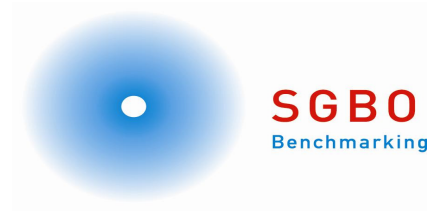


# Kantelen in de praktijk

Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen met de gekantelde  
Wmo-werkwijze

Gemeente Goirle

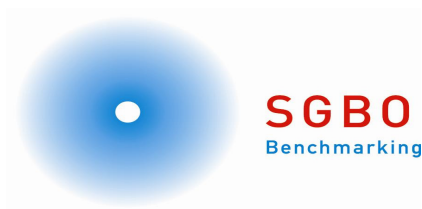


## **Kantelen in de praktijk**

Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen met de gekantelde  
Wmo-werkwijze

Gemeente Goirle

Maart 2013



## **COLOFON**

### **Samenstelling**

Anouk Olsthoorn

Nelleke Koppelman

### **Vormgeving binnenwerk**

SGBO Benchmarking

### **Druk**

SGBO Benchmarking

### **SGBO Benchmarking**

Postbus 10242

2501 HE Den Haag

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

## INHOUDSOPGAVE

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding	4
1.2 Onderzoeksopzet	5
1.3 Leeswijzer	6
<b>2 Beschrijving doelgroep en het eerste contact met de gemeente</b>	<b>7</b>
2.1 Achtergrondkenmerken van de respondenten	7
2.2 Reden van contact zoeken met 't Loket	7
2.3 Aanvraaggericht of probleemgericht	8
2.4 Veel of weinig ondernomen voorafgaand aan het eerste contact met 't Loket	9
2.5 Matrix	10
<b>3 Het gesprek</b>	<b>13</b>
3.1 Huisbezoeken	13
3.2 Verwachtingen en voorbereiding op het gesprek	14
3.3 Oordeel over het gesprek en de medewerker van 't Loket	15
<b>4 Uitkomsten voor de cliënt</b>	<b>18</b>
4.1 Concrete oplossingen: wat betekent dit voor de situatie van de vrager?	18
<b>5 Gesprekken met loketmedewerkers</b>	<b>25</b>
<b>6 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>29</b>
6.1 Conclusies	29
6.2 Aandachtspunten	30

## **Samenvatting**

De gemeente Goirle heeft ervoor gekozen om, in het kader van de horizontale verantwoording, een kwalitatief tevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren met betrekking tot de gekantelde werkwijze van de gemeente. De gemeente werkt sinds kort met deze methode en wil graag de ervaringen van cliënten op kwalitatieve wijze in kaart brengen. Het onderzoek is gericht op 't Loket in Goirle. Bij dit loket kunnen burgers terecht met vragen op het gebied van zorg, welzijn, wonen en inkomensondersteuning. Dit onderzoek betreft een eerste evaluatie met het doel te leren van de ervaringen van de cliënten en loketmedewerkers met de gekantelde werkwijze.

### **Het onderzoek**

Voor dit onderzoek zijn telefonische interviews gevoerd met cliënten die contact hebben gehad met 't Loket in Goirle. In totaal zijn 35 cliënten geïnterviewd (30 telefonische interviews en 5 interviews bij respondenten thuis). Ook zijn er zes interviews geweest met loketmedewerkers. Een beperkt aantal cliënten welke op kwalitatieve wijze zijn bevraagd. In dit onderzoek is gevraagd naar de ervaringen van cliënten met de gekantelde werkwijze. De vragen hadden met name betrekking op de situatie van de cliënt, de ervaringen met het gekantelde gesprek en de ervaringen met de oplossingen die zijn voortgekomen uit het gesprek. Evenals de ervaringen van loketmedewerkers met de gekantelde werkwijze.

### **De gekantelde werkwijze**

De Kanteling gaat over het anders vormgeven van de compensatieplicht in de Wmo. Daarbij wordt breed gekeken: meerdere mogelijkheden worden verkend om de hulpvraag op te lossen. Ook worden er meerdere levensdomeinen besproken. Er kunnen meerdere oplossingen uit een gesprek met de cliënt komen. Allereerst oplossingen vanuit de 'eigen kracht' van cliënten, gevolgd door algemene voorzieningen en als laatst individuele voorzieningen. Loketmedewerkers van 't Loket gaan op huisbezoek of er vindt een gesprek plaats bij het loket. Het huisbezoek is een instrument om de cliënt te leren kennen, om een breed vraagesprek te voeren en om verschillende oplossingen te inventariseren.

### **'t Loket**

't Loket fungeert als schakel tussen de burger en de gemeente, maar ook tussen de burger en andere maatschappelijke organisaties. Wanneer een oplossing in de eigen kracht van de cliënt niet voldoende of passend is verwijst 't Loket deze cliënten door naar maatschappelijke partners. De aanmelding van de cliënt bij 't Loket kan ook resulteren in een aanvraag van een Wmo-voorziening, waarbij de loketmedewerker deze aanvraag doorspeelt naar de backoffice van de gemeente. De backoffice neemt dan een besluit over de toekenning of afwijzing van de Wmo-voorziening. De bevindingen vanuit het brede vraagesprek met de loketmedewerker staan daarbij centraal, waarbij medewerkers van de backoffice soms contact opnemen met de cliënt voor aanvullende informatie.

### **Uitgangssituatie van de cliënt**

't Loket in Goirle is een bekend begrip. De meeste respondenten hebben contact met 't Loket opgenomen in verband met de aanvraag voor een concrete voorziening. Zij wisten van te voren duidelijk wat zij wilden, bijvoorbeeld 'hulp bij het huishouden'. Van deze groep heeft een ruime meerderheid zelf al behoorlijk veel ondernomen om het probleem op te lossen, maar deze oplossing was niet langer houdbaar of toereikend. Uit de interviews bleek dat men voorafgaand aan het huisbezoek niet op de hoogte was van de nieuwe werkwijze van de gemeente. De respondenten hadden geen duidelijke verwachtingen van het huisbezoek en hadden zich ook nauwelijks voorbereid. De gemeente is wel bezig geweest met communicatie richting de burger over de nieuwe werkwijze. De nieuwe werkwijze vraagt zowel om structurele communicatie vanuit de gemeente als wel een cultuuromslag bij cliënten.

### **Het gesprek**

Het gesprek wordt positief beoordeeld. Zowel door respondenten als door loketmedewerkers wordt het gesprek als een moment van contact ervaren. De respondenten zijn ook positief over de loketmedewerkers. Respondenten geven aan dat ze de mogelijkheid hebben gekregen om hun verhaal te doen en hun situatie uit te leggen en zijn te spreken over de houding van de loketmedewerker. Respondenten geven aan dat de mogelijkheden voor andere oplossingen dan een eventuele aanvraag zijn besproken, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheden van het eigen netwerk. Dat andere levensdomeinen zijn besproken was minder vaak het geval volgens respondenten.

### **De uitkomsten uit het gesprek**

De inspanningen van 't Loket hebben geresulteerd in verscheidenheid aan gekantelde oplossingen. Zo zijn respondenten doorverwezen naar andere organisaties, zijn er oplossingen gevonden in de eigen kracht van respondenten, zijn respondenten geholpen met collectieve en algemene voorzieningen en hebben respondenten ook te maken gehad met afwijzingen of combinaties van voorgaande soorten oplossingen. 16 respondenten hebben een individuele voorziening toegekend gekregen. Deze toekenning kan gepaard gaan met een oplossing in de eigen kracht, doorverwijzing of andere oplossing. Bijvoorbeeld wanneer het huishouden met behulp van kinderen deels nog lukt, maar er voor de resterende ondersteuningsvraag wel huishoudelijke hulp wordt toegekend. Respondenten die te maken hebben gehad met een gekantelde oplossing waren wel vaker ontevreden dan respondenten die te maken hebben gehad met een toekenning.

### **Ervaringen van loketmedewerkers**

Tijdens de interviews is duidelijk geworden dat loketmedewerkers actief bezig zijn met de Kanteling. Loketmedewerkers hebben een duidelijk beeld over wat de Kanteling inhoudt en zetten zich in om de gekantelde werkwijze toe te passen. De Kanteling wordt ervaren als een leerproces en aan de andere kant voelen loketmedewerkers ook wel de urgentie om zo juist en integer mogelijk met de cliënten om te gaan. De kansen van 'de Kanteling' worden dus

wel ervaren én benut, maar de beleidsruimte zorgt soms ook voor onzekerheid of onduidelijkheid. Het is een proces waarin loketmedewerkers nog zoekende zijn.

De nieuwe werkwijze wordt ervaren als een intensivering van de werkzaamheden, maar dit wordt niet per definitie negatief beoordeeld. De loketmedewerkers zijn positief over het écht contact kunnen maken met de cliënt en de achterliggende visie van de Kanteling.

### **Samenwerking**

De Kanteling vraagt ook om goede samenwerking op meerdere niveaus, zoals met de gemeente, andere organisaties, met cliënten en met collega's onderling. De samenwerking gaat goed, maar vraagt soms ook om verbetering. Met name op het gebied van communicatie over de werkwijze van 't Loket, zowel richting cliënten als maatschappelijke partners. Maar ook de communicatie tussen de backoffice en 't Loket zou beter nageleefd kunnen worden.

Ook hebben loketmedewerkers aangegeven dat zij, in verband met de beleidsvrijheid, behoefte hebben aan duidelijkheid en onderlinge afstemming. Het gaat hierbij om het leren van elkaars creativiteit in de oplossingen, het vinden van een zekere mate van uniformiteit en afstemming en het kunnen signaleren van veelvuldig voorkomende problematiek, situaties of behoeften.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In het kader van de horizontale verantwoording, waarbij gemeenten zich voor hun beleid moeten verantwoorden aan hun eigen burgers en cliënten, is de gemeente verplicht om elk jaar een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder een doelgroep van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente Goirle heeft ervoor gekozen om dit tevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren onder inwoners van Goirle die zich met een advies- of ondersteuningsvraag bij 't Loket hebben gemeld en/of onlangs een gesprek hebben gehad met een loketmedewerker.

Bij 't Loket in Goirle is er sprake van een nieuwe werkwijze, welke gebaseerd is op een nieuwe verordening. In deze verordening staat de gekantelde werkwijze centraal. In eerste instantie was de Wmo in 2007 beleidsarm ingevoerd, maar door de huidige maatschappelijke en ook financiële ontwikkelingen was deze manier niet langer houdbaar. Het uitgangspunt van de nieuwe werkwijze is dat eerst een beroep wordt gedaan op de eigen kracht van cliënten om hiermee te bereiken dat het voorzieningenniveau ook op lange termijn in stand gehouden kan worden. Naast dit financiële aspect is er ook het doel om de eigen verantwoordelijkheid te stimuleren en de zelfredzaamheid te vergroten.

Het aanvragen van individuele voorzieningen staat dus niet langer op de voorgrond. In plaats daarvan wordt er naar meerdere levensdomeinen van de cliënt gekeken. Wanneer een cliënt beperkingen ondervindt, wordt er met de cliënt meegekeken welke oplossingen er zijn om de beperkingen te compenseren. Hiervoor wordt eerst gekeken naar de beleving en verwachtingen van de cliënt, de mogelijkheden van de cliënt zelf en het netwerk van de cliënt. Daarna naar algemene en collectieve oplossingen en als laatste eventueel naar het toekennen van een individuele voorziening. Deze inventarisatie vindt plaats door middel van een huisbezoek van een loketmedewerker of een persoonlijk gesprek op 't Loket.

De gemeente Goirle is sinds 2012 bezig met de gekantelde werkwijze en wil graag zicht hebben op de eerste ervaringen met deze manier van werken. De gemeente heeft SGBO de opdracht gegeven te achterhalen hoe cliënten de gekantelde werkwijze ervaren, wat hun verwachtingen zijn, hoe zij de voorgestelde oplossing in de praktijk ervaren en waar cliënten eventueel tegenaan lopen. Hierbij zijn ook de ervaringen van de loketmedewerkers met de nieuwe werkwijze meegenomen. Met hen is gesproken over de veranderde werkwijze en oplossingen, hoe zij dit ervaren en wat er mogelijk nog nodig is om de gekantelde werkwijze goed te kunnen uitvoeren. De resultaten van dit onderzoek zijn in een groepsgesprek met de loketmedewerkers besproken. In dit gesprek zijn conclusies en mogelijke verbeteringen van het werkproces geformuleerd. Deze zijn verwerkt in de aanbevelingen in het laatste hoofdstuk van dit rapport. De Kanteling is een proces en vraagt om veranderingen van zowel cliënten als loketmedewerkers. Dit onderzoek geeft inzicht in de eerste stappen en ervaringen in dit proces.



## 1.2 Onderzoeksopzet

### Kwalitatief onderzoek

De probleemstelling en deelvragen zijn van dien aard dat een kwalitatieve onderzoeksmethode het meest passend is. Met kwalitatief onderzoek kunnen de betekenissen achterhaald worden die betrokkenen zelf aan hun situatie geven. De gemeente Goirle wil onder de doelgroep juist die ervaringen achterhalen.

Bij kwalitatief onderzoek is de informatieverzameling vaak open en flexibel, zodat er ruimte is voor onvoorziene gebeurtenissen. Dit betekent dat er geen sterke voorstructurering is, zoals in een enquête. Wel is er gebruikgemaakt van een vragenlijst als richtlijn voor het gesprek. Het gaat er in dit onderzoek niet om wat waar is of niet, maar hoe de doelgroep bepaalde gebeurtenissen ervaart.

### Generaliseren

De gegevens uit kwalitatieve onderzoeken zijn door de geringe steekproef niet generaliseerbaar naar de gehele groep Wmo-cliënten. Het doel van het onderzoek is juist om te leren van de ervaringen van cliënten en loketmedewerkers met de nieuwe werkwijze die nu een jaar is ingezet.

### Onderzoeksmethoden

Methoden van kwalitatief onderzoek zijn: documentenverzameling, participerende observatie en het open interview. In dit onderzoek zijn telefonische interviews en interviews bij cliënten thuis gehouden. Er is gebruikgemaakt van een semi-gestructureerde vragenlijst, waarbij alle vragen (voor zover van toepassing) aan bod zijn gekomen. Daarnaast was er ook ruimte om op zaken in te gaan die verder aan de orde kwamen.

Van november tot en met januari zijn 30 telefonische interviews afgenomen en hebben er 5 interviews bij cliënten thuis plaatsgevonden. Omdat dit enigszins een beperkt aantal is, zijn de uitkomsten van het onderzoek niet representatief voor de gehele doelgroep Wmo-cliënten. Bij de keuze voor respondenten is gekozen voor een gevarieerde groep. Het betroffen cliënten die een gesprek hebben gehad bij een huisbezoek of cliënten die enkel bij 't Loket zijn geweest. Ook zijn er cliënten die te maken hebben gehad met een afwijzing en zijn terugverwezen op hun eigen netwerk. Ook zijn er cliënten die te maken hebben gehad met de toekenning van een voorziening.

De volgende zaken zijn aan de orde gekomen: 'de ondersteuningsvraag en de situatie van de cliënt', 'de beoordeling van het gesprek met de loketmedewerker, 'ontvangen advies en ondersteuning' en 'de beoordeling van de gekozen oplossing'. De volledige vragenlijst die bij de interviews gebruikt is, is in bijlage 1 terug te vinden.

Eind januari hebben er ook zes interviews plaatsgevonden met loketmedewerkers en de coördinator van 't Loket. In deze gesprekken werd ingegaan op de nieuwe gekantelde

werkwijze in de praktijk: wat gaat er nu anders, leidt het tot andere arrangementen en de uitdagingen en kansen van de gekantelde werkwijze.

### **1.3 Leeswijzer**

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek naar de werkwijze van de Kanteling gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt allereerst een beschrijving van de doelgroep gegeven en de eerste ervaringen met het contact met de gemeente beschreven. In hoofdstuk 3 komt het gesprek met de loketmedewerker uitgebreid aan de orde. In hoofdstuk 4 worden de voorgestelde oplossingen besproken. Hoofdstuk 5 bevat de ervaringen van de loketmedewerkers, gevolgd door hoofdstuk 6 met de conclusies en aanbevelingen.

## 2 Beschrijving doelgroep en het eerste contact met de gemeente

In dit hoofdstuk komen enkele achtergrondkenmerken van de respondenten aan bod, gevolgd door het type aanvraag of probleem en de aard van hun vraag of probleem (aanvraaggericht/probleemgericht).

### 2.1 Achtergrondkenmerken van de respondenten

Voor dit onderzoek is gesproken met 35 respondenten. 30 respondenten zijn telefonisch geïnterviewd en 5 respondenten zijn thuis bezocht. Onder de respondenten bevonden zich 13 echtparen. Voor het geslacht van de respondenten is gekeken naar de persoon waarmee het interview is afgenomen. Het betroffen 11 mannen en 24 vrouwen. Het merendeel van de respondenten was ouder dan 65 jaar, namelijk 29 respondenten.

**Tabel 1 Geslacht**

<b>Geslacht</b>	<b>Aantal</b>
Man	11
Vrouw	24

### 2.2 Reden van contact zoeken met 't Loket

Clënten hadden verschillende redenen om contact te zoeken met 't Loket. In onderstaand overzicht is te zien met welke reden zij contact opnamen.

**Tabel 2 Reden van contact zoeken met het loket**

<b>Reden van contact</b>	<b>Aantal</b>
Hulp bij het huishouden	12
Vervoer	9
Wonen	6
Rolstoel	4
Scootmobiel	3
Gehandicapten parkeerkaart	3
Mantelzorg	2
Financiën	1
Aangepaste fiets	1

### 2.3 Aanvraaggericht of probleemgericht

Bij 't Loket in Goirle kunnen burgers met allerlei vragen terecht. Binnen 't Loket wordt met meerdere instanties samengewerkt, zoals Contour, Instituut voor Maatschappelijk Werk, Sociale Zaken, Expertisecentrum Familiezorg, Stichting MEE, politie, Amarant en Woonstichting Leyakkers. Cliënten melden zich bij 't Loket waar ze met hun vraag worden geholpen. Hier kan een doorverwijzing naar een organisatie plaatsvinden, cliënten kunnen hun vraag stellen bij het inloopsprekuur en er kan een afspraak worden gemaakt voor een huisbezoek. Cliënten kunnen ook altijd bellen met vragen.

't Loket werkt nu volgens de gekantelde werkwijze. Het idee vanuit de Kanteling is om tijdens een huisbezoek met de burger in gesprek te gaan over de situatie en de hulpvraag en welke mogelijke oplossingen er voor de vraag bedacht kunnen worden. Hierbij wordt in eerste instantie uitgegaan van de eigen kracht van de cliënt, vervolgens wordt gekeken naar voorliggende en collectieve voorzieningen. Mochten deze oplossingen niet geschikt zijn, dan wordt er gekeken naar het aanvragen van een individuele voorziening.

Voorheen konden cliënten voornamelijk bij de Wmo en bij 't Loket terecht voor het aanvragen van een voorziening. Nu worden eerst andere oplossingen geïnventariseerd. Hierbij is het belangrijk met welke Ausgangssituatie de cliënten 't Loket tegemoet treden. Zijn cliënten nog erg gericht op het indienen van een aanvraag of zijn zij ook bereid om in samenwerking met de loketmedewerker het probleem en mogelijke oplossingen te verkennen? Kortom, zijn cliënten nog aanvraaggericht of probleemgericht?

Uit de interviews is gebleken dat de meeste respondenten 't Loket benaderden om een aanvraag in te dienen voor een voorziening. Zij zijn dus nog erg aanvraaggericht. Er waren met name respondenten die 't Loket benaderden voor het aanvragen van huishoudelijke hulp, rolstoelen, woonvoorzieningen, scootmobiel en gehandicapten parkeerkaarten. Het zijn met name de aanvragen waarvoor de Wmo destijds diende. Uit de interviews is gebleken dat 32 respondenten aanvraaggericht 't Loket benaderden.

*Zo was er een echtpaar waarbij het met meneer niet zo goed ging. De heer had meerdere gezondheidsproblemen. Het was lange tijd goed gegaan, maar het laatste jaar verslechterde zijn situatie. De heer bleek ernstig ziek en wordt ook niet meer beter, maar daar durfde het echtpaar nog niet aan te denken. Het gevolg van de gezondheidssituatie is dat meneer niet meer mobiel is. Voorheen genoot het echtpaar bijna dagelijks van wandelen, fietsen en familie bezoeken, maar dat was niet meer mogelijk. Dit tot groot verdriet van het echtpaar dat nog zoveel mogelijk wilde genieten van de tijd die hen gegeven is. Volgens meneer was er een passende oplossing om nog mobiel te blijven, namelijk een scootmobiel. Dit was de reden om contact te zoeken met 't Loket. Er heeft een huisbezoek plaatsgevonden en er zijn ook meerdere opties verkend. Een deelmobiel was echter geen optie volgens het echtpaar. Het voortijdig reserveren paste niet bij hun levensstijl. Uiteindelijk heeft de heer de scootmobiel toegekend gekregen.*

Er waren een aantal respondenten die 't Loket hebben benaderd met een breder probleem, zonder dat zij daarbij een concrete oplossing hadden bedacht in de vorm van een aanvraag. Het waren respondenten die hun probleem hebben besproken bij 't Loket, waarna een verkennend huisbezoek heeft plaatsgevonden. De breedte en de goede toegankelijkheid van 't Loket heeft hen geholpen om op deze manier 't Loket te benaderen.

*Een mevrouw heeft contact opgenomen met 't Loket. 'Het gaat niet zo goed met me', zo vertelde zij. Mevrouw is hier tientallen jaren geleden komen wonen, maar haar familie woont een behoorlijk eind uit de buurt. Inmiddels is de man van mevrouw al een paar jaar overleden en wordt het voor mevrouw steeds moeilijker om te reizen. Mevrouw heeft hier een gesprekje over gehad met de buurvrouw die mevrouw gewezen heeft op 't Loket. Mevrouw heeft contact gehad met 't Loket en uitgelegd dat zij weinig aanspraak had. Er heeft een gesprek op 't Loket plaatsgevonden. Verschillende oplossingen zijn besproken, zoals regiotaxi en Valys. Uiteindelijk is mevrouw doorverwezen naar Contour, de vrijwilligersorganisatie. Nu komt er wekelijks een vrijwilliger en mevrouw weet nu ook Contour te vinden. Mevrouw is erg te spreken over het contact en waardeert de aanspraak.*

## **2.4 Veel of weinig ondernomen voorafgaand aan het eerste contact met 't Loket**

In hoeverre cliënten zelf al stappen hebben ondernomen om hun probleem op te lossen kan erg verschillen. De gekantelde werkwijze stimuleert mensen om eerst zelf mogelijkheden binnen hun eigen netwerk te verkennen en aan te grijpen om hun probleem te compenseren. Tijdens de interviews is geïnventariseerd in hoeverre respondenten deze mogelijkheden al hebben benut. Uit de interviews is gebleken dat de meeste respondenten, namelijk 29, al een beroep op hun eigen netwerk hadden gedaan of zelfstandig al veel hadden ondernomen.

*Een mevrouw, alleenstaande moeder met twee jonge kinderen, heeft al twee jaar problemen met haar voet. Mevrouw is twee jaar geleden van de trap gevallen en heeft daar een gecompliceerde breuk aan over gehouden. Dit is nooit goed behandeld waardoor mevrouw nog erg veel moeite heeft met lopen. Dit heeft nogal wat gevolgen voor de verzorging van de kinderen, waarvoor mevrouw zeer intensief gebruikmaakt van haar eigen netwerk. Haar ouders vervullen een grote taak in de opvoeding van de kinderen. Haar ouders doen de boodschappen, brengen en halen de kinderen van school, koken zeer regelmatig voor mevrouw en helpen de kinderen in bad doen. Ook past het buurmeisje regelmatig op de kinderen en belt mevrouw een vriendin wanneer zij met de auto ergens naar toe moet. Uiteindelijk moest mevrouw een herstellende operatie ondergaan. Mevrouw zoekt contact met 't Loket voor huishoudelijke hulp. Eerdere problemen en beperkingen heeft mevrouw in haar eigen netwerk kunnen oplossen.*

Er waren een aantal respondenten die voorafgaand aan het contact met 't Loket zelf nog weinig hadden ondernomen om het probleem op te lossen. Dit waren in totaal 7 respondenten.

*Een mevrouw woonde samen met haar zoon in een appartement. Het appartement was niet dichtbij de winkels en het centrum. Mevrouw voelde zich hier niet prettig bij. Mevrouw wilde meer onder de mensen zijn en naar activiteiten kunnen gaan in bijvoorbeeld de stad of het theater. Dit was voor mevrouw een reden om contact op te nemen met 't Loket, want mevrouw wilde graag verhuizen. Mevrouw had al eens eerder te maken gehad met 't Loket en had de indruk gekregen dat zij haar wel konden helpen. Voor mevrouw was het zoeken van contact met het 't Loket de eerste stap in het vinden van een oplossing voor haar verhuisswens. Uiteindelijk heeft er een huisbezoek plaatsgevonden en is mevrouw geïnformeerd over de mogelijkheden voor een seniorenwoning en hoe mevrouw daar aanspraak op kon maken. Mevrouw was zelf mondig genoeg om contact op te nemen met de woningbouwvereniging, maar waardeerde het zeer dat zij bij 't Loket terecht kon met haar vraag.*

## 2.5 Matrix

Tijdens de interviews is gekeken of respondenten aanvraaggericht of probleemgericht 't Loket hebben benaderd en in hoeverre respondenten hun probleem of belemmering zelf hebben geprobeerd op te lossen. De verhouding tussen deze verschillende respondenten is terug te zien in de volgende matrix.

	<b>Aanvraaggericht</b>		
<b>Weinig zelf ondernomen</b>	5 respondenten	27 respondenten	<b>Veel zelf ondernomen</b>
	1 respondent	2 respondenten	
	<b>Probleemgericht</b>		

De gekantelde werkwijze is een effectieve methode voor burgers die probleemgericht 't Loket benaderen. De nieuwe werkwijze helpt hen op weg om zelf oplossingen te vinden en kan als aanvulling daarop een voorziening toekennen ter compensatie van hun problemen. In hoeverre cliënten zelf al stappen hebben ondernomen en hoe effectief deze stappen zijn geweest, varieert van persoon tot persoon. De gekantelde werkwijze kan burgers, die zelf nog weinig hebben ondernomen, op weg helpen om zelf beter en effectiever hun problemen op te pakken. Deze burgers bewegen zich met behulp van de gekantelde werkwijze dan na het huisbezoek van links naar rechts in de matrix. De resterende problematiek (de cliënten in de overige kwadranten) kan 't Loket dan verder compenseren door middel van informele ondersteuning (van bijvoorbeeld vrijwilligers of andere door de gemeente gesubsidieerde organisaties), collectieve voorzieningen en als laatste optie individuele voorzieningen. Voor deze cliënten geldt ook dat 't Loket hen ook op andere levensdomeinen op weg kan helpen, ondersteunen of doorverwijzen.

Uit de matrix valt op te maken dat de meeste respondenten al een concrete voorziening in gedachte heeft alvorens zij 't Loket benaderen, namelijk de bovenste twee kwadranten. Van deze groep hebben 27 respondenten hun netwerk geheel of gedeeltelijk benut. Voor respondenten die zelf al veel hebben ondernomen (in de rechter bovenkant van de matrix) betekent dit vaak dat zij al veel hulp van hun omgeving hebben gevraagd of andere stappen hebben ondernomen om zelf hun probleem op te lossen. Ook zijn er respondenten wiens situatie steeds verder verslechterde, waardoor hulp uit het netwerk niet langer voldoende is of niet meer structureel houdbaar is geworden. Voor deze respondenten is de aangevraagde voorziening vaak het sluitstuk van hun hulpvraag. De gekantelde werkwijze zal bij deze groep minder effect hebben. Eigenlijk heeft deze groep de gekantelde werkwijze als

vanzelfsprekend zelf toegepast. Deze groep cliënten kan wel op nieuwe ideeën worden gebracht en ook andere levensdomeinen kunnen besproken worden.

Drie respondenten bevonden zich onderin de matrix, zij hadden een probleem (zonder concrete oplossing) waarvoor zij contact opnamen met 't Loket. Voor deze groep cliënten is de gekantelde werkwijze zeer effectief gebleken en is er (op meerdere terreinen) actie ondernomen. Belangrijk hierbij is in welke fase en met welke verwachtingen cliënten 't Loket benaderen. Dit heeft alles te maken met een cultuurverandering bij de gemeente, burgers, doorverwijzende organisaties en sociale partners.



### 3 Het gesprek

In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoe de geïnterviewde mensen het gesprek met de medewerker van 't Loket hebben ervaren. Hoe waren hun verwachtingen voorafgaand aan het gesprek? Hoe is het gesprek verlopen en hoe beoordelen zij het gesprek en de loketmedewerkert?

Het gesprek met de cliënt is een belangrijke gelegenheid om 'de vraag achter de vraag' op te merken. Gaat het alléén om de aanvraag voor een hulpmiddel of een beroep op een voorziening, of speelt er méér in de situatie van de burger waaraan aandacht gegeven moet worden, wil de oplossing duurzaam zijn? Wie zoekt naar een passende oplossing moet oog hebben voor wat een situatie of probleem voor de burger betekent. Duidelijk is dat het gaat om maatwerk: ieder mens is uniek en heeft een eigen beleving van zijn of haar probleem.

Om hier achter te komen voert 't Loket in Goirle huisbezoeken uit. Een medewerker van 't Loket komt bij de cliënt thuis en voert een breed gesprek. Meerdere levensdomeinen worden besproken en er wordt gekeken naar de mogelijkheden van de cliënt zelf of diens netwerk. Op deze manier wordt er gezocht naar een passende oplossing. Te weinig hulp is verkeerd, teveel hulp maakt afhankelijk. Ergens daartussenin ligt de balans.

Respondenten hebben 't Loket goed weten te vinden. 't Loket is echt een begrip binnen de gemeente. Velen kenden 't Loket al of hebben ervan gehoord via bekenden. Een enkele respondent is doorverwezen naar 't Loket door andere maatschappelijke organisaties. Al met al is 't Loket erg toegankelijk gebleken.

*“De politie zit daar ook. En ik heb er wel eens bloed laten prikken. Ik kende het loket en ik dacht, laat ik gewoon eens bellen.”*

*“Je hebt er ook een inloopspreekuur 's ochtends. Ik ben gewoon even binnengelopen en werd meteen goed geholpen.”*

#### 3.1 Huisbezoeken

Niet alle respondenten hebben een huisbezoek gehad. Sommige respondenten zijn bij het eerste contact met 't Loket gewezen op de mogelijkheden en onmogelijkheden voor het aanvragen van een voorziening. Voor sommige respondenten was dit de reden om geen verdere stappen te ondernemen.

*Een mevrouw kwam bij 't Loket. Voor haar man vervult mevrouw een mantelzorgfunctie. Allebei zijn ze al ruim op leeftijd. Ze wonen in een redelijk groot huis achteraf en konden het huis niet meer goed bijhouden. Er is al huishoudelijke hulp voor het echtpaar. Maar in de tussentijd gaat het minder goed met mevrouw, waardoor ook het lichte huishoudelijke werk mevrouw steeds moeilijker afgaat. Het was voor mevrouw gevoelsmatig een moeilijke stap om contact te zoeken met 't Loket. Mevrouw zegt: 'Ik heb altijd geprobeerd om het zelf te doen, maar de laatste tijd lukt het me niet'. Mevrouw heeft een kort gesprek gehad met een loketmedewerker. Zij vertelde dat zij graag meer huishoudelijke hulp zou willen. Er werd mevrouw duidelijk gemaakt dat zij deze extra huishoudelijke hulp zelf moest betalen. Voor de huidige huishoudelijke hulp betaalt mevrouw al een eigen bijdrage. [Het gaat hierbij om het betalen van een hogere eigen bijdrage wanneer mevrouw meer hulp zou krijgen, maar mevrouw heeft dit niet zo geïnterpreteerd.] Op financieel vlak had mevrouw geen zorgen, maar het wordt steeds lastiger. Ook voor de thuiszorg voor meneer betaalt het echtpaar een eigen bijdrage. Zo zegt mevrouw: "En we maken echt geen bokkensprongen. We hebben wel een eigen huis maar daar kan je niet van eten. Ik betaal wel gewoon, maar we leven eigenlijk alleen van de AOW." Mevrouw heeft geen verdere stappen ondernomen na het gesprek bij 't Loket. Er heeft ook geen huisbezoek plaatsgevonden. Mevrouw is huiverig dat de zorg duurder of minder wordt.*

Met 31 respondenten is een breed vraaggesprek gevoerd. Dit gesprek heeft veelal thuis plaatsgevonden, maar in sommige gevallen ook bij 't Loket. Het huisbezoek nam veelal tussen de drie kwartier en een uur in beslag. De gesprekken die bij 't Loket hebben plaatsgevonden, duurden soms iets korter. Enkele respondenten spraken over 20 minuten en een half uur.

### **3.2 Verwachtingen en voorbereiding op het gesprek**

Bijna alle respondenten hadden geen verwachtingen van het huisbezoek. 24 respondenten geven aan dat zij geen specifieke verwachtingen van het gesprek hadden. Wel gaven enkele respondenten aan dat zij wel hadden verwacht dat er gesproken werd over hun persoonlijke situatie.

*"Ik dacht wel dat ze het gingen hebben over hoe het met mij ging. En dat was uiteindelijk ook wel zo."*

Ook waren de respondenten nog erg gericht op de voorziening die ze wilden aanvragen. Zij hadden 't Loket erg aanvraaggericht benaderd en zodoende stonden zij minder open in het gesprek dan de gekantelde werkwijze eigenlijk nastreeft. Deze respondenten hadden zelf een bepaalde aanvraag in gedachten en gingen er vanuit dat het gesprek hier over zou gaan.

*"Ik had verwacht dat het over de huishoudelijke hulp zou gaan."*

*"Over die scootmobiel natuurlijk!"*

Meerdere respondenten gaven aan dat zij wel hadden verwacht dat er werd gesproken over de mogelijkheid om familie in te schakelen om hen te helpen. Volgens 9 respondenten was het geen vreemde vraag om dit te bespreken en de mogelijkheden van het netwerk te verkennen.

*“Nee, dat vind ik niet gek. Je moet alle opties open houden. Ik denk wel dat een hele hoop mensen hun familie en vrienden al vragen om iets te doen. Bij mij is dat wel zo in ieder geval. Dus, ja, dan houdt dat een beetje op.”*

Omdat de meeste respondenten geen duidelijke verwachting hadden van het gesprek waren de meeste respondenten niet voorbereid op het gesprek. Een respondent was door stichting MEE geholpen bij de totstandkoming van het huisbezoek en was daardoor enigszins voorbereid door het gesprek voor te bespreken met de MEE-consulente. Voorbereiding met betrekking tot de gekantelde werkwijze was bij geen van de respondenten van toepassing. Bijvoorbeeld het van te voren nadenken over alternatieve oplossingen. Of voorafgaand aan het gesprek nadenken over de mogelijkheden om het eigen netwerk aan te spreken.

*“Ik had zo’n gesprek nog niet eerder meegemaakt. Ik zie het wel. Het kan nooit heel moeilijk zijn toch.”*

### **3.3 Oordeel over het gesprek en de medewerker van ’t Loket**

De meeste respondenten die een huisbezoek of een gesprek op ’t Loket hebben gehad, geven aan dat zij voldoende de gelegenheid hebben gehad om hun situatie in beeld te brengen. Zij beschrijven het als een ‘prettig’ en ‘persoonlijk’ gesprek.

*“Het was echt een fijne vrouw. Ze mag zo nog een keer langskomen.”*

*“Ze heeft wel veel gevraagd, maar dat is maar goed ook, want anders vertel ik niet zo veel. Dat was wel prettig.”*

*“Ik heb wel alles kunnen vertellen.”*

Een mevrouw gaf aan dat ze het persoonlijke gesprek in eerste instantie niet verwacht had en dat het huisbezoek mevrouw in positieve zin had verrast. Een van de kinderen van mevrouw heeft destijds ’t Loket benaderd om huishoudelijke hulp aan te vragen. Op dat moment ging het niet zo goed met mevrouw en was zij zelf niet in staat om naar ’t Loket te gaan. Eén van de loketmedewerkers heeft uitvoerig met mevrouw gesproken.

*“Het gesprek heeft me echt opgelucht.”*

Er is de respondenten gevraagd aan te geven hoe tevreden zij over het gesprek waren. Dit heeft geleid tot het volgende overzicht.

Tevredenheid over het gesprek	Aantal
Zeer tevreden	8
Tevreden	18
Neutraal	4
Ontevreden	3
Zeer ontevreden	

De meeste respondenten waren ‘tevreden of zeer tevreden’. Het gesprek werd als prettig ervaren en respondenten konden hun verhaal kwijt.

*Zo was er een echtpaar waarvan de man een behoorlijke zorgtaak heeft voor mevrouw. Het gaat al een tijdje niet zo goed met mevrouw, mevrouw is namelijk aan het dementeren. De laatste tijd is meneer erg bezig met de vraag of mevrouw nog wel thuis kan blijven wonen. Het is voor meneer zelf een hele moeilijke kwestie. Er heeft een huisbezoek plaatsgevonden en het gesprek heeft meneer goed gedaan. Meneer had het gevoel dat hij er niet alleen voor stond en dat hij altijd kon bellen naar ‘t Loket. De open houding in het gesprek was precies wat meneer op dat moment nodig had, zo zegt meneer zelf.*

Ook was er een meneer die een hele dringende vraag had op gebied van wonen. Meneer had zelf al heel veel stappen ondernomen, maar zonder resultaat helaas. Toen meneer echt niet meer wist waar hij moest beginnen, is hij naar de huisarts gegaan die meneer heeft doorverwezen naar ‘t Loket. Meneer heeft daar zijn verhaal kunnen doen en voelde zich echt gehoord en gesteund. Uiteindelijk is vrij recent na het loketgesprek een oplossing gevonden voor zijn probleem. Meneer vertelde:

*“Ik weet niet of de oplossing van het loket afkwam uiteindelijk, maar het was heel fijn dat ik daar terecht kon. Gewoon je verhaal kunnen doen en dan begrepen worden, is zo belangrijk dan. Zeker als je al vaak van het kastje naar de muur gestuurd bent.”*

Er waren drie respondenten die ontevreden waren over het gesprek. De gekantelde werkwijze werd door deze respondenten minder goed ervaren.

*Zo was er een alleenstaande mevrouw die plotseling erg ziek werd. Mevrouw had in haar privéleven al een grote klap te verwerken gehad en de plotselinge fysieke achteruitgang viel haar zwaar. Haar kinderen, buren en familie hielpen mevrouw aan alle kanten. Mevrouw was volledig aan bed gebonden. Het huishouden werd een probleem en zodoende heeft mevrouw contact gehad met ‘t Loket. Er heeft een huisbezoek plaatsgevonden, maar mevrouw was daar niet zo blij mee. “Ze bleef maar aandringen over wat mijn kinderen konden. En ze doen al zoveel. Ik maakte niet echt contact met haar. Ik denk ook niet dat ze de ernst van de situatie goed begreep. Er is niet gevraagd hoe het verder met me ging, maar ik maakte een hele zware tijd door.”*

*Mevrouw vond het gesprek onpersoonlijk en er ging volgens mevrouw teveel druk vanuit om familie in te schakelen. Mevrouw had dit niet verwacht en was achteraf teleurgesteld over het gesprek. Met name gezien de ernst van de situatie, waarin mevrouw geen erkenning ervoer.*

Ook is er gevraagd naar de deskundigheid van de loketmedewerker. Een meerderheid van de respondenten was hier tevreden over. Drie respondenten waren zeer tevreden. En drie respondenten waren hierover neutraal. Zij konden dit moeilijk inschatten en hebben het huisbezoek als een meer open gesprek ervaren. Opmerkingen die respondenten bij deze vraag maakten, waren:

*“Ik kon wel merken dat ze veel wist over de mogelijkheden hier in Goirle.”*

*“Wij zijn daarover zeer tevreden. Ik wist precies welke stappen ik moest ondernemen en we konden altijd om hulp vragen.”*

*“We hebben meer een gesprekje gevoerd over hoe het allemaal ging. We hebben het ook gehad over de kleinkinderen. Deskundigheid, dat vind ik moeilijk te zeggen.”*

## 4 Uitkomsten voor de cliënt

De doelstelling van de Wmo is het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van alle burgers. Artikel 4 van de wet bepaalt dat gemeenten hun burgers moeten compenseren bij het voeren van een huishouden, het verplaatsen in en om de woning, het lokaal verplaatsen per vervoermiddel en het hebben van sociale contacten. Niet voorgeschreven is op welke manier gemeenten dit moeten doen. Het gaat om de compensatieplicht per individu.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op welke manier de respondenten ondersteund zijn en welke gevolgen dit voor respondenten heeft. Welke concrete oplossingen zijn uit het gesprek naar voren gekomen? En wat betekent dit voor de situatie van de cliënt?

Voor dit onderzoek zijn er cliënten uit verschillende doelgroepen geïnterviewd, namelijk cliënten waarvan de aanvraag is toegekend, maar ook cliënten die te maken hebben gehad met een afwijzing of (gedeeltelijke) oplossing in de eigen kracht. In dit onderzoek is aandacht besteed aan hoe cliënten de getroffen oplossing ervaren.

### 4.1 Concrete oplossingen: wat betekent dit voor de situatie van de vrager?

De respondenten is gevraagd wat voor soort oplossing er getroffen is voor hun situatie of probleem. Er is een redelijk gevarieerd beeld zichtbaar. De meerderheid van de respondenten heeft een individuele voorziening toegekend gekregen.

Soort oplossing	Aantal
Geen oplossing	3
Doorverwijzing	6
Algemeen gebruikelijk verklaard	3
Eigen kracht	4
Algemene/collectieve voorziening	7
Individuele voorziening	16

#### Geen oplossing

Er zijn drie respondenten waarvoor geen directe oplossing is geboden. De conclusie 'geen oplossing' is natuurlijk relatief, omdat de oplossing dat een cliënt een voorziening zelf moet betalen ook een vorm van een oplossing is. Met deze respondenten is met name gesproken over vervoer, waarna uiteindelijk geen aanvraag is ingediend. Eén respondent voldeed bijvoorbeeld niet aan de voorwaarden.

*"Ik kwam eigenlijk gewoon vragen wat de mogelijkheden waren. Toen bleek al vrij snel dat ik niet in aanmerking kwam voor een parkeerkaart."*

Een andere respondent heeft uiteindelijk zelfstandig contact opgenomen met de vrijwilligersorganisatie. De mogelijkheid om contact op te nemen met de vrijwilligersorganisatie is besproken bij 't Loket. Een respondent geeft aan dat er geen rekening is gehouden met de persoonlijke situatie en dat zijn probleem niet is verminderd. Deze meneer wilde een gehandicapten parkeerkaart aanvragen, maar na de medische keuring kwam meneer niet in aanmerking. Echter meneer kampt volgens eigen zeggen nog steeds met het probleem dat hij er moeilijk op uit kan.

In de volgende tabel wordt van deze drie respondenten weergegeven wat de tevredenheid is over de uitkomsten van het gesprek. Ook wordt weergegeven of het probleem van de drie respondenten verminderd is.

<b>Tevredenheid over de voorgestelde oplossing</b>	<b>Aantal</b>
Zeer tevreden	
Tevreden	1
Neutraal	1
Ontevreden	1
Zeer ontevreden	

<b>Is uw probleem met deze oplossing verminderd?</b>	<b>Aantal</b>
Ja, helemaal	1
Ja, enigszins	
Nee	1
Niet van toepassing	1

### **Doorverwijzing**

Zes respondenten zijn doorverwezen naar een andere organisatie. Onder een doorverwijzing wordt in dit geval verstaan dat er ook daadwerkelijk contact is ontstaan met de organisatie waar de respondent naar is doorverwezen. Dit kan een warme overdracht zijn of dat respondenten zelfstandig contact hebben opgenomen met een organisatie. Het zijn uiteenlopende organisaties waarnaar is doorverwezen, zoals het maatschappelijk werk, woningbouwvereniging, Contour en de kredietbank. Respondenten hebben deze doorverwijzingen op prijs gesteld. Van de respondenten die zijn doorverwezen hebben drie respondenten zelf het initiatief genomen om contact op te nemen met de organisatie. Zij gaven aan daar ook geen hulp bij nodig te hebben. De andere drie respondenten zijn warm overgedragen aan de organisatie waarnaar is doorverwezen. Er is rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden, omdat deze respondenten waarschijnlijk zelfstandig niet snel contact zouden opnemen met de organisatie.

De volgende tabel gaat over respondenten die zijn doorverwezen. Over hoe tevreden zij zijn over de getroffen oplossing en of hun probleem is verminderd.

<b>Tevredenheid over de voorgestelde oplossing</b>	<b>Aantal</b>
Zeer tevreden	1
Tevreden	4
Neutraal	1
Ontevreden	
Zeer ontevreden	

<b>Is uw probleem met deze oplossing verminderd?</b>	<b>Aantal</b>
Ja, helemaal	3
Ja, enigszins	3
Nee	

#### **Algemeen gebruikelijk**

Drie respondenten hebben te maken gehad met een oplossing die algemeen gebruikelijk is verklaard. Twee respondenten hebben dit ervaren als een bezuinigingsmaatregel. Het betrof woningaanpassingen die zij nu zelf moeten betalen. Reacties hierop waren:

*“Alles wordt minder, dus dat is gewoon pech hebben.”*

*“Aan alle kanten wordt er gesneden en de ouderen zijn de dupe. Een tijd terug kon dit [de woningaanpassing] nog wel. Misschien had ik eerder aan de bel moeten trekken.”*

Een andere respondent heeft 't Loket benaderd om enkel de mogelijkheden te verkennen. Voor deze respondent was het een informatief gesprek zonder dat de respondent ook bepaalde verwachtingen had over een eventuele toekenning. Eén respondent heeft uiteindelijk ook zelf actie ondernomen om de woning zelf aan te passen. Eén respondent overweegt dit. De derde respondent wacht nog even af.

De volgende tabel gaat over respondenten die te maken hebben gehad met een oplossing die algemeen gebruikelijk is verklaard. Over hoe tevreden zij zijn over de voorgestelde oplossing en of hun probleem is verminderd.

<b>Tevredenheid over de voorgestelde oplossing</b>	<b>Aantal</b>
Zeer tevreden	
Tevreden	
Neutraal	1
Ontevreden	1



Zeer ontevreden	
Niet van toepassing	1

Is uw probleem met deze oplossing verminderd?	Aantal
Ja, helemaal	
Ja, enigszins	1
Nee	1
Niet van toepassing	1

### Eigen kracht

Vier respondenten hebben te maken gehad met een oplossing in de eigen kracht. Het betreft respondenten die bijvoorbeeld voor huishoudelijke hulp zijn geweest op de mogelijkheid van particuliere hulp of de hulp van familie. Ook zijn er twee respondenten die voor collectief vervoer het reguliere tarief betalen. Dat respondenten gewezen werden op een oplossing binnen hun eigen kracht had bij drie respondenten geheel of gedeeltelijk een financieel aspect. Zij hadden anders bij toekenning de voorziening geheel of gedeeltelijk (d.m.v. een eigen bijdrage) zelf moeten betalen. Bij twee respondenten was er een partner thuis of waren er kinderen betrokken die de respondent konden helpen bij het probleem.

*Zo was er een echtpaar waarvan meneer nog erg vitaal was, maar mevrouw niet meer. Zij was erg afhankelijk van zorg en ondersteuning. Meneer zorgt al jaren voor zijn vrouw en doet eigenlijk alles in het huishouden. Van boodschappen doen en koken tot de zwaardere schoonmaakklassen. Maar vooral met de zwaardere schoonmaakklassen begon meneer moeite te krijgen. Op aanraden van de huisarts heeft meneer contact gezocht met 't Loket. Er heeft een huisbezoek plaatsgevonden en daarin is besproken wat meneer zelf nog kan. Meneer vond dat heel vanzelfsprekend en is ook blij dat hij nog dingen zelf kan. "Ik hoef niet meteen volledig afhankelijk te zijn van de gemeente. Ik kan nog wel dingen zelf. Daar ben ik ook blij om. Ik vond dat geen moeilijke vraag." Uiteindelijk is er wel hulp toegekend want ook meneer is al flink op leeftijd, maar er is wel rekening gehouden met wat meneer nog zelf kan.*

De vier respondenten die te maken hebben gehad met een oplossing in de eigen kracht waren wisselend over de tevredenheid over deze oplossingen. De meneer die zelf grotendeels het huishouden blijft doen is zeer tevreden met de oplossing. Meneer vond het vanzelfsprekend dat hij niet zomaar aanspraak maakt op een voorziening van de gemeente. Meneer heeft het gevoel gekregen altijd terecht te kunnen bij 't Loket voor extra ondersteuning in het huishouden. Meneer is zeer tevreden over de oplossing en meneer geeft aan dat zijn probleem verminderd is. Meneer voelt zich gesteund door 't Loket.

Ook was er een meneer die ontevreden was met de oplossing om de voorziening zelf te betalen. Meneer geeft aan dat zijn probleem niet verminderd is.

*Het betreft een meneer die al lange tijd alleen woont. Met de gezondheid van meneer gaat het de laatste tijd niet zo goed. Meneer heeft een ziekte die steeds erger wordt, maar de laatste tijd is de situatie echt onhoudbaar geworden. Meneer heeft nauwelijks conditie en de dagelijkse dingen gaan meneer heel moeilijk af. Meneer is zelf naar 't Loket gegaan en daar werd meneer duidelijk gemaakt dat hij niet in aanmerking zou komen voor de voorziening. Meneer is hier zeer ontstemd over en baalt van alle regeltjes die er volgens hem worden toegepast. Meneer zou namelijk te veel inkomen hebben.*

Omdat het fysiek erg slecht ging met meneer ervoer hij de boodschap als negatief en moeilijk. Op basis van het inkomen en vermogen van meneer zou meneer de voorziening zelf moeten betalen. Meneer is niet zozeer foutief geïnformeerd, maar door de kwetsbare positie van meneer, was het voor meneer lastig om naar de 'eigen kracht' te worden terugverwezen.

Twee andere respondenten hebben contact opgenomen met 't Loket omdat zij gebruik wilden maken van collectief vervoer, maar zij betalen hiervoor het reguliere tarief, omdat zij hiertoe financieel in staat zijn. Een respondent is tevreden over de oplossing en maakt met plezier gebruik van het collectief vervoer. Het probleem van deze respondent is verminderd. Bij de andere respondent konden kinderen ook helpen met het vervoer. Mevrouw is enigszins tevreden over de oplossing en haar probleem is enigszins verminderd. Mevrouw geeft aan dat zij het soms lastig vindt om van haar dochter afhankelijk te zijn voor vervoer en mevrouw voelt zich niet altijd in staat om van de regiotaxi gebruik te maken.

Dat respondenten gewezen werden op een oplossing binnen hun eigen kracht had geheel of gedeeltelijk een financieel aspect. De oplossing in de eigen kracht werd op verschillende manieren ervaren. Eén respondent was zeer tevreden en sprak ook zelf over 'een oplossing'. Een andere respondent heeft de oplossing ervaren als een afwijzing. Een respondent die contact heeft opgenomen met 't Loket voor collectief vervoer, heeft dit contact ervaren als informatieoverdracht.

Hulp van de gemeente om de oplossing te realiseren was niet echt van toepassing. Het betrof met name situaties waarin er financiële gevolgen waren en situaties waarbij het netwerk van de respondent (of diens partner) werd ingeschakeld. Hiervoor was bemiddeling van de loketmedewerker niet nodig, omdat het netwerk al actief was.

De volgende tabel gaat over respondenten die te maken hebben gehad met een oplossing in de eigen kracht. Over hoe tevreden zij zijn over de voorgestelde oplossing en of hun probleem is verminderd.

<b>Tevredenheid over de voorgestelde oplossing</b>	<b>Aantal</b>
Zeer tevreden	1

Tevreden	1
Neutraal	
Ontevreden	1
Zeer ontevreden	
Niet van toepassing	1

Is uw probleem met deze oplossing verminderd?	Aantal
Ja, helemaal	2
Ja, enigszins	1
Nee	1

### Algemene of collectieve voorziening

Zeven respondenten zijn gecompenseerd door middel van een algemene of collectieve voorziening. Alle respondenten waren hierover 'zeer tevreden' of 'tevreden'. Het betroffen voorzieningen zoals regiotaxi, Valys, een leenrolstoel en een deelmobiel.

*"Het is best handig die deelmobiel. Je moet wel even vooruit plannen, maar ik kan nu wel op pad. Het is nog wel even wennen zo'n ding, maar ik kan niet wachten tot de sneeuw verdwenen is."*

Respondenten geven aan dat er rekening gehouden is met hun persoonlijke situatie en dat zij tevreden zijn over de voorzieningen.

De volgende tabel gaat over respondenten die te maken hebben gehad met een algemene of collectieve oplossing. Over hoe tevreden zij zijn over de voorgestelde oplossing en of hun probleem is verminderd.

Tevredenheid over de voorgestelde oplossing	Aantal
Zeer tevreden	2
Tevreden	5
Neutraal	
Ontevreden	
Zeer ontevreden	

Is uw probleem met deze oplossing verminderd?	Aantal
Ja, helemaal	6
Ja, enigszins	1
Nee	

## Individuele voorzieningen

16 respondenten hebben een individuele voorziening toegekend gekregen. Het betrof voornamelijk hulp bij het huishouden. Respondenten geven aan dat zij tevreden zijn met de getroffen oplossing. Met deze respondenten zijn ook de mogelijkheden van het eigen netwerk verkend, maar vaak bleek dat de mogelijkheden van het netwerk al ten volle waren benut of dat deze oplossing niet langer structureel houdbaar was door een verslechterende situatie.

*Een mevrouw met een ernstige ziekte heeft lange tijd gebruikgemaakt van haar eigen netwerk. Ook kon mevrouw nog behoorlijk veel zelf. Zo nu en dan kwam haar dochter haar helpen in huis en ook de schoonzoon van mevrouw deed zo nu en dan een klusje. Door de behandeling die mevrouw moet ondergaan en door lichamelijke achteruitgang lukte er steeds minder zelf. Van de kinderen kan volgens mevrouw niet veel meer gevraagd worden. "Zij hebben zelf ook een gezin", zo zegt mevrouw. Mevrouw heeft uiteindelijk de huishoudelijke hulp gekregen en is hier erg blij mee. Ook kon de hulp snel geregeld worden en klikt het goed tussen mevrouw en de hulp.*

Tevredenheid over de voorgestelde oplossing	Aantal
Zeer tevreden	7
Tevreden	9
Neutraal	
Ontevreden	
Zeer ontevreden	
Niet van toepassing	

Is uw probleem met deze oplossing verminderd?	Aantal
Ja, helemaal	12
Ja, enigszins	4
Nee	

Meerdere respondenten gaven aan dat er weinig mogelijkheden waren om het probleem binnen het eigen netwerk op te lossen. Veelal werd het eigen netwerk al benut en zitten er ook grenzen aan de mogelijkheden van dit netwerk. Het netwerk kan zich niet belangeloos en volledig in het kader van de respondent inzetten. Voor een korte periode waren er vaak wel mogelijkheden in het netwerk en regelmatig regelde respondenten dit al zelf. Wanneer de situatie niet meer structureel houdbaar was, waren zij genooddaakt om contact op te nemen met 't Loket.

## 5 Gesprekken met loketmedewerkers

Als aanvulling op de interviews met respondenten zijn er ook interviews gehouden met zes loketmedewerkers. Met hen werd gesproken over hun ervaringen met de gekantelde werkwijze, de kansen en uitdagingen van deze nieuwe werkwijze en de effecten die worden bereikt.

Sinds januari 2012 zijn de loketmedewerkers bezig met de gekantelde werkwijze. Een aantal loketmedewerkers zijn nog niet zo heel lang werkzaam bij 't Loket. Andere al weer langere tijd. Meerdere loketmedewerkers vervullen de functie van loketmedewerker naast een andere functie, bijvoorbeeld in de backoffice van de Wmo of als maatschappelijk werker.

### **Kanteling krijgt vorm**

Tijdens de interviews is duidelijk geworden dat loketmedewerkers actief bezig zijn met de Kanteling. Loketmedewerkers hebben een duidelijk beeld over wat de Kanteling inhoudt en zetten zich in om de gekantelde werkwijze toe te passen. Opvallend was de actieve houding van de loketmedewerkers en de bereidheid om te leren. De Kanteling wordt ervaren als een (leer)proces en aan de andere kant voelen loketmedewerkers ook wel de urgentie om zo juist en integer mogelijk met deze kwetsbare doelgroep om te gaan. De kansen van 'de Kanteling' worden dus wel ervaren én benut, maar er heerst ook het gevoel dat men niet zomaar wil experimenteren met deze doelgroep en ook de juiste ondersteuning wil kunnen bieden. Soms levert dat spanning op. Het is een proces waarin loketmedewerkers ook nog wel zoekende zijn.

*“Kantelen is niet alles afhouden, kantelen is kijken wat iemand zelf kan en anders ‘waarom kan deze persoon het niet zelf?’. Het doel is niet geld overhouden, maar waar het kan dat mensen het zelf doen.”*

### **Beleidskaders**

De nieuwe werkwijze en verordening laten ruimte om op individueel niveau de juiste compensatie te bieden. Het gaat om een maatwerkoplossing waarbij de mogelijkheden van het eigen netwerk en/of collectieve voorzieningen wordt verkend. Wanneer deze oplossingen niet voldoende compensatie bieden is er de mogelijkheid voor een individuele voorziening. Deze ruimte zorgt soms ook voor onduidelijkheid bij loketmedewerkers. Wanneer kan een voorziening nu wel worden toegekend, wanneer kan maatwerk worden toegepast en hoe ver kunnen loketmedewerkers gaan in het vinden van een oplossing in de eigen kracht van de cliënt of een voorliggende of collectieve voorziening? Maar ook wanneer zijn de regels strikt en wanneer is nuancering mogelijk? Het is een proces in beweging en loketmedewerkers zijn wel op zoek naar antwoorden en afstemming hierover.

*“Het is niet altijd duidelijk waar onze mogelijkheden ophouden en die van een maatwerkoplossing van de gemeente beginnen.”*

*“Wat we nu weten is dat de gemeente ‘Zorg op maat’ levert. Ik weet dan niet wat er allemaal mogelijk is. Het is heel lastig dat er geen duidelijke kaders meer zijn.”*

### **Ervaring van de gekantelde werkwijze**

De Kanteling wordt mede ervaren als een intensivering van de werkzaamheden. Er gaat meer tijd uit naar de gespreksvoering, ook andere levensdomeinen komen aan bod, cliënten moeten worden bewogen om oplossingen in de eigen kracht te bedenken, cliënten moeten soms van hun idee over een aanvraag worden afgebracht en er gaat meer tijd uit naar de verslaglegging. Volgens loketmedewerkers is dit niet per definitie negatief, maar ook van waarde. Met name het contact maken met cliënten en het bedenken van andersoortige oplossingen worden als waardevol beschouwd.

*“Het kost wel meer tijd dan voorheen. Er zit ook meer tijd in de verslaglegging.”*

### **Het kantelen van cliënten**

Volgens loketmedewerkers biedt het brede vraaggesprek de mogelijkheid om contact te maken met de cliënt. Met name de mogelijkheid om het hele verhaal van de cliënt te horen en andere levensdomeinen te bespreken. Dit verhaal staat volgens loketmedewerkers centraal. Om de cliënt in dit gesprek ook nog te ‘kantelen’ is soms lastig. Er wordt dan veel gevraagd van de loketmedewerker en ook van de cliënt. En bovendien moet er ook een soort van vertrouwen worden opgebouwd. Cliënten kantelen vraagt tijd en aandacht. Sommige loketmedewerkers geven aan dat wat van hen wordt verwacht niet altijd mogelijk is in één gesprek. Er bestaat wel de mogelijkheid om meerdere keren op huisbezoek te gaan, maar van deze mogelijkheid wordt nog maar weinig gebruikgemaakt.

*“Ik neig ernaar om soms voor een vervolghuisbezoek te kiezen. Ik wil klanten niet te snel kantelen of een kant opsturen. Ik wil dat de klant er achter staat wat er besproken wordt. Dan gaat kantelen ook veel soepeler.”*

### **Samenwerking**

De gekantelde werkwijze vraagt ook om verschillende vormen van samenwerking. Tijdens de interviews met loketmedewerkers is dit ook aan de orde gekomen. Loketmedewerkers benoemden de samenwerking met de cliënt, met de backoffice, met andere organisaties en met elkaar. Over deze verschillende vormen van samenwerking zijn verschillende opmerkingen gemaakt.

### **Samenwerking met de backoffice**

Wanneer het gaat om samenwerking met de Wmo-backoffice zijn loketmedewerkers nog niet helemaal tevreden. Wanneer een cliëntcontact uitmondt tot een aanvraag bij de Wmo, dan verdwijnt deze aanvraag bij de backoffice en hebben loketmedewerkers niet altijd goed zicht op het verloop van de aanvraag. Dit zou volgens loketmedewerkers wel wenselijk zijn. Zowel om te weten wanneer aanvragen terecht of juist onterecht zijn. Dit kan worden beschouwd

als een leermoment. Ook kan het volgens loketmedewerkers zinvol zijn om cliënten na toekenning of afwijzing nogmaals te spreken om nazorg te verlenen. Afspraken over communicatie tussen de backoffice en loketmedewerkers over toekenningen of afwijzingen bestonden al, maar werden nog niet goed nageleefd. Soms is er wel contact met loketmedewerkers wanneer aanvullende informatie over een aanvraag vereist is.

*“Wij weten niet altijd wat er met een aanvraag gebeurt, maar ik voel me wel verantwoordelijk voor die klant.”*

### **Samenwerking met organisaties**

De samenwerking met andere organisaties heeft goede vormen aangenomen. 't Loket is al geruime tijd onderdeel van een locatie waar ook andere maatschappelijke partners gehuisvest zijn. Doorverwijzing naar en samenwerking met deze organisaties gaat goed volgens loketmedewerkers. Uit de bevindingen met respondenten blijkt ook dat doorverwijzing vaak warm en met resultaat plaatsvindt. Soms, bijvoorbeeld wanneer respondenten nog twijfelden, kwam een doorverwijzing of nazorg hierover niet goed van de grond.

De Kanteling houdt niet op bij 't Loket alleen. Ook maatschappelijke partners moeten hierbij worden betrokken. Zij moeten op de hoogte zijn over de nieuwe werkwijze van 't Loket. Loketmedewerkers lopen soms aan tegen de nog ouderwetse verwachtingen over 't Loket en de Wmo van maatschappelijke partners. Zo zijn er nog verscheidene doorverwijzende partners die cliënten aanvraaggericht naar 't Loket doorsturen voor een Wmo-voorziening. Structurele communicatie richting deze partners is er niet, maar loketmedewerkers spannen zich wel in om de nieuwe werkwijze over te brengen naar maatschappelijke partners.

*“We verwijzen ook naar de vrijwillige hulpdienst, formulieren brigade, et cetera. Die zijn ook vastgelegd binnen het registratiesysteem. Wij melden de cliënt aan bij de organisatie en die gaat ze dan bellen.”*

*“We hebben verschillende voorbeelden gehad in het verleden. Huisartsen die klanten maar bleven doorsturen met indicaties voor kleine woonvoorzieningen. Toen hebben we de huisartsen uitgenodigd en hen onze werkwijze uitgelegd. Dat heeft wel positief gewerkt.”*

### **Samenwerking met cliënten**

Om de gekantelde werkwijze te kunnen toepassen is goede samenwerking met de cliënt van belang. De cliënt heeft nu meer dan voorheen een rol in zijn of haar eigen oplossing. Om cliënten in de nieuwe richting te bewegen is duidelijke communicatie over de werkwijze van belang. Met name communicatie over de werkwijze, verwachtingen scheppen over het huisbezoek en de cliënt zich hier op voor laten bereiden. Uit de interviews is gebleken dat respondenten nauwelijks voorbereid waren op de nieuwe werkwijze en het huisbezoek. Uit de interviews met de loketmedewerkers is gebleken dat loketmedewerkers vooraf wel proberen duidelijk te maken hoe zij werken, maar dit kwam nog onvoldoende over bij respondenten.

Tijdens het huisbezoek geven de loketmedewerkers aan dat zij gericht zijn op het kantelen van de cliënt. Dit blijkt ook uit de verschillende soorten oplossingen die zijn getroffen met

de respondenten. Een eerste begin van de gekantelde werkwijze is dus goed zichtbaar. De loketmedewerkers zijn erg actief bezig met het verkennen van de mogelijkheden van het eigen netwerk van de cliënt. Loketmedewerkers gaven aan dat het soms bezwaarlijk kan zijn om het netwerk te verkennen wanneer duidelijk wordt dat het netwerk al grotendeels wordt benut. Dit weerhoudt de loketmedewerkers niet om deze verkenning toch aan te gaan en het bespreekbaar te maken. Loketmedewerkers hadden verwacht op meer weerstand van cliënten te stuiten, maar in de praktijk is hen dat meegevallen.

*“Ik probeer elke keer het netwerk te verkennen. Dan vraag ik of er kinderen zijn die iets kunnen doen en of ze het gesprek al eens aan zijn gegaan. Als de kinderen al veel doen vind ik dat wel eens moeilijk.”*

### **Samenwerking tussen loketmedewerkers**

Loketmedewerkers hebben aangegeven dat zij behoefte hebben aan overleg met collega's onderling. De gekantelde werkwijze werkt niet met standaard toekenningen, maar vraagt om in te spelen op alle individuele omstandigheden. Loketmedewerkers zijn nog zoekende in de mogelijkheden en oplossingen. Hoewel een eerste aanzet tot de gekantelde werkwijze al goed zichtbaar is, streven de loketmedewerkers ook naar een zekere mate van uniformiteit in de werkwijze en willen zij kunnen leren van elkaar. Dit zou kunnen plaatsvinden in de vorm van casusbesprekingen en/of intervisie. Afstemming en overleg vindt momenteel vooral plaats tussen de twee collega's die gelijktijdig werken, maar loketmedewerkers geven aan dat zij de behoefte hebben om dit meer groepsgewijs te laten plaatsvinden. Dit overleg heeft volgens de loketmedewerkers drie doelen, namelijk het leren van elkaars creativiteit in de oplossingen, het vinden van een zekere mate van uniformiteit en afstemming en het kunnen signaleren van veelvuldig voorkomende problematiek, situaties of behoeften.

*“Verschillen kunnen positief zijn mits het niet te ver uit elkaar gaat lopen. Zowel in het voeren van gesprekken en het aandragen van oplossingen als het vastleggen van zaken in het systeem. Je moet die afstemming blijven zoeken met elkaar. Casussen bespreken bijvoorbeeld. Daar leer je het meest van. Soms kom je niet op oplossingen maar een ander wel op komt.”*



## 6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgt een overzicht van de belangrijkste conclusies die zijn gebaseerd op de resultaten zoals weergegeven in de voorgaande hoofdstukken. De aanbevelingen vloeien voort uit de conclusies en bieden handvatten voor verbeteringen in de gekantelde werkwijze van de gemeente, waarmee de gemeente is gestart.

### 6.1 Conclusies

De gemeente Goirle is nu enige tijd bezig met de gekantelde werkwijze. De eerste tekenen van de gekantelde werkwijze zijn al goed zichtbaar. Het is een proces waar de gemeente en 't Loket langzaam vorm aan geven. De gesprekken zijn breed, de mogelijkheden van het netwerk worden verkend, andere oplossingen worden aangeboden en er vinden (op andere levensdomeinen) doorverwijzingen plaats. Het zijn de eerste stappen in de gekantelde werkwijze. Het bestendigen van deze werkwijze vraagt zowel om verandering van 't Loket en de gemeente als van de burgers. In het onderzoek is duidelijk geworden dat respondenten nog erg aanvraaggericht 't Loket benaderen, nog geen gekantelde verwachtingen hebben en wisselend reageren op de geboden oplossingen. 't Loket is verder gekanteld dan de respondenten, wat ook logisch is, maar waar nog wel aandacht naar uit kan gaan.

#### 1. 't Loket is een bekend begrip in Goirle

't Loket is een toegankelijke organisatie gebleken die door meerdere respondenten goed gekend wordt. 't Loket is hierdoor goed benaderbaar.

#### 2. Cliënten doen nog een aanvraag in plaats van een melding

Veel cliënten benaderen 't Loket aanvraaggericht. De meeste respondenten doen melding van een vraag of probleem met in gedachten al een oplossing, meestal betreft dit een individuele voorziening. Dit komt onder andere doordat respondenten nog niet gewend zijn aan de nieuwe werkwijze en mogelijk door doorverwijzende partners op voorzieningen worden gewezen.

#### 3. Cliënten zijn nog niet gekanteld

Bij de respondenten is de cultuurverandering die hoort bij de Kanteling nog niet overgekomen. *Eerst* een oplossing vinden op eigen kracht, *daarna* kijken naar mogelijkheden voor collectieve voorzieningen en *in derde instantie* zo nodig een individuele voorziening als oplossing aandragen gebeurde nog niet. Uit de interviews blijkt wel dat respondenten zelf al stappen hadden ondernomen om hun probleem op te lossen alvorens zij contact hebben gezocht met 't Loket. Veel respondenten hadden hun netwerk waar mogelijk al aangesproken. Wanneer blijkt dat er structureel hulp of ondersteuning nodig is, wenden zij zich alsnog tot de gemeente omdat hun omgeving deze hulp niet structureel kan bieden. Ook deze cliënten doen om die reden een claimgerichte aanvraag bij de gemeente. Voor deze respondenten is de aangevraagde voorziening vaak het sluitstuk van hun hulpvraag. Deze respondenten hebben

zelfstandig al naar oplossingen gezocht. De doelstelling van de gekantelde werkwijze is dan al min of meer bereikt. Het opnieuw toepassen van de gekantelde werkwijze zal bij een klein gedeelte van deze groep hernieuwd effect hebben, bijvoorbeeld door het netwerk anders te benutten of door algemene voorzieningen aan te dragen waar de cliënt nog niet aan had gedacht. Bij het andere gedeelte van de groep zal het toekennen van een individuele voorziening één van de laatste passende mogelijkheden zijn. Deze groep cliënten kan wel op nieuwe ideeën worden gebracht en ook andere levensdomeinen kunnen besproken worden. Er waren ook enkele respondenten voor wie de gekantelde werkwijze al vanzelfsprekend was.

#### **4. Cliënten zijn nauwelijks op de hoogte van de gekantelde werkwijze**

Over het algemeen hebben burgers weinig informatie over de werkwijze van de gemeente gekregen, vooral over de veranderingen in de werkwijze die de Kanteling heeft voortgebracht. Dit vereist ook een andere manier van denken van de burger. Weinig respondenten wisten bijvoorbeeld wat zij konden verwachten van het gesprek. En ook weinig respondenten waren voorbereid op het huisbezoek. Informatie over de werkwijze van 't Loket was bij de meeste respondenten niet paraat.

#### **5. Tevredenheid over het gesprek**

Over het algemeen is men erg tevreden over het gesprek met de loketmedewerker. Respondenten hebben het gesprek met de loketmedewerker als zeer prettig ervaren en hebben voldoende de gelegenheid gekregen om hun situatie goed uit te leggen. Sommige respondenten die in het gesprek te horen krijgen dat ze (misschien) niet in aanmerking komen voor de aangevraagde voorziening zijn wel minder tevreden en geven vaker aan dat het een minder prettig gesprek was.

#### **6. Tevredenheid over de getroffen oplossing**

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de getroffen oplossing. Enkele respondenten waren niet tevreden. Dit waren ook de respondenten die te maken hebben gehad met een andere oplossing, bijvoorbeeld een oplossing in de eigen kracht of het algemeen gebruikelijk verklaren van voorzieningen. De grootste ontevredenheid had met name te maken met de aanvraaggerichtheid van de respondenten en de verwachtingen die respondenten van het gesprek hadden. Deze respondenten hebben de oplossing niet ervaren als een gezamenlijk getroffen oplossing waar de respondent ook echt achter stond.

## **6.2 Aandachtspunten**

### **1. Investeer in communicatie met de burger**

Besteed in het voortraject meer aandacht aan het geven van uitleg over het doel van het gesprek. De meeste respondenten wisten niet wat zij hiervan moesten verwachten en wisten ook niet dat het gesprek een breed gesprek zou worden. Geef duidelijker aan dat het gesprek niet is bedoeld om de indicatie voor de aangevraagde voorziening vast te

stellen, maar om een bredere oplossing uit te werken voor het probleem. Dit kan eventueel leiden tot een andere oplossing dan de cliënt zich in eerste instantie had voorgesteld. De cliënt kan vooraf per brief of folder geïnformeerd worden over de werkwijze van de gemeente. Zo weten cliënten wat ze kunnen verwachten en kunnen zij zich voorbereiden op het gesprek. Intern moet daarvoor afgestemd worden welke informatie de gemeente de cliënt wil geven voorafgaand aan het gesprek en of er eventueel, afhankelijk van de melding, gedifferentieerd moet worden in de informatievoorziening. Het toepassen van de nieuwe werkwijze is een proces, waarbij ook een verandering van burgers en maatschappelijke partners wordt gevraagd. Burgers moeten een nieuw idee krijgen over met wat voor vraagstukken zij terecht kunnen bij 't Loket en de gemeente en wat er van hen wordt verwacht. De gemeente is sinds eind 2011 bezig geweest met communicatie langs verschillende kanalen, bijvoorbeeld door een nieuwe Wmo-folder. Dit vraagt tijd, maar gaat niet vanzelf. Structurele communicatie op verschillende niveaus is hierbij van belang.

## **2. Communicatie naar doorverwijzende organisaties**

Het managen van verwachtingen begint al in de eerste fase, de doorverwijzing vanuit de behandelde artsen/therapeuten. Het zou goed zijn als de doorverwijzers cliënten niet naar de gemeente doorverwijzen vanuit het idee om een voorziening aan te vragen, maar vanuit het idee dat de gemeente kan meedenken in een oplossing voor hun probleem. De cliënt heeft de voorziening die is aangedragen door de verwijzer in haar/zijn hoofd zitten en is erg teleurgesteld als dit niet doorgaat.

## **3. Intervisie voor loketmedewerkers**

Maak tijd voor intervisiemomenten voor de loketmedewerkers. De beleidsvrijheid die de verordening met zich meebrengt kan immers op verschillende manieren worden ingevuld. Juist in de beginfase van de Kanteling is het logisch dat loketmedewerkers zoekende zijn in de mogelijkheden van het beleid. Intervisie en casusbesprekingen zouden kunnen bijdragen aan het vinden van afstemming en uniformiteit, het aftasten van grenzen, het zoeken van duidelijkheid omtrent de beleidsregels en het kunnen leren van elkaars getroffen oplossingen.

## **4. Samenwerking met de Wmo-backoffice**

Streef naar duidelijkheid in de samenwerking met de Wmo-backoffice. Terugkoppeling van de backoffice naar 't Loket is van waarde. Er zijn bestaande afspraken over de communicatie over het verloop van aanvragen. Wanneer een aanvraag wordt afgewezen, dan is er de afspraak dat de 't Loket op de hoogte wordt gesteld. Deze afspraak wordt niet altijd goed nageleefd. Echter, omdat de nieuwe werkwijze ook risico's kent, is het van belang dat cliënten goed gevolgd kunnen worden en dat er nazorg kan worden verleend. Van cliënten, die voor een oplossing worden gewezen op de mogelijkheden van het eigen netwerk, wil je goed kunnen volgen of de oplossing ook voldoende compenseert en houdbaar is. Het opnieuw navolgen van de gemaakte afspraken is hierbij van belang. Als aanvulling hierop zou de backoffice eens aan kunnen schuiven bij de

intervisiemomenten van de loketmedewerkers om deze samenwerking te verstevigen en om te leren van elkaar. Ook wanneer er sprake is van beleidswijzigingen kunnen deze aan 't Loket worden overgebracht om hen te informeren en met 't Loket te spreken over de uitwerking in de praktijk.

5. **Afspraken over de werkwijze**

Over sommige onderwerpen of werkwijzen bestaat nog discussie over de uitvoering. Bijvoorbeeld wanneer er wel of geen huisbezoek plaatsvindt en wanneer er wel of geen nazorg wordt verleend. Deels moet er ruimte zijn voor interpretatie van de individuele situatie van de cliënt, aan de andere kant kan er wel gezocht worden naar afstemming hierover. Bijvoorbeeld: bij een aanvraag voor een woonvoorziening die algemeen gebruikelijk is verklaard, gaat een loketmedewerker dan nog op huisbezoek? Het zijn zaken waar over nagedacht moet worden en waar werkafspraken over gemaakt kunnen worden.

6. **Gebruikmaken van tijd en ruimte**

Bij 't Loket bestaat er de ruimte om cliënt vaker te bezoeken. Van deze ruimte wordt nog niet vaak gebruikgemaakt. Het kantelen van cliënten kost tijd en aandacht. Soms is één huisbezoek voldoende en soms zal een cliënt gedurende een bepaalde periode hierin begeleid en ondersteund moeten worden. Soms is het verlenen van nazorg voldoende. Het verlenen van nazorg is geen structureel onderdeel van het werkproces. Pleeg hierover overleg en maak hier werkafspraken over. Het toepassen van deze ruimte en nazorg zal de oplossingen, de mate van kanteling en de houding van de cliënt ten goede komen.

## Bijlage 1 Vragenlijst Kantelingsonderzoek Goirle

### Ondersteuningsvraag en situatie cliënt

1. Met welke vraag of probleem heeft u zich bij 't Loket gemeld? (doorvragen of de cliënt een 'probleem' heeft gemeld of een aanvraag heeft ingediend).
2. Hoe lang speelt het probleem?

NB Na het afnemen van de interviews de antwoorden in categorieën indelen.

3. Wat heeft u er zelf aan gedaan om uw vraag of probleem op te lossen voordat u naar 't Loket bent gegaan?
  - Hulp gevraagd aan familie of vrienden
  - Hulp gevraagd aan burens
  - Hulp gevraagd van vrijwilliger(s)
  - Gebruikgemaakt van een algemene voorziening, zoals klussendienst, maaltijdservice, openbaar vervoer, et cetera .....
  - Anders,.....

NB Bij meerdere problemen of vragen, per probleem of vraag uitvragen

4. Korte schets situatie cliënt:

Wat is de woonsituatie van de cliënt (o.a. samenstelling huishouden)?

Maakt de cliënt al gebruik van algemene/collectieve voorzieningen van de gemeente?  
Zijn deze aanwezig in de buurt van de cliënt?

- Maaltijdvoorzieningen
- Eettafelafspraken in de buurt
- Sociale alarmering
- Collectieve uitleen van scootmobielen
- Boodschappenbus
- Individuele boodschappenservice via vrijwilligers (Contour)
- Klussenhulp
- Vervoer van deur tot deur (Regiotaxi/vrijwilligers Contour)
- Hulp bij administratie (Vrijwillige Formulierenbrigade, De Twern)
- Informele zorg door vrijwilligers (Contour)
- Bezoek voor gezelligheid of gezelschap houden bij uitje
- Anders:

Is er iemand in de omgeving die de cliënt helpt (mantelzorger of vrijwilliger)? Waarbij krijgt de cliënt hulp?

### Beoordeling meldingsformulier en het gesprek

5. Hoe heeft u uw vraag gemeld?

- Per telefoon
- Langs geweest bij 't Loket
- Meldingsformulier

6. Hoe duidelijk vond u dit formulier?

- Heel duidelijk
- Duidelijk
- Neutraal
- Onduidelijk
- Heel onduidelijk

7. Waarom vond u het formulier (heel) onduidelijk?

8. Is het formulier zo opgesteld dat u goed heeft kunnen aangeven wat uw probleem of vraag is?

- Ja
- Nee, want.....

9. Is er een gesprek met u gevoerd nadat u uw probleem/vraag aan de gemeente kenbaar heeft gemaakt?

- Nee
- Ja, telefonisch
- Ja, thuis
- Ja, bij de gemeente
- Ja, op andere locatie, namelijk .....

10. Wie waren bij het gesprek aanwezig (cliënt alleen of met iemand anders)?

.....

11. Wist u van tevoren wat u van het gesprek kon verwachten?

- Ja, dat is mij vooraf verteld
- Ja, dat heb ik op de website gelezen
- Ja, ik had hierover op een andere manier informatie gekregen
- Nee

12. Wat waren uw verwachtingen van het gesprek?

13. Vindt u dat u voldoende de gelegenheid heeft gekregen een goed beeld van uw situatie te geven?

- Ja
- Nee, want.....

**Bejegening (vriendelijkheid, behulpzaamheid, deskundigheid en dergelijke)**

14. Hoe tevreden bent u over het gesprek als geheel?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

15. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de persoon met wie u het gesprek had?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

16. Hoe tevreden bent u over de tijd die voor u genomen werd tijdens het gesprek?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

**Beoordeling voorgestelde oplossing**

17. Welke oplossing(en) is (zijn) er uit dit gesprek naar voren gekomen?

- eigen kracht/omgeving.....
- algemene/collectieve voorziening.....
- individuele voorzieningen.....

18. Is er in de voorgestelde oplossing voldoende rekening gehouden met uw persoonlijke omstandigheden?

- Ja
- Nee, want.....

19. In hoeverre bent u tevreden over de voorgestelde oplossing?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

20. Waarom bent u (zeer) ontevreden over de voorgestelde oplossing?

21. Had u verwacht dat aan u een andere oplossing zou worden voorgesteld?
- Ja, want.....
  - Nee, want.....
22. Is uw probleem met deze oplossing verminderd?
- Ja, helemaal
  - Ja, enigszins
  - Nee, want.....
23. Heeft u hulp gekregen van de gemeente om deze oplossing te regelen?
- Ja
  - Nee
24. Hoe tevreden bent u over deze hulp?
- Zeer tevreden
  - Tevreden
  - Neutraal
  - Ontevreden
  - Zeer ontevreden
25. Heeft u deze oplossing zonder hulp van de gemeente of een andere instantie kunnen regelen?
- Ja
  - Nee, want.....
26. Vindt u dat er voldoende mogelijkheden zijn om uw probleem/vraag op te lossen?
- Op eigen kracht/binnen eigen omgeving.....
  - Met algemene/collectieve voorziening ja/nee.....  
Zo nee, welke voorzieningen mist u?  
.....
  - Wat ontbreekt er nog om een oplossing te treffen?  
.....

Doorvragen of er voldoende alternatieve voorzieningen in de omgeving voorhanden zijn.

**NB Vraag 27 alleen stellen als de cliënt geen individuele voorziening heeft gekregen.**

**Beoordeling doorlooptijden**

27. Hoe tevreden bent u over de tijd tussen het doen van de melding en het eerste contact?
- Zeer tevreden
  - Tevreden
  - Neutraal
  - Ontevreden



- o Zeer ontevreden

28. Hoe tevreden bent u over de tijd tussen het gesprek en de geboden oplossing? (uiteindelijke oplossing van de gemeente en de beschikking over de voorziening/ondersteuning)

- o Zeer tevreden
- o Tevreden
- o Neutraal
- o Ontevreden
- o Zeer ontevreden

### **Bijdrage aan zelfstandig wonen en maatschappelijke participatie**

29. Aan welke van de 8 resultaat domeinen draagt de voorgestelde oplossing bij?

- o Wonen in een schoon en leefbaar huis  
Ja/nee/nvt.....
- o Wonen in een voor hem/haar geschikt huis  
Ja/nee/nvt.....
- o Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften  
Ja/nee/nvt.....
- o Beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding  
Ja/nee/nvt.....
- o Thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren  
Ja/nee/nvt.....
- o Zich verplaatsen in, om en nabij het huis  
Ja/nee/nvt.....
- o Zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel  
Ja/nee/nvt.....
- o De mogelijkheid hebben om contacten te onderhouden met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten  
Ja/nee/nvt.....

### **Achtergrondgegevens te verkrijgen via het bestand van de gemeente**

- Leeftijd
- Geslacht