

## Rondetafelgesprek over persoonlijk plan

# Veel fans, weinig gebruikers: hoe kan dat?

Hoe kan het dat maar weinig mensen een persoonlijk plan opstellen? Eind 2016 nodigde 'Aandacht voor Iedereen' tien kenners uit die samen zochten naar verklaringen en oplossingen.

'Aandacht voor Iedereen' (kortweg AvI) wil graag prikkelen en onderwerpen op de agenda zetten waarvoor nog niet veel aandacht is. Het persoonlijk plan is zo'n onderwerp. Er wordt veel over gesproken en het heeft volop fans, omdat het kwetsbare mensen helpt de regie over hun leven te behouden. Toch worden persoonlijke plannen nog weinig opgesteld. Hoe komt dat? Is het jammer? En wat is eraan te doen? AvI organiseerde eind 2016 een rondetafelbijeenkomst: tien experts op het gebied van het persoonlijk plan wisselden van gedachten onder leiding van Petra van der Horst (programmamanager AvI). AvI organiseerde de rondetafel samen met het programma 'PG Werkt Samen Kwaliteit'. Dit samenwerkingsprogramma van het Landelijk Platform GGZ, Ieder(in) en Patiëntenfederatie Nederland richt zich op het versterken van de eigen regie van cliënten in zorg en welzijn.

### Bergkamp en Van Dijk

Voordat we tien personen aan het woord laten, gaat het eerst natuurlijk om deze vraag: wat is een persoonlijk plan? Het antwoord is te vinden in de Wmo 2015, want daarin kreeg het een plek. Dat was te danken aan de Tweede Kamerleden Vera Bergkamp (D66) en Otwin van Dijk (PvdA) en aan het amendement dat zij in maart 2014 indienden. Dat amendement zegt dat de cliënt het college van B en W een persoonlijk plan mag overhandigen waarin hij of zij – al dan niet tezamen met zijn of haar persoonlijke netwerk – de omstandigheden en de maatwerkvoorziening heeft beschreven die hij of zij wenst. Het gaat om een persoonlijk arrangement dat nodig is om zelfredzaam te kunnen zijn en te participeren. 'Hiermee komt de regie bij de burger te liggen,' voorspelden Bergkamp en Van Dijk. Door de cliënt een persoonlijk plan te laten opstellen, wordt de eigen regie en de betrokkenheid van het sociale

netwerk van cliënten in de Wmo versterkt. Ook draagt dit volgens de indieners bij aan de tevredenheid van cliënten over de zorg en ondersteuning die geboden wordt door de gemeente. Belangrijke toevoeging: 'Cliënten zijn zelf regievoerder en eigenaar van hun persoonlijk plan. Burgers hebben zelf de keuze op welke wijze en met welk(e) instrument(en) of methodiek(en) zij hun persoonlijke plan willen vormgeven.'

### Waarom worden er zo weinig persoonlijk plannen opgesteld?

Tot zover de bedoelingen van de beleidsmakers. Dan nu de praktijk, twee jaar nadat de Wmo 2015 van kracht werd. Die praktijk leert dat het persoonlijk plan maar weinig wordt opgesteld. Vandaar de vraag: hoe komt dat?

Corine Zijdeveld bevestigt dat er maar weinig persoonlijk plannen worden opgesteld. 'Uit onderzoek van AvI weten we al langer dat de bekendheid van het persoonlijk plan maar beperkt is. Zo'n plan vergt veel voorbereiding en reflectie vooraf.' Marieke Wollaars vertelt dat een collega van haar onderzoek deed bij gemeenten naar de bekendheid van het persoonlijk plan bij cliënten. 'Wat bleek? Bij twee van de drie gemeenten weet de cliënt niet van het bestaan van het persoonlijk plan. Dus kunnen ze er ook niet voor kiezen.' En Lilian Linders maakt een vergelijking met de zelfredzaamheidsmatrix, ook zo'n instrument dat bedoeld is om mensen te 'empoweren' ofwel 'in hun kracht te zetten'. Iedereen is vóór die matrix, vóór eigen kracht en vóór het versterken van iemands eigen netwerk, betoogt Linders. Maar de matrix gebruiken: ho maar. 'Sociale wijkteams gebruiken de zelfredzaamheidsmatrix vaak niet. De reden is dat hij niet aansluit bij de persoonlijke logica en persoonlijke situatie van de



Janny Bakker: 'De gestructureerde aanpak van het persoonlijk plan staat me tegen. Ik zet liever in op het goede gesprek.'

professional. Er is bovendien grote werkdruk. Elke dag komen er nieuwe casussen binnen, de workload is enorm. Ondertussen is de dynamiek in hun eigen organisaties groot: zo wordt soms het middenmanagement afgeschaft of worden professionals ondergebracht bij wijkteams. Dat zijn veel urgentere thema's dan een matrix. Bovendien wordt de matrix gezien als een meet-instrument: over een jaar komt de gemeente controleren wat de uitkomst ervan is. Ook dat weerhoudt mensen ervan om hem te gebruiken. Het zou zomaar kunnen dat tegen het persoonlijk plan ook zo wordt aangekeken.'

### Onontgonnen gebied

Wim van den Goor herkent het beeld dat cliënten weinig affiniteit hebben met het persoonlijk plan. 'Mij heeft nog geen enkele cliënt gevraagd naar een persoonlijk plan,' zegt hij. Ze moeten dus eerst eens weten dat het überhaupt bestaat. 'Veel cliënten weten amper wat een keukentafelgesprek is.' En het idee dat

ze zelf moeten nadenken, zegt Van den Goor, komt vaak niet eens in hen op. 'Een groot deel van de mensen vindt het lastig om zelf na te denken. Dat is ook niet zo vreemd, want mensen worden met al deze dingen pas geconfronteerd als er iets met ze is. En op dat moment willen ze antwoord op praktische vragen; reflecteren is dan niet een eerste reflex van mensen. We vragen dus te veel van ze, en dat komt door het verleden, toen we zelfstandig denken hebben afgepakt.' Van den Goor herinnert zich dat hij twintig jaar geleden een provinciaal congres bijwoonde in Noord-Brabant met de titel 'De regie over uw eigen leven'. Hij deed dat als directeur van een zorgorganisatie. Pas geleden zei Van den Goor tegen zijn opvolger: 'Ik hoop dat je via je medewerkers erin geslaagd bent om eigen regie voor elkaar te krijgen, maar wat cliënten betreft zijn we de afgelopen twintig jaar zeer weinig opgeschoten.' Van den Goor nu: 'Er zijn maar zeer weinig Lucille Werners. We overvragen mensen. Wij zeggen tegen keukentafelgespreksconsulenten: "Denk niet dat de cliënt al



Hans Blaauwbroek: 'Als een persoonlijk plan klaar is, hoe houd je dan als cliënt nog de regie?'

weet wat hij of zij wil." De taak van professionals is om cliënten zelfvertrouwen te geven. Dat geldt met name voor de ouderen, want wat jongere cliënten kennen de weg beter.'

### Op idee gebracht

Het verhaal van Van den Goor zet Lilian Linders aan het denken. Dan zegt ze: 'Zelfs wij met ons tieners zouden eerst heel diep moeten nadenken voordat we weten wat we in ons eigen persoonlijk plan willen opnemen.' Hans Blaauwbroek gaat zelfs nog een stapje verder: als hij zichzelf de vraag zou stellen 'Zou ik een persoonlijk plan gaan maken als ik hulpbehoevend word?', dan is zijn antwoord ontkennend. 'Wat mij zou weerhouden, is dat het opstellen van zo'n plan een gestructureerde aanpak vergt. Het begint met waardeoriëntatie: Wat vind ik belangrijk? Dan stel je doelen op. En vervolgens formuleer je de stappen die daarbij horen. Maar zo'n manier van denken is mij eigenlijk vreemd. Ik ben iemand die kriskras door al die vragen heen zou gaan – alles behalve gestructureerd dus.' Wethouder Janny Bakker kan zich erin vinden: 'Ook mij staat de gestructureerde aanpak tegen. Ik zet veel liever in op het goede gesprek.'

Blaauwbroek vermoedt dat hij pas aan een persoonlijk plan zou gaan denken als iemand hem aan de hand zou nemen, zoals zijn partner of een cliëntondersteuner. 'Ik zou door anderen op het idee gebracht moeten worden om een persoonlijk plan op te stellen. En dat is best verrassend als je weet dat ik in mijn dagelijks

werk regelmatig een persoonlijk plan help opstellen. Maar bij mijn eigen belevingswereld sluit het niet aan.'

Marijke Hempenius: 'Wij van Ieder(in) hebben samen met Per Saldo een speciale workshop ontwikkeld over het persoonlijk plan en vervolgens georganiseerd in Huizen, Wijk bij Duurstede en De Ronde Venen. Het blijkt erg lastig te zijn om mensen in gesprek te laten gaan. "Moet ik een hele middag meedoen aan een workshop voor drie uur huishoudelijke hulp?" vroegen ze. Mensen hebben niet direct in de gaten wat de meerwaarde is van de workshop en het persoonlijk plan, namelijk dat het over veel méér gaat dan huishoudelijke hulp. Toch blijkt dat mensen na de workshop vinden dat ze beter voorbereid naar het gesprek met de gemeente gaan. Veel deelnemers ervaren de workshop als een hulpmiddel om duidelijk te maken wat er voor hen nodig is om het leven te leiden dat ze graag willen leiden.'

Ook Trees Flapper onderschrijft dat ouderen maar mondjesmaat bekend zijn met het persoonlijk plan. 'Ik spreek met inwoners bij een project in Friesland en het valt mij op dat de meeste cliënten berusten in hun situatie. Het hele begrip "eigen regie" is hen onbekend. Over vragen als "Wat is je wens?" en "Wat wil je?" hadden ze nog nooit nagedacht. Het is onontgonnen gebied.'

Toch heeft Flapper goed nieuws: ze heeft een methode leren kennen die mensen wél aan het denken zet over wat ze willen en wensen. Het gaat om de dialoogmethode, waarmee Flapper ervaring opdoet binnen het programma "Zorg Verandert", het

## Irma Slomp: 'Ik maak het mee dat gemeenten cliëntondersteuners weigeren bij het keukentafelgesprek'

vierjarig (verander)programma dat mensen bijstaat in hun zoektocht naar betere, passende oplossingen. Een dialoog houdt in dat (in dit geval oudere) mensen twee uur lang onder leiding van een gespreksleider met elkaar in gesprek gaan. 'Tijdens zo'n dialoog stellen we hen wél de vragen "Wat is je wens?", "Wat wil je?" en "Wie of wat heeft u nodig om dat te bereiken?". En weet je wat het grappige is? Als je hen die vragen stelt, leven ze enorm op! De dialoog, waarbij je twee uur de tijd neemt om naar elkaar te luisteren, zorgt voor veiligheid en dat levert wél antwoorden op. Maar als je de vraag nooit stelt, komt het ook nooit tot een persoonlijk plan.' De onbekendheid met het fenomeen persoonlijk plan is dus groot: dat is de belangrijkste verklaring voor het feit dat het weinig wordt opgesteld.

### Wat is de rol van gemeente en consulenten?

Wat is de rol van de gemeente? En zou die anders kunnen of moeten? 'Als je de consulent een te grote rol toebedeelt, wordt het persoonlijk plan niet ervaren als een passende oplossing,' meent Corine Zijderveld. 'Stel bijvoorbeeld dat je beperkt bent in je mobiliteit, maar graag binnenshuis bent en daar veel doet. Dan is mobiliteit buitenshuis misschien wel helemaal geen prioriteit voor je. Dan ontvang je liever mensen thuis en ben je al heel erg geholpen als er vóór 9 uur 's ochtends verzorging bij je langs komt.'

Irma Slomp plaatst op basis van eigen ervaringen vraagtekens bij de rol van de consulent: 'Ik maak het mee dat gemeenten cliëntondersteuners weigeren bij het keukentafelgesprek. Of dat de consulent maar één uur heeft uitgetrokken voor het keukentafelgesprek. Of dat de consulent tijdens het keukentafelgesprek zegt: "Mevrouw, dat wat uw kind voorheen kreeg, is helaas vanaf nu niet meer haalbaar." Ook denkt de gemeente niet levensbreed, de potjes "onderwijs" en "thuis" zijn vaak strikt gescheiden. Het gaat dus niet over het leven van een mens, maar over bestaande systemen. Die twee corresponderen niet.'

Daar wil de vertegenwoordiger van 'de gemeente' wel op reageren: 'Ik herken deze verhalen over consulenten niet,' zegt Janny Bakker. Ze is dan ook wethouder in Huizen, dat vanaf de introductie van de Wmo in 2007 landelijk bekend werd als een voorbeeldgemeente, vanwege de vraaggerichte aanpak en vraagvolgende financiering. Toen de gemeenten op 1 januari 2015 ook nog verantwoordelijk werden voor de Jeugdwet en de Participatiewet, besloot Bakker lunchgesprekken te gaan voeren met de consulenten. 'Ik wilde van hen zelf horen hoe ze met onze

inwoners omgaan.' Vooraf had ze het idee dat consulenten die van de Sociale Dienst af kwamen nog erg volgens de letter van de regels zouden werken, dat Wmo-consulenten het goed deden, en dat consulenten Jeugd nog aanbodgestuurd zouden denken. Maar de wethouder werd aangenaam verrast. 'Uit de gesprekken werd mij duidelijk dat alle consulenten niets liever willen dan het brede gesprek voeren en dat ze het graag willen hebben over wat mensen echt nodig hebben. In de praktijk bleek het echter vaak niet te lukken om de burger te bieden wat hij vroeg. Dat kwam doordat onze systemen en processen de juiste oplossingen in de weg stonden. Dat was niet altijd werkelijk het geval, maar de consulenten dachten het wel vaak. Of ze waren bang om na een interne kwaliteitscontrole teruggefloten te worden. Maar de consulenten zelf zijn in mijn ervaring zelden een sta-in-de-weg om de cliënt de regie te geven.'

## Deelnemers ronde tafel persoonlijk plan

**Janny Bakker** is coördinerend wethouder sociaal domein in Huizen.

**Hans Blaauwbroek** is coördinator van PG Werkt Samen, programmalijn Kwaliteit.

**Trees Flapper** is adviseur sociaal domein.

**Marijke Hempenius** is beleidsmedewerker bij Leder(In).

**Wim van den Goor** is adviseur bij Aandacht voor Iedereen (AvI).

**Marthijn Laterveer** is coördinator bij LOC zeggenschap in zorg.

**Lilian Linders** is lector beroepsinnovatie social work bij Fontys Hogeschool Sociale Studies.

**Irma Slomp** is eigenaar van 'JEK - Je eigen keus', praktijk voor ambulante begeleiding voor kinderen met een beperking en/of leerstoornis.

**Marieke Wollaars** is coördinator zelfmanagement bij het Landelijk Platform GGz.

**Corine Zijderveld** is beleidsmedewerker bij Patiëntenfederatie Nederland.

## Twee werelden

Het gesprek verbreedt zich vervolgens van 'de consulent' naar 'de gemeente', om precies te zijn naar de verhouding tussen gemeente en cliënten. Volgens Marijke Hempenius is er sprake van twee verschillende werelden: er is de gemeente die aanbod maakt, en er is de cliënt die via het keukentafelgesprek toegang wil krijgen tot dat aanbod. De kunst is echter om de cliënt te laten aansturen wat hij of zij nodig heeft. 'Maar omdat er twee werelden zijn, is er geen connectie,' meent Hempenius. 'De professional moet in gesprek met de cliënt aangeven hoe de oplossing voor de cliënt eruit ziet. Dat zou het doel moeten zijn.'

Irma Slomp, die zich richt op jongeren en hun ouders, sluit zich daarbij aan: 'De aansluiting tussen het plan en de praktijk is zelden groot. Ik zeg wel eens tegen ouders: "Droom eens hoe de toekomst van je kind eruit ziet." Dat lukt vaak niet, omdat veel ouders simpelweg niet verder vooruit kunnen of willen kijken dan pakweg één

jaar. Het persoonlijk plan is dus meer iets voor de lange termijn of als tweede stap nadat je "brandjes hebt geblust".'

Lilian Linders pleit voor wederzijds vertrouwen: 'Ik hoor cliënten zeggen dat ze niet hun hele hebben en houden op tafel gaan leggen, want "eigen kracht" kan tegen ze gebruikt worden.' Sterker nog, aldus Wim van den Goor: 'Veel ouderen zijn bang voor de overheid. De basisgedachte is: "Ze moeten iets van me", en dat begint al bij de huishoudelijke hulp.'

Janny Bakker spreekt van een 'cultuurkwestie': 'Bij ons in Huizen bleken herindicaties soms tot frustratie te leiden bij cliënten. Daarom vragen onze consultants hen nu: "Hoeveel uur denkt u te gaan gebruiken?" Vrijwel altijd krijg je dan een eerlijk antwoord en zelden vragen mensen heel veel. Dus laten we dat als uitgangspunt nemen: dat de burger niet veel vraagt van ons.' Wim van den Goor kan zich vinden in de woorden van Janny Bakker: 'Goede communicatie is enorm belangrijk. Een voorwaarde is dat er een

## Tien hartenkreten

**'Wat wilt u per se inbrengen richting belangenbehartigers en gemeenten?' Dat was de laatste vraag aan de tien deelnemers aan het rondetafelgesprek over het persoonlijk plan. Dit zijn hun 'hartenkreten'.**

Janny Bakker: 'Laat het persoonlijk plan de motivatie zijn voor de beschikking. Als je het gesprek goed voert en vragen beantwoordt, moet dat kunnen. Kom uit het regeldenken.'

Hans Blaauwbroek: 'Zorg voor eenheid in beleid. In de praktijk staan gemeentelijke afdelingen niet altijd in dezelfde stand. Het komt dan voor dat de backoffice zegt: "Dat gaan we zo niet doen."'

Trees Flapper: 'Straal als gemeente consistentie uit. Ga het gesprek open aan. Richt je op de gespreksvoering en het contact, het plan is niet meer dan een sluitstuk. Vraag dus: "Wat heeft u nodig voor een mooie dag?" Alles wat je communiceert, moet die vraag uitstralen. En het persoonlijk plan moet van jezelf zijn. Het woord "plan" suggereert dat het gaat om iets dat buiten jezelf ligt. Maar je moet je eigenaar voelen. Het is belangrijk dat mensen zelf hun plan schrijven, want alleen dan voelen ze zich eigenaar. Mensen stellen zich al snel onbewust afhankelijk op. Maar ze kunnen het prima zelf.'

Wim van den Goor: 'Je moet als gemeente mensen niet in hun kracht zetten, maar in hun waarde laten. Ik raad gemeenten en consultants aan eerst een gesprek te houden om vertrouwen te winnen en daarna pas een gesprek over het plan. En zorg dat het plan nooit naar de beschikking toe geschreven wordt.'

Marijke Hempenius: 'Verbind het plan aan een open dialoog. Benut mogelijke cliëntondersteuning of

mantelzorg of het sociale netwerk. Laat de burger zelf sturing geven. Geef consultants handelingsvrijheid, regelruimte en een potje geld.'

Marthijn Laterveer: 'Richt je niet zozeer op het persoonlijk plan. Richt je op de vraag hoe je boven tafel krijgt wat iemand belangrijk vindt en wat zijn omgeving belangrijk vindt. Daarvoor zijn diverse vormen mogelijk, waaronder het persoonlijk plan. Stem je methode af op de persoon. En betrek ook het sociale netwerk bij het gesprek, bijvoorbeeld de partner of de burens. Zij zien ook dingen.'

Lilian Linders: 'Geef je consultants de ruimte en het vertrouwen om het op hun eigen manier te doen.'

Irma Slomp: 'Deze generatie ouderen heeft vaak schade ondervonden en pijn. Daardoor wordt een consulent niet met open vizier ontvangen. Werk eraan dat consultants vertrouwen krijgen.'

Marieke Wollaars: 'Geef bij de uitnodiging direct aan dat het persoonlijk plan een optie is, plus onafhankelijke cliëntondersteuning. Het plan is van iemand zelf, niet van de gemeente.'

Corine Zijdeveld: 'Geef ook mensen de ruimte, bijvoorbeeld als je de afspraak voor het gesprek bevestigt: vraag mensen om van tevoren al na te denken over wensen en dromen, en wijs op hulpmiddelen zoals de website mijnkwaliteitvanleven.nl. Stimuleer het zelf nadenken, geef het de ruimte, geef mensen vertrouwen. En bied aan dat ze iemand mogen meenemen.'



Marieke Wollaars: 'Waar blijft de onafhankelijke cliëntondersteuner als het digitaal leefplein straks van start gaat?'

gelijkwaardig gesprek ontstaat. Als dat het geval is, dan vraag iemand minder dan wanneer je als consulent het gesprek ingaat met een houding van: "Met welk probleem zit u?". Vraag in plaats daarvan: "Hoe gaat het met u?".

Hans Blaauwbroek: 'In het keukentafelgesprek kunnen het persoonlijk plan en de "systeemwereld" bij elkaar komen.'

### En hoe moet het verder na gesprek en plan?

Tegelijkertijd ziet Hans Blaauwbroek een gevaar: dat als een persoonlijk plan klaar is het in 'het systeem' terecht komt. Maar dan? 'Dan gaat het meestal een eigen leven leiden,' vindt Blaauwbroek, 'dan drijft het weg, gaan anderen ermee aan de haal, zoals de gemeente of de zorgaanbieder. Hoe houd je dan als cliënt nog de regie?'

Janny Bakker snapt waar Blaauwbroek op doelt. 'Wat er nu te vaak gebeurt, is dat het keukentafelgesprek en eventueel het persoonlijk plan een onpersoonlijk invullijstje opleveren. Maar dat is nou net niet mijn bedoeling. Ik wil een open gesprek, géén invullijstje. Ik wil dat we vragen hoe het met iemand gaat. Een voorziening of

oplossing rolt er dan aan het einde wel uit.' Bakker wil dat een consulent in gesprek met een cliënt tot oplossingen komt waar die persoon gelukkig van wordt. 'Dat is voor mij waar het om gaat. Maar nu is het nog zo dat de consulent drie uur nodig heeft om de oplossing die iemand gelukkig maakt binnen de regels te persen. De vraag is dus: hoe zorgen we ervoor dat de professional met hart voor mensen het gesprek aangaat en dat het antwoord op de vraag "Waar wordt deze persoon gelukkig van?" meteen ook de handtekening onder de beschikking is?'

Bakker heeft haar hoop gevestigd op het 'digitaal leefplein', dat gegevensuitwisseling tussen partijen in het sociaal domein mogelijk maakt en waarmee Huizen vanaf 1 januari 2017 werkt. 'Het idee is dat het persoonlijk plan leidt tot een gesprek met de consulent, waarna de gemeente geen motivering meer hoeft te maken, maar het plan meteen als motivering geldt. Daarmee schaffen we de chagrijnig stemmende bureaucratie af die bestaat uit het schrijven van een gespreksverslag, een onderzoeksverslag en een beschikking. Gebruik het persoonlijk plan om de beschikking te motiveren.'

Marieke Wollaars ziet in deze aanpak een gevaar: 'Het persoonlijk plan moet van mensen zelf zijn, hebben we al gezegd. En Wim van den Goor signaleert wantrouwen bij veel cliënten jegens de overheid. Waar blijft de onafhankelijke cliëntondersteuner als het digitaal leefplein straks van start gaat?' Janny Bakker: 'Ik ben vóór goede cliëntondersteuning. Maar onze consulenten moeten óók onafhankelijk zijn. Zij zijn oké. Laten we stoppen met het wantrouwen jegens de gemeente.'

### Tijd voor andere taal

Voor 'stoppen met wantrouwen' is behalve wederzijds vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen consulent en cliënt nog iets nodig, meent Marthijn Laterveer: ander taalgebruik. 'De term "persoonlijk plan" schrikt mensen af,' zegt hij. 'Persoonlijk contact is altijd beter dan een plan. Ik zie veel voordelen in interactie tussen mensen, maar dan wel gedacht vanuit wat mensen nodig hebben. Wat tegenwoordig steeds vaker gebeurt, is dat mensen hun levensverhaal opschrijven of laten opschrijven. Dat kan het opstapje zijn naar een persoonlijk plan.'

Janny Bakker stemt van harte in met Laterveers pleidooi: 'In bestuurlijke logica wordt gedacht in systemen en geldstromen. Consulenten denken vanuit een sociale logica. De consulent vraagt bijvoorbeeld aan een cliënt: "Waar bent u bang voor?" Als dat gewoon benoemd mag worden, dan krijg je een ander gesprek. Wethouders moeten dat stimuleren en zorgen voor een cultuuromslag.' Daarbij hoort ook volgens Bakker het gebruik van andere taal: 'Wat ik van mijn gesprekken met alle consulenten heb geleerd, is dat het heel belangrijk is dat we nieuwe woorden gaan vinden. Dus gebruik inderdaad niet "plan". Stop met "cliëntondersteuning". Zulke termen schrikken mensen af. "Levensverhaal" klinkt sympathiek. "Wat is jouw levensverhaal, wat is je droom, wat is van betekenis, waar ben je goed in? Wat vind je leuk om te doen? Wat heb je van de gemeente nodig om je droom te realiseren?'" Die andere taal kunnen wij als wethouders en ambtenaren niet bedenken, dat moeten cliënten en professionals samen doen.' ▲