

Het Gesprek

Tweede bouwsteen voor een nieuwe modelverordening voorzieningen Wmo

1. Inleiding

Voor u ligt de tweede uitgave van de Expertgroep Verordening. Deze Expertgroep, waarin VNG, CG-Raad en CSO samenwerken, heeft daarmee de tweede bouwsteen voor de nieuwe modelverordening Wmo ontwikkeld. Ging de eerste bouwsteen over het Denken in resultaten, in deze brochure werken we het Gesprek verder uit.

Het was indertijd staatssecretaris Ross die het begrip 'het gesprek aan de keukentafel' introduceerde. Het werd daarmee een gevleugelde uitdrukking in Wmo-land. Het staat voor zorgvuldig onderzoek, een goede analyse, breed kijken, samen zoeken naar oplossingen. Het gaat om het afstappen van het claimdenken en het uitgaan van de eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid.

In deze brochure maken we nadrukkelijk onderscheid tussen enerzijds: het samen bespreken van de ondersteuningsbehoefte, het vaststellen van het te bereiken resultaat en de mogelijke oplossingen daartoe, en anderzijds: het beoordelen van een aanvraag. Het eerste noemen we het Gesprek, het tweede beoordeling. Hoe breed het Gesprek over de ondersteuningsbehoefte is, zal van situatie tot situatie verschillen. Het Gesprek en de formele beoordeling van een individuele aanvraag zijn daarmee verschillende zaken, ook al loopt het in de praktijk wel eens door elkaar. De nieuwe modelverordening voorzieningen Wmo gaat allereerst over het gesprek en vervolgens over de individuele voorzieningen en de regels die daarvoor gelden. De Algemene Wet Bestuursrecht is daarop dan ook van toepassing.

Het is zeker niet de bedoeling met de nieuwe werkwijze voor vertraging te zorgen. Integendeel. Juist door in een vroeg stadium de ondersteuningsbehoefte van de burger goed te inventariseren, kan eventueel de nodige formele procedure, nu of later, vlotter doorlopen worden. Het is van belang te laten blijken dat er vaart gezet wordt achter het oplossen van een probleem.

2. Doel en functie van het Gesprek

Wanneer een burger problemen ondervindt bij zijn zelfredzaamheid of deelname aan de samenleving zal hij op zoek gaan naar ondersteuning. Soms ook vindt de omgeving, bijvoorbeeld de partner, de kinderen, de burens dat ondersteuning gezocht moet worden. In de praktijk zien we dat mensen zich tot de gemeente wenden met de vraag een bepaalde voorziening te verstrekken. De mededeling is dan bijvoorbeeld: ik houd van koken, maar het lukt me niet meer ervoor te zorgen dat ik het eten in huis heb. Daarom wordt een scootmobiel aangevraagd. De gemeente moet dit als een aanvraag beschouwen en binnen de wettelijke termijnen afhandelen. Het is echter de kunst om breder te gaan kijken en te bezien welke oplossingen tot het gewenste resultaat: 'eten in huis' kunnen leiden.

In het kader van de Kanteling willen we het daarom anders gaan doen. We willen – behoudens uitzonderingen – eerst een Gesprek om de ondersteuningsbehoefte helder te krijgen, samen het te bereiken resultaat vast te stellen en de oplossingen die daarbij horen. Dat kunnen naast 'algemene' ook individuele voorzieningen met een formele indicatie zijn.

Voor een aanvraag kan worden ingediend, moet idealiter een Gesprek plaatsvinden. Van dat Gesprek komt een verslag, dat beide partijen ondertekenen. Vervolgens speelt dat verslag een rol in de verdere procedure.

Een gesprek kan over van alles gaan. Maar dit Gesprek gaat over de invulling van de compensatieplicht van gemeenten. Daarom beperken we ons in deze brochure en in deze bouwsteen tot een Gesprek in het kader van de 8 resultaten zoals we die in de eerste bouwsteen hebben genoemd:

1. Iedere burger kan wonen in een schoon en leefbaar huis.
2. Iedere burger kan wonen in een voor hem/ haar geschikt huis.
3. Iedere burger kan beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften.
4. Iedere burger kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding.
5. Iedere burger kan thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren.
6. Iedere burger kan zich verplaatsen in, om en nabij het huis.
7. Iedere burger kan zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel.
8. Iedere burger heeft de mogelijkheid om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten.

Het doel van het Gesprek is derhalve het vaststellen van de ondersteuningsbehoefte met het oog op een of meer te bereiken resultaten en de oplossingen die daarbij passen, inclusief de eigen mogelijkheden, alles binnen het kader van de compensatieplicht.

De functie van het Gesprek en van het verslag zijn helder: het is ook de voorbereiding op een mogelijke formele aanvraag. Uit het verslag blijkt in ieder geval welke voorliggende, algemene, algemeen gebruikelijke, collectieve en waar nodig en mogelijk welke individuele voorzieningen en activiteiten mogelijk en beschikbaar zijn ter oplossing van het probleem. Bij de beoordeling van een eventuele vraag naar een individuele voorziening zal hier dan rekening mee worden gehouden.

3. Van aanvragen naar vragen

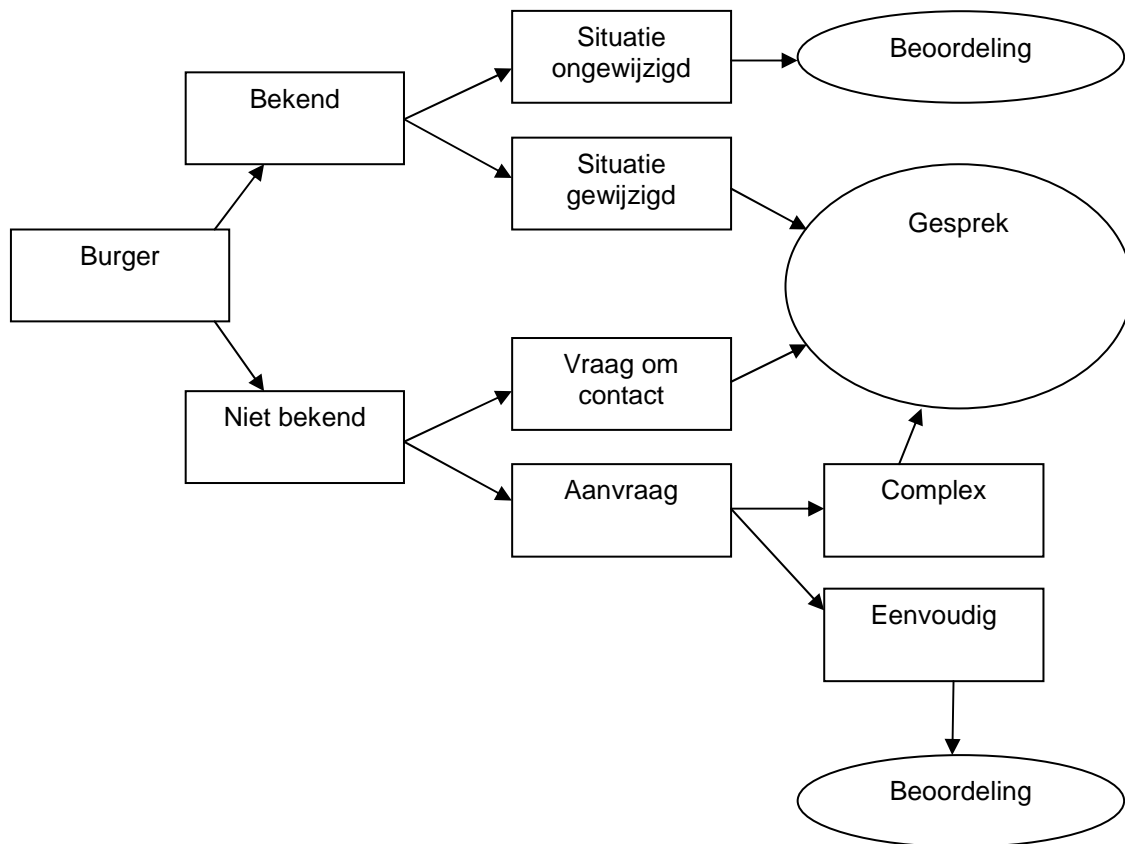
Steeds meer gemeenten, bijvoorbeeld Doetinchem en Eindhoven, gaan ertoe over om de formele aanvraagprocedure voor een bepaalde voorziening naar achteren te schuiven. Zij starten, net als Regelhulp (www.regelhulp.nl) dat aangeeft, met een vraag om een Gesprek of een vraag om contact. Omdat iemand problemen ondervindt waar hij een oplossing voor wil, zoekt hij contact. Het startpunt van het Gesprek is op deze wijze ook meer open, omdat niet een bepaalde voorziening, zoals de scooter uit ons voorbeeld, centraal staat maar het probleem van de boodschappen.

De hoofdlijn is daarom: eerst vragen om contact, dan een Gesprek om de ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen. Daarna eventueel een aanvraag voor een bepaalde voorziening. Maar er zijn twee uitzonderingen op deze regel:

1. Als een burger dat brede Gesprek niet wil, om wat voor reden dan ook. Hij heeft het volste recht om een aanvraag voor een bepaalde voorziening in te dienen, dat toe te lichten en te laten beoordelen.

2. Als de gemeente al dan niet in samenspraak met de burger dat Gesprek niet zinvol acht. Bijvoorbeeld, omdat de burger al voldoende bekend is bij de gemeente en het om een herhalingsaanvraag gaat. Of omdat de gemeente het beleid heeft voor bepaalde groepen burgers aanvragen vrijwel automatisch te accorderen (bijvoorbeeld alle 75-plussers 2 uur HH per week). Of omdat het om een kortdurende voorziening gaat (2 weken HH na ziekenhuisopname). Of omdat een externe partij (revalidatiearts bijvoorbeeld) zeer specifiek heeft aangegeven wat nodig is (de rolstoel) en zich geen andere problemen voordoet.

Doetinchem heeft een instrument ontwikkeld om snel en eenvoudig te bekijken of een breed Gesprek al dan niet zinvol is. Een eerste onderscheid wordt gemaakt tussen burgers die al bekend zijn en burgers die nog niet bekend zijn. Burgers die nog niet eerder in contact zijn geweest met het Wmo-loket krijgen in principe allemaal een Gesprek. Tenzij het direct duidelijk is dat het een eenvoudige en enkelvoudige vraag betreft. Bij een burger die al in beeld is bij het Wmo-loket van de gemeente wordt gekeken of zijn situatie substantieel veranderd is of niet. Als er sprake is van een nieuwe ondersteuningsvraag van de burger krijgt hij (opnieuw) een Gesprek. In schema ziet dat er zo uit:



Voor alle duidelijkheid vermelden we dat ook als afgezien wordt van een breed Gesprek rekening moet worden gehouden met de persoonlijke omstandigheden of te wel de persoonskenmerken en behoeften van de burger/ aanvrager. De rechter is daar zeer duidelijk in. Een aanvraag voor een gesloten buitenwagen afwijzen met als enige reden dat van het collectieve aanvullend vervoer gebruik gemaakt kan worden, kan niet meer. Eerst moet in ieder geval de vervoersbehoefte in kaart worden gebracht. Vervolgens wordt het te verwachten resultaat benoemd en dan volgt een oplossing op maat.

4. Waar gaat het Gesprek over?

Het zal voor beide partijen heel helder moeten zijn waarom het Gesprek plaatsvindt. Daarmee komen we tot de volgende punten die aan de orde moeten komen:

1. Doel van het Gesprek
2. Bevoegdheid gesprekspartner
3. Problemen bij zelfredzaamheid en participatie
4. Ervaren beperking, chronisch psychisch of psychosociaal probleem
5. Te bereiken resultaat
6. Oplossingsmogelijkheden:
 - Inzet eigen kracht en mobiliseren/ inzet eigen netwerk
 - Wettelijk voorliggende voorzieningen
 - Algemeen gebruikelijke voorzieningen
 - Collectieve of algemene voorzieningen
 - Individuele voorzieningen
7. Het arrangement
8. De afsluiting van het gesprek met het verslag
9. Vervolgstappen

4.1 Doel van het Gesprek

Het is goed om aan het begin van het Gesprek de wederzijdse bedoelingen en verwachtingen volstrekt helder te hebben. Voor zover dat van een burger met problemen gevraagd kan worden natuurlijk. Het gaat immers niet om het beoordelen van een aanvraag maar om het samen bespreken van de problemen, het te bereiken resultaat en de ondersteuningsbehoefte. Essentieel is dat de burger weet, dat in het Gesprek geen formele aanvraag gedaan wordt (tenzij het lokaal zo geregeld is) en dat er geen formele beoordeling van een aanvraag plaatsvindt, maar dat het Gesprek de voorbereiding is van een mogelijke aanvraag. Het Gesprek is niet vrijblijvend en belangrijk voor burger en gemeente. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat het verslag gebruikt wordt als onderbouwing van de aanvraag en vanaf dat moment onderdeel is van de aanvraagprocedure.

4.2 Bevoegdheid gesprekspartner

Gaat het om de brede ondersteuningsbehoefte, dan moet duidelijk zijn wat tot de competentie van de gespreksvoerder behoort. Mag die uitsluitend samen met de burger de problemen inventariseren en een te bereiken resultaat formuleren of mag de gespreksvoerder, naast het benoemen van oplossingen, deze ook daadwerkelijk realiseren. Of sommige wel en andere niet. Mag betrokkene een indicatiebesluit nemen voor een individuele voorziening als onderdeel van het arrangement van oplossingen of mag de gespreksvoerder daar alleen over adviseren, of gaat zelfs dat te ver. Mag hij alleen zeggen: daar ga ik niet over maar ik zorg dat uw gegevens bij de desbetreffende persoon terecht komen. Kortom: het moet duidelijk zijn.

De verschillende opties hebben voor- en nadelen. Als de burger weet dat iemand beslissingsbevoegdheid heeft betreffende een bepaalde voorziening wil hij het Gesprek wellicht daarheen leiden dat hij de voorziening ook krijgt. De gespreksvoerder zal wellicht ook meer geneigd zijn die richting op te sturen. Als iemand geen enkele beslissingsbevoegdheid heeft zal de burger kunnen denken: ik verdoe mijn tijd. Dan is het aan de gespreksvoerder om toch een zinvol Gesprek te voeren. Het moet zeker tot de taak van de gesprekspartner gerekend worden dat hij inzicht geeft in zijn bevoegdheid, helder en duidelijk uitlegt hoe de procedure is van aanmelding, Gesprek, een mogelijke aanvraag en de wijze waarop een aanvraag wordt beoordeeld. Deze informatie kan benut worden om een open ruimte te scheppen om het Gesprek te voeren. Bij de verkenning kan alles aan de orde komen, is alles bespreekbaar, omdat er op dat moment geen formele beoordeling plaats vindt. Bij de informatie aan de burger hoort ook het managen van verwachtingen.

4.3 Problemen bij zelfredzaamheid en participatie

Hier raken we de kern. Het is de kunst om tijdens het Gesprek helder te krijgen waar de burger tegen aan loopt als het om de vier domeinen van de wet gaat. Wat gaat niet meer, en wat nog wel. En waar liggen de behoeftes en waarom. Wil betrokkene zelf de kleine kinderen naar school brengen, wil de burger wekelijks naar zijn dartclub, wil hij vaak op bezoek bij zijn familie en kennissen in de buurt, maar ondervindt hij daarbij problemen.

Het ICF begrippenkader wordt toegepast om de situatie van de burger eenduidig in kaart te brengen.

4.4 Ervaren beperking, chronisch psychisch of psychosociaal probleem

Gemeenten hebben een compensatieplicht voor mensen die op vier domeinen problemen hebben tengevolge van - kort gezegd - een medisch of psychosociaal probleem. Zo staat het in de wet. De vraag is wanneer dat aan de orde moet komen en wie dat vaststelt. De eerste gespreksvoerders zijn geen arts of psycholoog, grote uitzonderingen daargelaten. Maar is het wel nodig dat die achterliggende oorzaak van de problemen meteen bij het Gesprek al wordt vastgesteld? Wij denken van niet. Dat kan aan de orde komen tijdens een latere aanvraagprocedure. Wel is het van belang dat de burger duidelijk maakt wat hij zelf ziet als medische of psychosociale oorzaak van zijn probleem. Hij moet wel weten dat dit bij de eventuele beoordeling van een individuele voorziening van belang is.

4.5 Te bereiken resultaat

In de eerste bouwsteen hebben we de 8 resultaten beschreven. Tijdens het Gesprek gaat het erom het persoonlijk te bereiken resultaat zeer nauwkeurig te omschrijven. En dat altijd gerelateerd aan het doel: zelfredzaamheid en/ of participatie. Bij het resultaat kan ook de positie van huisgenoten en hulpverleners aan de orde komen. Het resultaat kan dan bijvoorbeeld zijn dat er zodanige voorzieningen en hulpmiddelen in huis zijn dat zij hun werk goed kunnen doen en hulp kunnen bieden, opdat de burger langer zelfstandig kan wonen. Na het benoemen van het resultaat komen we op de middelen om dat te bereiken: de oplossingsrichtingen of het arrangement. We kiezen op deze manier dus voor een andere volgorde dan tot nu toe gebruikelijk. Eerst komt het te bereiken resultaat aan de orde en dan de verschillende manieren of combinaties daarvan om het te bereiken.

4.6 Oplossingsmogelijkheden

Als er een helder beeld is van de beperkingen in zelfredzaamheid en participatie – voor zover dat op dit moment mogelijk is, omdat nog geen medisch advies is aangevraagd -, als er een duidelijk en toetsbaar resultaat geformuleerd is, dan begint een creatief traject om goede oplossingen te zoeken. Bij de verkenning tijdens het Gesprek is het verstandig bestaande mogelijkheden goed in beeld te hebben. Wordt bijvoorbeeld wel optimaal gebruik gemaakt van voorliggende voorzieningen? Het niet-gebruik van voorliggende voorzieningen wordt immers te vaak signaleerd. Onze samenleving beschikt over informele hulpbronnen, worden die wel benut? Het is overigens volstrekt logisch voor een gemeente om in zijn beleid vast te leggen dat voorliggende voorzieningen in zijn algemeenheid, mits bruikbaar en toepasbaar, voorgaan boven individuele voorzieningen.

Soms blijkt dat bijvoorbeeld een algemeen beschikbaar hulpmiddel gebruikt kan worden om een heel specifiek probleem op te lossen, om de eenvoudige reden dat we daar nog niet eerder aangedacht hadden. Hieronder volgt een overzicht van een aantal mogelijke oplossingsrichtingen.

Het is van belang bij complexe situaties rekening te houden met de inzet van meerdere oplossingen tegelijkertijd. Een arrangement lijkt dan een voor de handliggende uitkomst.

Inzet eigen kracht en mobiliseren/ inzet eigen netwerk

Geheel in lijn met de opzet van de Wmo kijken we eerst naar de eigen mogelijkheden en de eigen kracht van de burger. Wat kan hij zelf of wat kan hij zelf regelen. Heeft hij een netwerk, kan dat er komen of kan het eventueel versterkt worden. Kan dat meehelpen bij het oplossen van de problemen. Onder het eigen netwerk verstaan we uitdrukkelijk ook de mantelzorger(s). Met ingang van de Wmo zijn gemeenten verplicht mantelzorgers te ondersteunen. Het kan zijn dat in de ondersteuningsbehoefte van de burger (voor een deel) kan worden voorzien door de aanwezige mantelzorger steun te bieden. Dat moet dus goed onderzocht worden. Het is daarom van belang dat de mantelzorger ook bij het Gesprek aanwezig is, en in ieder geval daarbij wordt betrokken. Hij/ zij is immers een belangrijke informatiebron als ervaringsdeskundige, hij/ zij kan ook verhelderen welke taken hij wel/ niet kan en wat voor steun nodig is.

Wettelijke voorliggende voorzieningen

Dit zijn voorzieningen in andere wettelijke regelingen, waar een burger gebruik van kan maken. Het gaat daarbij om voorzieningen die door de burger aan te vragen en te gebruiken zijn ter oplossing van (een deel van) zijn problemen. Bekende voorbeelden zijn de kinderopvang, de financiële steun op grond van de Wwb, de hulpmiddelen van de Zvw, de zorg uit de AWBZ, huur- en zorgtoeslag etc. In zijn algemeenheid kan het tegengaan van niet-gebruik van dit type voorzieningen een belangrijk neveneffect zijn van gemeentelijk beleid in deze.

Het spreekt voor zich dat de gespreksvoerder in hoofdlijnen kennis moet hebben over deze mogelijkheden, en in ieder geval moet weten dat bepaalde voorzieningen bestaan en waar meer gedetailleerde kennis verkrijgbaar is. Zo nodig zal hij ook de burger moeten kunnen doorverwijzen.

Bijvoorbeeld naar het callcenter van de ziektekostenverzekeraar. Afspraken over het gebruik van deze en andere voorliggende voorzieningen horen in het verslag thuis.

Algemeen gebruikelijke voorzieningen

Het is zeer wel mogelijk dat een deel van de problemen van de burger, of misschien wel alle, opgelost kunnen worden door één of meer algemeen gebruikelijke voorzieningen. Als een douchebeugel en een antislipmat afdoende zijn ter voorkoming van valpartijen in de douchecel, moet dat zeker aan de orde komen. Feitelijk ligt dit in de lijn van de inzet van de eigen kracht. Maar ook hier moet goed worden gekeken of het past bij de leefsituatie van de burger. Wat voor de één gebruikelijk is – een thuisbezorgde maaltijd van 10 euro – is voor de ander zeer begroterlijk, zeker als dat een paar maal per week moet gebeuren.

Volgens jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep gaat het hierbij om voorzieningen die niet speciaal bedoeld zijn voor mensen met een handicap (zodat de voorziening ook op grote schaal door niet-gehandicapten wordt gebruikt), die gewoon in een normale winkel te koop zijn en die qua prijs niet (aanzienlijk) duurder zijn dan vergelijkbare producten.

Als het gaat om de vervanging van een zaak die (nog lang) niet is afgeschreven en als het gaat om een persoon die een inkomen heeft dat door onvermijdbare kosten op grond van de handicap onder de bijstandsnorm komt, moet er wellicht een uitzondering op deze hoofdregel gemaakt worden.

Collectieve of algemene voorzieningen

Ook hiervoor geldt dat partijen samen kijken of in deze sfeer oplossingen te bereiken zijn.

In veel gemeenten is sprake van voorzieningen waarvan iedereen, of een bepaalde groep burgers, gebruik kan maken, soms met een lichte toets. Het is niet voor niets dat we gezegd hebben dat de gespreksvoerder kennis moet hebben van de lokale sociale kaart, zodat ook goed kan worden nagegaan of deze, net als de bovengenoemde voorliggende voorzieningen er daadwerkelijk zijn en of ze bruikbaar zijn voor de burger met problemen. Voorbeelden zijn het collectieve vraagafhankelijke vervoer in zijn diverse vormen, de kortdurende Hulp bij het huishouden, de Burenhulp, de was- en strijkservice, de scootmobiel- en de rolstoelpool.

Individuele voorzieningen

Het karakter van individuele voorzieningen is dat ze per definitie een maatwerkoplossing inhouden, als een algemene of collectieve voorziening niet passend is.

Wanneer er sprake is van een zeer specifiek probleem, moet verkend worden welk type maatwerk van nut kan zijn. Het is denkbaar dat geput kan worden uit een bestaand aanbod van individuele voorzieningen zoals bij woonaanpassingen, bepaalde vormen van huishoudelijke hulp bij of na ziekenhuisopname, maar het kan ook zijn dat een speciaal op maat gemaakte rolstoel vereist is. De gespreksvoerder moet inzicht kunnen geven in de oplossingspotentie van individuele voorzieningen (functionaliteit).

Wanneer in het Gesprek een dergelijke specifieke oplossing aan de orde komt, moet de burger in ieder geval in hoofdlijnen geïnformeerd worden over het oplossingstraject dat bij de Wmo gebruikt wordt in het geval van individuele voorzieningen. Het gaat dan om de aanvraagprocedure, het eventuele onderzoek, de beoordeling, de eigen bijdragen, het karakter van het besluit, bezwaar en beroep.

Zoals we zagen ligt het aan de afspraken tussen gemeente en gespreksvoerder welk mandaat de gesprekspartner heeft ten aanzien van het beoordelen en toekennen van individuele voorzieningen.

4.7 Het arrangement

Als alle mogelijke oplossingen langsgelopen zijn is het moment daar om met elkaar vast te stellen dat een bepaalde combinatie de oplossing biedt aan de burger met problemen. Als de gespreksvoerder geen besluit mag nemen over individuele voorzieningen, is het van belang goed af te spreken welke stappen in ieder geval al gezet kunnen worden, bijvoorbeeld een maaltijdvoorziening of het gebruik van een rolstoelpool.

Hierboven hebben we de individuele voorzieningen als laatste genoemd. Dat is een bewuste keuze geweest. Bij de totstandkoming van de Wmo is een en andermaal beklemtoond dat allereerst uitgegaan moet worden van de eigen kracht en het eigen netwerk van burgers. Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad staat ook vast dat over het algemeen voorliggende voorzieningen als algemene en collectieve diensten vóór individuele voorzieningen gaan. En dat algemeen gebruikelijke voorzieningen voor eigen rekening komen.

4.8 De afsluiting van het Gesprek met het verslag

De gespreksvoerder legt de hoofdlijnen van het Gesprek vast. Alle bovengenoemde punten, voor zover relevant, komen aan de orde. Het zwaartepunt ligt bij de formulering van het te bereiken resultaat en het daarbij horende arrangement. Dat is niet alleen handig, maar bovenal strikt noodzakelijk. Als op korte of wat langere termijn sprake is van een aanvraag voor een individuele voorziening, hoeft het door de rechter geëiste brede onderzoek naar de persoonlijke behoeften niet overgedaan te worden. Als vastgelegd is welke algemene, voorliggende voorzieningen voorhanden en bruikbaar zijn kan daar bij de beoordeling mee rekening worden gehouden.

Het gespreksverslag wordt voorgelegd aan de burger met problemen, en zijn eventuele opmerkingen worden daaraan toegevoegd. Beide partijen zetten hun handtekening eronder. Het verslag gaat naar de gemeente, als een externe partij gespreksvoerder is geweest. De burger weet dit ook. Termijnen moeten ook hier zo kort mogelijk zijn. Wat ons betreft volgt het Verslag binnen een week.

4.9 Vervolgstappen

Aan het slot van het Gesprek worden de concrete acties nagelopen: wie doet wat en wie regelt wat en op welke termijn.

5. Wie neemt het initiatief en hoe

De vraag om een Gesprek kan in principe van de burger zelf of de mensen om hem heen komen. Zoals de echtgenoot, een kind of een ouder. Maar ook de buurvrouw of de vrijwilliger van de maaltijdservice of het GGz-steunpunt of de vrijwillige ouderenadviseur kan doorgeven dat een Gesprek zinvol lijkt. Datzelfde geldt voor de professionals, die de betrokken burger kennen en menen dat extra steun nodig is. Je kan dan denken aan de huisarts, de ouderenadviseur, de maatschappelijk werker, de sociaal raadsman, de MEE consulent, de wijkverpleegkundige, de (alfa)hulp, de woningbouwconsulent, etc. En last but not least kan het ook een gemeenteambtenaar zijn, bijvoorbeeld iemand die belast is met de uitvoering van de Wwb. Maar let wel: degene die om een Gesprek vraagt, doet dat uiteraard wel na overleg met en instemming van degene om wie het gaat.

De vraag is opgeworpen of je die vraag om contact zwart op wit of digitaal wilt hebben. Of dat een simpel telefoontje genoeg is. Wij denken dat het allemaal mogelijk moet zijn. Maar: het is wel verstandig vast te leggen wie de melding heeft gedaan en wat als probleem is gesignaleerd. Zo snel mogelijk na de eerste melding vindt het Gesprek plaats. Als een gemeente ervoor kiest de uitnodiging schriftelijk te versturen dan is het handig de gespreksonderwerpen te benoemen. Is de afspraak per telefoon gemaakt dan is het het meest praktisch telefonisch de onderwerpen door te geven. Als iemand bepaalde papieren bij de hand moet hebben, kan dat op dezelfde wijze doorgegeven worden.

6. Wanneer en waar vindt het Gesprek plaats

Wij gaan ervan uit dat de afspraak voor het Gesprek binnen een week na het eerste contact gemaakt wordt, noodsituaties daargelaten. Het Gesprek zelf volgt zo spoedig mogelijk. Beide partijen hebben zo ook de gelegenheid paperassen en al aanwezige gegevens te verzamelen.

De plek van het Gesprek maakt niet zoveel uit, als beide partijen maar het gevoel hebben dat het in alle rust en privacy gevoerd kan worden. Dat zal in veel gevallen bij voorkeur bij de burger thuis zijn, maar het kan ook in een buurtcentrum of dorps huis, in het stadhuis of het gezondheidscentrum.

Het afleggen van huisbezoeken is vaak van belang, omdat de gespreksvoerder dan in relatief korte tijd met eigen ogen een indruk kan krijgen van de leefsituatie van de burger. Als ook de woonsituatie van belang is, is een huisbezoek zelfs noodzakelijk. Als het uitsluitend gaat om het verhelderen van de aanvraag of om controle, dan kan een huisbezoek nuttig zijn. Maar dat is een ander doel dan een huisbezoek waar de brede ondersteuningsbehoefte in kaart wordt gebracht. Van te voren moet daarom het doel van het Gesprek voor beide partijen helder zijn.

We spreken weliswaar over het Gesprek, maar in onze ogen kan dat ook een serie gesprekken zijn. Voor het verkennen van het probleem of de problemen, het benoemen van het resultaat en het zoeken naar oplossingen kan immers meer tijd nodig zijn.

Bijvoorbeeld In het geval van een herhalingsaanvraag kan het Gesprek, afhankelijk van de situatie digitaal of telefonisch plaatsvinden. Daar is niks mis mee als het maar leidt tot het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte, het samen vaststellen van het bereikende resultaat en de mogelijke oplossingen. En als de burger maar het idee heeft dat hij serieus wordt genomen.

7. Wie voert het Gesprek

Bij het Gesprek kan de burger zich laten bijstaan door wie hij maar wil. Het ligt voor de hand dat in ieder geval de mantelzorger daarbij aanwezig is.

Binnen iedere gemeente zijn vele organisaties betrokken bij de uitvoering van het Wmo-beleid. Dat biedt ook mogelijkheden om die partners te betrekken bij het voeren van het Gesprek. De mogelijkheden zijn te rangschikken tussen vrijwel geen betrokkenheid tot een volledige uitbesteding van de functie. In de praktijk zien we veel variatie. Afhankelijk van de lokale context zijn er verschillende manieren om de samenwerking met partnerorganisaties vorm te geven.

In Nieuwegein leggen allereerst de Wmo-consulenten een huisbezoek af om de vraag te verhelderen. Als blijkt dat het een complexe situatie is of als intensievere cliëntondersteuning (in de zin van hulp bij het zoeken naar een oplossing) nodig is worden 'spinners' van het welzijnswerk ingezet.

Helmond werkt met MAATwerk-professionals voor het voeren van het Gesprek. Zij hebben per burger maximaal 12 keer 1 uur beschikbaar om tot vraagverheldering te komen en oplossingen af te spreken. Vaak wordt tijdens dit traject ook al ondersteuning ingezet (meestal in de vorm van hulp bij het huishouden). Dit MAATwerk is in Helmond als aparte dienst aanbesteed en wordt uitgevoerd door verschillende aanbieders.

In Doetinchem wordt er in koppels gewerkt als het gaat om het voeren van het Gesprek. Een gemeentelijke Wmo klantmanager wordt vergezeld van een MEE consultant of een ouderenadviseur. Het Gesprek bestaat in Doetinchem doorgaans ook uit meerdere contacten. Het eerste contact wordt uitsluitend gebruikt voor het in beeld brengen van de situatie. Er wordt nog niet over oplossingen gesproken. Het tweede contact is meestal een huisbezoek.

In de Rotterdamse deelgemeente IJsselmonde is een vlechtwerk georganiseerd. Dit is een multidisciplinair netwerk van professionals die integraal kijken naar de vraag van individuele burgers. Een casemanager voert namens het vlechtwerk het Gesprek met de burger (in meerdere contacten) en bespreekt de ondersteuningsbehoefte met zijn collega's in het vlechtwerk. Niet iedere burger met een ondersteuningsbehoefte wordt in het vlechtwerk besproken. Het is vooralsnog gericht op ouderen met complexe problematiek.

De ouderenadviseur, de maatschappelijk werker, de MEE-consulent, de schuldhulpverlener, de sociaal raadsman, de GGz-consulent: het zijn alle voorbeelden van professionals die in staat zijn een goed Gesprek te voeren. Maar ook voor hen geldt: kijk breed! Niet alleen in de sfeer van de eigen professie.

Het is mogelijk als gemeente het hele Gesprek en de formele indicatiestelling – indien nodig – aan een professionele organisatie als het CIZ uit te besteden. Uiteraard moeten ook dan afspraken gemaakt worden over de breedte van het Gesprek.

Tot slot kunnen ook vrijwilligers een belangrijke rol vervullen. Dat zij deze functie vervullen is niet vanzelfsprekend gelet op de vaardigheden, kennis en houding die het Gesprek eist. Er zijn aparte trainingen voor vrijwillige ouderenadviseurs, GGz-consulenten (ervaringsdeskundigen) en de vrijwilligers van de wijk- en steunpunten. Want dat kennis en ervaring met gesprekstechnieken nodig zijn om zo'n belangrijke rol te vervullen, spreekt voor zich.

Als een gemeente het geheel of een deel van het Gesprek aan mensen van buiten de eigen organisatie overlaat of uitbesteedt, moet ze daar natuurlijk wel eisen aan stellen of voorwaarden aan verbinden. Als gemeente moet je de overtuiging hebben dat het Gesprek integraal en objectief gevoerd wordt. Daar maak je afspraken over. Ook over de financiering.

Welke eisen mag je aan een gespreksvoerder stellen?

- Goed opgeleid en getraind in gekanteld denken en doen
- Creatief en accuraat
- In staat tot mobiliseren van de eigen kracht
- Kunnen mobiliseren van het eigen netwerk
- Met kennis van de lokale sociale kaart
- Met kennis van wetten en (gemeentelijke) regels

Maar let wel: dit geldt natuurlijk ook voor de mensen van de gemeente zelf die het Gesprek voeren.

8. Welke hulpmiddelen zijn er om een goed Gesprek te voeren

Bij het voeren van het Gesprek is het handig hulpmiddelen te gebruiken al is het maar bij wijze van checklist. Is alles wat aan de orde moet komen ook aan de orde geweest?

Welke procesbeschrijving, vragenlijst of welk formulier biedt het meeste houvast? Zijn er basispakketten en pluspakketten? In het kader van de Kanteling wordt één en ander ontwikkeld.

In de loop van het jaar komt het CIZ met een digitale applicatie.

9. Wederkerigheid

Deze brochure is de tweede bouwsteen voor de modelverordening. De nadruk ligt daarom op regels en spelregels. Maar daar moet het niet bij blijven. De Wmo gaat over meedoen. En dat kan op vele manieren. We zien steeds meer dat tijdens het Gesprek ook aandacht is voor de mogelijke inzet van de burger zelf ten behoeve van anderen. Een ex-lerares kan hulp bij haar huishouding nodig hebben, maar op haar beurt zeer wel een licht verstandelijk gehandicapte helpen bij de administratie. Een jongeman in een rolstoel kan heel goed een oudere helpen met de computer. De voorbeelden zijn legio, maar je moet het wel ter sprake brengen.

Wederkerigheid houdt bovendien in dat de burger tijdens het Gesprek voldoende ruimte krijgt voor eigen inbreng. De gespreksonderwerpen moeten niet als een keurslijf ervaren worden, maar meer als een checklist van onderwerpen.

Tot slot

We hebben gezien dat het Denken in Resultaten ook leidt tot een andere manier van inrichten van het Gesprek. Beide zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Gemeenten hebben de plicht hun burgers met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem te compenseren als die problemen ondervinden op vier domeinen van het dagelijks leven. Hoe gecompenseerd moet worden staat niet in de wet. Het Gesprek is er allereerst op gericht duidelijk te krijgen wat het te bereiken resultaat moet zijn. Vervolgens gaan partijen met elkaar na welke oplossingen daartoe mogelijk zijn. Daarbij komen de eigen mogelijkheden en vervolgens de algemene en collectieve voorzieningen aan bod. Als deze voorliggende voorzieningen niet leiden tot een passende oplossing, komt een individuele voorziening op indicatie in beeld. Beide bouwstenen zijn daarmee de onderlegger voor de nieuwe VNG-modelverordening.

Van gemeente en burger met problemen vraagt deze nieuwe benadering nog al wat. De gemeente neemt de problemen en behoeften van de burger daadwerkelijk als uitgangspunt. De burger zal zich realiseren dat de oplossing van zijn problemen niet alleen en niet allereerst in een individuele voorziening gelegen is. Zijn eigen verantwoordelijkheid en zijn eigen mogelijkheden staan voorop. Aan weerszijden is daarom sprake van een Kanteling in denken en doen.