiden door de mate van geschiktheid van de woning in het licht van haar rolstoeltoegankelijkheid. Hierbij had zij een beroep kunnen doen op de gemeente om met haar naar een oplossing te zoeken. Gesteld noch gebleken is dat eiseres met spoed moest handelen omdat zij niet langer in haar aangepaste woning kon blijven wonen. Verweerder heeft gewezen op één concrete beschikbare en geschikte woning naar aanleiding van haar aanvraag.'

De rechtbank verwijst naar een recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep: 'De rechtbank verwijst - net als verweerder - naar de uitspraak van de CRvB van 21 mei 2012 (LJN: BW6810) waarin de Raad uit de parlementaire geschiedenis (meer in het bijzonder de memorie van toelichting Tweede Kamer 2004-2005, 30 131, nr. 3) afleidt dat de eigen verantwoordelijkheid van burgers een grote rol speelt. De gemeenten kunnen zorg dragen voor een goed samenhangend stelsel van ondersteuning van burgers die niet goed in staat zijn in bepaalde situatie zelf of samen met anderen een oplossing te realiseren. Voor die gevallen die door de burgers on-

mogelijk zelf kunnen worden geregeld, behoort de overheid verantwoordelijkheid te nemen. Dat laatste is dus niet het geval bij eiseres.'

De rechtbank voegt hier nog iets belangrijks aan toe: 'De rechtbank vindt het begrijpelijk dat eiseres zelf wil bepalen waar zij woont, maar is van oordeel dat de extra kosten die dat met zich meebrengt omdat de woning nog moet worden aangepast, in dit geval niet op verweerder kunnen worden afgewenteld.'

Pas op!

Het komt natuurlijk vaker voor dat mensen met een beperking moeten of willen verhuizen terwijl zij in een adequate woning wonen. Het is heel belangrijk dat zij zo snel mogelijk contact opnemen met de (nieuwe) gemeente. Doen ze dit niet, dan kan er heel wat mis gaan. Daarbij moeten ze zich realiseren dat er een eigen verantwoordelijkheid bestaat. En dat vragen gesteld kunnen worden als: Is de noodzaak tot verhuizing acuut? Is deze gemeente de enige mogelijk woongemeente? Zijn er geschikte woningen die als passend beschouwd kunnen worden? Ook vroeger kenden we al de regel dat verhuizen naar inadequaate vanuit een adequate woning niet zonder meer leidde tot aanpassingen. De Wmo - met de nadruk op eigen verantwoordelijkheid - scherpt dit nog eens aan!

Bij het ter perse gaan van deze WMO Magazine was de uitspraak van de rechtbank nog niet gepubliceerd.

‘Publiek-privaat werkt binnen de Wmo’

Veelbelovende voorbeelden

Wmo-beleid wordt toekomstbestendig en financieel houdbaar door binnen een publiek-private samenwerking krachten te bundelen, stelt Trudy Busweiler. Internationaal zijn er veelbelovende voorbeelden.

Een publiek-private samenwerking is een samenwerkingsverband tussen een overheidsorgaan en één of meerdere partijen buiten de publieke sector. Zo'n samenwerking wordt aangegaan omdat beide partijen er baat bij denken te hebben. De meest bekende meerwaarde van een publiek-private samenwerking is het financiële voordeel. Maar is dat het enige voordeel? Of zijn er ook publiek-private samenwerkingsverbanden denkbaar die aansluiten bij de vier belangrijkste doelstellingen van de Wmo: zelfredzaamheid bevorderen, participatie vergroten, actief burgerschap stimuleren en sociale samenhang verbeteren? Jazeker, zulke samenwerkingsverbanden zijn er.

Expertises samenvoegen

Een voorbeeld van een succesvolle publiek-private samenwerking in Nederland binnen het sociale domein is JOGG (Jongeren Op Gezond Gewicht). Het doel is het op een gezond gewicht brengen en houden van jongeren. De overheid en het bedrijfsleven

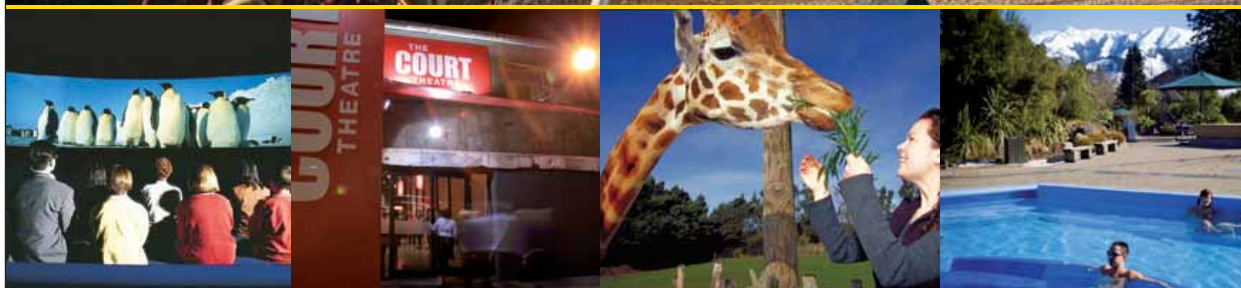
zetten zich in tegen overgewicht volgens de Franse EPODE-methode. EPODE staat voor ‘Ensemble, Prévenons l’Obésité Des Enfants’. Ofwel: ‘Laten we samen overgewicht bij kinderen aanpakken.’ De effectiviteit van de Franse aanpak ligt volgens onderzoekers in de combinatie van voorlichting en betrokkenheid van lokale partijen, zoals cateringbedrijven en sportclubs, waardoor het eetpatroon van gezinnen gunstig verandert.

De kracht van publiek-private samenwerking ligt in het bij elkaar brengen van uiteenlopende expertises. Zowel de publieke als de private betrokkenen beschikken over kennis, een netwerk, informatie, capaciteit en ervaring die zij kunnen bundelen. Doorgaans zijn commerciële partijen creatief en bedreven in marketing en communicatie. De kracht van de lokale overheid is onder andere onderhandelen, makelen en verbinden. Door gezamenlijk gebruik te maken van de lokaal beschikbare expertises kunnen ze aan maatschappelijke doelstellingen werken en concrete resultaten bereiken. Aan de hand van de beoogde resultaten worden

De kracht van publiek-private samenwerking is dat het uiteenlopende expertises bij elkaar brengt.

KIWIABLE LEISURE CARD

DISCOUNT INFORMATION BOOKLET



Discounted recreation opportunities throughout
Canterbury for disabled people



Christchurch
City Council 

De KiwiAble Leisure Card kwam tot stand dankzij samenwerking van de Nieuw-Zeelandse gemeente Christchurch met een adviesorganisatie, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Het doel van de pas is de kosten van deelname aan recreatie, sport en vrije tijd te verminderen voor mensen met een beperking.

de te leveren diensten en producten ontwikkeld. Deze manier van werken resulteert vaak in beleidsinnovaties die beter aansluiten bij de lokale situatie.

Niet nieuw

Publiek-private samenwerkingen zijn niet nieuw in Nederland. In 1986 werd publiek-private samenwerking opgenomen in het regeerakkoord. Daarop volgden in 1991 een aantal overheidsnota's op het gebied van ruimtelijke ordening, die vroegen om extra inzet wat betreft publiek-private samenwerking voor stedelijke vernieuwing. Zelfs de Verenigd Oost-Indische Compagnie (VOC), die in 1602 werd opgericht, was een publiek-privaat samenwerkingsverband. Een bezwaar tegen het bundelen van de verschillende expertises kan zijn dat de partijen werkzaam zijn in twee totaal verschillende sectoren. Elke sector heeft zijn eigen cultuur en financieringssysteem. Sommige mensen vrezen dat het publieke belang op het spel komt te staan en zijn ervan overtuigd dat private partijen gericht blijven op winstmaximalisatie. Anderen zijn terughoudend vanwege de angst voor verborgen agenda's. Dit leidt ertoe dat samenwerking tussen de twee 'werelden' complex kan zijn. Maar de jarenlange ervaring met de EPODE-methode bewijst dat zo'n samenwerking wel degelijk kan slagen. In de periode van 1992 tot 2004 zijn de resultaten van EPODE onderzocht. Gebleken is dat het percentage overgewicht in een aantal interventiesteden in vergelijking met de controlesteden gunstig afweek. De prevalentie van overgewicht was gehalveerd in de interventiesteden (8,8%) ten opzichte van de controlesteden (17,8%).

MVO

Om te komen tot een succesvolle publiek-private samenwerking moeten partijen willen samenwerken. Steeds meer private partijen richten zich op publiek-private samenwerking. Hun visie en houding ten opzichte van verschillen tussen mensen is veranderd. Zij zien verschillen niet langer als obstakel, maar als bron van mogelijkheden, nieuwe inzichten en inspiratie. Dit is het gevolg van de behoefte van mensen aan meer zelfstandigheid en eigen regie. Daarnaast speelt de behoefte van mensen om te participeren in en bij te dragen aan de maatschappij een rol. Deze veranderde attitude komt tot uiting in maatschappelijk betrokken en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Als publieke en private partijen bereid zijn om samen te werken, kunnen de motieven en belangen van de betrokkenen ver uiteen liggen, wat een interessant perspectief biedt. Wmo-doelstellingen hebben betrekking op het mogelijk maken van

participatie voor ieder individu, ook met een eventuele handicap of beperking. Deze maatschappelijke doelstellingen behoren tot de verantwoordelijkheid van de lokale overheid, terwijl de (economische) verantwoordelijkheid van de meeste bedrijven gericht is op continuïteit van de onderneming en het behalen van maximaal rendement uit investeringen. Het ligt daarom niet voor de hand dat bijvoorbeeld een papierfabriek zich inzet voor het bevorderen van participatie van mensen. Dat is immers niet in lijn met het bestaansrecht van de fabriek. Toch is gebleken dat bedrijven vertrouwen van consumenten, afnemers en investeerders winnen door maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Bedrijven kunnen dat bijvoorbeeld doen door zich te richten op publiek-private samenwerking. Dit vertoont overeenkomsten met de 'corporate community involvement'-gedachte, waarbij bedrijven verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van hun directe omgeving. Een voorbeeld is het bieden van werkevaringsplekken aan langdurig werklozen of het vergroten van de veiligheid op lokaal niveau. Deze gezamenlijke inzet voor maatschappelijke doelstellingen is interessant voor de lokale overheid, want zo'n samenwerking leidt tot wederkerigheid, waarmee alle partijen hun voordeel doen. Als bronnen schaars zijn, leidt dit sneller tot samenwerken dan tot een conflict tussen partijen. In tijden van transities, economische recessie en vergrijzing biedt het benutten van publiek-private samenwerking kansen.

Meer met minder

Samenwerking tussen partijen leidt tot meerwaarde, waardoor publiek-private samenwerking succesvol kan zijn. Voorwaarde is dat er sprake is van één of meerdere gezamenlijke doelen en van wederzijdse afhankelijkheid. Dit leidt ertoe dat de (lokale) overheid hetzelfde kan doen met minder middelen of meer met dezelfde hoeveelheid middelen. In de bouwsector is gebleken dat een publiek-private samenwerking kan leiden tot een tien tot twintig procent doelmatiger besteding van geld. Deze overtuiging wordt gedeeld door het meest recente kabinet-Rutte. In een reactie op een notitie van een Tweede Kamerlid schreef minister De Jager van Financiën: '... investeren in de kracht van Nederland met een scherp oog op de overheidsfinanciën. (...) Belangrijk is nauw samen te werken en kennis te delen zowel binnen de overheid als met het bedrijfsleven.' Het lijkt voor de hand liggend om voor publiek-private samenwerking te kiezen.

Maar de praktijk leert anders. Het aantal activiteiten gericht op publiek-private samenwerking is beperkt en vaak ontbreekt een

In Amerika lezen ouderen voor aan kinderen die in het ziekenhuis liggen.

structurele basis. Daarbij richten de publiek-private samenwerkingen in Nederland zich vooral op infrastructuur en huisvesting. Binnen het sociale domein komen dergelijke samenwerkingen niet of nauwelijks voor. JOGG is hierop een van de weinige uitzonderingen. In het buitenland zijn er allerlei veelbelovende praktijkvoorbeelden van publiek-private samenwerkingen die kunnen bijdragen aan de Wmo-doelstellingen.

ABCD-methode

We beginnen in Amerika. Daar wordt met behulp van de zogenoemde 'ABCD-methode' voorkomen dat een groep kwetsbare ouderen in een sociaal isolement raakt. De betreffende ouderen lezen enkele keren per week voor aan zieke kinderen in een ziekenhuis. Doordat deze ouderen iets kunnen betekenen voor de maatschappij voelen zij zich nuttig - en het is tevens een leuke dagbesteding. De ouderen gaan sociale verbanden aan met elkaar, de kinderen en hun familie. Ouders en familieleden van het zieke kind worden ontzien en ervaren steun. Daarnaast heeft onderzoek aangetoond dat afleiding voor kinderen, bijvoorbeeld in de vorm van voorlezen, kan leiden tot verminderde pijnbeleving of zelfs het voorkomen van pijn, wat gunstig is voor hun genezingsproces. Samenwerking tussen ziekenhuis, verzorgingshuis en uitgever of bibliotheek is hierbij wel essentieel.

De ABCD-methode kent meer succesvolle uitkomsten. Zo besloot een groep werkloze inwoners een arbeidsbureau te starten. De werkzaamheden varieerden van het trainen van werklozen tot het doorverwijzen naar werkgevers. Ruim 75 inwoners vonden dankzij dit initiatief een baan. Deze methode bood ook ruimte aan initiatieven door jongeren. Zo vond een groep jongeren 150 mensen bereid een park op te knappen. Ter ondersteuning van deze groep hielp een wijkagent bij het verkrijgen van subsidie om het buurthuis te renoveren.

Buurtdienst

Een veelbesproken Nederlandse Wmo-voorziening is de buurtdienst, zoals de burenhulpcentrale. Het doel is burenhulp beschikbaar stellen en informele netwerken opbouwen. Een mogelijke belemmering is vraagverlegenheid: het aanbod van geboden hulp kan groter zijn dan de vraag ernaar. In Amerika vonden Kretzmann en McKnight een oplossing in de ABCD-wijkontwikkelingsmethode (Assets Based Community Development), waarbij zij gebruik maakten van de ervaring dat wijkontwikkeling alleen succesvol kan zijn als inwoners zelf zich inzetten voor de zaken waar zij zelf behoefte aan hebben. Als er weinig of geen hulp van buitenaf was, bleken inwoners zelf aan de slag te gaan met hun wensen. Daarbij maakten de inwoners volgens de methode gebruik van de beschikbare middelen, zoals leegstaande panden, lokale ondernemers, onderwijs- en zorginstellingen.

Community development

Een aanpak in de Nieuw-Zeelandse stad Christchurch, genaamd community development, vertoont veel overeenkomsten met de ABCD-methode. De belangrijkste overeenkomst is de rol van de



Trudy Busweiler: 'Ga de uitdaging aan en ontdek wie samenwerkingspartners kunnen zijn.'

inwoners. Zij zetten zich in voor wijkontwikkeling, samenlevingsopbouw en (economische) activering. Sinds tien jaar zet de Nieuw-Zeelandse overheid zich in om kwetsbare groepen en minderheden in staat te stellen op een gelijkwaardige wijze deel te nemen aan de samenleving. Het beleid is gebaseerd op twee pijlers: maatregelen die de overheid neemt en initiatieven afkomstig en (grotendeels) georganiseerd door inwoners. Een voorbeeld van een landelijke overheidsvoorziening is de Kiwiable Leisure Card. Dit is een pas waarmee een begeleider van iemand met bijvoorbeeld een ernstige psychische beperking gratis toegang heeft tot onder andere musea, dierentuinen en zwembaden. Deze voorziening is tot stand gekomen dankzij samenwerking van de overheid met een adviesorganisatie, bedrijven en maatschappelijke organisaties.

Een ander voorbeeld van een Nieuw-Zeelandse overheidsmaatregel is het voornemen van de overheid om zoveel mogelijk leerlingen deel te laten nemen aan regulier onderwijs. Om dit te realiseren, krijgen leerlingen met beperkingen in het begin veel ondersteuning. Als er problemen ontstaan, wordt een expertteam ingeschakeld om een oplossing te zoeken. Hierdoor volgt maar liefst negentig procent van de leerlingen met een beperking regulier onderwijs in een reguliere klas. Ook hier is sprake van een divers samenwerkingsverband tussen onderwijsinstellingen, zorgaanbieders en de overheid.

Creatief organiseren

Samenwerking tussen partijen uit de publieke en private sector verloopt soms moeizaam. Toch zorgen zij samen voor een gekleurd palet aan expertises, die hen in staat stelt te komen tot (innovatieve) diensten en producten die in lijn zijn met de resultaten die ze vooraf samen hebben bepaald. Daarbij is het gunstig dat het bedrijfsleven een andere attitude heeft dan enkele jaren geleden, waardoor ruimte is voor verschillen tussen mensen. Het bedrijfsleven wil invulling geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, en publiek-private samenwerking is daarvoor een mooie mogelijkheid. De motieven en belangen van de betrokkenen blijven verschillend, maar dit is geen reden om ervan uit te gaan dat samenwerking niet mogelijk is. De voorbeelden in dit artikel tonen het tegendeel aan. De verschillen tussen de sectoren zijn een bron van inspiratie, mogelijkheden en kansen, waarmee positieve resultaten be-

haald kunnen worden, zowel maatschappelijk als economisch.

Kortom, ga de uitdaging aan en ontdek wie samenwerkingspartners kunnen zijn. Makelen, verbinden en interactie tussen diverse partijen, met verrassende uitkomsten in lijn met de Wmo-doelstellingen als resultaat. En besef dat geen enkele partij per definitie ongeschikt is als samenwerkingspartner. Het kan gaan om woningcorporaties die de kerntaak wonen en zorg hebben, banken die naast commercieel ook maatschappelijk betrokken willen zijn, of cafés, waarvan de sociale functie middels wetenschappelijk onderzoek is aangetoond. ▲

Trudy Busweiler rondde onlangs de opleiding Management in de Zorg af aan de Hogeschool Utrecht. Op internet en in boekhandels zijn allerlei handboeken en stappenplannen te krijgen voor het aangaan van een publiek-private samenwerking.

Literatuur

- Bolsenbroek, A., Houten, van D. (2010). *Werken aan een inclusieve samenleving. Goede praktijken* (1^e druk). Amsterdam: Nelissen.
- Bult-Spiering, M., Blaken, A., Dewulf, G. (2005). *Handboek publiek-private samenwerking*. Utrecht: Lemma.
- Jager, J.C. (2011). *Kamerbrief met reactie op notitie publiek private samenwerking*. Verkregen op 27-04-2012 van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/publiek-private-samenwerking/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2011/11/2kamberbrief-met-reactie-op-notitie-publiek-private-samenwerking.html>
- Jager-Vreugdenhil, M., Boven, S., Luiten, K., Leyder Havenstroom, K. (2008). *Ha Buurman, Ha Buurvrouw. Onderzoek naar de effectiviteit van de Zwolse pilots 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' op informele aandacht, hulp en zorg tussen burens*. Zwolle: Gereformeerde Hogeschool.
- Jonkman, C., Noordenburg, van D. (2011). *Niet-medicamenteuze handelingen*. Zijndracht: Stichting Kind en Pijn.
- Keuter, M. R. (2007). *Samenwerken: waar, wanneer en met wie?* Twente: Universiteit Twente.
- Kouwenhoven, V.P. (1991). *Publiek-private samenwerking: mode of model?* Delft: Eburon.
- Lemmers, L., Peters, L. (2002). *Publiek-private samenwerking*. In: Jansen, J. Schuit, A.J., Lucht, F. van der (red.). *Tijd voor gezond gedrag, bevordering van gezond gedrag bij specifieke groepen*, 216-224. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Lemstra, W. (1996). *Samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven: utopie of werkelijkheid? Bedrijfskunde – tijdschrift voor modern management*, vol. 68 afl. 3, 44-50.
- Lemstra, W. (1997). *Publiek-private samenwerking: een fenomeen tussen twee werelden*, inaugurele rede. Enschede: Universiteit Twente.
- Lubberding, J., Lievers, B. (2006). *De bestaansvoorwaarden* (5e druk), 41-83. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- McKnight, J.L., Kretzmann, J.P. (1993). *Building communities from the inside: A Path toward finding a community's assets*. Evanston, IL: Center for Urban Affairs and Policy Research, Northwestern University.
- Movisie (2011). *Verslag European Conference for Social Work Research 23 – 25 march 2011*. Geraadpleegd op 19-05-2012 van http://www.movisie.nl/onderwerpen/Effectieve_sociale_interventies_2012/docs/Verslag%20Europese%20conferentie.pdf
- Nationaal Kompas Volksgezondheid (2012a). *EPODE-aanpak in Nederland (JOGG), en andere landen*. Geraadpleegd op 27-04-2012 van <http://www.nationaalkompas.nl/preventie/gericht-op-gezondheidsdeterminanten/preventie-op-persoonsgebonden-kenmerken/lichaamsgewicht/detaildocumt-jogg-epode-aanpak/>.
- Nationaal Kompas Volksgezondheid (2012b). *Integraal gezondheidsbeleid: wie doet wat?* Geraadpleegd op 27-04-2012 van <http://www.nationaalkompas.nl/preventie/thema-s/integraal-gezondheidsbeleid/wie-doet-wat/>.
- Nossin, M. (2009). *Goedschaligheid en inclusie, over voordelen in de zorg aan mensen met een beperking*. In: SDW (red.), *Goedschaligheid in de (gehandicapten)zorg*. Roosendaal: SDW.
- Oomen, I., Dragt, W., Hengeveld, M. (2011). *Verkenning publiek-private maatschappelijke samenwerking (ppms) Kan PP(M)S een handvat zijn om innovatie en ondernemerschap van welzijn te stimuleren?* Enschede: Bureau HHM.
- Ramon, M. Lommez, A., Tafflet, M., Basdevant, A., Oppert, J.M., Bresson, J.L., Ducimetière, P., Charles, M.A., Borys, J.M. (2009). *Downward trends in the prevalence of childhood overweight in the setting of 12-year school- and community-based programmes*. *Public Health Nutrition*, 2009;12 (10) 1735-42.
- Rijksoverheid (2012a). *Maatschappelijk verantwoord ondernemen*. Geraadpleegd op 27-04-2012 van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen>.
- Rijksoverheid (2012b). *Publiek-private samenwerking*. Geraadpleegd op 27-04-2012 van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/publiek-private-samenwerking>.
- Schaaïj, J.P., Sterk, H. (2012). *Presentatie PPS support en PPS Netwerk Nederland. Pragmatische kennis & ervaring beschikbaar voor uw PPS-afwegingen en –projecten*. Gepresenteerd op PPS Conferentie, Zoetermeer, 19 april 2012.
- Storm, I. Savelkoul, M., Busch, M.C.M., Maas, J., Schuit, A.J. (2010). *Intersectoraal samenwerken in de aanpak van gezondheidsachterstanden: Een onderzoek onder zestien gemeenten in Nederland*. Bilthoven: RIVM.
- Ven, C. van de, Groot, M. de, Vries, S. de (2004). *Werk maken van diversiteit: tien tips*. *Management Executive*. In: Ven, van de C. (red.). (2006). *Personeelszaken: Diversiteitsbeleid in de praktijk*. Deventer: Kluwer.



Inkomenspolitiek is een must

Steeds meer landelijke taken worden gedelegeerd naar gemeenten. De Wmo is een van de beste voorbeelden. Delegeren gaat doorgaans gepaard met financiële kortingen, onder het mom van dat het op lokaal niveau efficiënter en goedkoper kan. Het gevolg is dat een steeds groter deel van de gemeentebegroting bestaat uit zaken die Wmo-gerelateerd zijn. Logisch dus dat lokaal discussies ontstaan over de toekomstbestendigheid en financierbaarheid van zorg en welzijn.

Dit debat werd tot nu toe alleen landelijk gevoerd. De landelijke politiek heeft vele knoppen om aan te draaien. Wat wordt wel en niet vergoed? Wat zit er in een 'verzekerd pakket'? Wat zijn eigen bijdragen? Welke belastingmaatregelen worden genomen? Wie voert iets uit? Wie controleert dat?

Ook de lokale politiek discussieert steeds meer over toekomstbestendigheid en financierbaarheid. Hoe richten we zaken zo wijkgericht mogelijk in? Hoe stimuleren we samenwerking? Hoe zorgen we voor een ander evenwicht tussen formele en informele oplossingen? Op zich terechte vraagstukken, waar veel winst te boeken is. Toch snap ik wel dat bestuurders op zoek zijn naar meer knoppen om aan te draaien.

Voor de zomervakantie was er in de (vak)media veel te doen over een gemeente die voorstelde dat mensen met een hoog inkomen zelf huishoudelijke zorg zouden betalen, terwijl mensen met een laag inkomen wel een gemeentelijke vergoeding zouden behouden. Zo ongeveer iedereen viel over deze gemeente heen. Op juridische gronden is het voorstel inmiddels teruggenomen. Het debat is daarmee doodgeslagen. Ik vind dat jammer.

Gemeenten zijn verplicht om te zorgen voor een sluitende begroting. Nu de vraag toeneemt en budgetten krimpen, moeten gemeenten maatregelen nemen. Ik vind het terecht dat zij bekijken wie wat het hardste nodig heeft en wie eventueel alternatieven tot zijn beschikking heeft. De discussie slaat helaas dood met het argument 'Gemeenten mogen geen inkomenspolitiek voeren, dat recht is voorbehouden aan de rijksoverheid.' Als dat standpunt het uitgangspunt is, ontstaan onwenselijke situaties. Kijk maar wat gemeenten op dit moment doen om de kosten in de klauwen te houden. Ze sluiten buurthuizen. Ze stimuleren via aanbestedingen soms onverantwoord lage prijzen voor diensten en daarmee

een lagere kwaliteit voor iedereen. Ze dwingen mensen te verhuizen in plaats van woningen aan te passen. Ze schrappen subsidies voor maatschappelijk nuttige en wenselijke voorzieningen en activiteiten, met als gevolg een stevige sanering in bijvoorbeeld het welzijnswerk. Het zijn stuk voor stuk voorbeelden van maatregelen die gemeenten juridisch uiteraard mogen nemen, maar die maatschappelijk gezien veel pijnlijker en onwenselijker zijn dan het voeren van inkomenspolitiek. We zitten helaas in een tijd waarin we moeten kiezen tussen kwaden. Bij decentralisatie van taken hoort decentralisatie van beleidsvrijheid. Gemeenten kennen tal van interne besluitvormingsprocessen, met inspraak, invloedrijke adviesclubs, en eens in de vier jaar de 'afrekening' via de stembus. Laat via die wegen het debat gevoerd worden en besluiten genomen worden, die uiteraard goed doordacht moeten zijn en waarbij ook rekening gehouden wordt met bijvoorbeeld stapelingen van eigen bijdragen. Maar gun gemeenten tegelijkertijd een groot palet van sturingsmogelijkheden. Wie steeds meer decentraliseert, moet ook het voeren van lokale inkomenspolitiek toestaan.

Bij decentralisatie van taken hoort
decentralisatie van beleidsvrijheid

Mijn allergie: vragenlijsten

In juli moest ik voor de vijfde keer mijn gehandicaptenparkeerkaart laten verlengen, die telkens voor vijf jaar wordt verstrekt. In het verleden was de balie van het lokale loket ettelijke keren een strijdtoneel. Dan verlangde een medewerker doodleuk een medische herkeuring door een 'onafhankelijke' instantie. Daarop heb ik één keer – met succes - de burgemeester die toevallig passeerde aan zijn jas getrokken. Een andere keer deed ik een beroep op de betrokken wethouder. En eenmaal – toen het landelijk beleid op dit gebied al veranderd was – dreigde ik met een stukje in een krant. Herkeuren vond ik onzinnig en geldverspilling. Vanwege de verstrekking van twee rolstoelen en de aanpassing van mijn woning beschikt de gemeente al bijna twee decennia over een dik sociaal-medisch dossier.

Deze keer dacht ik even, tussen de douchebeurt en mijn fysiotherapie door, de oude kaart in te wisselen voor een nieuw exemplaar. Enkele weken eerder had ik in het plaatselijk krantje gelezen dat de gemeente de herverstreking tegenwoordig standaard in één dag afhandelt. De kosten bedragen vijftig euro! Mijn idee was dat de gehandicaptenparkeerkaart zo veel kost omdat een medewerkster terstond aan de slag moet zodra een burger met een verzoek om verlenging voor de balie staat.

Wat had ik het mis.

Niet de medewerkster moest aan de slag, maar ik! Eerst met het betalen van de vijftig euro. Vervolgens kreeg ik een vragenformulier overhandigd. Eén blik op de inhoud leerde mij dat het allemaal vragen betrof waarvan de antwoorden te vinden zijn in het gemeentelijke dossier dat mijn naam, geboortedatum en BurgerServiceNummer draagt. Ik dacht aan mijn vijftig euro en informeerde waarom de medewerkster niet zelf dat formulier invulde aan de hand van mijn digitale dossier.

'Daar kan ik nu niet in. Naderhand toets ik uw antwoorden wel aan die informatie.' 'Ja, maar nu scheept u mij op met administratief werk; werk dat ook nog eens overbodig is. Geloof me, ik heb nog meer te doen vandaag.'

Mijn weerwoord deed er niet toe, ik moest aan het werk aan de tafel in het klantenservicecentrum van het gemeentehuis. En dus heb ik rebels mijn persoonsgegevens ingevuld, en vervolgens bij elke volgende vraag de woorden: 'Zie dossier'. Toch kreeg ik mijn nieuwe kaart mee, al kostte de herverstrekkingsprocedure alles bij elkaar een uur.

Weer thuis besprak ik – aan de keukentafel - de gang van zaken met mijn PGB-medewerkster, alias mijn persoonlijk assistente in de afgelopen achttien jaar. Hoe vaak heb ik in mijn carrière als 'cliënt', 'patiënt' en 'verzekerde' al formulierensets moeten invullen voor professionals werkzaam bij de gemeente, respectievelijk bij allerlei organisaties in de care- en de cure-sector? Vragenlijsten waarin het gaat om reeds bekende en beschikbare zorginformatie. Waarom bestuderen deze professionals niet eerst bestaande (digitale) dossiers? De hele gang van zaken in zorg- en welzijnsland spreekt zichzelf tegen. Aan de ene kant roepen ministers, staatssecretarissen, politici en bestuurders aanhoudend dat 'digitalisering van cliëntdossiers voorkomt dat cliënten telkens weer hetzelfde verhaal moeten vertellen. Nu staat de cliënt (echt) centraal.' Aan de andere kant signaleren mijn persoonlijk assistente en ik dat door de invoering en toename van het aantal elektronische dossiers het aantal vragenlijsten dat ik als 'cliënt', 'patiënt' en 'verzekerde' te verwerken krijg fors oploopt. Tegenwoordig ontvang ik, digitaal, per post, aan een balie of in een spreekkamer, één á twee formulierenset(s) per week: van AWBZ-zorgaanbieders, dokters en hun multidisciplinaire teams, zorgverzekeraars, leveranciers en fabrikanten van hulpmiddelen en medicijnen, rolstoelvervoerders, onderzoeksinstituten en universiteiten en van – last but not least - (koepels van) gehandicapten-, patiënten- en consumentenorganisaties.

De (gezondheids)zorg drijft tegenwoordig op vragenlijsten.

Tegendraads is ook het gegeven dat zodra bezoek aan een nieuwe poli van mijn ziekenhuis of een nieuwe klinische opname aan de orde is, het aantal medische vragenlijsten toeneemt. Dus juist op

Waarom bestuderen deze professionals niet eerst bestaande (digitale) dossiers?



Patiëntenorganisaties gebruiken hun achterban als informatiedatabank.

die momenten dat ik ziek(er) word, neemt mijn administratieve belasting toe en moet ik méér ‘ziekenwerk’ dan ooit verrichten. Zo moest ik tijdens mijn laatste klinische opname vanwege lymfoedeem op de eerste ochtend vier lijsten voor vier zorgdisciplines invullen en voorts dagelijks pijnvragen beantwoorden. Wat uiteindelijk met mijn informatie gedaan is, weet ik niet. De medische ontslagbrief omvatte slechts zes (standaard)zinnen: het ging om mijn persoonsgegevens, de periode dat ik opgenomen was geweest en het type therapieën en voorlichtingsbijeenkomsten dat ik gevolgd had (samen met twaalf lotgenoten). Over wat bijvoorbeeld mijn rolstoelgebruik betekent voor mijn lymfoedeem of hoe mijn pijnbestrijding eruit ziet, staat geen woord vermeld. Dit is toevallig wel informatie die mijn uniciteit als patiënt accentueert.

Door cliënten steeds weer op te zadelen met formulieren, is er sprake van overheveling van werk van de zorgprofessional naar de cliënt. In alledaagse professionele praktijken gebeurt dit onder de noemers ‘intake’, ‘screening’, ‘onderzoek’, ‘behandeling’, ‘evaluatie’ of ‘machtigingsaanvraag’. Dit ‘ziekenwerk’ komt bovenop al ‘het zelfmanagementwerk’ dat ik als multimorbide patiënt sowieso al dagelijks moet verrichten. De toename van ‘ziekenwerk’ zorgt er ironisch gezien inderdaad voor dat het patiëntschap centraal staat. Maar al verblijf ik in een (poli)klinische- of lokale zorgsetting, dan nog wil ik niet fulltime gereduceerd worden tot cliënt. Vóór alles wil ik een actieve burger zijn. Iemand die haar steentje bijdraagt aan de samenleving. Zelfs in een zorgsetting kan ik bijvoorbeeld dit stukje schrijven, maar dan moeten de professionals die daar werken mij wel de ruimte hiervoor geven.

Wat mij ook tegenstaat is het feit dat ik als cliënt nagenoeg alleen in het vizier kom als ‘informatieaftappunt’. Een informatieaftappunt waar professionals onder de noemer ‘verantwoorde zorg’ vrij over (denken te) kunnen beschikken. Vervolgens verdienen zij hun inkomen/subsidie/kwaliteitskeurmerk met het ‘toetsen’, ‘analyseren’, ‘interpreteren’, ‘samenvatten’ en ‘doorgeven’ van reacties van cliënten richting behandel-, beleid-, onderzoek- en financieringspraktijken. Slimme professionals noemen dit doorschuiven van administratieve (zorg)werkzaamheden richting cliënt ‘empowerment’, ‘versterking van zelfregie’, ‘coaching’ of ‘patiëntparticipatie’. Jargon dat ooit binnen de internationale gehandicapten- en patiëntenbeweging ontwikkeld en tot bloei gekomen is maar nadien onteigend is en tegenstrijdige betekenis heeft gekregen binnen wetenschappelijke en professionele zorg- en beleidsreferentiekaders.

Ook patiënten- en gehandicaptenorganisaties maken zich schuldig aan het gebruiken van hun achterban als informatiedatabank. Vroeger ontwikkelden werkgroepen en commissies, bemand door vrijwilligers met ervaringskennis, per levens- of beleidsterrein beleidsvisies en -plannen voor hun organisatie. Nu verzamelen door verenigingen en koepels ingehuurd professionals via de computer eigenhandig gefabriceerde formulierenets. Vragenlijsten gebaseerd op hun eigen normatieve referentiekader en de zorgsysteemcontext waarbinnen zij werken, niet of nauwelijks op de alledaagse ervaringen van mensen uit hun achterban, hun leefwerelden en hun unieke referentiekaders. Vervolgens vertalen deze professionals de uitkomsten in ‘collectieve belangenbehartiging’ richting de (de)centrale overheid, zijnde de belangrijkste financier.

Een voorbeeld van aanbodgerichte collectieve belangenbehartiging is te vinden in het krantenartikel ‘Automatische oprijplaat vaak defect. Rolstoeler kan gewoon de bus in’ (Limburger, 19 juli 2012). Een vertegenwoordiger van een provinciale koepel van gehandicaptenorganisaties legt de procedure uit: ‘Die procedure houdt in dat rolstoelgebruikers één uur van tevoren moet bellen en aangeven als ze met de lijndienst willen. Veolia [de regionale vervoerder, CB] zoekt dan uit of de plaat in de desbetreffende bus het wel of niet doet. Zo niet, dan wordt bekeken of de chauffeur nog een losse oprijplaat kan meenemen. Lukt ook dat niet, dan halen we de rolstoelgebruiker gewoon met een taxibusje op.’ Volgens een bestuurslid is deze procedure bij de rolstoelgebruikers bekend. ‘Zo dramatisch is het dus niet.’

Mijn eerste gedachte was: direct de provincie bellen en verzoeken om stopzetting van de subsidie van deze koepel. Met zo’n collectieve belangenbehartiger heb je geen vijanden meer nodig. Blijkbaar kennen medewerkers en bestuurders van deze koepel het verschil niet tussen openbaar vervoer en collectief aangepast regionaal vervoer. Om het maar helemaal niet te hebben over het referentiekader ‘inclusieve samenleving’, het kader dat de basis vormt van de emancipatiestrijd van gehandicapt Nederland.

Vanwege deze ervaringen krijgen professionals die mij nu nog benaderen met standaardformulierenets of vragenlijsten per omgaande de kous op de kop. Ik ben zelfs zo ver gegaan dat ik mijn actuele zorgprofessionals mondeling en schriftelijk heb verzocht in mijn elektronische dossiers onder allergieën te vermelden: ‘Vragenlijsten’.

Wie mij serieus wil nemen en respect wil tonen, die gaat open, betrokken en eerlijk het gesprek met mij aan. ▲

Ontvangt u al onze wekelijkse digitale nieuwsbrief?

WMO Magazine verschijnt zesmaal per jaar als tijdschrift op papier. Maar ook wekelijks als digitale nieuwsbrief!

Deze digitale *Nieuwsbrief WMO Magazine* bezorgt u elke week het laatste Wmo-nieuws. De combinatie van vakblad en wekelijkse digitale nieuwsbrief maakt dat u precies weet wat er speelt rondom de Wmo.

Ontvangt u wel het blad, maar nog niet de digitale nieuwsbrief?

Graag ontvangen wij van u het e-mailadres waarop u de digitale nieuwsbrief wilt ontvangen.

U kunt een e-mail sturen naar wmomagazine@y-publicaties.nl. Zet in de onderwerpregel 'WMO Nieuwsbrief', en vermeld in het bericht uw abonneenummer (dit vindt u op het adresetiket) of uw volledige adres.



Wilt u een abonnement op *WMO Magazine*, zowel het blad als de digitale nieuwsbrief? Ga naar www.y-publicaties.nl; onder 'Tijdschriften' vindt u *WMO Magazine*.

Uitgeverij Y-Publicaties | telefoon 020 520 60 60 | info@y-publicaties.nl



morgen zijn we er
nog dichterbij

Eén op de drie Nederlanders krijgt kanker. KWF Kankerbestrijding investeert daarom in wetenschappelijk onderzoek. En met resultaat. In 1949 overleefde slechts 25% van de patiënten de eerste vijf jaar en inmiddels is dat al 60%. Samen met uw hulp komen we steeds een stapje dichterbij.

Kijk vandaag nog op kwfkankerbestrijding.nl om te zien wat ú kunt doen.

iedereen verdient een morgen

KWF
KANKER
BESTRIJDING 