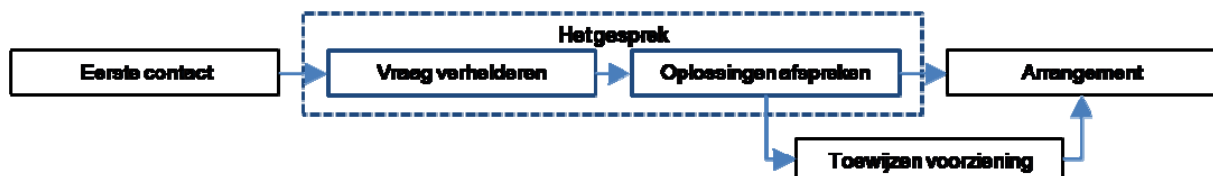


## BIJLAGE BEELDVORMING VOOR DE KANTELING

### Inleiding

Het project De Kanteling heeft een conceptueel kader opgeleverd en gepresenteerd. De bedoeling van dit kader is om gemeenten een houvast en denkraam te bieden voor de kanteling binnen de eigen gemeente. Het is opgebouwd rond vijf functies waar een burger mee te maken krijgt als hij een beperking ervaart in zijn deelname aan de samenleving. Wanneer dat het geval is zal hij zich (meestal) vroeg of laat ergens melden (het eerste contact). In dialoog tussen burger en (vertegenwoordiger van) gemeente wordt vervolgens de situatie in kaart gebracht en worden daarna afspraken gemaakt over passende oplossingen (het gesprek). Niet alleen de beperking van de burger staat hierbij centraal, maar ook de context waarin hij die beperking ervaart. Uiteindelijk wordt de burger ondersteund met één of meer oplossingen die passen bij zijn individuele situatie (het arrangement). Als er sprake is van individuele voorzieningen zullen deze formeel moeten worden toegewezen door of namens de gemeente (toewijzing). Hieronder wordt dit traject in schema weergegeven.



### Omschrijving en doel beeldvorming door toneelspel

Een veel gehoorde reactie van gemeenten en organisaties in zorg en welzijn in een gesprek over vraagverheldering is: "Vraagverheldering? Dan doen wij al lang!". Bij doorvragen blijkt dan vaak dat de ideeën over wat vraagverheldering eigenlijk inhoudt onderling verschillend zijn. In het kader van De Kanteling gebruiken wij de term vraagverheldering op het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte van de burger, waarbij niet alleen de beperking wordt besproken, maar vooral ook de bredere context. Dat is niet hetzelfde als goed bekijken of de burger in aanmerking komt voor een bepaalde voorziening of dienst. Dat noemen we aanvraagverheldering.

Door middel van de workshop wordt een realistisch beeld overgebracht van vraagverheldering die voldoet aan de uitgangspunten van De Kanteling:

- \* Vraagverduidelijking is niet hetzelfde als aanvraagverduidelijking;
- \* Een gesprek gaat altijd over de volle breedte van de situatie die als problematisch wordt ervaren door de burger;
- \* 'U vraagt en wij draaien' is een onrealistische verwachting;
- \* Het is niet makkelijk voor een burger duidelijk te maken wat er echt speelt;
- \* Het is voor een derde niet makkelijk te snappen wat er bij een burger echt speelt;

De workshop is een manier om aan verschillende groepen over te brengen wat wij in het kader van De Kanteling onder het gesprek verstaan. Daarmee wordt ook de kern van De Kanteling aangegeven: het streven naar samenhangende maatwerkoplossingen voor iedere

burger. Het betreft een gespeelde voorstelling om beeld en werkelijkheid bij elkaar te brengen. Aan de hand van ervaringen in een aantal pilotgemeenten geven we aan hoe dit aangepakt kan worden.

## Aanpak

Het werken met acteurs om beeldvorming te beïnvloeden heeft plaatsgevonden in vijf pilotgemeenten van De Kanteling: Helmond, Hof van Twente, Huizen, Middelburg en Nieuwegein. In iedere gemeente zijn daarbij eigen accenten gelegd. Voor enkele gemeenten worden die accenten in de drie kaders hierna gegeven. In alle gevallen was het toneelspel de hoofdmoot van de presentatie. Niet, zoals vaak gebeurt, een ludieke onderbreking van een programma in de pauze.

*Voor de aftrap van het project De Kanteling nodigde **Hof van Twente** organisaties/ instellingen actief op het gebied van welzijn en zorg, professionals, vertegenwoordigers van belangenorganisaties, waaronder politieke partijen, uit aanwezig te zijn bij de presentatie. De ochtend bestond voor het grootste deel uit een toneelstuk, dat markant het verschil voor en na De Kanteling uitbeeldde. Het accent lag bij de lasten die claimgedrag voor burgers (en organisaties) kan veroorzaken respectievelijk hoeveel beter een goed en open gesprek voor beide kan uitwerken. Tijdens het intermezzo werd het projectplan kort en kernachtig gepresenteerd en aan het einde hield de verantwoordelijk wethouder een warm pleidooi voor samenwerking in het project.*

*Tijdens de 'afterparty' viel o.a. te beluisteren, dat '... het gesprek toch zeker niet door een ambtenaar gevoerd zou kunnen worden'. Onbewust werd hier de spijker op de kop geslagen: hoewel de sprekers doelden op de toetsende ambtenaar, werd haarfijn aangevoeld wat het niet claimende gesprek zou moeten inhouden en aan welke kwalificaties de gespreksleider zou moeten voldoen. Als deze opmerking gezien zou kunnen worden als de opmaat voor de gedachten van de 80 aanwezigen in de Raadszaal die ochtend, dan is **de boodschap goed overgekomen**.*

*In **Middelburg** was het toneelspel onderdeel van een symposium over De Kanteling. De middag was georganiseerd door het College Zorg en Welzijn, een platform waarin alle 13 Zeeuwse gemeenten en de provincie in vertegenwoordigd zijn. De genodigden waren de Wmo ambtenaren van alle Zeeuwse gemeenten en medewerkers van de vele partnerorganisaties. Dit leidde tot een 'uitverkochte' filmzaal van het provinciehuis in Middelburg. Bijna 100 mensen waren aanwezig.*

*De acteurs speelden een aantal scènes waarbij het verschil tussen een niet-gekantelde en wel-gekantelde werkwijze zichtbaar werd gemaakt. Uit de reacties van de aanwezigen bleek zowel ondersteuning ("zo wil ik eigenlijk mijn hele leven al werken, maar dat lukt niet omdat ik me aan allerlei procedures en regels moet houden") als kritische noten ("In de praktijk zit de burger helemaal niet te wachten op zo'n gesprek, die wil gewoon zijn voorziening kunnen aanvragen").*

*Toch was er minimaal één belangrijke conclusie te trekken uit de bijeenkomst: 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.*

*In Huizen was de gemeente de gastheer en de genodigden waren naast vertegenwoordigers van cliëntorganisaties (met aanhang), professionals, vertegenwoordigers van organisaties/ instellingen actief binnen het brede welzijn- en zorgdomein en voor wie vraag gestuurd denken en werken van belang is. Plaats van handeling: het auditorium van het nu Koninklijke, Visio in Huizen, dat plaats bood aan ongeveer 75 mensen. Het doel van de miniconferentie was het gedachtegoed 'Gelukkig Oud Worden' en de resultaten van de pilot 'Op Eigen Kracht' te delen en genodigden met elkaar in gesprek te laten gaan over wat Eigen Kracht eigenlijk is en hoe zij dat een plek kunnen geven in hun werkzaamheden. In eindtermen:*

- de resultaten van het onderzoek zijn gepresenteerd en het gedachtegoed gedeeld
- de projectorganisatie rondom het vervolg is gepresenteerd;
- een start is gemaakt met de omslag in denken rondom vraagsturing;
- een commitment is aangegaan door de toezegging actief te zullen participeren in de projectorganisatie;
- de miniconferentie heeft geleid tot een andere dan de gebruikelijke bindingen in deze setting;
- de miniconferentie heeft het karakter van infotainment;

*Voorafgaand aan en aan het einde van de presentatie/ voorstelling werden de genodigden gevraagd met stemboxen te antwoorden op dezelfde vragen. De antwoorden werden direct op een scherm geprojecteerd. Het doel was te zien of de presentatie een verschil in denken te weeg had kunnen brengen. In Huizen bleek daardoor bijvoorbeeld dat het grootste meetbare verschil in beeldvorming vooraf en achteraf bij de hulpverleners zelf werd vastgesteld! Een verklaring daarvoor is dat er vaak bij de burgers niet veel verandert. Waar ze op hoopten blijkt te gebeuren, waar ze voor vreesden, niet. Bij hulpverleners wordt soms hun hele beeld op eigen werk en dat van anderen aangetast.*

*De technische ondersteuning werd geboden door Quality Options.*

*In de uitvoering van de scènes vervulden de acteurs wisselende rollen: soms hulpverlener, soms klant dan weer ambtenaren in verschillende verschijningsvormen op gemeentelijk en landelijk niveau. Daardoor werd de **kijker bewust op het verkeerde been gezet**. Men dwong hen mee te gaan in de scènes, maar niet met de personen.*

De consultants leiden de workshop in met inhoudelijke kennis over De Kanteling. Een groot deel van de tijd wordt gebruikt voor de scènes. Aanwezig zijn in ieder geval minimaal drie acteurs die verschillende scènes spelen. Eén acteur leidt de scènes in, licht waar nodig toe en stelt vragen aan het publiek, maar acteert niet mee. Hij is voor de zaal het ijkpunt. Hij bevraagt acteurs volgens het script, maar het publiek spontaan. De scènes zijn vooraf voorbereid en uitgeschreven, maar er is ruimte voor improvisatie als de situatie of de vragen uit de zaal daarvoor aanleiding geven.

In de voorbereiding van de bijeenkomst vindt er een voorgesprek plaats met een van de consultants. Ten eerste om goed overeenstemming te krijgen over wat precies de boodschap is die overgebracht moet worden, en ten tweede om daarbij een aantal specifiek lokale elementen te kunnen meenemen.

Zoals beschreven in de inleiding kunnen acteurs worden ingezet voor beeldvorming bij verschillende doelgroepen. Afhankelijk van de doelgroep kan de inhoud van de gespeelde stukken worden aangepast. We beschrijven hieronder een aantal mogelijke doelgroepen:

- \* Gemeenteambtenaren: In veel gemeenten worden Wmo-consultanten ingezet om het gesprek met de burger te voeren. De Wmo-consultanten zijn daarmee een belangrijke spil in de kanteling in een gemeente. Het is dan ook cruciaal om hen goed over te brengen wat er van hun verwacht wordt in hun rol als gespreksvoerder. Daarnaast kan het toneelspel ook inzicht geven aan andere (groepen) ambtenaren, zoals receptiemedewerkers, Wwb-consultanten, beleidsmedewerkers Wmo, etc.
- \* Gemeentebestuurders/raadsleden: De termen 'kanteling', 'vraagverheldering' en 'het gesprek' roepen bij iedere betrokkene wel bepaalde beelden op. In de richting van raadsleden en bestuurders is het soms heel verhelderend om 'in de praktijk' te zien wat

we daar eigenlijk concreet mee bedoelen. Door dezelfde situatie in gekantelde versie en in niet-gekantelde versie tegenover elkaar te zetten wordt goed inzichtelijk gemaakt wat de voordelen zijn van een gekantelde manier van het gesprek voeren.

- \* Medewerkers/bestuurders partnerorganisaties: Gemeenten zijn voor de uitvoering van de Wmo grotendeels afhankelijk van organisaties op het gebied van zorg en welzijn. Deze organisaties hebben een belangrijke rol in vrijwel iedere fase die een burger doorloopt van eerste contact tot arrangement. In steeds meer gemeenten worden de medewerkers van die organisaties ingezet voor het voeren van het gesprek met de burger. Hoe dan ook is draagvlak bij die organisaties van cruciaal belang voor een geslaagde kanteling. Het overbrengen van een realistisch beeld van 'het gesprek' en 'vraagverheldering' is daarbij een eerste belangrijke stap.
- \* Vertegenwoordigers cliënten/burgers: We constateerden al dat de kanteling zich niet alleen binnen de gemeentelijke organisatie afspeelt. Ook partnerorganisaties en burgers zullen een kanteling moeten maken. Bij burgers en cliëntenorganisaties (of Wmo raden) bestaat soms een mate van scepsis ten opzichte van de kanteling. Deze terughoudendheid kan voortkomen uit de aanname dat de kanteling negatieve gevolgen voor (de rechten van) de burger heeft. De gespeelde situaties door de acteurs kunnen ook aan hen duidelijk maken wat het precies inhoudt en dat het niet zonder meer waar is dat je er als burger minder goed uitkomt. Tegelijkertijd is de boodschap ook dat burgers niet achterover kunnen leunen, maar zelf ook naar vermogen in actie moeten komen.

Het aantal mensen dat uitgenodigd wordt voor de toneelvoorstellen liep bij de pilotgemeenten uiteen van 30 tot bijna 100 mensen. Belangrijk is dat de aanwezigen voldoende ruimte krijgen om te reageren. De interactie met het publiek wordt door de gespreksleider in goede banen geleid. In de pilotgemeenten is bewust gekozen om deze rol aan één van de acteurs te geven en niet te laten uitvoeren door een gemeenteambtenaar. Hierdoor kan aan de gemeente eventueel om uitleg gevraagd worden. De acteur komt hierdoor niet in de positie om de gekantelde manier van werken te 'verdedigen' en is neutrale gespreksleider.

### **Aandachtspunten**

De ervaring met beeldvorming door toneelspel in de drie pilotgemeenten heeft naast de hierboven gegeven algemene beschrijving geleid tot een aantal concrete aandachtspunten. Deze worden hieronder kort toegelicht:

1. Hoewel het om 'gespeelde situaties' gaat, is de doelstelling serieus. Laat dit zien door veel in te zetten op een volle zaal en de aanwezigheid te organiseren van wethouder en andere belangrijke lokale spelers (van binnen de gemeente en van partnerorganisaties). Het is van belang om als gemeente betrokkenheid en commitment uit te stralen.
2. Bedenk vooraf wie de toeschouwers zijn. Immers wat u precies zou willen overbrengen kan per groep zo verschillend zijn, dat een combinatie van bezoekersgroepen de boodschap doet verwateren.
3. Laat het dagdeel (mede) organiseren door een bij burgers en cliënten vertrouwde organisatie of instantie, zoals de Wmo-adviesraad. De Kanteling is niet alleen iets van de gemeente, maar van iedereen die betrokken is bij de Wmo.
4. Uw projectleider brengt in een vroeg stadium de consultants op de hoogte van het doel van de avond en het toneelspel. Laat uw inhoudelijk deskundigen uitgebreid voorbespreken met de consultant wat de 'werkelijkheid' is van een gekantelde aanpak.

Laat hen feedback geven op de teksten die het toneelgezelschap produceert. Het laatste woord daarover is altijd aan u, echter ....

5. Heb vertrouwen in het acteursvak! Als zij een voor de bezoeker overtuigende Ilias kunnen brengen, zijn zij zeker ook in staat de door u gekozen accenten uit het Wmo beleid te vertolken! U bent de producent, niet de acteur!
6. Zorg dat het invloedrijke deel van de lokale en regionale pers aanwezig is. Denk ook aan de huis-aan-huis bladen. Geef ze tevoren een persbericht waar doel en urgentie in worden verwoord.
7. Een gespeelde presentatie/voorstelling kan onderdeel uitmaken van een breder communicatieplan, echter zowel het doel als de uitvoering is verschillend. Wil het communicatieplan vooral per doelgroep op een gestructureerde wijze effectief informeren, in de gespeelde presentatie is het volledig, tijdig en adequaat informeren een bijzaak. Bestaande beelden en vooral hardnekkige vooroordelen zijn met traditionele communicatiemiddelen niet te beïnvloeden: *alleen een andere ervaring of ervaringen van anderen, die anders luiden dan de oorspronkelijke opvattingen*, zijn daartoe in staat. Die andere ervaringen overbrengen en daarmee bezoekers aan het denken zetten, is de kernopdracht aan het toneelgezelschap.
8. Het verdient aanbeveling de bijeenkomst op korte termijn (half jaar) een concreet vervolg te geven. De beloftes die impliciet voortkomen uit de voorstelling/ presentatie moeten waar gemaakt worden. De bezoekers verwachten immers dat hun bijgestelde beeld klopt met de werkelijkheid.

#### 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