

Gemeente Huizen boekt Wmo-succes met vraag-gestuurde gesprekken

Gemeenten krijgen er straks, na de herziening van de AWBZ, veel Wmo-taken bij. Wethouders en beleidsambtenaren zijn allemaal zoekende hoe zij dit vorm gaan geven. Misschien moeten ze eens een kijkje nemen in Huizen. Deze gemeente werkt al zes jaar met vraag-gestuurde gesprekken. 'Wij hadden altijd al het gevoel: de zorgvraag is goedkoper dan het aanbod. Nu kunnen we dat ook hard maken.' Een gesprek met wethouder Janny Bakker.

Door: M. Hulsebos

Jaren geleden inmiddels liet de gemeente Huizen een onderzoek uitvoeren naar hoe je gelukkig oud kunt worden. Het bleek dat de resultaten toepasbaar zijn op alle hulpbehoevende mensen, ongeacht hun leeftijd. Bakker: 'Op nummer 1 staat zelfregie: het feit of mensen zelf kunnen beslissen over hun eigen leven is veruit de meest bepalende factor voor geluk, gevolgd door een leefomgeving die past bij je wensen. Daarna komen de vijf levensdomeinen gezondheid, sociale contacten, dagbesteding, zingeving en financiën. Het blijkt dat als het op een van de vijf domeinen slechter gaat, mensen nog altijd gelukkig kunnen zijn. Maar gaat het op twee of meer domeinen niet goed, dan uit zich dat in een veel hoger zorggebruik.'

Zelfregie

Aangezien de gemeente op vier van de vijf domeinen invloed kan uitoefenen, gaat Hui-

zen sinds de invoering van de Wmo in gesprek met cliënten over de vijf thema's. 'We noemen dat vraaggestuurde gesprekken. Anders dan vroeger bij de uitvoering van de Wvg gaan onze ambtenaren niet op pad met een lijstje van voorzieningen waar je recht op hebt als je aan die of die criteria voldoet, maar voeren ze een gesprek met mensen over hun leven en de beperkingen die ze ervaren. In plaats van dat wij de oplossing aandragen, laten we mensen zelf bedenken wat ze nodig hebben om het leven met hun beperking aangenamer te maken. We helpen ze met het structureren van hun gedachten en het nadenken waar hun prioriteit in het leven ligt. Dat zorgt voor een heel nieuw elan. Veertig procent van de mensen blijkt dan opeens helemaal geen voorziening nodig te hebben', zegt Bakker.

Open einde financiering

Hoewel de gemeente Huizen hier behoorlijk mee bespaart, is dat niet de insteek geweest. 'Natuurlijk, deze manier van werken is wel ingegeven geweest door het gevoel dat de Wmo goedkoper kon worden uitgevoerd door uit te gaan van de vraag in plaats van het aanbod, maar dat is wat anders dan bezuinigen als insteek nemen. Wij werken met een open einde

Janny Bakker is een van de sprekers op het KIZ-congres over 'Eigen verantwoordelijkheid, uw zorg'. www.kizcongres.nl

financiering. Dat wil zeggen, dat we deze vraaggestuurde werkwijze ook hanteren in de gevallen waar we duurdurder uit zijn. In ongeveer tien procent van de gevallen is dat zo, dat hoort erbij', vindt Bakker.

Ze heeft als wethouder zelf haar nek een paar keer moeten uitsteken. 'Het is voor Wmo-consulenten heel gemakkelijk om ieder twijfelgeval maar voor te leggen aan juristen of financieel specialisten, maar wij willen juist dat medewerkers zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun beslissing. Zo hebben we een keer een elektrische fiets gegeven aan de autistische dochter van een cliënt. Die dochter had recht op een scootmobiel, maar het meisje wilde daar absoluut niet mee over straat. Een elektrische fiets loste haar probleem ook op, alleen is dat een algemeen gebruikt middel dat om die reden niet onder de Wmo valt. Een fiets is echter wel veel goedkoper dan een scootmobiel en past beter bij de vraag. De juristen van onze gemeente waren bang dat iemand een juridische zaak zou aanspannen omdat we niet aan de wet voldeden. Maar wie zou hier nu een rechtszaak over aanspannen? De Wmo-consulent vreesde voor precedentwerking, hoewel zij zelf ook vond dat die fiets de beste oplossing was. Ik heb haar in dat laatste gesteund, die elektrische fiets is er gekomen. Later kwam er van een oudere heer met slechte knieën eveneens een verzoek om een elektrische fiets, maar dat was een andere situatie en een andere vraag. Uiteindelijk zijn we voor hem uitgekomen op een hometrainer, want het ging hem er puur om zijn knieën te bewegen. Geen geval is gelijk waardoor precedentwerking eigenlijk nooit opgeld doet.'

Cultuuromslag

Dit voorbeeld laat zien dat het eenvoudig is te beslissen om vraaggestuurde gesprekken te gaan voeren rondom de vijf levensdomeinen, maar dat de uitvoering best lastig is. 'Het vraagt



Janny Bakker: 'Geen geval is gelijk waardoor precedentwerking eigenlijk nooit opgeld doet'

een enorme cultuuromslag bij medewerkers. Zij moeten het beeld van de claimende burger loslaten en ervan uitgaan dat burgers graag zelf regie houden op hun eigen leven en alleen in gevallen van nood een beroep doen op voorzieningen. Wij hebben drie jaar over die cultuuromslag gedaan, een periode met veel trainingen, intervisie en blijven herhalen van het mantra. Nu wil niemand meer terug naar de oude situatie', zegt Bakker. Ze besluit: 'Het werk van Wmo-consulenten is leuker geworden, we sluiten beter aan bij de vraag van burgers en we realiseren er nog een besparing mee ook.'

Soort PGB zonder rompslomp

Huizen kiest ervoor om mensen een voucher te geven waarmee ze zelf de voorziening kunnen inkopen bij een leverancier naar keuze. Dit is voor zorginstellingen in de regio een enorme stimulans geweest om te innoveren teneinde beter aan te sluiten bij de vraag. Bakker: 'We subsidiëren bijvoorbeeld als gemeente nu zelf geen maatschappelijk werk meer, maar zeggen tegen de cliënt: je kunt zoveel uur maatschappelijk werk inkopen, kijk maar bij wie je dat doet. Voor de burger werkt het als een PGB zonder de administratieve rompslomp, want de facturen lopen via ons. Dat werkt voor alle partijen prettig.'

Informatie over de auteur

Mirjam Hulsebos is freelance journalist.