

Het Kantelingsconcept

Het conceptueel kader naar aanleiding van het VNG project De Kanteling

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Begrippenlijst	4
3.	Basis conceptueel kader: wat is Kantelen?	5
4.	Het gesprek binnen De Kanteling	6
5.	Fasen in het proces van het gesprek	7
6.	Het compensatiebeginsel en denken in resultaten	9

1. Inleiding

Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en het verdwijnen van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) kwam ook het compensatiebeginsel in beeld. In het najaar van 2008 is de VNG gestart met het Wmo-project 'De Kanteling'. Het project is bedoeld om gemeenten te stimuleren op vernieuwende wijze invulling te geven aan de compensatieplicht zoals die in de Wmo is vastgelegd. Niet meer alleen denken in voorzieningen, maar kijken naar wat de burger echt nodig heeft, daar komt het heel in het kort op neer. Dus van aanbod naar vraag. Die nieuwe manier van werken noemen we 'kantelen'. De VNG ondersteunt gemeenten daarbij; de consultants hiervoor komen van Stichting VraagWijzer Nederland.

Op basis van de eerste ervaringen uit 12 pilotgemeenten is er een conceptueel kader opgesteld. In deze notitie wordt dit kader omschreven. De bedoeling van het kader is om eenheid van taal te creëren binnen het project De Kanteling. Daarnaast biedt het kader gemeenten een kapstok waaraan ze hun eigen projecten kunnen ophangen.

Dit document is een uitwerking van twee functies die binnen het conceptueel kader een plaats hebben. Het gaat om de functies 'vraagverheldering' en 'oplossingen afspreken'. Samen noemen we dit 'het gesprek'. Wanneer een burger ergens kenbaar heeft gemaakt dat hij of zij een beperking ondervindt is het vervolgens zaak duidelijk te krijgen wat de ondersteuningsbehoefte is. Iemand kan een aanvraag indienen voor een scootmobiel, maar heeft daarmee in feite zelf al zijn probleem gedefinieerd en draagt tevens meteen een oplossing aan. Doel van vraagverheldering is echter om, los van eventuele oplossingen of voorzieningen, eerst gezamenlijk vast te stellen wat de beperkingen zijn van de burger, om vervolgens afspraken te maken over de oplossingen.

2. Begrippenlijst

Voor de duidelijkheid beschrijven we hieronder wat bij project De Kanteling verstaan wordt onder een aantal cruciale begrippen.

Cliëntondersteuning	Het begeleiden van een burger met een ondersteuningsbehoefte bij toegang tot en verkrijgen van die ondersteuning.
Het gesprek	De functies 'vraagverheldering' en 'oplossingen afspreken' samen. Kan één of meer contacten zijn, fysiek, digitaal of telefonisch.
Gespreksvoerder	De persoon die namens de gemeente het gesprek voert met de burger om samen met hem in kaart te brengen wat zijn ondersteuningsbehoefte is en om oplossingen af te spreken.
De Kanteling/Kantelen	Het proces waarbij binnen een gemeente de omslag gemaakt wordt van een focus op het verstrekken van voorzieningen naar een focus op het zoeken naar oplossingen die het best bij de individuele situatie van de burger passen, daarbij uitgaan van zijn eigen kracht, waardoor de burger beter betrokken blijft bij de samenleving.
Loket	De toegang tot ondersteuning in het kader van de Wmo die door of in opdracht van de gemeente wordt uitgevoerd. Dit kan een fysieke plek zijn (ook thuis), maar ook een telefonische of digitale toegang.
Ondersteuningsbehoefte	De compensatie die de burger nodig heeft in zijn speciale omstandigheden voor een optimale deelname aan de samenleving.
Oplossingen afspreken	De functie waarbij met de burger overeenstemming wordt bereikt over de oplossingen die het best bij zijn ondersteuningsbehoefte passen.
Vraagverheldering	De functie waarbij een gespreksvoerder met de burger zijn ondersteuningsbehoefte en (eigen) mogelijkheden in kaart brengt

3. Basis conceptueel kader: wat is Kantelen?

Alvorens het conceptueel kader te schetsen is het goed te proberen het antwoord te formuleren dat men zou kunnen geven als op een feestje gevraagd wordt: wat is kantelen? De Kanteling is gebaseerd op een zeer alledaagse waarheid:

Als je er niet zelf uit komt, praat dan met iemand waarvan je kan verwachten dat die je voldoende op gang helpt, zodat je zelf weer verder kunt met behulp van de zaken die je daarbij nodig hebt, gezien je omstandigheden.

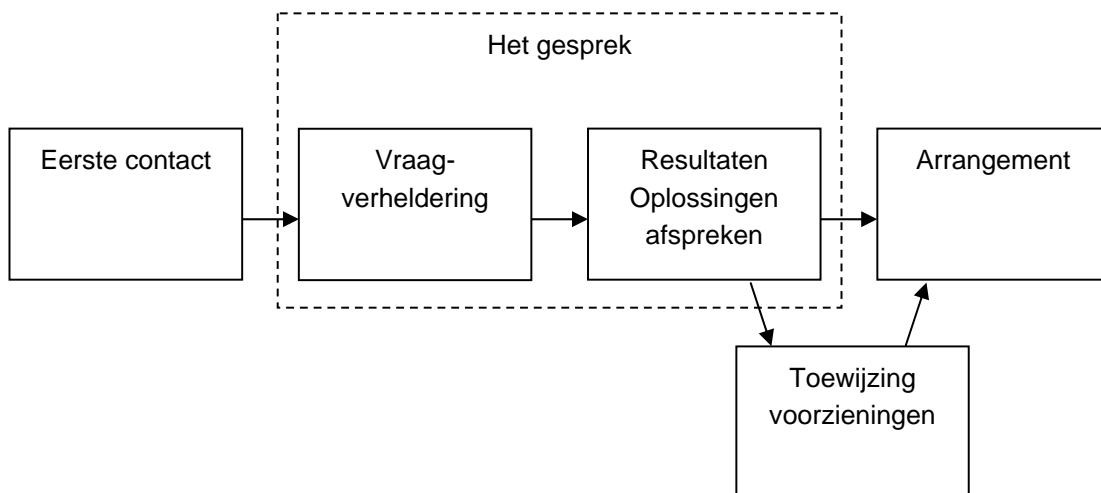
De voornaamste elementen van De Kanteling zijn uit deze zin af te leiden:

1. *"Als je er zelf niet uitkomt"*: eerst kijken wat je zelf kan, al of niet met hulp van vrienden en familie. Bovendien gaat het hier om een gevoel, een veronderstelling: misschien kan je meer dan je dacht.
2. *"Praat dan met iemand"*: niet aan oplossingen denken voordat je hebt kunnen uitleggen wat je is overkomen.
3. *"Die je voldoende op gang helpt"*: je gesprekspartner moet wel van wanten weten. Het gaat om serieuze vragen en problemen, anders was je er zelf wel uitgekomen. Bovendien moet zo'n persoon aan enkele voorwaarden voldoen in jouw ogen: bereikbaar, vertrouwd, bekend, begrijpbaar en gerenommeerd (deskundig). En... je moet er wat aan hebben, alleen luisteren is niet genoeg.
4. *"Zodat je zelf weer verder kunt"*: dus niet elke keer hoeft terug te komen, maar zoveel mogelijk zelf je zaken weer onder controle hebt.
5. *"Met behulp van zaken die je nodig hebt"*: daarvoor is het begrip 'compensatie' in zwang.
6. *"Gezien je omstandigheden"*: helaas vaak aangeduid als je 'gebreken'.

De Kanteling bij gemeenten houdt in dat men de burgers de kans geeft hun verhaal te vertellen in eigen bewoordingen, op hun eigen wijze, alvorens oplossingen aan te dragen onder de noemer van compensatie. Bij dergelijke oplossingen ligt de nadruk op wat de burger en zijn naasten zelf kunnen. Niet (alleen) omdat de Wmo dat vraagt, maar omdat we allen weten dat wij dat het meest op prijs stellen: uitgaan van de eigen kracht, de talenten die we bezitten en niet van onze tekorten, beperkingen en onvermogen. Dit startpunt vergroot de kans op bereiken van het doel van de Wmo, namelijk behoud en bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie. In het project De Kanteling willen de deelnemende gemeenten dus voor hun burgers bereiken dat de nadruk valt op wat men (nog) kan, niet (teveel) leunen op deskundigen die je probleem overnemen en pas beslissen over oplossingen als alle mogelijkheden gezien zijn.

4. Het gesprek binnen De Kanteling

Wanneer een burger een beperking ondervindt in de deelname aan de samenleving zal dat (meestal) ergens vroeg of laat gemeld worden, door hemzelf of door anderen (signalering). Via een traject waarbij in samenspraak met de burger zelf wordt bepaald wat zijn ondersteuningsbehoefte is en welke zijn eigen mogelijkheden zijn en welke oplossing daarbij past wordt hij uiteindelijk ondersteund door een arrangement op maat. In onderstaand figuur is vereenvoudigd weergegeven hoe een traject van eerste contact tot arrangement eruit ziet en welke plaats het gesprek daarbij inneemt.



Met de term ‘het gesprek’ verwijzen we naar de functies in het traject waarbij iemand van of namens de gemeente een dialoog aangaat met de burger om de volgende doelen te bereiken:

1. Een gedeelde probleefdefinitie, ofwel het gezamenlijk in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte van de burger;
2. Afspraken tussen burger en gemeente over de oplossingen voor die behoefte. Daarbij duidelijkheid krijgen en vastleggen over de mogelijkheden die de burger zelf heeft.

Dit onderscheid zal in de praktijk niet altijd scherp te maken zijn. Vaak presenteert een burger zijn probleem al in de vorm van een oplossing. Startpunt is immers nog altijd meestal een aanvraag van een voorziening (bijvoorbeeld hulp bij het huishouden) en niet een algemeen geformuleerde ondersteuningsvraag (‘ik redt het niet meer’ of ‘ik ben beperkt in het voeren van een huishouden’). Toch benadrukken we dat het de bedoeling is om éérs boven water te krijgen wat de ondersteuningsbehoefte van de burger is alvorens te gaan praten over oplossingen.

We merken overigens op dat de term ‘het gesprek’ niet hoeft te verwijzen naar een enkel contact tussen burger en (vertegenwoordiger van) gemeente. Afhankelijk van hoe een gemeente de functies vraagverheldering en oplossingen afspreken organiseert kan dit uit één of meerdere contacten bestaan met één of meerdere personen.

5. Fasen in het proces van het gesprek

fase 1: Eerste contact

In eerste instantie zal een burger die problemen ervaart, zelf proberen een oplossing te vinden, al dan niet met behulp van mensen in de eigen sociale kring (familie, vrienden, burens). Wanneer dit echter niet voldoende is zal hij op een of andere manier toegang zoeken tot professionele ondersteuning. De burger gaat met zijn ondersteuningsvraag naar een plek die hij zelf het meest logisch vindt. Voor veel mensen ligt het niet voor de hand dat een gemeentelijk loket hiervoor het eerste aanspreekpunt is. Vaak is het eerste contact met de eigen huisarts: een vertrouwd persoon die makkelijk bereikbaar is. Er is ook een groep mensen die zich ondanks hun problemen zelf nergens melden (zorgmijders). Het eerste contact is voor deze groep niet zozeer de plek waar zij zelf hun probleem aandragen als wel de plek waar hun probleem gesignaleerd wordt. Een woningcorporatie kan zo'n signalerende functie hebben, maar bijvoorbeeld ook de buurvrouw die ziet dat iemand al drie dagen zijn hondje niet heeft uitgelaten terwijl dat normaal gesproken iedere dag gebeurt.

Resultaat van het eerste contact

De cruciale uitdaging bij het eerste contact is dat burgers, ongeacht bij welke voorpost/vindplaats zij zich melden, vervolgens op het goede spoor gezet worden. Wat dat spoor is kan verschillen per gemeente. Met andere woorden, het resultaat van de eerste fase moet zijn dat de burger weet waar hij naartoe kan met zijn vraag.

fase 2: Het gesprek: vraagverheldering

Iemand kan een aanvraag indienen voor een bijvoorbeeld een scootmobiel, maar heeft daarmee in feite zelf al zijn probleem gedefinieerd en draagt tevens meteen een oplossing aan. Wat hij vaak nodig heeft is een gesprek om, los van eventuele oplossingen, eerst gezamenlijk vast te stellen wat er aan de hand is: de vraagverheldering. Het is hierbij van belang dat de burger de ruimte krijgt om zijn verhaal te vertellen aan een deskundig persoon: de professional. De oplossing die daarna gevonden wordt kan heel goed een andere zijn dan waar de burger in eerste instantie mee binnenkwam.

Resultaat van de vraagverheldering

Doel van het gesprek is om samen met de burger te komen tot inzicht in het probleem dat de burger ervaart.

intermezzo: parallel aan fase 3 en 4: het formele traject

In de volgende fases: oplossingen voorleggen en arrangementen regelen, is het regelmatig nodig formeel vast te stellen voor welke arrangementen een burger in aanmerking komt. Soms is er een toewijzing van de gemeente nodig, bijvoorbeeld via een beschikking. Er zijn ook andere formele procedures voorstelbaar. Er is een spanningsveld tussen aan de ene kant het open informele gesprek en het zoeken naar oplossingen en aan de andere kant de formele toewijzing van voorzieningen. Bij het een gaat het erom een open gesprek te hebben waarbij de eigen mogelijkheden van de burger nadrukkelijk het startpunt zijn. Bij de toewijzing van voorzieningen gaat het om een toetsing van min of meer objectieve criteria.

fase 3: Het gesprek: oplossingen afspreken

Het moment is aangebroken dat gezamenlijk gekeken gaat worden naar oplossingen en waar die te vinden zijn. Er wordt daarbij uitgegaan van de eigen kracht van de burger en wat er nodig en mogelijk is om zelf zijn problemen op te lossen. Doel daarbij is dat de burger

optimaal participeert in de samenleving. Met andere woorden: dat hij kan terugvallen op een adequaat persoonlijk sociaal netwerk. Als dit niet voldoende blijkt, wordt zoveel mogelijk het sociale netwerk van de burger versterkt. Collectieve of individuele voorzieningen worden in die volgorde ingezet wanneer ook dit niet voldoende is voor een adequate ondersteuning. Gemaakte afspraken over de oplossingen worden op een of andere manier vastgelegd ten behoeve van het verdere traject van de burger en (voor toekomstige contacten met hem) ook ten behoeve van de professional.

Resultaat 'oplossingen'

Uitkomst van deze fase van het proces zijn afspraken over een (vastgelegde) keuze van de burger voor bepaalde oplossingen.

fase 4: Arrangement

Na de keuze voor oplossingen door de burger kan er behoefte zijn om de gewenste arrangementen te regelen tot aan de voordeur van de aanbieders. Van belang is hierbij ook de versterking van (de ondersteuning van) alle vormen van informele zorg (met name mantelzorg en vrijwilligerswerk). In eerste instantie gebruik maken van collectieve voorzieningen betekent bovendien dat er geïnvesteerd moet worden in de ontwikkeling en uitbreiding van vernieuwende vormen van collectieve voorzieningen. Ook het collectief maken van (onderdelen van) individuele voorzieningen behoort tot de mogelijkheden om te komen tot een gevarieerd en flexibel repertoire van arrangementen.

Resultaat 'arrangement'

De burger treedt de aanbieders van producten, diensten en hulp tegemoet met een optimale 'uitrusting': hij weet wat hij kan en mag verwachten, heeft alles gereed wat daarbij nodig is en kent zijn rechten en plichten.

6. Het compensatiebeginsel en denken in resultaten

wettekst

Artikel 4 van de Wmo introduceert de term compensatie:

Ter compensatie van de beperkingen die een persoon als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder g, onderdeel 4,5, en 6 ondervindt in zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie, treft het college van burgemeester en wethouders voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die hem in staat stellen:

- a. een huishouden te voeren;
- b. zich te verplaatsen in en om de woning;
- c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

resultaten

Het compensatiebeginsel is vertaald in acht concrete resultaten waar de burger recht op heeft. De resultaten op een rijtje:

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

bronnen

VNG: Van eerste contact tot arrangement, een conceptueel kader voor De Kanteling

VNG: Denken in resultaten, bouwsteen voor een nieuwe modelverordening Wmo

Contactgegevens Stichting VraagWijzer Nederland

postadres	Hoofdstraat 1-3 2351 AA Leiderdorp
telefoon	071 - 542 98 63
telefax	071 - 541 82 02
kvk	28101043
btw nr	NL 8133.23.186.B.01
bank	ABN AMRO Leiden 59.17.56.293
e-mail	vraagwijzer@vraagwijzer.nl
website	www.vraagwijzer.nl