

## **ARTIKEL IN NIEUWSBRIEF APRIL 2012**

### **Opschudding door Wmo-loket Top 100**

De Wmo-loket Top 100 heeft dit keer tot enige opschudding geleid binnen de gemeenten: sommige loketten die eerder hoog scoorden, stonden nu plotseling veel lager in de lijst.

"Hoe is dat nu mogelijk?", was de meest gehoorde vraag. Roul Wessels, Kantelingexpert van Stichting VraagWijzer Nederland vertelt: "De eerste twee jaren hebben we dezelfde vragenlijst gehanteerd. Dit jaar zijn er essentiële veranderingen doorgevoerd. Wij hebben het wel of niet kantelen van het loket in de vragenlijst verwerkt.

Hoog scoren met deze vernieuwde vragenlijst kan alleen als het kantelen in de Wmo is doorgevoerd. Dat betekent: het gesprek over de aanvraag voor een gemeentelijke verstrekking is gescheiden van het gekantelde gesprek. Het is de bedoeling dat medewerkers van een loket gezamenlijk met hun klanten een antwoord op de vraag proberen te vinden. Hierbij is het belangrijk na te gaan waarom de klant deze vraag stelt. Meestal hebben mensen al een oplossing klaar: "Ik wil dit of dat" en is het een grote uitdaging om het gesprek over de claim om te buigen in een vraaggestuurd, vraagverhelderend gesprek. Het stellen van de vraag van de klant op dit moment (waarom niet gisteren, vorige maand, of vorig jaar) zegt iets over de creativiteit en inventiviteit (inzet van eigen kracht en netwerk) waarmee mensen tot nu toe hun eigen situatie hebben benaderd. Het stellen van de vraag op deze plaats is hierbij ook van belang. Het geeft iets weer van de verwachtingen: "Ik bezoek de gemeente omdat mijn huisarts heeft gezegd, dat ik dit en dat hier kan krijgen!".

Vele gemeenten voeren een breed gesprek, maar meestal in het kader van de beoordeling van een aanvraag. Een dergelijk gesprek leidt eerder tot een onderhandeling. Terwijl het een open gesprek zou moeten zijn over de situatie en de mogelijkheden die er zijn om daarin verbetering te brengen. Nog een reden voor de opvallend veranderde score is het feit, dat dit jaar aanzienlijk meer gemeenten de vragenlijst hebben ingevuld. Als de onderlinge verschillen niet groot zijn, kan het zo maar zijn, dat een ondergeschikt puntje het verschil maakt tussen hoger of lager op de lijst komen".

Inmiddels hebben wij al met meerdere gemeenten contact gehad over de vragenlijst. Wij hebben een toelichting gegeven, maar wij hebben ook input ontvangen. Zo kunnen wij de vragenlijst volgend jaar scherper en voor de invuller doorzichtiger maken. Al zeker 15 invullers hebben een rapportage aangevraagd met betrekking tot de door hen ingevulde antwoorden. Dit kan nog steeds! De kosten voor een dergelijke rapportage zijn € 249,00 excl BTW. Voor het aanvragen van een rapportage kunt u mailen naar [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl).