



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Het arrangement in de Wmo

MAATWERK VOOR DE BURGER MET EEN BEPERKING



Het arrangement in de Wmo

Maatwerk voor de burger met een beperking

Colofon

Deze publicatie is uitgegeven door de VNG in het kader van project De Kanteling, juni 2010.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
www.vng.nl/dekanteling

Tekst

Rob de Boer (VNG)

Foto's

Rob de Boer (VNG)

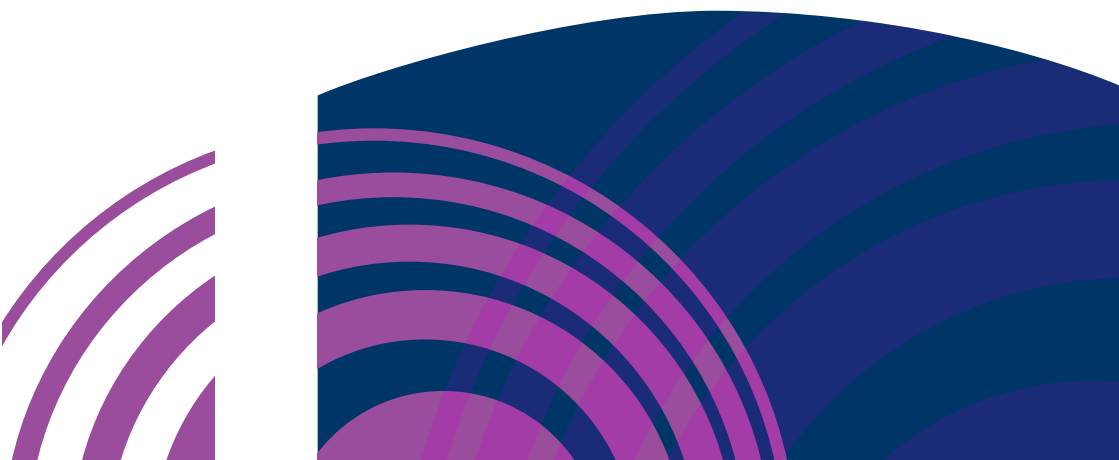
Opmaak

Chris Koning (VNG)

Druk

Drukkerij Excelsior, Den Haag

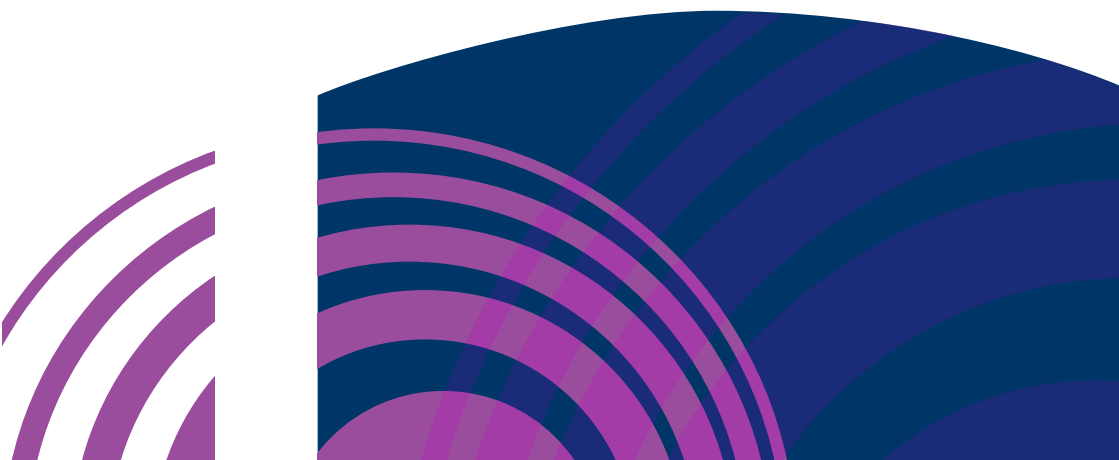
Copyright 2010, VNG



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Denken in resultaten	9
3	Begripsbepaling: voorzieningen	13
	Algemeen gebruikelijke voorzieningen	13
	Algemene voorzieningen	13
	Individuele voorzieningen	15
	Toegang tot voorzieningen	16
4	Het gekantelde arrangement: maatwerk	17
	Van eigen kracht tot individuele voorziening	17
	Ontwikkeling van innovatief, flexibel en passend aanbod	19
5	Voorbeelden van voorzieningen	27
	Schoon en leefbaar huis	28
	Geschikte woning	31
	Primaire levensbehoeften	33

Schone kleding	35
Verzorging van kinderen	36
Verplaatsen in en om het huis	36
Lokaal verplaatsen per vervoermiddel	37
Sociale contacten	39



1 Inleiding

In het najaar van 2008 is de VNG gestart met het Wmo-project De Kanteling. Het project ondersteunt gemeenten bij het invullen van de compensatieplicht in de Wmo. De wet bepaalt dat gemeenten hun burgers moeten compenseren op een aantal domeinen, maar schrijft niet voor hoe ze dat moeten doen. Het gaat om het resultaat dat bereikt moet worden, minder belangrijk is de manier waarop dat gebeurt. De oplossingen moeten passen bij de specifieke situatie van de individuele burger.

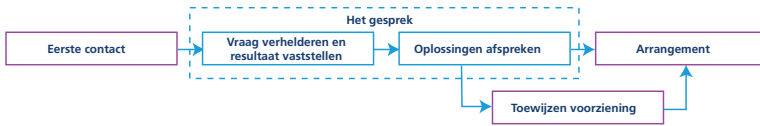
De Kanteling is opgebouwd rond vijf functies waar een burger mee te maken krijgt als hij een beperking ervaart in zijn deelname aan de samenleving. De burger, of iemand die namens hem of haar spreekt, zal zich vroeg of laat ergens melden (het eerste contact). In het gesprek tussen burger en (een vertegenwoordiger van) de gemeente wordt de situatie in kaart gebracht en in gezamenlijkheid vastgesteld wat het resultaat is dat bereikt moet worden. Niet alleen de beperking van de burger staat hierbij centraal, maar ook de context waarin hij die beperking ervaart. Daarna worden afspraken gemaakt over passende oplossingen.



Uiteindelijk wordt de burger ondersteund met één of meer oplossingen die passen bij zijn individuele situatie. Het pakket aan oplossingen bij elkaar noemen we 'het arrangement'. Soms is daarbij sprake van een formeel traject als het gaat om de toewijzing van individuele voorzieningen. Hieronder wordt dit in schema weergegeven. De term 'arrangement' verwijst dus naar het pakket van oplossingen die de burger heeft voor zijn ondersteuningsbehoefte.

We benadrukken dat dit geen lineair proces is. De stappen worden niet altijd in deze volgorde genomen. Bovendien is het traject meestal niet ten einde op het moment dat de burger een ondersteuningsarrangement heeft. De situatie ontwikkelt zich en er moet dus aandacht zijn en blijven voor opvolging, terugkoppeling en monitoring.

Het project heeft een praktijkspoor en een juridisch spoor. In het kader van het praktijkspoor zijn er 12 pilotgemeenten geselecteerd die ervaring opdoen met een gekantelde aanpak. De ervaringen van deze gemeenten gebruiken we bij het produceren en verspreiden van



instrumenten. Het juridisch spoor is gericht op de ontwikkeling van een nieuwe modelverordening. Hierin werkt de VNG samen met de CG-Raad en CSO. We stappen af van het denken in voorzieningen, zoals in de Wvg gebruikelijk was en in de AWBZ nog altijd is. Voorop staat nu het resultaat, dat ter compensatie van de problemen die iemand ondervindt bereikt moet worden, zodat de burger zichzelf kan redden en kan participeren.

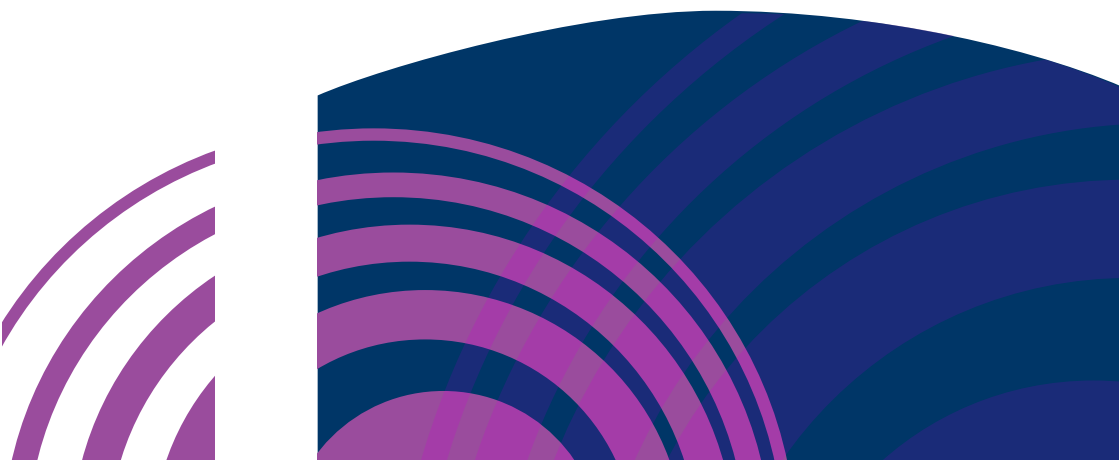
In een eerdere publicatie¹ is het denken in resultaten uitgebreid toegelicht. Ook is in een volgende bouwsteen uitgewerkt wat het denken in resultaten betekent voor het voeren van het gesprek met de burger². Hierin wordt onder meer beschreven dat het denken in resultaten iets anders vraagt van het contact met de burger dan alleen het bepalen of iemand in aanmerking komt voor een individuele voorziening of niet. In dit instrument kijken we naar de betekenis van het denken in resultaten voor de arrangementen, ofwel, de oplossingen.

Het doel van dit instrument is om gemeenten aanknopingspunten te geven en te inspireren het repertoire van oplossingen in de eigen gemeente 'kantelproof' te maken. Op basis van de ervaringen uit de verschillende pilots van De Kanteling en andere gemeenten beschrijven we een aantal algemene lijnen. Het streven naar maatwerk voor iedereen verhoudt zich niet goed tot een strak omlijnd en beperkt aanbod van voorzieningen. Een gekanteld voorzieningenaanbod is gevarieerd en flexibel. We geven in dit boekje ter inspiratie vooral veel voorbeelden van (al dan niet nieuwe) oplossingen die de uitgangspunten van De Kanteling invullen.

1 Bouwsteen modelverordening: Denken in resultaten

2 Bouwsteen modelverordening: Het Gesprek

Om te beginnen lichten we het denken in resultaten kort toe en geven aan welke gevolgen dit heeft voor het arrangement. Vervolgens beschrijven we een aantal begrippen die van belang zijn als het om arrangementen gaat. We geven onder meer de verschillen aan tussen algemeen gebruikelijke, algemene en individuele voorzieningen. Daarna gaan we dieper in op de betekenis van het denken in resultaten voor het arrangement. We presenteren een aantal voorbeelden van voorzieningen die ingezet kunnen worden voor het invullen van de compensatieplicht. Tot slot geven we enkele voorbeeldcasussen van hoe gekanteld werken kan leiden tot andere oplossingen.



2 Denken in resultaten

Startpunt voor het denken in resultaten is de compensatieplicht. In artikel 4 van de Wmo is bepaald dat gemeenten hun burgers moeten compenseren op vier domeinen. Dit zijn:

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

De wet bepaalt echter niet op welke manier dit moet gebeuren. Gemeenten zijn vrij in het invullen van de compensatieplicht. Het resultaat staat voorop.

De vier domeinen van artikel 4 Wmo zijn verschillend van aard en omvang en daardoor lastig te vertalen naar de praktijk. Om toepassing mogelijk te maken hebben we ze vertaald in acht concrete en daardoor goed werkbare resultaten. Zo is duidelijk wat de reikwijdte van de compensatie is en wat daarom tot de verantwoordelijkheid van gemeenten behoort. Tegelijkertijd weet een burger wanneer compensatie verwacht

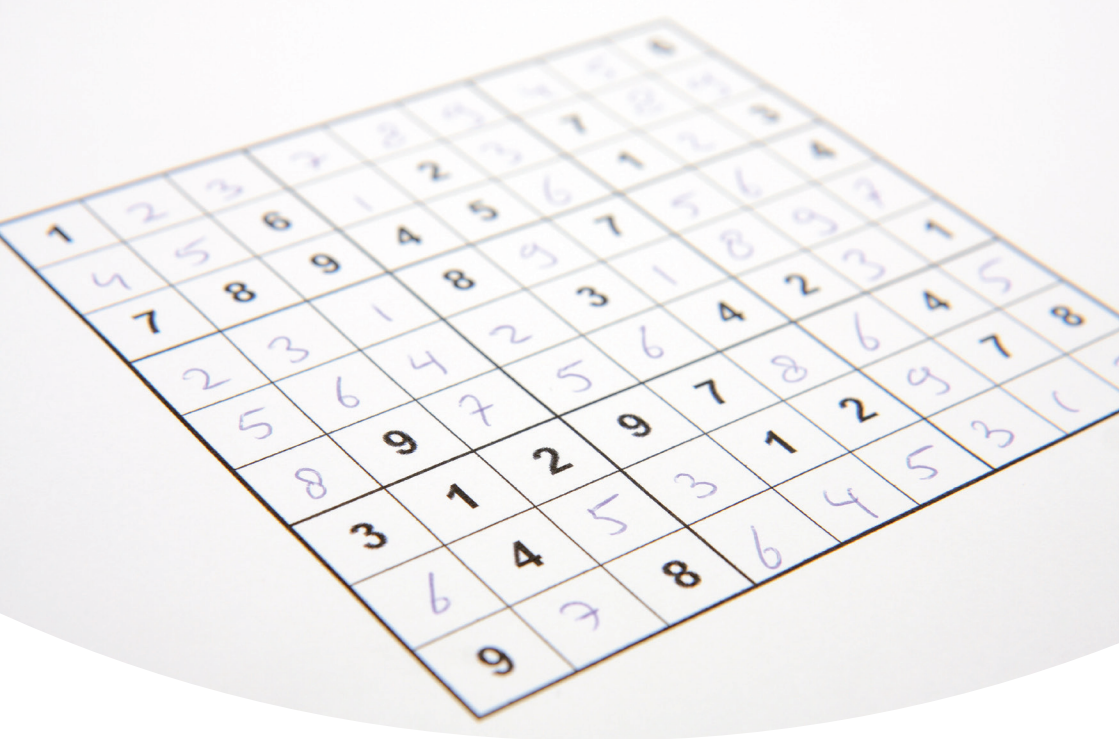
mag worden, of dat er sprake is van eigen verantwoordelijkheid.

Alle aspecten uit de vier domeinen hebben een plaats gekregen in de acht resultaten:

- 1 Iedere burger kan wonen in een schoon en leefbaar huis
- 2 Iedere burger kan wonen in een voor hem/haar geschikt huis
- 3 Iedere burger kan beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften
- 4 Iedere burger kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding
- 5 Iedere burger kan thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren
- 6 Iedere burger kan zich verplaatsen in, om en nabij het huis
- 7 Iedere burger kan zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel
- 8 Iedere burger heeft de mogelijkheid om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten

In de bouwsteen 'Denken in resultaten' worden deze nader uitgewerkt. Daarin wordt bijvoorbeeld gespecificeerd wat we bedoelen met 'een schoon en leefbaar huis' en 'een geschikte woning'. Hier volstaan we met deze opsomming.

De Wmo geeft gemeenten en burgers de ruimte om tot passende oplossingen te komen voor het te behalen resultaat. De doelgroep is breed. Het gaat om mensen met een lichamelijke, verstandelijke, zintuiglijke, psychische of psychosociale beperking. Eerst moet worden vastgesteld welk resultaat behaald moet worden. Dit vraagt om één of meer gesprekken met de burger om dit in kaart te brengen. Niet iedere burger is hetzelfde en niet iedereen met (ogenschijnlijk) dezelfde beperking zit in dezelfde situatie of heeft dezelfde ondersteuningsbehoeften. De Wmo biedt de mogelijkheid om tot individueel maatwerk te komen, maar het vraagt een andere manier van werken om dat te bereiken. We benadrukken dat eerst gekeken moet worden naar wat de ondersteu-



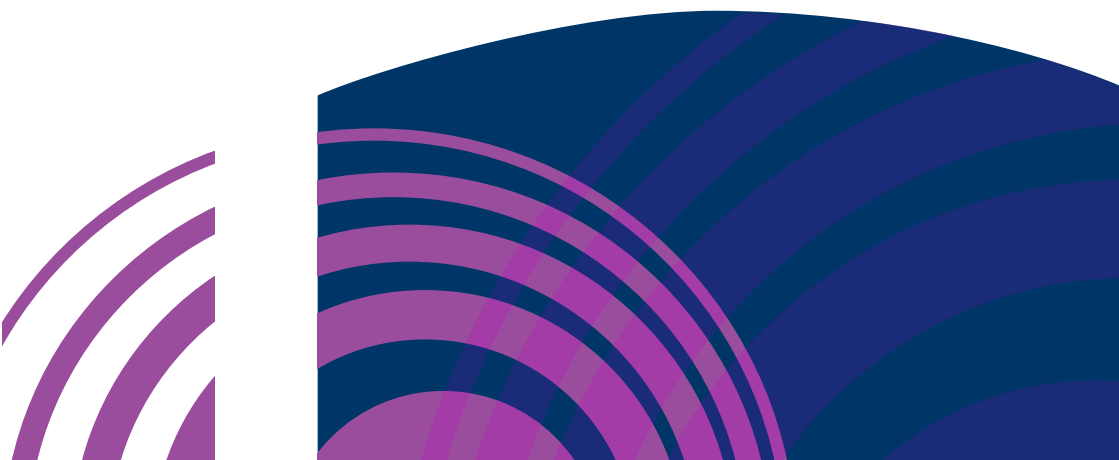
ningsbehoefte van de burger is, voordat er over oplossingen gesproken wordt. Niet alleen de beperking is belangrijk, maar ook de context waarin de burger die beperking ervaart. Het gesprek is daarmee een centraal element in het denken in resultaten en in het project De Kanteling. In twee publicaties wordt het gesprek uitgewerkt³.

Het denken in resultaten heeft echter ook impact op het arrangement. Het heeft geen zin om een uitgebreid gesprek te voeren en gedetailleerd de situatie in kaart te brengen als er alleen een aantal standaardoplossingen uit een verstrekkingsboek voorhanden zijn. Om tot maatwerkoplossingen te komen is het niet genoeg om gedetailleerd de situatie van de burger in kaart te brengen, maar het betekent ook dat er een gevarieerd repertoire van voorzieningen moet zijn en dat organisaties in staat gesteld moeten worden om maatwerk te leveren.

³ Een deel waarbij de juridische invalshoek genomen wordt (reeds gepubliceerd) en een deel waarbij de nadruk ligt op de praktische invulling van het gesprek (verwacht: september 2010). Beide publicaties zijn te downloaden via het forum: forum.vng.nl/dekanteling

Laagdrempelige en algemeen toegankelijke voorzieningen bieden veel perspectief om op een betaalbare manier invulling te geven aan de compensatieplicht; de zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname te stimuleren. Ook met 'Welzijn Nieuwe Stijl' (het programma van het ministerie van VWS) krijgt de vernieuwing van het welzijnswerk een stevige impuls.

Kortom, De Kanteling en het denken in resultaten zijn ook van betekenis voor de arrangementen en de relaties die de gemeente heeft met aanbieders. In dit instrument beschrijven we een aantal denkrichtingen voor gemeenten om deze handschoen op te pakken.



3 Begripsbepaling: voorzieningen

Om onduidelijkheden voor te zijn geven we eerst een beschrijving van een aantal belangrijke begrippen die we gebruiken rond oplossingen en arrangementen.

Algemeen gebruikelijke voorzieningen

Dit zijn voorzieningen die normaal in winkels te koop zijn, die door de gemiddelde Nederlander gebruikt worden en die een geaccepteerde prijsstelling hebben. Deze voorzieningen zijn dus niet speciaal bedoeld voor mensen met een beperking. Wat hier onder valt verschuift in de tijd. Voorbeelden zijn de mobiele telefoon en de hoge toiletpot. Algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn voorliggend op individuele voorzieningen.

Algemene voorzieningen

In veel gemeenten is sprake van voorzieningen waar iedereen, of een bepaalde groep burgers, gebruik van kan maken, soms met een lichte



toets. De toegang tot algemene voorzieningen is laagdrempelig. Een algemene voorziening is per definitie geen individuele voorziening en de Wmo-regels rond eigen bijdragen/eigen aandeel gelden niet.

Voorbeelden zijn:

- De sociale alarmering;
- De boodschappenbus, de supermarktservice, de vrijwillige boodschappenhulp;
- De maaltijdservice en het eetcafé;
- Klusjesdiensten om kleine woningaanpassingen te realiseren zoals de buurtconciërge, klusdienst, 55+service of thuiszorgservice;
- De was- en strijkservice;
- De ramenwasservice;
- De rolstoelpools en scootmobielpools voor incidenteel gebruik van deze voorzieningen;

- De kortdurende huishoudelijk hulp;
- Kinderopvang in al zijn verschijningsvormen;
- De dagrecreatie voor ouderen;
- De inloopsoos voor ggz'ers;
- De contactmiddag voor verstandelijk gehandicapten;
- De ziekenhuisservice: vervoer door particulieren naar het ziekenhuis.

Gemeenten kunnen ook voorzieningen hebben die de toegankelijkheid van de gemeente in brede zin ten goede komen. Dit zijn bijvoorbeeld (openbare) invalidentoiletten, rateltickers en geleidestroken in de openbare ruimte voor mensen met een visuele beperking, ringleidingen voor slechthorenden of een toegankelijke website. In deze publicatie richten we ons echter vooral op de algemene voorzieningen die duidelijk onderdeel kunnen zijn van een arrangement, zoals de hierboven genoemde voorbeelden.

Individuele voorzieningen

Dit zijn de voorzieningen die genoemd worden in prestatieveld 6 van de Wmo. De wet bepaalt dat gemeenten over individuele voorzieningen een eigen bijdrage kunnen heffen en dat gemeenten burgers de keuze moeten geven tussen een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget.

Het aanvragen en toekennen wordt geregeld in een verordening. In de modelverordening worden individuele voorzieningen als volgt omschreven:

- ze zijn niet in gewone winkels te koop (tilliften),
- ze zijn speciaal bestemd voor mensen met een handicap (scootmobiel)
- ze zijn veel duurder dan vergelijkbare producten (driewielers tegenover de gewone tweewieler)
- er zijn geen vergelijkbare producten (elektrische rolstoel).

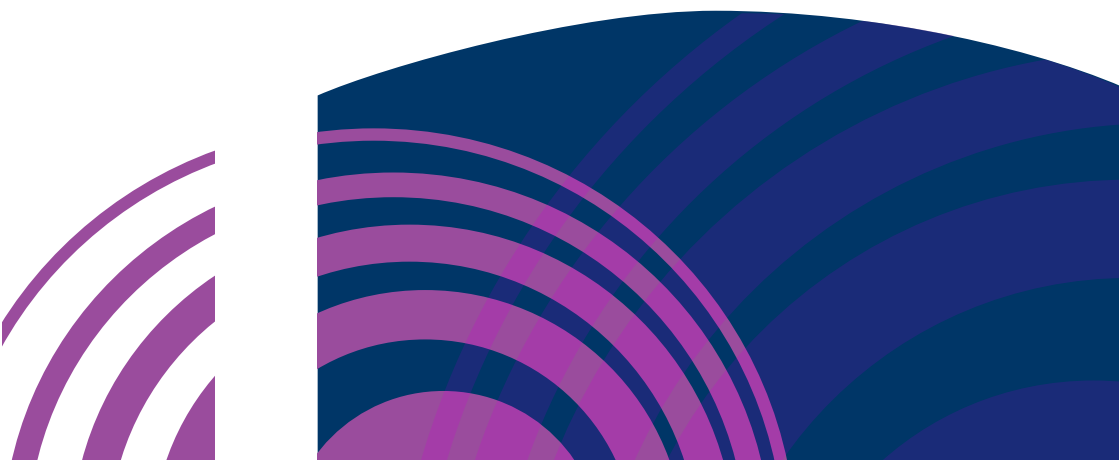
Volgens deze criteria zou de huishoudelijke hulp hier buiten vallen. Van-

uit de historie rekenen we de HH echter wel tot de individuele voorzieningen. In algemene zin kan een individuele voorziening ook een dienst zijn.

Toegang tot voorzieningen

Er zijn verschillende manieren om de toegang tot voorzieningen te regelen. Een individuele voorziening wordt altijd toegewezen door middel van een beschikking. De toegang tot algemene voorzieningen gaat vaak door middel van een lichte toets.

Afhankelijk van de manier waarop de toegang geregeld is kan een voorziening collectief of individueel zijn. Een voorbeeld hiervan is het collectief vraagafhankelijk vervoer. Als burgers daar alleen gebruik van kunnen maken met een beschikking, dan is er sprake van een individuele voorziening. Als de toegang tot het vervoer bijvoorbeeld categoriaal aan alle mensen van 75 jaar en ouder wordt verleend is er sprake van een collectieve voorziening.



4 Het gekantelde arrangement: maatwerk

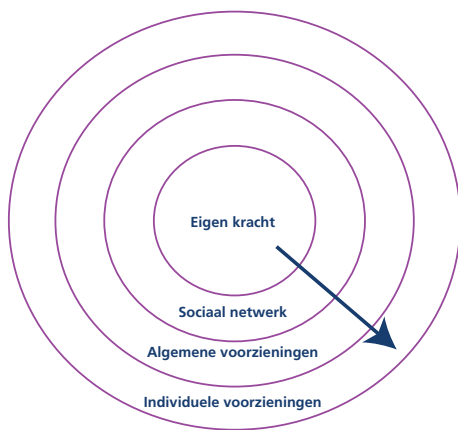
Het uitgangspunt bij het zoeken naar oplossingen is het streven naar maatwerk. Iedere burger zit in een andere situatie. Een arrangement bestaat dan ook meestal uit één of meerdere typen van oplossingen die de burger samen passende ondersteuning bieden voor de beperkingen die hij ervaart in zijn zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Het komt vaak voor dat een burger ook zorg of ondersteuning vanuit andere kaders (nodig) heeft, zoals de AWBZ, Zvw of de Wwb. Beperkingen en problemen van de burger houden zich immers niet aan de grenzen van de verschillende wettelijke kaders. In deze publicatie richten we ons primair op de oplossingen die gemeenten in het kader van de Wmo (en de compensatieplicht) kunnen organiseren en stimuleren.

Van eigen kracht tot individuele voorziening

In het kader van De Kanteling onderscheiden we vier typen oplossingen: eigen kracht, sociale omgeving, algemene voorzieningen en individuele voorzieningen. Bij het bespreken van mogelijke oplossingen voor de beperking van de burger komen deze achtereenvolgens aan bod. In on-

derstaande afbeelding is dat weergegeven als een aantal cirkels, waarbij de kern dus de eigen kracht van de burger is.

Opbouw van ondersteuningsarrangementen: van binnenuit



De basis voor het arrangement is het gesprek dat door of namens de gemeente met de burger is gevoerd. Dit kan uitmonden in een schriftelijk verslag, waarin de afspraken over het arrangement zijn vastgelegd. Voorop staat echter het streven naar overeenstemming tussen burger en gemeente. Bij De Kanteling ligt de nadruk op zelfredzaamheid en betrokkenheid bij de samenleving. Bij het zoeken naar oplossingen voor de ondersteuningsbehoefte van de burger denken we dan ook vanuit de eigen kracht van de burger en zijn sociale omgeving. Met eigen kracht bedoelen we wat de burger zelf kan doen en organiseren om te blijven meedoen. Eerst wordt samen in het gesprek gezocht naar oplossingen die dicht bij de burger zelf staan. Dit kan door te beginnen bij de oplossingen die de burger zelf al had gevonden, toen zijn probleem nog niet zo groot was dat hij daar hulp van anderen bij nodig had.

Door in eerste instantie te kijken naar wat de burger wel kan en naar wat hij in zijn eigen directe omgeving aan ondersteuning kan organiseren blijft hij beter betrokken bij de samenleving. Ook wordt hij

door deze volgorde gestimuleerd om naar vermogen actief te blijven en mogelijk zelf ook een (vrijwillige) bijdrage te leveren aan de ondersteuning van anderen. Iemand met een GGZ verleden en weinig sociale contacten zou bijvoorbeeld door actief te worden als vrijwilliger zijn eigen netwerk een beetje kunnen uitbreiden. Dit is natuurlijk niet voor alle burgers met een ondersteuningsbehoefte een mogelijkheid. Deze benadering helpt de burger en de gespreksvoerder om eerst te kijken naar oplossingen die dicht bij de burger staan.

Individuele voorzieningen blijven nodig voor veel burgers met een ondersteuningsbehoefte. In het gesprek worden alle vormen van ondersteuning aan de orde gesteld. Het is wettelijk bepaald dat ondersteuning vanuit andere kaders zoals de AWBZ of de Zvw voorliggend zijn op ondersteuning vanuit de Wmo. Als in het gesprek blijkt dat de eigen kracht, het sociale netwerk en de algemene voorzieningen onvoldoende mogelijkheden bieden om de burger passend te ondersteunen wordt een individuele voorziening (al dan niet in de vorm van een PGB) zonder meer aangevraagd. In dat geval wordt een formeel traject van aanvraag ingezet waarin beoordeeld wordt of de burger voldoet aan de objectieve criteria zoals geformuleerd in de beleidsregels bij de verordening. Als dat het geval is wordt de individuele voorziening toegekend.

Ontwikkeling van innovatief, flexibel en passend aanbod

Bij de kanteling staan gemeenten voor de uitdaging om de ontwikkeling van innovatief, flexibel en passend aanbod te faciliteren. Meer oog hebben voor de werkelijke vraag van de burger betekent minder gericht zijn op (de beperkingen van) het beschikbare aanbod. Het startpunt van de burger met een ondersteuningsbehoefte moet steeds minder de aanvraag van een individuele voorziening zijn, en steeds meer de melding van een situatie. Er is een verschuiving van aanbod- en claimgericht naar vraaggestuurd en oplossingsgericht werken.

Faciliteren van de ontwikkeling van nieuw aanbod

Het streven naar maatwerk voor iedere individuele situatie vraagt om flexibiliteit in het aanbod. Een uitgebreide vraagverheldering met gedetailleerde afspraken over een passend arrangement voor de burger kan alleen plaatsvinden als dat aanbod er ook daadwerkelijk is. Soms blijkt dat een passende oplossing voor een individuele burger binnen de gemeente niet voorhanden is, of dat de oplossingen die wel beschikbaar zijn die burger niet voldoende kunnen ondersteunen. Gemeenten kunnen beleid ontwikkelen om de vernieuwing in het aanbod te stimuleren.

Een voorwaarde voor een succesvolle kanteling is dat alle relevante partijen meedoen. Dat wil zeggen dat naast de gemeente ook burgers en aanbieders moeten meekantelen. De gemeente bepaalt niet op alle terreinen als enige partij hoe het aanbod eruit ziet. De innovatie van voorzieningen en oplossingen moet voor een groot deel in samenwerking met aanbieders tot stand komen. De professionals van die organisaties zijn veel in contact met de doelgroep en hebben daarmee een belangrijke signalerende en innoverende rol. Het is aan gemeenten om voorwaarden te scheppen zodat signalen vertaald kunnen worden in nieuwe oplossingen.

Op het niveau van de individuele burger kan dit bijvoorbeeld door vrije ruimte in te bouwen in de afspraken die met aanbieders gemaakt worden. Dit kan goed via de bestaande subsidie- en inkooprelaties gerealiseerd worden. Dit geeft de professionals die daadwerkelijk tot oplossingen en arrangementen moeten komen de gelegenheid om op basis van (individuele) signalen nieuw aanbod te ontwikkelen. Vernieuwing van aanbod begint immers bij een goed inzicht in de vraag van de burgers.

In Almere wordt er voor burgers met complexe problematiek samengewerkt in 'Integrale Netwerken'. Hierin werken verschillende partners op het gebied van zorg en welzijn met de gemeente samen om vanuit een multidisciplinaire insteek tot de best passende oplossingen voor iedere individuele situatie te komen.

Belangrijk onderdeel hiervan is wat in Almere 'vermaatschappelijking' wordt genoemd. Dit project is onder meer gericht op het (door) ontwikkelen van vernieuwende individuele en collectieve arrangementen. De doelstelling is het bevorderen van een maatschappelijk klimaat waarin ook kwetsbare burgers met een complexe ondersteuningsbehoefte bij de samenleving betrokken kunnen blijven. Voorbeelden van nieuwe activiteiten die in dit project zijn ontwikkeld:

- de inzet van mensen met een psychiatrische achtergrond bij leesonderwijs of cultureel kunstzinnige vorming;
- een tuinproject 'mijn tuintje eerst,' waarin mensen geholpen worden hun verwaarloosde tuin weer op te knappen.

Ook op individueel niveau worden nieuwe oplossingen bedacht. Wanneer er voor een individuele situatie geen passende oplossing gevonden wordt met bestaand aanbod, hebben de leden van het integraal netwerk de vrijheid om nieuwe oplossingen te ontwikkelen voor die ene specifieke burger.

Een andere manier is het werken met flexibel inzetbare vrijwilligers. Als blijkt dat bestaande voorzieningen (algemeen of individueel) niet het maatwerk kunnen bieden dat nodig is, kunnen zij daar mogelijk wel een oplossing voor bieden.

De Stichting Mienskipssorch in de gemeente Boarnsterhim zet Freonskippers in voor alle vormen van ondersteuning die niet geboden worden door de bestaande voorzieningen. Er zijn in principe geen beperkingen voor de inzet van de vrijwilligers. Het gaat meestal om eenmalige of tijdelijke inzet. Voorbeelden zijn het sneeuwvrij maken van de stoep, gras maaien, iemand naar het ziekenhuis brengen, tijdelijk een mantelzorger te vervangen of om burgers te helpen contacten te leggen en hun sociale netwerk op te bouwen.

Het gesprek met de burger wordt in eerste instantie gevoerd door Meitinkers. Zij helpen de burgers met het verhelderen van de ondersteuningsbehoefte en maken afspraken over passende oplossingen. Wanneer andere oplossingen niet voorhanden zijn wordt contact gelegd met een van de Freonskippers. De Freonskippers zijn een vast aantal uren per week inzetbaar en krijgen een vrijwilligersvergoeding.

Er moet daarbij wel voldoende aandacht zijn voor eventueel benodigde deskundigheid en de grenzen aan de mogelijkheden van vrijwillige

inzet. Vrijwilligers die worden ingezet bij mensen met een verstandelijke of psychische beperking moeten bijvoorbeeld in grote lijnen wel weet hebben van de specifieke beperking en de gevolgen daarvan voor de onderlinge omgang. Vrijwilligers zijn niet zonder meer een alternatief voor professionele hulp. Er moet zorgvuldig afgewogen worden welke activiteiten wel en welke niet door vrijwilligers kunnen worden uitgevoerd.

In een aantal gemeenten worden er systemen ontwikkeld waarin bewoners van een gemeente, buurt of wijk hun eigen diensten vrijwillig kunnen aanbieden. De één kan goed overweg met computers, een ander wil best iemand naar het ziekenhuis brengen. Via een website of een telefonische toegang worden vraag en aanbod bij elkaar gebracht. Dit kan ook een stap verder gaan, door het aan te vullen met een systeem van 'tijdruil'. Een verrichte klus geeft dan recht op hulp. Het is ook mogelijk om verbindingen te maken met professionele ondersteuning of zorg.

In Haarlem is een experiment gestart met een marktplaats als toegang tot zorg en ondersteuning. Via een website kunnen burgers alle denkbare zorg en buurtdiensten met elkaar kunnen uitwisselen. De marktplaats is laagdrempelig, wijkgericht en wordt mogelijk gemaakt door partnerorganisaties op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Er is geen formeel (punten) systeem van uitruil georganiseerd.

De virtuele marktplaats wordt ondersteund door een aantal fysieke onderdelen. Een sociaal makelaar zorgt voor de bekendheid van de marktplaats bij de bewoners van de wijk en vormt de verbinding naar professionele zorg en ondersteuning voor de vragen die niet onderling kunnen worden vervuld. Daarnaast wordt de marktplaats herkenbaar gemaakt op ontmoetingsplaatsen (bijvoorbeeld een brede school) en andere locaties in de wijk waar veel mensen komen (gezondheidscentra, kantoor van de woningbouwcorporatie, etc.).

Het benutten van bestaande inkoop- of subsidierelaties is één manier om innovatie in het aanbod te faciliteren. De ervaringen uit de pilotgemeenten laten zien dat het daarnaast van belang is om te investeren in het creëren van commitment bij aanbieders van zorg en welzijn. Er moet ook bij (de medewerkers van) de aanbieders vertrouwen zijn in de uitgangspunten van De Kanteling. Tevens helpt het om de verbindingen

tussen de verschillende aanbieders te stimuleren, een punt dat ook aansluiting vindt bij 'Welzijn Nieuwe Stijl'. Niet iedereen hoeft het wiel zelf uit te vinden. Ook gemeenten kunnen vaak nieuwe ideeën opdoen door een blik over de eigen grenzen heen te werpen en eventueel samenwerking te zoeken.

Een mogelijkheid om innovatie te stimuleren zonder in bestaande financiële relaties te treden is het organiseren van een apart platform of ander gremium. Dat kan met gesloten beurzen, maar bijvoorbeeld ook ondersteund door het instellen van een 'innovatiefonds'.

De gemeente Kerkrade heeft met de grootste zorgaanbieder een innovatieplatform opgericht. Met het oog op de vergrijzing en toenemende kosten voor zorg en ondersteuning wil de gemeente op zoek naar nieuwe manieren om haar burgers te ondersteunen. Het aanbod moet niet alleen goedkoper, maar ook beter passen bij de behoefte van de individuele cliënt.

Belangrijk speerpunt van het platform is de hulp bij het huishouden. Met het toenemende gebruik dreigt deze in de huidige opzet onbetaalbaar te worden. Het platform zoekt naar manieren om de hulp bij het huishouden anders te organiseren, waarbij de eigen kracht van ouderen en de inzet van informele zorg beter benut wordt. Maar het innovatieplatform beperkt zich niet tot de hulp bij het huishouden. Er is ruimte voor alle creatieve ideeën rond de Wmo en zorg die buiten de gebaande paden gaan. Zowel de gemeente Kerkrade als een zorgaanbieder dragen financieel bij aan de ontwikkeling en uitvoering van de initiatieven.

Ondersteunen van mantelzorgers

Als iemand het op eigen kracht niet meer redt wordt de eerste ondersteuning meestal door een mantelzorger gegeven, vaak nog zonder tussenkomst van de gemeente of zorgaanbieder. Volgens de principes van De Kanteling is dit de volgorde waarin ondersteuning wordt ingezet; eerst kijken wat iemand zelf en in zijn directe omgeving kan organiseren aan ondersteuning voordat er een beroep gedaan wordt op voorzieningen en professionele hulp. Dit legt echter wel druk op mantelzorgers. Het is niet de bedoeling dat mantelzorgers als gevolg van overbelasting zelf niet meer kunnen participeren. Dat zou een verplaatsing van het probleem zijn. Gespreksvoerders moeten dus altijd

oog hebben voor de belastbaarheid van mantelzorgers.

Daarnaast kunnen gemeenten veel doen aan de ondersteuning van mantelzorgers. Sinds de invoering van de Wmo hebben gemeenten daar ook uitdrukkelijk de opdracht voor gekregen. Ondersteuning van mantelzorgers kan verschillende vormen aannemen. Om te beginnen moet de mantelzorger zich als zodanig kunnen herkennen. Het vraagt een nieuwe benadering van de burgers die huisgenoten ondersteunen, maar dat niet als 'mantelzorg' zien. Het ministerie van VWS heeft in samenwerking met Mezzo en de VNG een aantal basisfuncties opgesteld die als startpunt kunnen dienen voor het formuleren van lokaal beleid⁴: informatie, advies en begeleiding, emotionele steun, educatie, praktische hulp, respijtzorg, financiële tegemoetkoming en materiële hulp.

De gemeenten Hof van Twente en Haaksbergen maken werk van mantelzorgbeleid. In samenwerking met de Stichting Informele Zorg Twente worden bedrijven en ondernemers in deze gemeenten gestimuleerd om 'mantelzorgvriendelijk' personeelsbeleid te voeren.

De gemeente heeft bedrijven en ondernemersverenigingen actief benaderd om het onderwerp onder de aandacht te brengen en een adviesgesprek met het Steunpunt Mantelzorg aan te bieden. Een aantal bedrijven wilde graag koploper worden met het voeren van structureel mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Het gaat om een commercieel MKB-bedrijf, een onderwijsinstelling en twee gemeenten. Het MKB-bedrijf heeft er flink werk van gemaakt en kan inmiddels trots zijn op een personeelsbeleid dat is afgestemd op de werkende mantelzorger. Hof van Twente en Haaksbergen hebben met deze aanpak de 'Oh-wat-mooi-prijs 2009' gewonnen.

Algemeen of collectief maken van individuele voorzieningen

We hebben in Nederland te maken met een dubbele vergrijzing: steeds meer mensen worden oud en de mensen worden ook steeds ouder. Hierdoor neemt het beroep op zorg en ondersteuning in de toekomst steeds verder toe. Gemeenten staan dus voor de uitdaging om steeds meer ondersteuning te organiseren met dezelfde, of waarschijnlijker

4 Basisfuncties Lokale ondersteuning vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning; <http://www.minvws.nl/includes/dl/openbestand.asp?File=/images/dmo-2914923b-tcm19-180733.pdf>

nog, minder middelen en menskracht. Een verschuiving van individuele naar collectieve of algemene voorzieningen kan de druk op de verstrekking van individuele voorzieningen verminderen. Passende ondersteuning is dan ook niet hetzelfde als de best denkbare ondersteuning. Het uitgangspunt om naar de goedkoopst compenserende arrangementen te streven kan gemeenten hierbij richting geven.

De Wmo geeft geen limitatieve opsomming van voorzieningen die een gemeente moet aanbieden. Ook in de nieuwe modelverordening Wmo van de VNG zijn geen lijstjes met voorzieningen terug te vinden. Gemeenten hebben de ruimte om zelf keuzes te maken bij het inkopen en toewijzen van voorzieningen, maar ook bij het definiëren daarvan.

Als het sec gaat om vervoersvoorzieningen is de ruimte bij de inkoop en definiëring beperkt. Er kunnen keuzes gemaakt worden in de snelheid van de te verstrekken scootmobiel of in het type rolstoel, maar hoe die voorzieningen eruit zien ligt redelijk vast⁵. Bij de hulp bij het huishouden is dat anders. Nergens is voorgeschreven wat daar precies wel en niet onder valt. Onder de AWBZ spraken we nog over huishoudelijke verzorging. Door middel van een landelijk protocol was nauw gespecificeerd welke activiteiten eronder vielen en onder welke voorwaarden cliënten er aanspraak op konden maken. Met de overheveling vanuit de AWBZ naar de Wmo is er geen landelijk uniforme omschrijving van de voorziening meer. Als contracterende partij heeft de gemeente de mogelijkheid om zelf te bepalen welke diensten bij de aanbieders worden ingekocht. Sterker nog, nergens is bepaald dat gemeenten een individuele voorziening moeten aanbieden met de naam 'hulp bij het huishouden'. Er zijn elementen in de 'traditionele' hulp bij het huishouden die niet noodzakelijkerwijs individueel verstrekt hoeven te worden. Dit geldt bijvoorbeeld voor het wassen en strijken van kleding, het verzorgen van de maaltijd en het doen van de boodschappen. De

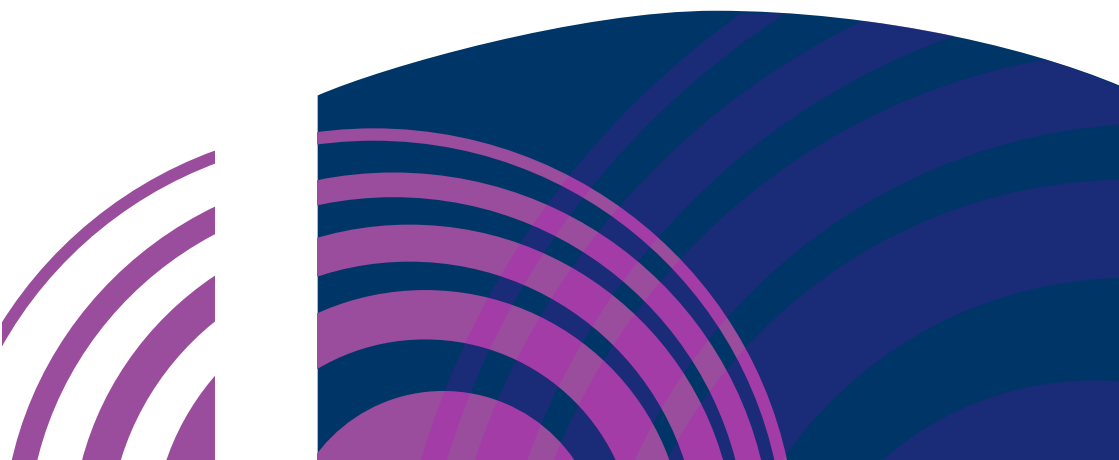
5 Gemeenten kunnen zich overigens wel onderscheiden op de bijkomende service, bijvoorbeeld door het aanbieden van rijcursussen voor scootmobielen of ondersteuning bij pech met de scootmobiel.

Wmo bepaalt dat gemeenten burgers die daar zelf moeite mee hebben, moeten ondersteunen bij het voeren van een huishouden, maar nergens is voorgeschreven hoe die ondersteuning er precies uit moet zien. Er is dus geen belemmering om die ondersteuning op een andere manier invulling te geven dan gebruikelijk was onder de AWBZ.

De gemeente Helmond ontwikkelt een nieuwe individuele voorziening en noemt deze 'persoonlijke ondersteuning'. Deze dienst is voor een deel opgebouwd uit elementen van de traditionele hulp bij het huishouden, zoals het stofzuigen en schoonmaken van badkamer en wc. Daarnaast kan persoonlijke ondersteuning bestaan uit lichtere vormen van coaching en ondersteuning bij het voeren van een huishouden of intensievere vormen van begeleiding bij ontregelde situaties. Vernieuwend aan de Helmondse benadering is dat het wassen en strijken van kleding en het verzorgen van de maaltijd geen onderdeel uitmaken van persoonlijke ondersteuning. Deze diensten worden niet meer individueel verstrekt, maar collectief. Voor de was en strijk betekent dit bijvoorbeeld dat het goed wordt opgehaald en gewassen en gestreken aan huis wordt afgeleverd. Het leidende principe is 'collectief waar kan, individueel waar moet'.

Als het gaat om het toewijzen van voorzieningen kunnen er ook keuzes gemaakt worden. Door het toepassen van een lichte toets in plaats van een uitgebreid toewijzingstraject kunnen bijvoorbeeld administratieve lasten worden verminderd. Omdat dit doorgaans door de aanbieder zelf gedaan wordt, is een bijkomend voordeel dat burgers daardoor mogelijk vaker in contact komen met organisaties die ook een signalerende functie hebben.

De vrijheid van gemeenten om zelf invulling te geven aan de compensatieplicht is overigens begrensd door wat de rechter wenselijk acht. Verschillende uitspraken van de Centrale Raad van Beroep laten zien dat ook de rechter toetst of het resultaat behaald wordt.



5 Voorbeelden van voorzieningen

In het boekje 'Denken in resultaten' hebben we een vertaling gemaakt van de vier domeinen waarop gemeenten een compensatieplicht hebben naar acht concrete resultaten. Zoals hierboven beschreven heeft De Kanteling ook betrekking op de oplossingen die burgers ondersteunen bij het bereiken van dat resultaat. Hieronder geven we bij ieder van de acht resultaten voorbeelden van voorzieningen die bijdragen aan het compenseren van de door de burger ervaren ondersteuningsbehoefte. We beschrijven manieren van compensatie die al in veel gemeenten gebruikt worden, maar we leggen de nadruk op de voorbeelden van vernieuwende oplossingen.

Het is onmogelijk om hierbij volledig te zijn. De bedoeling van deze paragraaf is dan ook om de lezer inspiratie te geven om op een andere manier te gaan nadenken over het aanbieden van voorzieningen. Bovendien kunnen veel van de beschreven voorzieningen ook voor het bereiken van andere resultaten worden ingezet. Er zijn veel raakvlakken. Het kunnen beschikken over schone en doelmatige kleding houdt bijvoorbeeld vaak verband met de mogelijkheid om zich lokaal



te kunnen verplaatsen. Een geschikte woning is vaak een voorwaarde om tot een schoon en leefbaar huis te kunnen komen. We beschrijven de voorbeelden van de voorzieningen op deze manier om duidelijk het verband te leggen met het denken in resultaten. De doelstelling moet altijd zijn om voorzieningen in samenhang met elkaar en passend bij de individuele situatie van de burger in te zetten.

Schoon en leefbaar huis

De meest voor de hand liggende voorziening voor het bereiken van een schoon en leefbaar huis is de individuele hulp bij het huishouden zoals die voor de komst van de Wmo werd verstrekt vanuit de AWBZ. We

hebben hierboven echter al beschreven dat gemeenten vrij zijn in de specifieke invulling en verstrekking van de individuele voorziening. Er zijn veel mogelijkheden om hier anders mee om te gaan.

Onderdelen van het huishouden die niet fysiek aan het huis gebonden zijn, hoeven niet noodzakelijkerwijs ter plaatse uitgevoerd te worden door professionele hulpen. De was- en strijk kan bijvoorbeeld collectief worden uitgevoerd (haal- en brengservice). Een andere mogelijkheid is door vrijwilligers aan huis, die dan vaak ook tijd hebben om een praatje te maken. De inzet van schoonmaakbedrijven en glazenwassers in plaats van zorgorganisaties voor (delen van) de lichte vormen van huishoudelijke hulp kan tot besparingen leiden.

De gemeente Middelburg werkt aan een nieuw model voor de toegang tot algemene voorzieningen. Via één centrale toegang kunnen alle burgers een aantal diensten regelen, waaronder de lichte hulp bij het huishouden, de was doen, de boodschappen halen, onderhoud van de tuin, lokaal vervoer of een klusje in huis. De bemiddeling van de diensten is in handen van een gespecialiseerde organisatie, die lokaal zorgt voor goede verbindingen met de aanbieders van de diensten. De diensten zelf worden aangeboden door lokale of regionale organisaties, waaronder ook veel organisaties die werken met vrijwillige inzet.

Met deze manier van werken bespaart de gemeente op de administratieve procedures voor de toewijzing van hulp bij het huishouden.

Uitgangspunt is dat iedere burger een schappelijke prijs betaalt voor de diensten. Om de diensten ook bereikbaar te maken voor mensen met een laag inkomen wordt er gewerkt met persoonsvolgende budgetten.

In het verlengde van een leefbaar huis ligt het gevoel van veiligheid van de bewoner. Dit valt strikt genomen niet onder de compensatieplicht van gemeenten, maar kan wel bijdragen aan het langer zelfstandig blijven wonen. In veel gemeenten is een vorm van sociale alarmering beschikbaar. Door middel van hals- of polszenders kunnen kwetsbare ouderen aangesloten worden op een meldsysteem. In geval van nood kan de gebruiker met een druk op de knop een signaal afgeven dat via een centrale bij de alarmopvolging terechtkomt. Hoe de toegang en

financiering van dergelijke systemen geregeld is kan sterk verschillen per gemeente. Er moeten in ieder geval keuzes gemaakt worden ten aanzien van de verstrekking van de zender, het abonnement op de dienst en de alarmopvolging.

Een ander voorbeeld van een algemene voorziening om de sociale veiligheid te vergroten is een telefooncirkel. Dagelijks op een vast tijdstip bellen mensen elkaar volgens een vaste volgorde. Als iemand niet opneemt wordt een contactpersoon gewaarschuwd.

Dit resultaat heeft ook betrekking op het in staat stellen van burgers om regie te voeren op het eigen huishouden. Dit kan onder meer door het beschikbaar stellen van administratieve ondersteuning, wat in veel gemeenten gebeurt. Voor mensen die het overzicht verliezen over de eigen administratie, niet goed weten van welke toeslagen ze gebruik kunnen maken, of moeite hebben met het invullen van formulieren of de belastingaangifte kan dit uitkomst bieden. Het kan onder meer worden uitgevoerd door (ouderen) welzijnsstichtingen, door zorginstellingen (verpleeg- of verzorgingshuizen of het maatschappelijk werk) of met vrijwilligers. In verband met de onafhankelijkheid worden deze diensten meestal niet door de gemeente zelf uitgevoerd. Wel wordt het vaak door de gemeente gesubsidieerd. De toegang is zeer laagdrempelig.

Formulierenbrigades bieden ook administratieve ondersteuning, maar zijn daarbij vooral gericht op het niet-gebruik van beschikbare toeslagen en regelingen voor mensen met een laag inkomen. Daarnaast zijn er bijvoorbeeld ook specifieke belastingspreekuren, of worden er vanuit de welzijnsorganisatie vrijwilligers ingezet om mensen thuis te helpen met de belastingaangifte.

Casus: Het gaat alleen maar om de koelkast

Een oudere vrouw in een moeilijk bereikbare hoek van de gemeente kan grotendeels het huishouden zelf doen. Maar eens in de drie weken wil ze de koelkast van de plek halen om erachter te kunnen schoonmaken en daar heeft ze moeite mee. Er worden verschillende opties overwogen, waaronder de inzet van een professionele hulp bij het huishouden. Maar de ondersteuningsbehoefte van mevrouw is alleen het verplaatsen van de koelkast; een paar minuten werk. Daar is geen professionele hulp voor nodig. In overleg met mevrouw wordt afgesproken dat een vrijwilliger eens in de drie weken komt helpen met de koelkast. Mevrouw belt vooraf even wanneer ze van plan is te gaan schoonmaken, en de vrijwilliger staat meestal na een kwartier weer buiten (tenzij ze blijft voor een kopje koffie, wat ook regelmatig gebeurt). De inzet van een professionele hulp was niet alleen duurder geweest, maar was ook een grotere inbreuk geweest op het leven van mevrouw. Op deze manier houdt mevrouw zelf volledig de regie over het eigen huishouden.

Geschikte woning

De traditionele (individuele) voorzieningen voor het bereiken van een geschikte woning voor de burger met een beperking zijn de verhuiskostenvergoeding en de woningaanpassing. Dit zijn echter niet de enige manieren om dat resultaat te bereiken. Ook hier gaat het om het zoeken naar een passende oplossing gegeven de specifieke omstandigheden van de burger. Wat dat is verschilt per situatie.

Steeds vaker wordt gebruik gemaakt van zogenoemde mantelzorgwoningen. Dit zijn tijdelijke onderkomens die bij de woning van de mantelzorgverlener geplaatst kunnen worden. Mantelzorgers die niet genoeg ruimte in de eigen woning hebben, kunnen op deze manier toch voor langere tijd voor een naaste zorgen. Gemeenten kunnen hiervoor, bijvoorbeeld met een versnelde procedure, een vergunning verlenen. Een andere mogelijkheid is de kangoeroewoning. Dit is een woning die geschikt is voor dubbele bewoning en waar meestal kinderen voor hun ouders zorgen of ouders voor een kind met een beperking.

Vrijwillige klusdiensten kunnen worden ingezet voor het plaatsen van kleine woningaanpassingen als de douchebeugel of een verhoogde toiletpot.

In Hof van Twente kan iedereen gebruik maken van het Buurtonderhoudsbedrijf (BOB). Het BOB doet allerlei klussen in de wijk, uitgevoerd door vrijwilligers en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kunnen grotere werkzaamheden zijn zoals tegelwerk binnenshuis of het volledig opknappen van de tuin, maar burgers kunnen er ook terecht voor kleinere klusjes zoals het verplaatsen van een boekenkast of het repareren van een stopcontact of schakelaar. Computerhulp en energieadvies worden ook aangeboden.

In dit boekje richten we onze aandacht vooral op de situaties waarin de burger een beperking ervaart in zijn deelname aan de samenleving. Gemeenten kunnen echter ook beleid voeren om te voorkomen dat burgers die beperking gaan ervaren. Door het toepassen van het principe van inclusief beleid bij nieuwbouw of herstructurering kan een deel van de woningvoorraad bij voorbaat al geschikt gemaakt worden voor mensen met een beperking. Dit uitgangspunt kan ondersteund worden door goede afspraken te maken met de woningbouwcorporaties over het beleid voor woningtoewijzing. Het is natuurlijk niet mogelijk om vooraf in alle specifieke situaties van iedere burger te voorzien, maar door gedegen beleid te voeren op het gebied van levensloopbestendige woningen kan een deel van de aanpassingen achteraf worden voorkomen. Het uitgangspunt van inclusief beleid geldt echter voor alle aspecten van de lokale samenleving. Ook een goed toegankelijke openbare ruimte en goed toegankelijke en bruikbare informatievoorziening leiden ertoe dat er minder beroep gedaan hoeft te worden op individuele ondersteuning.

Casus: Naar een verzorgingshuis?

Meneer De Vries woont alleen en geeft aan naar een verzorgingshuis te willen. Meneer is dik in de zestig, sinds enige tijd weduwnaar, en woont alleen in een rijtjeshuis met flinke tuin voor en achter.

In gesprek met de gemeente blijkt dat het huishouden binnenshuis eigenlijk geen probleem is, dat lukt nog altijd aardig. Het onderhoud van de tuin wordt echter steeds lastiger. Meneer is steeds sneller moe en kan het zware werk in de tuin eigenlijk niet meer goed aan. Maar de tuin is nou juist zijn lust en zijn leven. Hij zou het vreselijk vinden om hier te blijven wonen en de tuin te zien verpieteren.

De ondersteuningsbehoefte van meneer ligt dus op het onderhoud van de tuin, strikt genomen geen onderdeel van de compensatieplicht. Toch wordt er gezocht naar een passende oplossing. Het vergoeden van een professionele tuinman is in het kader van de Wmo geen optie. De kinderen wonen te ver weg om geregeld langs te kunnen komen om meneer te helpen. Via de lokale welzijnsorganisatie wordt een vrijwilliger gevonden die graag in de tuin werkt, maar zelf een klein balkonnetje heeft. Geholpen door de vrijwillige tuinman kan meneer De Vries voorlopig in zijn vertrouwde huis blijven wonen.

De Kanteling gaat strikt genomen over de compensatieplicht, maar een gekantelde benadering vraagt ook om flexibiliteit. Door meneer te helpen met zijn tuin wordt in dit geval voorkomen dat er aanspraak gemaakt wordt op een veel duurdere, minder passende en eigenlijk overdreven oplossing (namelijk het aanvragen van een indicatie voor een verzorgingshuis).

Primaire levensbehoeften

Met primaire levensbehoeften bedoelen we de dagelijkse behoefte aan voedsel en toilet- en schoonmaakartikelen. Als iemand zelf om welke reden dan ook niet in staat is om de boodschappen te doen, valt het onder de gemeentelijke compensatieplicht om dat resultaat te bereiken. Veel supermarkten (grote ketens of juist de lokale buurtsuper) bieden een commerciële boodschappendienst aan. Dat wil zeggen: het bezorgen van boodschappen die via telefoon of internet worden besteld. Dit is echter niet altijd voor iedereen haalbaar of betaalbaar. Er zijn verschillende andere mogelijkheden om burgers hierin te ondersteunen. Er kan bijvoorbeeld een boodschappendienst georganiseerd worden los van een specifieke supermarkt. Burgers hebben zelf de keuze waar de boodschappen gehaald worden, en kunnen dus ook kiezen voor de vertrouwde (voordelige) winkel. De boodschappen worden gehaald en gebracht door vrijwilligers en de dienst wordt vaak uitgevoerd door de welzijnsorganisatie. De toegang tot de boodschappendienst kan via een lichte toets (intake) door de uitvoerende organisatie, maar kan ook via een toewijzing door de gemeente ('indicatie'). Er kan een eigen bijdrage gevraagd worden, maar gemeenten kunnen er ook voor kiezen de dienst volledig te subsidiëren.

Een alternatief is de boodschappenbus: mensen worden van huis opgehaald en naar een supermarkt gebracht waar ze vervolgens zelf de boodschappen halen. Sommige mensen willen graag zo lang mogelijk zelf de boodschappen blijven doen en hechten waarde aan het bezoek aan de supermarkt.

Specifiek voor de maaltijdverzorging zijn er ook verschillende mogelijkheden. Alom bekend is de dagelijkse bezorging van koelverse of warme maaltijden ('tafeltje dekje'). In veel gemeenten behoort dit tot het standaardrepertoire van algemene welzijnsvoorzieningen. Een belangrijk neveneffect van het dagelijks brengen van de maaltijd (of enkele keren per week) is het moment van contact. De bezorging wordt vaak door vrijwilligers gedaan. Zij kunnen hiermee een licht signalerende functie hebben (een oogje in het zeil). Afnemers van de maaltijdvoorziening betalen meestal de kostprijs van de maaltijd. Soms worden de kosten voor bezorging en/of het inpakken van de maaltijden gesubsidieerd door de gemeente.

Een andere mogelijkheid is het openstellen van restaurants van verzorgingshuizen of andere instellingen voor buurtbewoners. Zij kunnen daar voor een schappelijke prijs aanschuiven voor de maaltijd. Ook dit is een vorm van inclusief beleid. Voorzieningen zijn niet langer alleen toegankelijk voor specifieke doelgroepen, maar voor iedereen die er behoefte aan heeft. Gemeenten kunnen hierover afspraken maken met de verschillende zorginstellingen. De toegang tot dit soort maaltijdvoorzieningen is meestal een lichte toets (geen indicatie/beschikking) die door de uitvoerende organisatie zelf wordt gedaan. Daarnaast zijn er nog veel andere landelijke, regionale of lokale initiatieven om mensen de mogelijkheid te geven een betaalbare maaltijd te krijgen en tegelijkertijd mensen te ontmoeten.

Door het hele land zijn er vestigingen van Resto VanHarte. Gesponsord door verschillende bedrijven en fondsen wordt aan iedereen voor een klein bedrag een volledige maaltijd aangeboden. De doelstellingen zijn om mensen met uiteenlopende achtergronden onderling met elkaar in contact te brengen, het doorbreken van sociaal isolement en het vergroten van leefbaarheid in wijken en steden. Er zijn dan ook vaak lokale professionals aanwezig zoals de wijkagent, de opbouwwerker of de huisarts.

Schone kleding

Het wassen en strijken van kleding was onderdeel van de huishoudelijke verzorging toen het nog een AWBZ-verstrekking was. Met de komst van de Wmo hebben gemeenten de mogelijkheid om daar andere keuzes in te maken.

Een optie is om het wassen en strijken van kleding als algemeen toegankelijke dienst aan te bieden, waar in principe iedereen tegen een vergoeding gebruik van kan maken. Voor de lage inkomens kan er een tegemoetkoming in de kosten gegeven worden. Er is dan geen ingewikkeld indicatietraject meer nodig en professionele hulpen hoeven geen tijd meer te besteden aan deze relatief eenvoudige taak, waardoor er minder uren individuele hulp bij het huishouden ingezet hoeven worden of er meer tijd is voor, bijvoorbeeld, sociaal contact.

De uitvoering kan door middel van een was- en strijkcentrale die het goed ophaalt en gewassen en gestreken weer aflevert bij de burger. In vergelijking met de individuele hulp bij het huishouden kan dit grote efficiencywinsten opleveren. Maar er kunnen ook vrijwilligers worden ingezet die bij de burger thuis de was doen. In dat geval ligt het voor de hand dit als een algemene voorziening aan te bieden met een laagdrempelige toegang (lichte toets). Het kan uiteraard ook met een toewijzing/beschikking door de gemeente.

Algemeen gebruikelijke voorzieningen voor de aanschaf van kleding zijn de postorder- en webwinkels. Maar ook verkoop aan huis en speciaal georganiseerde uitjes met vervoer en begeleiding zijn mogelijkheden om mensen in staat te stellen om 'te beschikken over schone en

doelmatige kleding'. Met het laatste voorbeeld wordt er bovendien een verbinding gelegd met het achtste resultaat: sociale contacten.

Verzorging van kinderen

Bij de verzorging van kinderen in het kader van artikel 4 van de Wmo gaat het nadrukkelijk niet om opvoedingsondersteuning of jeugdzorg. Er is sprake van een compensatieplicht op dit resultaat als een ouder niet in staat is om een gezond kind (zonder beperkingen) te verzorgen. Ondersteuning via de Wmo wordt alleen ingezet als beide ouders hun mogelijkheden volledig gebruiken (gebruikelijke zorg) en optimaal gebruik gemaakt wordt van voorliggende voorzieningen zoals vormen van kinderopvang. In de praktijk zijn dit situaties waarbij een ouder (in principe tijdelijk) een lichamelijke beperking heeft en daardoor bepaalde taken niet kan uitvoeren.

In sommige situaties wordt tijdelijk een gekwalificeerde hulp bij het huishouden ingezet. Er zijn echter ook veel mogelijkheden om oplossingen te vinden via een burenhulpcentrale of de inzet van vrijwilligers.

Verplaatsen in en om het huis

Met zich verplaatsen in huis bedoelen we dat de burger in staat is de woonkamer, het slaapvertrek, het toilet, de douche en de keuken te bereiken en zich daar zodanig te kunnen redden dat normaal functioneren mogelijk is. Compensatie vanuit de Wmo is meestal in de vorm van een voorziening zoals een rolstoel of een tillift. Veel mensen maken gebruik van een rollator, die verstrekt wordt vanuit de Zorgverzekeringswet, en dus een voorliggende voorziening is. Ook voor dit resultaat geldt dat een burger in een levensloopbestendige of nultredenwoning minder snel een beperking ervaart.

Lokaal verplaatsen per vervoermiddel

Als een burger niet in staat is om zich lokaal te verplaatsen door middel van gebruikelijke vervoersmogelijkheden zoals lopend, met de fiets, de brommer of het openbaar vervoer, moet de gemeente die beperking compenseren. Bekende voorzieningen om dit resultaat te bereiken zijn de (elektrische) rolstoel, de scootmobiel en het collectief vraagafhankelijk vervoer (de regiotaxi of taxibus) van deur tot deur. Er zijn veel mogelijkheden om dit resultaat te behalen anders dan de individuele verstrekking van deze vervoersvoorzieningen.

Niet iedere burger met een ondersteuningsbehoefte op het gebied van mobiliteit heeft iedere dag een vervoersvoorziening nodig. Voor deze groep kunnen rolstoel of scootmobielpools opgezet worden. Een aantal rolstoelen en/of scootmobielen wordt ter beschikking gesteld aan een groep burgers die daar incidenteel gebruik van kunnen maken. Het gaat uiteraard niet om burgers die voor hun dagelijkse activiteiten afhankelijk zijn van een vervoersvoorziening, maar om mensen die het af en toe nodig hebben.

Door de toegang tot een rolstoel of scootmobielpool door middel van een lichte toets te organiseren kunnen de administratieve lasten voor een ingewikkelde aanvraagprocedure worden beperkt. Burgers die gebruik maken van de pool geven aan wanneer ze de voorziening nodig hebben. De rolstoel of scootmobiel kan door of namens de burger zelf worden afgehaald en teruggebracht. Een andere mogelijkheid is het opzetten van een systeem waarbij de voorzieningen worden gebracht en na gebruik weer opgehaald. De pools kunnen verbonden zijn aan zorginstellingen, maar kunnen ook worden uitgevoerd door een welzijnsorganisatie.

In Nederweert is een pilot gestart voor een algemene rolstoelvoorziening, bedoeld voor mensen die er af en toe een nodig hebben. De aanleiding was dat gesignaleerd werd dat veel individueel verstrekte rolstoelen slechts sporadisch gebruikt werden. Iedereen die een rolstoel nodig heeft kan rechtstreeks bellen met de uitvoerder van de voorziening om een rolstoel te lenen. De stoel kan worden afgehaald bij een servicewinkel, maar kan ook worden gebracht en na gebruik weer opgehaald. De service van de rolstoelcentrale is gratis voor burgers en wordt betaald door de gemeente.

De uitvoering van de rolstoelcentrale is in handen van een organisatie die zich bezig houdt met de verkoop, verhuur en uitleen van hulpmiddelen. De organisatie beschikt dus over de nodige expertise en logistieke organisatie voor het halen, brengen, inspecteren en reinigen van de rolstoelen. Aanvullende hand- en spandiensten worden verleend door twee IOAW-ers die jarenlang in de technische dienst van een groot bedrijf hebben gewerkt.

De toegang voor burgers is zo laagdrempelig mogelijk georganiseerd. Er is geen toewijzing van de gemeente nodig. De rolstoelen kunnen direct bij de uitvoerder gevraagd worden.

Het lokaal verplaatsen per vervoermiddel is bij uitstek een resultaat waarbij het voeren van inclusief beleid grote meerwaarde kan hebben. In een goed toegankelijke openbare ruimte, bijvoorbeeld met verlaagde trottoirbanden op oversteekplaatsen en begaanbare looproutes, zullen burgers minder snel een mobiliteitsprobleem ervaren. Burgers die minder goed ter been zijn kunnen langer lopend of met een rollator uit de voeten, waardoor er minder snel een beroep gedaan hoeft te worden op een (individuele) voorziening.

In algemene zin geldt dat als er aan het begin van beleidsvorming al rekening gehouden wordt met mensen met een beperking, dan zijn er verderop in het traject geen of veel minder inspanningen en middelen nodig om die toegang te realiseren. Als bij de nieuwbouw van een (openbaar) gebouw direct wordt nagedacht over de toegankelijkheid voor mensen met een beperking, dan zijn de kosten voor het toegankelijk maken van het gebouw een fractie van de kosten van een aanpassing achteraf. Bovendien zijn de voordelen niet alleen merkbaar voor mensen met een beperking. Een goed toegankelijke openbare ruimte heeft bijvoorbeeld ook voordelen voor mensen met een kinderwagen.

Een website die geschikt is voor mensen met een visuele beperking is doorgaans ook overzichtelijker voor mensen met volledig zicht.

Verder kunnen er ook afspraken gemaakt worden met de verschillende (gesubsidieerde) organisaties die activiteiten aanbieden in de gemeente over het halen en brengen van deelnemers met een beperking.

Casus: Op eigen kracht

Meneer Smit is 78 jaar oud en heeft kort geleden te horen gekregen dat hij zijn rijbewijs om medische redenen niet meer kon vernieuwen. Hij komt bij de gemeente om de scootmobiel aan te vragen, hij wil er toch nog graag op uit kunnen.

In het gesprek geeft meneer aan altijd mooie auto's gereden te hebben en dat hij eigenlijk op zoek is naar een dito scootmobiel. Hij weet al goed welk model hij wil hebben en welke opties en extra's er allemaal op moeten. De Wmo consulent legt uit dat een dergelijk uitgebreid pakket niet zonder meer door de gemeente verstrekt wordt en maakt de mogelijkheid bespreekbaar om er zelf een aan te schaffen. In het gesprek bleek namelijk ook dat meneer voldoende draagkracht heeft om iedere 2 à 3 jaar een nieuwe auto te kopen. Dan zou een super-de-luxe scootmobiel ook binnen bereik moeten liggen.

Meneer Smit bleek in de veronderstelling te zijn dat een scootmobiel altijd via de gemeente verstrekt moest worden. Toen hij erachter kwam dat iedereen dat gewoon zelf mag doen heeft hij de Wmo consulent bedankt en is snel naar de scootmobieldealer gegaan.

Volgens de Wmo verordening van de gemeente was meneer waarschijnlijk in aanmerking gekomen voor een (eenvoudige) scootmobiel. In het gesprek heeft de consulent een beroep gedaan op de eigen (in dit geval financiële) kracht van meneer Smit. Nu rijdt hij in een mobiel die volledig naar zijn zin is. Er is een oplossing afgesproken die beter past bij de specifieke situatie van de burger, en bovendien voor de gemeente goedkoper is.

Sociale contacten

De Wmo is een participatiewet. Iedereen moet kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer en een belangrijk onderdeel daarvan is het hebben van sociale contacten. Veel van de hierboven genoemde voorbeelden van (nieuwe vormen van) collectieve of algemene voorzieningen stellen de burger, al dan niet als bedoeld bijeffect, in staat om

sociale contacten aan te gaan. Een beperking op het gebied van sociale contacten is bijvoorbeeld vaak het gevolg van verminderde mobiliteit. Compensatie op het resultaat 'lokaal verplaatsen' heeft dan tot gevolg dat iemand ook (weer) in staat is om zijn sociale contacten te onderhouden.

Voorzieningen waarbij gebruik gemaakt wordt van de inzet van vrijwilligers bieden de burger mogelijkheden om het eigen sociale netwerk wat uit te breiden. Het stimuleren en ondersteunen van vrijwilligerswerk is daarmee een belangrijke pijler van de Wmo en De Kanteling. Een vrijwilliger die de tijd heeft om een paar keer per week een kopje koffie te drinken of de boodschappen komt brengen, geeft doorgaans meer sociale binding dan een professionele schoonmaker die in een uur het huis aan kant moet hebben, en is bovendien goedkoper. Het vrijwilligerswerk vraagt om goede ondersteuning en facilitering door de gemeente. Net als voor de mantelzorg zijn ook hier basisfuncties voor geformuleerd: vertalen maatschappelijke ontwikkelingen, verbinden en makelen, versterken, verbreiden en verankeren.

Er zijn in Nederland verschillende initiatieven op het gebied van uitwisseling van vrijwillige zorg en ondersteuning. Voorbeelden zijn het Rotterdamse 'Tante Kwebbel' of het Utrechtse 'Tijd voor Elkaar'. Via een website of via de telefoon kunnen burgers hun diensten aanbieden en om hulp vragen. Dit kan van alles zijn, zoals de planten water geven, hulp bij het invullen van een formulier, de hond uitlaten of gewoon af en toe een kopje koffie komen drinken. Het gaat erom een stimulans en ondersteuning te geven aan de burenhulp die steeds minder vanzelfsprekend is.

Een vorm van vrijwilligerswerk specifiek gericht op sociale contacten zijn de maatjesprojecten in alle soorten en maten. Voorbeelden zijn gezelschapsmaatjes voor ouderen, coaches of mentoren voor jongeren, individuele taalbegeleiding voor allochtonen of hulp bij het aangaan van sociale contacten of deelname aan activiteiten. De maatjes zijn altijd vrijwilligers en de bemiddeling is meestal in handen van een welzijnsstichting of vrijwilligerscentrale.

Vrijwilligerswerk hoeft overigens geen eenrichtingsverkeer te zijn. Het kan niet alleen voor, maar ook door de burger met een ondersteuningsbehoefte worden verricht. Iemand met een achtergrond van psychische of psychosociale problematiek kan bijvoorbeeld via vrijwillige inzet in een klussen- of boodschappendienst een volgende stap zetten in de richting van betere maatschappelijke deelname, en tegelijkertijd mensen helpen die zelf de klus of de boodschappen niet meer kunnen doen. Er zijn echter ook veel vormen van vrijwillige inzet die niet direct iets met zorg te maken hebben, zoals bar- of kantinediensten bij de sportclub, overblijfhulp op school of bestuurswerk van stichtingen of verenigingen. Vrijwilligerswerk draagt dus bij aan het hoofddoel van de Wmo, namelijk participatie, en is tevens een goed middel om anderen laagdrempelig te ondersteunen.

Vrijwillige welzijnsdiensten bieden ook mogelijkheden om verbindingen te leggen met (bijvoorbeeld) de Wet werk en bijstand (Wwb) of de Wet sociale werkvoorziening (Wsw). Uitkeringsgerechtigden kunnen gestimuleerd of verplicht worden om vrijwilligerswerk te doen in een van de algemene voorzieningen van de welzijnsstichting. Uiteraard moet daarbij wel een goede match gemaakt worden tussen de persoon en de dienst waarvoor hij wordt ingezet. Bovendien moet er bijvoorbeeld bij mensen met een verstandelijke beperking ook aandacht zijn voor de eventueel noodzakelijke begeleiding.

Overigens is de inzet van vrijwilligers als maatje niet in iedere situatie de manier om mensen in staat te stellen sociale contacten te onderhouden. Als iemand sociale contacten verliest als gevolg van ouderdomslethorrendheid is het probleem niet zozeer de aanwezigheid van activiteiten of contacten, maar wel de toegankelijkheid daarvan. De oorzaak van een ondersteuningsbehoefte op het gebied van sociale contacten is ook vaak ingegeven door een verminderde mobiliteit. Activiteiten kunnen toegankelijker gemaakt worden door bijvoorbeeld begeleiders te trainen of te scholen op het omgaan met mensen met een verstandelijke beperking of GGZ achtergrond, of door welzijnsgebouwen en buurthui-

zen rolstoel- en scootmobieltoegankelijk te maken en te voorzien van een ringleiding.

Mensen ontmoeten

Mevrouw Timmermans heeft lang bij een bank gewerkt, maar is daar door een opeenstapeling van privéproblemen ontslagen. Er volgde een neerwaartse spiraal waarbij ook een aantal psychische problemen zich opstapelden. Na een moeilijke periode waarin ook haar sociale netwerk steeds kleiner is geworden, zit ze nu in een re-integratietraject in het kader van de Wwb. Haar psychische problemen zijn goed onder controle, maar mevrouw is nog erg onzeker over zichzelf en haar sociale vaardigheden. Ze is nog niet toe aan een stap naar betaalde arbeid. Ze wil ook graag haar sociale leven een impuls geven, maar weet niet goed waar ze moet beginnen. Haar Wwb-consulent brengt haar binnen bij het Wmo-loket.

In gesprek met de Wmo consulent worden verschillende mogelijkheden besproken. Met haar kennis en vaardigheden op het gebied van financiën blijkt het nog wel goed te zitten. In samenspraak met de lokale vrijwilligersvacaturebank en de Wwb-consulent gaat ze aan de slag als ondersteuner van mensen die moeite hebben hun administratie op orde te krijgen of hun belastingaangifte in te vullen. Mevrouw Timmermans kan op deze manier anderen helpen, en ontmoet tegelijkertijd veel nieuwe mensen. Haar onzekerheid op het sociale vlak is ze hiermee langzaam aan het overwinnen.

Het was ook een prima oplossing geweest als mevrouw naar een laagdrempelige activiteit van de welzijnsstichting was toegeleid door de consulent (sporten, schilderen of een taal cursus). Dat zou echter voorbijgegaan zijn aan de kansrijke verbindingen die in dit geval gelegd zijn. Door mevrouw juist dit vrijwilligerswerk te laten doen, wat enigszins in de lijn van haar arbeidsverleden ligt, is ze niet alleen aan de slag met de 'sociale contacten', maar ook met haar weg terug richting reguliere arbeid.