

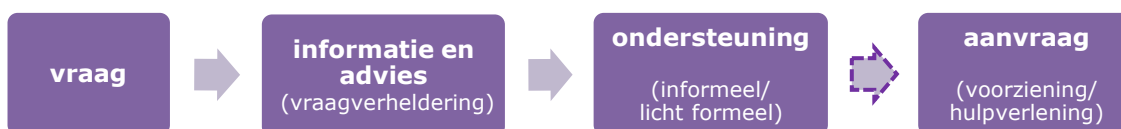
## DE KANTELING 'VOORUIT'!

### *Hoe De Kanteling een slag vooruit kan maken met de inzet van samenwerkingspartners*

*De Kanteling is in Nederland inmiddels al een gevleugeld begrip. Veel gemeenten zijn bezig met De Kanteling en enkele gemeenten zeggen al gekanteld te zijn. De Wmo-consulenten hebben in veel gemeenten de rol gekregen van gespreksvoerder voor Het Keukentafelgesprek. In deze notitie de oproep om de krachten (meer) te bundelen met de samenwerkingspartners van de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl.*

#### 1. Inleiding

Momenteel wordt in Nederland bij veel gemeenten het gekantelde gesprek nog vanuit de achterkant gehouden. Daarmee bedoelen we dat de burger een aanvraag in gedachten heeft en dat er feitelijk al een werkproces is opgestart voor er een gesprek met de burger is geweest. Om vanuit die positie nog te gaan kantelen is een hele toer. Met De Kanteling 'vooruit!' wordt beoogd om De Kanteling meer aan de voorkant van het hele proces in te zetten: nog voordat er door de burger aan een voorziening of aanvraag is gedacht en dus zo dicht mogelijk bij de vraag zelf. Hierdoor zullen er minder aanvragen voor individuele voorzieningen worden gedaan.



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

De eerste vraag van de burger wordt meestal niet gesteld aan een Wmo-consulent maar elders: aan bekenden, de huisarts en diverse professionals van organisaties voor maatschappelijke ondersteuning. Juist deze laatste groep is bij uitstek geschikt om het gekantelde gesprek aan de voorkant te houden, mits er aan een aantal voorwaarden is voldaan. In de volgende paragrafen worden die voorwaarden uiteengezet.

#### 2. De samenwerkingspartners in gesprek

De professionals van de organisaties voor maatschappelijke ondersteuning zijn de samenwerkingspartners voor de gemeente in De Kanteling. Zij zijn al in gesprek met

burgers. Zij worden al betaald voor het voeren van die gesprekken. Waarom dan niet die inzet zo organiseren dat zij een waardevolle inbreng in De Kanteling kunnen hebben?

Voorbeelden van functies van maatschappelijke organisaties die het gekantelde gesprek kunnen voeren zijn: de ouderenadviseur, opbouwwerker, de sociaal werker, de Algemeen Maatschappelijk Werker, de sociaal raadvrouw of -heer, de consulent van MEE, de wijkverpleegkundige van de Zichtbare Schakel, de woonconsulent en de thuisbegeleider.

Nu is het bij veel gemeenten nog zo dat de inzet van professionals van maatschappelijke organisaties zorgt voor een vlotte toeleiding tot Individuele Voorzieningen. Deze professionals (de goede niet te na gesproken) zijn eerder belangenbehartiger voor de burger in het verkrijgen van een voorziening dan dat zij gekanteld kijken, denken en werken. Dat is niet in het voordeel van De Kanteling.

### 3. Voor- en nadelen op een rijtje

Voor de gemeente zijn er voor- en nadelen van het laten voeren van het gekantelde gesprek door de professionals van de maatschappelijke organisaties. Een aantal voor- en nadelen op een rijtje:

#### Voordelen van Het Gesprek door samenwerkingspartners

- Breder inzet van aanwezige expertise
- Efficiënter gebruik van de tijd en de middelen
- Meer kennis en kunde over de Individuele Voorzieningen van de Wmo bij samenwerkingspartners
- Meer tijd en aandacht voor het ontwikkelen van de Eigen Kracht
- Ondersteuning bij het aanspreken van het sociale netwerk
- Betere inzet van algemene en voorliggende voorzieningen
- Indien goed uitgevoerd: een afname van het aantal aanvragen en voorzieningen

#### Nadelen van Het Gesprek door samenwerkingspartners

- Minder invloed op de uitvoering van de oplossing
- Mogelijk een sterkere belangenbehartiging van de burgers richting de aanspraak op de individuele voorzieningen
- Indien niet goed uitgevoerd: een toename van het aantal aanvragen en voorzieningen

Bovenstaande rijtjes zijn niet uitputtend. Als de inzet van de professionals van de organisaties voor maatschappelijke ondersteuning goed wordt uitgevoerd zijn de voordelen groter dan de nadelen: de onderlinge samenwerking zal verbeteren, de kennis van de sociale kaart over en weer toenemen en het werkplezier onder de betrokkenen zal groter worden. Hiervoor is een nauwe samenwerking vereist, met alle lusten en lasten die daar bij horen. De juiste begeleiding is hierbij een voorwaarde. Stichting VraagWijzer Nederland kan uw gemeente daar optimaal bij ondersteuning door het uitvoeren van een of meer stappen uit het plan van aanpak.

#### 4. Plan van aanpak van Stichting VraagWijzer Nederland

Ons Plan van aanpak bestaat uit vijf stappen:

1. Interactieve workshop met Wmo-consulenten en professionals
2. Training voor Het Keukentafelgesprek voor professionals
3. Realisatie van het format van het gespreksverslag
4. Concretisering van de werkafspraken
5. Gezamenlijke intervisie

##### Stap 1

- Interactieve workshop met Wmo-consulenten en professionals

In de interactieve workshop van de Wmo-consulenten met de professionals is allereerst aandacht voor nadere kennismaking. Hierbij wordt een werkvorm gehanteerd die de kennismaking op een positieve manier tot stand brengt. Daarna verwerven beide groepen met elkaar kennis over De Kanteling door het volgen van een presentatie. In een interactieve discussie wordt aandacht besteed aan de voordelen van De Kanteling en worden eventuele weerstanden meegenomen. De werksituatie wordt levendig gemaakt door het onderling bespreken van casuïstiek en het verkennen van kansen en uitdagingen voor de rest van het samenwerkingsproces.

##### Stap 2

- Training voor Het Keukentafelgesprek voor professionals

De professionals van de organisaties voor maatschappelijke ondersteuning zijn door hun beroepsopleiding en vaak jarenlange ervaring al goede gesprekspartners en beschikken over

relevante gespreksvaardigheden. In deze training worden zij getraind in het voeren van het *gekantelde* gesprek. Het toepassen van de aspecten van De Kanteling in deze gesprekken is het uitgangspunt, zoals onder meer het bevorderen van de Eigen Kracht, het benutten van het sociale netwerk en het inzetten van algemene en voorliggende voorzieningen. In de training worden de nieuwe kennis en vaardigheden geoefend met een trainingsacteur die ervaring heeft met het gekantelde gesprek.

## Stap 3

- Realisatie van het format voor het gespreksverslag

De voorwaarden voor optimale samenwerking is een gemeenschappelijk format voor een gespreksverslag. In een bijeenkomst met een aantal sleutelfiguren wordt dit format gerealiseerd. Dit kunnen onder meer een beleidsmedewerker, de kwaliteitsmedewerker, Wmo-consulenten en diverse professionals van organisaties voor maatschappelijke ondersteuning zijn. Tijdens de bijeenkomst worden de items van de huidige gespreksverslagen van zowel de Wmo-consulenten als de samenwerkingspartners als uitgangspunt genomen. Gezamenlijk wordt gezocht naar de grootste gemene deler. Het format wordt vervolgens in de praktijk geïmplementeerd: eerst op papier en later (na evaluatie) mogelijk ook in de bestaande ICT-toepassingen.

## Stap 4

- Concretisering van de werkafspraken

Een werkafpraak is een afspraak die de organisaties zijn overeengekomen en waar alle partijen zich aan houden. Zwart op wit staat genoteerd hoe de werkwijze gehanteerd wordt. In de praktijk wordt er een concept opgesteld en vervolgens wordt in onderling overleg de werkafpraak verder gespecificeerd, totdat er geen onduidelijkheden meer zijn. Concreetheid en draagvlak zijn hierbij belangrijk, evenals het consequent uitvoeren van de werkafpraak. De eerder genoemde sleutelfiguren stellen met elkaar de werkafpraak op, waarna committent van het management volgt.

## Stap 5

- Gezamenlijke intervisie

Optimale samenwerking heeft tijd, aandacht en onderhoud nodig. Door een gezamenlijke intervisie van de Wmo-consulenten met de professionals van de maatschappelijke organisaties blijft de samenwerking onder de aandacht. Het bespreken van casuïstiek zorgt er voor dat men zo dicht mogelijk bij de dagelijkse praktijk blijft. Kennis en ervaring wordt tijdens deze sessies onderling overgedragen. Een frequentie van vier keer per jaar is aan te bevelen.

### **Samenvatting**

Ons Plan van Aanpak zorgt ervoor dat er 'vooruit' wordt gekanteld – bij maatschappelijke organisaties, de plek waar de burger eerst zijn vraag stelt. Door de burger in dit vroege stadium van informatie en advies te voorzien, wordt als het ware voorkomen dat de burger de gemeente benadert voor het aanvragen van een individuele voorziening. 'Vooruit' kantelen leidt dan ook tot minder aanvragen en dus tot een kostenbesparing.

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

