

## DE TRANSFORMATIE VAN TOEGANG

### *Praktische tips voor gemeenten voor de inrichting van toegang tot de Wmo*

*In april 2012 heeft het Transitiebureau de 'Handreiking toegang tot de Wmo' gepubliceerd. Hierin worden praktische handvatten gegeven voor gemeenten voor de transitie van AWBZ naar Wmo. Stichting VraagWijzer Nederland vond deze handvatten echter nog niet praktisch genoeg. Op basis van onze expertise op het gebied van toegang tot de Wmo publiceren wij daarom deze notitie met onze praktische tips. De notitie richt zich zowel op het beleid als de uitvoering van Toegang en is geschreven vanuit het perspectief van De Kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl.*

### **1. Inleiding**

"Toegang is het proces vanaf het moment waarop de burger zich meldt (of wordt gemeld) met een ondersteuningsvraag, tot het bieden van passende ondersteuning." Aldus de definitie in de handreiking. Hieronder volgt een korte schets van de ontwikkeling van toegang tot de Wmo voor burgers in gemeenten.

#### *Situatieschets*

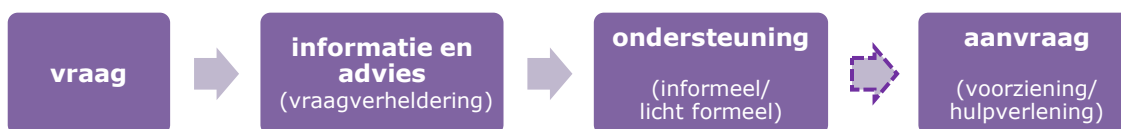
Voor 2007 was er in veel gemeenten al een loket voor wonen, welzijn en zorg. De naamstelling was bijvoorbeeld Lokaal Loket, een lokale naam, of VraagWijzer. De diversiteit aan loketten was groot, geen loket in Nederland was hetzelfde.

Met de komst van de Wmo in 2007 ging een grote groep gemeenten zonder loket snel aan de slag om toegang te bieden voor de burgers conform prestatieveld 3: het bieden van informatie, advies en cliëntondersteuning. In die gemeenten was de toegang veelal als volgt. Een burger neemt, meestal telefonisch, contact op met het Wmo-loket. Zijn vraag wordt vertaald in een aanvraag, een formulier wordt opgestuurd en een Wmo-consulent gaat op huisbezoek.

Vervolgens kwam er meer aandacht voor de compensatieplicht. Verdere uitwerking van de compensatieplicht leidde tot het project De Kanteling van de VNG. Dit project had gevolgen voor de werkwijze van de Wmo-loketten en Wmo-consulenten: bij kantelen leidt een vraag tot vraagverheldering en inzet van de eigen kracht, het sociale netwerk, algemene en voorliggende voorzieningen vóór er tot een aanvraag van Individuele Voorzieningen wordt overgegaan. Gemeenten moesten omschakelen van een beoordelend aanvraaggesprek naar een open vraaggesprek. In veel gemeenten is men nog bezig om De Kanteling in de praktijk te brengen.

## *Informereren voorkomt aanvragen*

In het proces van toegang kunnen gemeenten niet vroeg genoeg beginnen met het geven van informatie aan de burger. Die informatie kan gericht worden op de burger of naasten zelf (met folders, website, bijeenkomsten) of op de professionals in de relevante organisaties (met workshops). Het geven van informatie leidt vaak al tot antwoorden op de vragen van de burger. Hierdoor kan hij mogelijk zelf al aan de slag met het organiseren van zijn ondersteuning of het realiseren van relevante aanpassingen in zijn leven. Dit kan informele ondersteuning zijn of lichte formele ondersteuning (zonder indicatie). De gemeente voorkomt hiermee dat de vraag een aanvraag van een voorziening of een hulpvraag wordt. Preventie aan de voorkant leidt tot het volgende proces:



*Figuur 1: Het vroegtijdig bieden van informatie en advies kan een aanvraag voor een verstrekking voorkomen. Een vraag leidt hierdoor mogelijk tot een aanvraag (stippellijn)*

De stap van vraag naar informatie en advies wordt natuurlijk gemaakt door het toepassen van vraagverheldering conform De Kanteling.

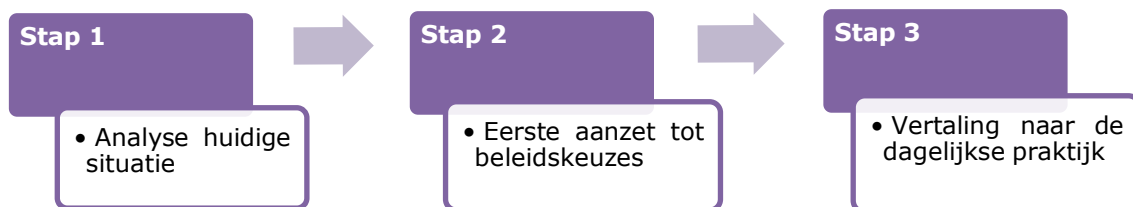
## *Invulling prestatieveld 3 in de praktijk vaak onvoldoende*

Bovenstaande lijkt logisch, maar in de dagelijkse praktijk van toegang tot de Wmo is niets minder waar: zowel het geven van informatie en advies als het bieden van ondersteuning is ernstig achtergebleven. Vraag maar aan de Wmo-consulent hoe het is met de toestand en de kennis van de sociale kaart: het lokale aanbod is over het algemeen onvoldoende bekend, laat staan dat daar in het gesprek met de burger op ingespeeld kan worden.

## *Transformatie van Toegang*

Nu komt de uitdaging er aan om toegang te bieden tot de functie van begeleiding in het kader van de transitie AWBZ. Een mooi moment om de huidige toegang op orde te brengen en door te ontwikkelen: De Transformatie van Toegang. De aanpak wordt omschreven in drie stappen:

- Stap 1: Analyse van de huidige situatie van Toegang
- Stap 2: Eerste aanzet tot beleidskeuzes rondom Toegang
- Stap 3: Vertaling naar de dagelijkse praktijk van Toegang



Figuur 2: Transformatie van Toegang in drie stappen

## Stap 1: Analyse van de huidige situatie van Toegang

Hoe is de huidige situatie van ons Wmo-loket? Wat gaat goed? Wat kan beter? Waar zit de meeste kwantiteit (hoeveelheid medewerkers) en waar de meeste kwaliteit (medewerkers met relevante expertise)? De verandering van de toegang tot de Wmo is een mooi moment voor de evaluatie van uw Wmo-loket. Wij doen een eerste aanzet voor een kritische blik.

In Nederland zijn grofweg drie vormen<sup>1</sup> van Toegang tot de Wmo te onderscheiden:

1. De gemeentelijke variant
2. De uitvoeringsvariant
3. De samenwerkingsvariant

Wij geven hieronder een korte toelichting op deze drie vormen en geven aan wat de voor- en nadelen zijn van elke variant.

### 1. De gemeentelijke variant

Bij de gemeentelijke variant is het Wmo-loket te vinden in het gemeentehuis. De bemensing wordt gedaan door gemeenteambtenaren. Er zijn in relatie tot de Wmo drie afdelingen die zich het meest met het loket bezig houden:

- afdeling Welzijn, Maatschappelijke Ontwikkeling of Ontwikkeling (voor het beleid)
- afdeling Publiekszaken (voor de uitvoering van het loket)
- afdeling Sociale Zaken (voor de uitvoering van het loket en/of de Individuele Voorzieningen van de Wmo)

Gemeentelijke varianten zijn volgens de ervaringen van Stichting VraagWijzer Nederland momenteel nog dominant in Nederland. Vaak wordt gewerkt volgens het concept van Antwoord<sup>®</sup>.

<sup>1</sup> De drie vormen zijn opzettelijk niet genuanceerd omschreven om makkelijke herkenning mogelijk te maken. In de praktijk komen natuurlijk tussenvarianten voor.

In het geval van uitvoering door de afdeling Publiekszaken wordt de uitvoering veelal door lager opgeleide loketmedewerkers gedaan, is de vraagverheldering beperkt en wordt sneller toegeleid naar het doen van een aanvraag. Als de afdeling Sociale Zaken de bemensing van het Wmo-loket regelt hebben de medewerkers vanuit de historie vaak al ervaring met de WVG en is er veelal een combinatie met Werk en Inkomen.

### Voordelen gemeentelijke variant

- Regie op de toegang en daarmee regie op de uitvoering en toekenning van individuele voorzieningen in het kader van de Wmo.

### Nadelen gemeentelijke variant

- Toeleiding naar aanvragen en hulpaanbod in plaats van het bieden van voorliggende vormen van ondersteuning.
- Minder kennis en ervaring van de domeinen wonen, welzijn en zorg en daardoor smaller en ondieper aanbod van informatie, advies en ondersteuning.

## 2. De uitvoeringsvariant

Bij de uitvoeringsvariant is een niet-gemeentelijke organisatie verantwoordelijk voor de uitvoering van het Wmo-loket of het informatiepunt. Dit is meestal een organisatie met een dominante subsidierelatie met de gemeente, maar deze organisaties heeft daarnaast ook eigen belangen, zoals bijvoorbeeld profilering en toeleiding naar eigen producten en diensten. In de meeste gevallen is een welzijnsorganisatie de uitvoerder van het Wmo-loket, maar ook andere organisaties voor maatschappelijke ondersteuning zijn in diverse gemeenten uitvoerder. Soms is er sprake van meer loketten in een gemeente en bestaan de gemeentelijke en de uitvoeringsvariant naast elkaar.

Voorbeelden van zowel de gemeentelijke als de uitvoeringsvariant zijn momenteel te vinden in de deelgemeenten van Rotterdam onder de naam Vraagwijzer. De gemeentelijke varianten zijn te vinden in de stadswinkel, de uitvoeringsvarianten in de locaties bij de organisaties voor maatschappelijke ondersteuning.

## Voordelen uitvoeringsvariant

- De gemeente heeft zelf geen personeelsleden in dienst en is daardoor flexibeler in de keuze voor de uitvoerder, bijvoorbeeld na een aanbestedingstraject.
- Er is meer kennis en ervaring in het loket met de domeinen wonen, welzijn en zorg en er worden makkelijker lichtere vormen van ondersteuning ingezet.

## Nadelen uitvoeringsvariant

- Minder regie op de uitvoering en daarmee het voorkomen van aanvragen conform de aanpak van De Kanteling.
- Mogelijk meer toeleiding naar het eigen aanbod van diensten en producten van de uitvoeringsorganisatie en daardoor minder onafhankelijk.

### 3. De samenwerkingsvariant

Bij de samenwerkingsvariant zijn een aantal organisaties samen verantwoordelijk voor de uitvoering van het Wmo-loket of het informatiepunt. Dit zijn veelal de woningcorporatie (die de locatie ter beschikking stelt), de welzijnsorganisaties, de overige organisatie(s) voor maatschappelijke ondersteuning zoals het Algemeen Maatschappelijk Werk, Bureau Sociaal Raadslieden en dergelijke. Veelal is sprake van participatie van de Wmo-consulenten bij de uitvoering van het Wmo-loket.

## Voordelen samenwerkingsvariant

- Breder en dieper uitvoering van informatie, advies en ondersteuning
- Grotere afstand tot de Individuele Voorzieningen van de Wmo

## Nadelen samenwerkingsvariant

- Meer overleg en afstemming en daardoor mogelijk hogere kosten voor de uitvoering. Kostenbeheersing is echter beter mogelijk door het inzetten van informatie, advies en voorliggende voorzieningen.



Mooie voorbeelden van samenwerkingsvarianten zijn BestWijzer in Best, Het Punt in Roosendaal, Loket Larikslaan2 in Leusden en Vraagwijzer in Bergen op Zoom en Steenbergen.

Deze beschrijving van de voor- en nadelen van de varianten is natuurlijk niet uitputtend. Het zijn de belangrijkste voor- en nadelen die een handvat kunnen bieden bij de analyse van Toegang in uw gemeente. Stichting VraagWijzer Nederland geeft hiervoor de volgende aanbevelingen:

#### **Aanbevelingen voor de analyse van Toegang**

Gebruik het momentum van de transitie AWBZ om open, eerlijk, kritisch en objectief naar de huidige uitvoering van het Wmo-loket te kijken. Dit kan onder meer door de analyse van de huidige registratiegegevens en de resultaten van de meting van de klantervaring (deze is voor iedere gemeente verplicht). Het inzetten van een digitale vragenlijst voor de input van alle sleutelfiguren over het Wmo-loket is een snelle en efficiënte aanvullende mogelijkheid. De input kan bijvoorbeeld bestaan uit een sterkte-zwakte analyse (SWOT) op diverse onderdelen. Voor een gedegen analyse wordt een loketevaluatie aanbevolen.

#### **Stap 2: Eerste aanzet tot beleidskeuzes over Toegang**

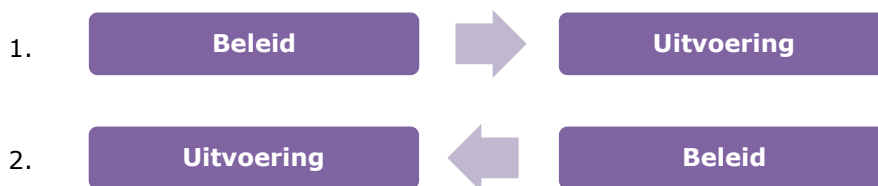
Beleidskeuzes zijn (als het goed is) een logisch gevolg van de analyse van de huidige Toegang. Er zijn drie vragen te stellen die ieder leiden tot andere aanbevelingen:

1. **Gaat het goed met de huidige variant?** Dan lijkt het meer dan logisch om deze toegang uit te bouwen voor de transitie van begeleiding in het kader van de AWBZ. Mogelijk kan dit ook gelden voor de toegang voor Jeugd en de Wet Werk naar Vermogen (Wwv). Bij het uitbouwen is scholing van de huidige medewerkers een mogelijkheid of het toevoegen van nieuwe medewerkers met de gewenste expertise.
2. **Gaat het (nog) niet goed met de huidige variant?** Dan is de keuze: verbeteren of veranderen. Richt u bij het verbeteren van de huidige variant op het verbreden en verdiepen van de diensten (functies) en producten. De implementatie van De Kanteling kan hierbij ook een rol spelen. Bij veranderen kan de gemeente kiezen om over te stappen naar een andere variant. Het is belangrijk om de voor- en nadelen daarvan goed in kaart te brengen. Dat kan onder meer met een effectenonderzoek.
3. **Wordt er gekozen voor meer variatie?** Dan is samenwerken met andere partijen aan te bevelen. Zij kunnen een rol gaan spelen in de bemensing van het huidige Wmo-loket of informatiepunt. De afspraken kunnen onderdeel worden van de uitvoeringstaken. Invulling van lichte vormen van ondersteuning (zonder intake en indicatie) zijn makkelijker beschikbaar. Inzetten op Welzijn Nieuwe Stijl is hierbij de aanbeveling.

## Stap 3: Vertaling naar de dagelijkse praktijk van Toegang

De transitie van begeleiding van AWBZ naar de Wmo vraagt om kennis van en ervaring met een nieuwe doelgroep. Dat geldt ook voor de andere twee transities. In de eerder genoemde handreiking staat hier meer over te lezen.

Nadat het beleid over de transitie AWBZ is bepaald, moet dit vertaald worden naar de praktijk. De meest gestelde vraag aan Stichting VraagWijzer Nederland is 'Hoe?'. De vertaling van het beleid naar de uitvoering vraagt om invulling van het *tactisch operationele niveau*. Voor een goede invulling is kennis van en ervaring met zowel het bestuurlijke proces als het beleidsmatige kader nodig. Daarnaast zijn kennis van en ervaring met de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de Wmo en de domeinen wonen, welzijn en zorg nodig. En er is iemand nodig die *regie en coördinatie* neemt voor de verandering en het bijbehorende proces. Er zijn twee manieren om de verandering in te zetten:



Figuur 3: Verandering van de toegang tot de Wmo kan ingezet worden vanuit beleid (top-down) of vanuit de uitvoering (bottom-up)

### *Top-down: van beleid naar uitvoering*

Bij de eerste insteek wordt gekozen voor de start met het ontwikkelen van beleid. Dit begint met het bekende traject van het ontwikkelen van een visie, het verkrijgen van (politiek) draagvlak, het schrijven en geaccordeerd krijgen van een beleidsnota. Daarna moet de slag naar de uitvoering nog gemaakt worden. En zoals iedereen wel weet ligt daar nu juist de grote uitdaging. Beleid en uitvoering sluiten niet als vanzelf op elkaar aan.

### *Bottom-up: van uitvoering naar beleid*

Bij de tweede insteek wordt de huidige dagelijkse situatie gebruikt om op exploratieve wijze beleid te ontwikkelen. De uitvoering in de praktijk is het startpunt van de verandering en verbetering. De start is de analyse van de huidige situatie van Toegang, daarna wordt vervolgd met de opstelling van een Plan van Aanpak en de implementatie van de verandering.

De praktische invulling van de implementatie van de verandering van Toegang ziet er dus als volgt uit:

- Stap 1: **Analyse van de huidige situatie van Toegang:** eerst een verkenning door het bestuderen van beleidsdocumenten, achtergrondinformatie en gesprekken met sleutelfiguren. Daarna de analyse door de combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek, rapportage en presentatie van de resultaten. Tijdens de analyse worden de relevante sleutelfiguren wederom betrokken (via interviews) en inzichten gedeeld
- Stap 2: **Het ontwikkelen van een beleidsnota of een bedrijfsplan** of juist andersom. Dit is afhankelijk van de keuze van de aanpak (van beleid naar uitvoering of van uitvoering naar beleid).
- Stap 3: **De uitvoering van verander- of implementatiemanagement** met daarbij onder meer praktische aandacht voor:
- Vertrek vanuit de doelstellingen
  - Multichannel bieden van informatie, advies en ondersteuning aan de diverse doelgroepen. Invulling geven aan de keuze voor vormen, organisatie(s), locatie(s), bemensing
  - Locatie en faciliteiten: het eventueel aanpassen of geschikt maken van de locatie en de faciliteiten voor de uitvoering, het produceren van voorkomende formats, formulieren en documenten
  - P&O: het realiseren van een functieprofiel, werving, selectie en training van personeel
  - PR en communicatie: het gezamenlijk ontwikkelen van een strategisch plan, keuze voor middelen en momenten
  - Samenwerking en overleg: vorm en inhoud geven aan overlegstructuur en -momenten; het aangaan en onderhouden van relevante interne en externe contacten
  - Evaluatiemethoden en -momenten kiezen met betrokkenen (medewerkers, klanten, etc.)
  - Resultaten: het omschrijven en meetbaar maken van resultaten en follow-up

Kortom: alles doen wat daadwerkelijk nodig is om de verandering of implementatie te bewerkstelligen.



## Ondersteuning door Stichting VraagWijzer Nederland

Bij de implementatie van de verandering van Toegang kan Stichting VraagWijzer Nederland op de volgende manieren ondersteuning bieden in het proces.

### Stap 1: Analyse van de huidige Toegang

- Door diverse vormen van toegepast onderzoek zoals bijvoorbeeld een locatiecheck, loketevaluatie, digitale enquêtes, interviews en/of een interactieve beleids sessie. De analyse begint met een verkenning van de huidige situatie.

### Stap 2: Opstellen van een beleidsnotitie en implementatie van de beleidskeuzes voor Toegang

- Door training van de medewerkers voor Toegang AWBZ, ondersteuning van de werving en selectie van nieuwe medewerkers, doorontwikkelen van de Toegang met een kwartiermaker of implementatieondersteuning, implementeren van De Kanteling met de KantelExpert, effectenonderzoek.

### Stap 3: Vertaling naar de dagelijkse praktijk

- Door het opstellen van een Plan van Aanpak, het uitvoeren van het implementatiemanagement van het verandertraject.

Voor meer informatie: kijk op [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl) of bel naar 071-5429863 voor het maken van een afspraak.

#### Stichting VraagWijzer Nederland

Hoofdstraat 1-3

2351 AA Leiderdorp

T 071 - 542 98 63

E [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl)

W [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)

Volg ons op

