

## Nieuwsbrief VNG-project De Kanteling

Over nieuwe manieren om invulling te geven aan de compensatieplicht in de Wmo.

### Inhoud

- VWS congres 'Welzijn Nieuwe Stijl': veel belangstelling voor de workshops van De Kanteling
- Zeeuwse gemeenten organiseerden Kantelsymposium op 1 oktober
- Pilotgemeente Middelburg: één loket en dienstverlening als algemene voorziening

### VWS congres: veel belangstelling voor workshops De Kanteling

Onder de noemer 'Welzijn Nieuwe Stijl' organiseerde het ministerie van VWS op 24 september een groot congres in de RAI in Amsterdam. De Kanteling gaf *acte de présence* door twee workshops in te richten. Eén over vraagverheldering en één over het juridisch spoor van het project.

#### De vraag van de burger op tafel

In de eerste ronde zaten er noodgedwongen evenveel mensen buiten als binnen in de tent die beschikbaar was gesteld voor de workshop 'De vraag van de burger op tafel'. Ook staatssecretaris Bussemaker had een stoel aangeschoven om te luisteren naar wat VNG-ers Hein de Graaf en Rob de Boer en de Kerkraadse wethouder Krewinkel te vertellen hadden over vraagverheldering: Het gaat er niet om waar iemand recht op heeft maar wat iemand nodig heeft.

Nog een belangrijke conclusie die met de deelnemers getrokken werd: kantelen doe je samen. Het is één om een bevlogen bestuurder te hebben, maar een succesvolle kanteling vraagt ook om draagvlak op beleids- en uitvoerend niveau. Bovendien zullen ook partners als zorgaanbieders en welzijnsorganisaties moeten meekantelen.



*Staatssecretaris Bussemaker in gesprek met medewerkers van De Kanteling*

#### Het juridisch spoor: denken in resultaten

In de workshop over het juridisch spoor hadden Suzanne Konijnendijk en Joke Regouw een volle en kritische zaal te overtuigen van het denken in resultaten. De Wmo bepaalt wel dat gemeenten burgers met problemen moeten compenseren, maar niet hoe ze dat moeten doen. Gemeenten hebben de verplichting om een bepaald resultaat te bereiken gericht op een bepaald doel, namelijk: het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie. Het nieuwe juridisch kader (verordening en beleidsregels) wordt in

de loop van volgend jaar volgens die gedachte geformuleerd. De vier domeinen uit artikel 4 van de Wmo worden vertaald in een aantal concrete resultaten.

Een voorbeeld van zo'n concreet resultaat is dat iedere burger moet kunnen beschikken over primaire levensbehoeften (de boodschappen). De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat dit voor alle inwoners in orde is. De mensen die dit niet op eigen kracht kunnen bereiken, hebben dus recht op compensatie door de gemeente. De manier waarop die compensatie wordt gerealiseerd kan per persoon verschillen. Voor de een is de buurtsuper die thuisbezorgt een goede oplossing, een ander is beter geholpen met een wekelijks bezoek aan het winkelcentrum met de boodschappenbus. Het denken in resultaten geeft veel ruimte om voor iedere situatie een passende oplossing te vinden.

Natuurlijk moeten de gevonden oplossingen wel beschikbaar zijn. Denken in resultaten vraagt dus niet alleen om meer aandacht voor vraagverheldering, maar ook, in samenwerking met partnerorganisaties, om het ontwikkelen van (nieuwe, flexibele) arrangementen die daadwerkelijk aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van de burger.

Een aantal vragen werd gesteld over de rechtspositie van de burger. Staat deze met zo'n nieuwe verordening niet op de tocht? Het antwoord van Suzanne Konijnendijk en Joke Regouw was duidelijk: Zolang gemeenten verplicht zijn om een beschikking af te geven bij het toekennen of afwijzen van individuele voorzieningen, hebben burgers de mogelijkheid om bezwaar te maken of beroep aan te tekenen. Over het ondersteuningsarrangement is het noodzakelijk de afspraken goed vast te leggen. Hierdoor wordt de kans op misverstanden en conflicten zo klein mogelijk gehouden.

*Zie voor meer informatie over het congres op [VNG-net](#) en op de [VWS congrespagina](#)*

## **Zeeuwse gemeenten lopen warm voor De Kanteling**

In een tot de nok toe gevulde zaal loopt de temperatuur snel op als Wmo wethouder van Middelburg, dhr. De Vries, de aanwezigen welkom heet. Als dagvoorzitter licht hij een tipje van de sluier op van wat De Kanteling betekent in de gemeente Middelburg. Het is duidelijk dat ook in deze pilotgemeente een bevlogen bestuurder aan het roer staat. De overweldigende belangstelling voor het minisymposium op 1 oktober en de betrokken reacties van de aanwezigen laten zien dat die bevlogenheid bij nog veel meer mensen in Zeeland te vinden is.

De bijeenkomst werd georganiseerd door het College Zorg en Welzijn, een platform waarin alle 13 Zeeuwse gemeenten en de provincie Zeeland verenigd zijn. Het inhoudelijke programma werd verzorgd door de VNG. Naast een aantal eigen presentaties werd opnieuw de hulp ingeroepen van toneelgroep Factor om het een en ander beeldend duidelijk te maken (zie ook [De Kanteling Nieuwsbrief 3](#)). Een aantal scènes waren stof voor een prikkelende discussie met de zaal, die vooral bestond uit beleidsambtenaren en Wmo consulenten. Is vraagverheldering niet zonde van de tijd en het geld? Wat ga je als Wmo consulent nou eigenlijk echt anders doen? Is de burger werkelijk beter geholpen?

Niet op iedere vraag is altijd een eenduidig antwoord te geven. Mening en inzichten kunnen verschillen. Maar belangrijker is de constatering dat omstandigheden vaak anders zijn, lokaal en individueel. Lokaal omdat niet iedere gemeente hetzelfde is. Oppervlakte, inwonersaantal, relatie met partnerorganisaties; zomaar een aantal factoren die van grote invloed kunnen zijn op de vormgeving van het Wmo beleid. Individueel omdat niet iedere burger zich in precies dezelfde situatie bevindt. De leeftijd, gezinssituatie en de eigen 'levensvisie' kunnen bij dezelfde beperking tot heel uiteenlopende ondersteuningsbehoeftes leiden. De boodschap is dus: Kijk naar de context, alleen dan kun je tot een op maat gesneden aanpak komen.

### **Loopt u ook warm voor De Kanteling?**

De bijeenkomst in Zeeland is ook het projectteam van De Kanteling goed bevallen. Het stelt ons in staat om in één keer veel gemeenten te bereiken en zelf doen we er altijd weer nieuwe inzichten op. Als er in uw gemeente of in uw regio ook behoefte is aan zo'n bijeenkomst zijn wij zeer bereid om daar een rol in te spelen. U kunt dan een e-mail sturen naar [angela.potjens@vng.nl](mailto:angela.potjens@vng.nl).

## De Kanteling in Middelburg: Van vraag tot dienst

In Middelburg heeft het project De Kanteling verschillende elementen. Met medewerking van de gemeente Middelburg worden de twee belangrijkste in deze nieuwsbrief toegelicht.

### **Porthos, het Middelburgs loket voor welzijn, zorg en opgroeien**

Middelburg heeft sinds december 2008 een bijzonder loket. Dit loket, dat bekend staat als Porthos, is een combinatie van het Centrum voor Jeugd en Gezin en het brede Wmo loket.

Doelstelling is dat er bij Porthos voor elke vraag of elk probleem op het gebied van welzijn, zorg of opgroeien een oplossing gevonden kan worden. Dat kan aan de balie, telefonisch of digitaal, of als dat nodig is, in een aparte spreekkamer. Naast de toegang tot (individuele en algemene) voorzieningen of bijvoorbeeld het invullen van een formulier zorgt Porthos ook voor een multidisciplinaire aanpak bij meervoudige problematiek.

Porthos is dus niet enkel een balie, maar ook een back-office, gevormd door een pakket aan samenwerkingsafspraken. Kernpartners zijn het maatschappelijk werk, de welzijnsorganisatie, de jeugdgezondheidszorg, MEE, de GGZ en bureau Jeugdzorg. In het netwerk zitten ook organisaties die bij specifieke problemen kunnen worden betrokken, zoals de tweedelijns GGZ, huisartsen, kinderartsen, de Raad voor de Kinderbescherming, bureau Halt of Jeugdpolitie.

Het vertrekpunt bij de ontwikkeling van Porthos is een uniform werkproces. Dit werkproces gaat uit van de stappen die een burger met een ondersteuningsbehoefte moet zetten om tot passende ondersteuning te komen. Waar kan deze persoon zich melden? Wat is er aan de hand? Wat is er nodig? Welk arrangement kan ingezet worden? Hoe wordt de burger bij dit traject geholpen (cliëntondersteuning)?

Bij een aanvraag voor (bijvoorbeeld) hulp bij het huishouden onderzoekt Porthos wat de werkelijke vraag is. Bij een deel van de klanten leidt dit mogelijk tot een andere voorziening, zoals begeleiding naar een welzijnsactiviteit. De gedachten achter De Kanteling en het bijhorend [conceptueel kader](#) passen dus naadloos bij de opzet van Porthos.

### **Buurtservice: één toegang tot verschillende diensten**

In het kader van De Kanteling ontwikkelt de gemeente Middelburg ook een algemene voorziening voor dienstverlening. Bij deze algemene voorziening kunnen alle inwoners van Middelburg straks naar eigen wens en behoefte verschillende diensten inkopen. Voor een deel van de inwoners zal het gaan om gemaksdiensten, voor andere inwoners zullen de diensten bijdragen aan het behoud van zelfstandigheid, als compensatie bij een beperking.

Momenteel wordt onderzocht of de eenvoudige huishoudelijke hulp (HH1) via deze algemene voorziening als één van de beschikbare diensten kan worden aangeboden. De hulp bij het huishouden zou dan veel flexibeler inzetbaar zijn, wat zowel burgers als de gemeente veel bureaucratie kan besparen.

Een voorbeeldsituatie kan er dan als volgt uit zien. Een inwoner van Middelburg meldt zich bij Porthos om hulp bij het huishouden aan te vragen. De loketmedewerker gaat een gesprek aan, waarin breder wordt bekeken hoe het gaat, waar problemen liggen en wat een oplossing zou kunnen zijn. De klant en de medewerker concluderen samen wat er aan de hand is en wat de klant eigenlijk nodig heeft. Dat kan hulp bij het huishouden zijn, maar ook onderhoud van de tuin, begeleiding naar een activiteit, rouwverwerking of schuldhulpverlening. De medewerker ondersteunt de klant desgewenst bij het verzilveren van het gewenste arrangement. Voor het inkopen van de gewenste diensten wordt de klant begeleid naar de buurtservice. Een individuele verstrekking blijkt bij die klant niet nodig, terwijl hij wel voor zijn ondersteuningsbehoefte wordt gecompenseerd.

## De Kanteling op VNG-net

Meer informatie over project De Kanteling en Wmo-brede informatie vindt u op VNG-net: [www.vng.nl/wmo](http://www.vng.nl/wmo)

Hebt u vragen over De Kanteling? Wil uw gemeente meekantelen? Of wilt u lid worden van deze nieuwsbrief? Stuur dan een e-mail naar [angela.potjens@vng.nl](mailto:angela.potjens@vng.nl)