

Eigen kracht in gemeente Leiden

Een exploratieve studie naar de opvattingen van ambtenaren in de Wmo-praktijk over het aanspreken van eigen kracht

Lisanne Visser
Nadine Raaphorst
Jeannette Boiten
Laurence Alpay
John Verhoef

In opdracht van: gemeente Leiden
Contactpersoon: Myrthe Kamphuis

Eigen kracht in gemeente Leiden

Een exploratieve studie naar de opvattingen van ambtenaren in de Wmo-praktijk over het aanspreken van eigen kracht

L. Visser – Hogeschool Leiden

N. Raaphorst – Hogeschool Leiden (tot mei 2013), Erasmus Universiteit Rotterdam

J. Boiten – Hogeschool Leiden

L. Alpay – Hogeschool Leiden, TNO

J. Verhoef – Hogeschool Leiden

Hogeschool Leiden, Lectoraat Eigen Regie, Cluster Zorg

In opdracht van: gemeente Leiden

Contactpersoon: M. Kamphuis – beleidsmedewerker gemeente Leiden, afdeling Realisatie/Team Stadsleven

(co)-financiering is verkregen via de AWPG NZH (www.awpgnzh.nl)

Leiden, oktober 2013



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Probleemstelling	7
1.3 Bestaande richtlijnen.....	7
1.4 Conceptualisering eigen kracht.....	8
1.5 Eindproduct – doel	9
1.6 Leeswijzer	9
2. Methoden	10
2.1 Respondenten	10
2.2 Onderzoeksmethoden	10
2.3 Casussen	11
2.4 Uitvoering	12
<i>Werving respondenten</i>	12
<i>Data-verzameling</i>	12
<i>Data-analyse</i>	12
3. Resultaten	14
3.1 Visie van de respondenten	14
3.1.1 Eigen kracht.....	14
3.1.2 Hoe handelen de respondenten	15
3.1.3 Inleven.....	22
3.1.4 Het belang van het gesprek.....	23
3.1.5 Scholing en vaardigheden	23
3.2 De visie op de cliënt	26
3.2.1 Houding cliënt	26
3.2.2 Het belang van het perspectief van de cliënt.....	27
3.2.3 Visie cliënt op eigen kracht	28
3.2.4 Visie cliënt op de Wmo-consulent	29
3.2.5 Verschillende verwachtingen tussen gemeente en cliënt.....	29
3.3 Dilemma's en aandachtspunten	30
Discussie en conclusie	35
Aanbevelingen	39
Epiloog	39
Dankwoord	42
Literatuurlijst	43
Bijlage 1.	45
Bijlage 2.	47

Samenvatting

In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is bepaald dat gemeenten een compensatieplicht hebben, wat inhoudt dat zij hun burgers moeten ondersteunen bij het deelnemen aan de samenleving. Gemeenten mogen zelf bepalen hoe zij hier invulling aan geven. Om hier ondersteuning in te bieden heeft de VNG het project De Kanteling opgesteld. Omdat de nadruk ligt op het stimuleren van participatie en zelfredzaamheid van de burgers, wordt bij het vinden van de juiste oplossingen zoveel mogelijk uitgegaan van de eigen kracht van de burger: wat kan de burger zelf en wat kan het sociale netwerk betekenen. In de praktijk worden consulenten herhaaldelijk geconfronteerd met aanvragen die worden ervaren als moeilijke gevallen, met name met betrekking tot de grenzen van het aanspreken van de eigen kracht. Daarom wil de gemeente Leiden een kaderdocument ontwikkelen waarin richtlijnen staan die als leidraad kunnen dienen voor het bepalen van de speelruimte bij het nemen van beslissingen. De Hogeschool Leiden heeft kwalitatief onderzoek gedaan om inzicht te krijgen in de opvattingen van ambtenaren binnen de Wmo-praktijk over ethische kwesties. Dit resulteert in dit onderzoeksrapport dat dient als aanzet tot het opstellen van zo een kaderdocument. Hierbij staat de volgende vraag centraal: *Hoe ver mag er gegaan worden met het aanspreken op eigen kracht van de burger?*

Diepte-interviews zijn afgenomen met respondenten werkzaam binnen de Wmo-praktijk zoals een Wmo-consulent, unitleider Wmo, de wethouder Jeugd, Zorg en Welzijn maar ook de VNG projectleider De Kanteling en vertegenwoordigers van belangenorganisaties. Tijdens de interviews is gebruik gemaakt van de vignetten-methode: verschillende scenario's zijn aan de respondenten voorgelegd, met de vraag hoe zij zouden handelen in zo een situatie en wat volgens hen de ethische grenzen hierbij zijn van het aanspreken van de eigen kracht. De vignetten zijn gebaseerd op kwesties die zich hebben voorgedaan in de praktijk en adresseren impliciet de vraag hoe ver er gegaan mag worden met het stimuleren van eigen kracht.

In dit onderzoek is inzicht verkregen in het handelen, de ethische grenzen daarvan zoals ervaren door de respondenten, en hun overwegingen die een rol spelen bij het nemen van beslissingen. Achtereenvolgens zijn dit het belang van een open gesprek waarin samen met de burger naar een oplossing wordt gezocht; het in kaart brengen van de hele situatie; het belang van bewustwording en goede scholing; de vrijblijvendheid van burgers, waarbij aansporen mag maar dwingen niet en de hulpvraag niet ten koste mag gaan van een vriendschaps- of familieband; het in acht nemen van verschillende overwegingen zoals de situatie van de burger en het sociale netwerk, waarin onder andere waarde wordt gehecht aan belasting, afstand en het aantal uren en soort werk. Het belang van maatwerk is naar voren gekomen waarbij verder wordt gekeken dan alleen het aangedragen probleem. Daarnaast is een beeld van de huidige praktijk geschetst en zijn dilemma's naar voren gekomen met betrekking tot draagkracht, het aanspreken van het sociale netwerk, het bepalen van eigen kracht, de preventieve rol van de consulent en het omgaan met bepaalde burgers. Hierin kan de gemeente Leiden meer duidelijkheid geven. Verdere aandacht moet worden besteed aan het kaderen van deze punten, het bieden van extra scholing en de informatievoorziening naar alle burgers toe. Daarbij kan in vervolgonderzoek worden gekeken naar de verdere effecten hiervan: of dit leidt tot een zorgafname, tot minder weerstand en het meer bieden van hulp aan andere burgers.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Overall ter wereld staan zorgstelsels onder druk als gevolg van de toenemende vergrijzende bevolking, het toenemende aantal chronisch zieken en de mede daaraan gerelateerde jaarlijks stijgende kosten in de gezondheidszorg. Inmiddels kampt ruim een kwart van de Nederlandse bevolking met een of meer chronische ziekten, wat neerkomt op bijna 4,5 miljoen chronisch zieken. Acht procent van de mensen heeft meer dan een chronische ziekte (Hoeymans e.a., 2008). Bij ongewijzigd beleid zullen naar verwachting het aantal chronisch zieken, het aantal mensen met meer dan een chronische ziekte en de zorgkosten verder stijgen. De toegenomen zorgvraag wordt niet geëvenaard door een evenredige stijging van arbeidskrachten in de zorg. Naast te weinig geld om de groei te bekostigen, zijn er dan ook te weinig mensen om het werk te doen (RVZ, 2010).

Met het oog op deze ontwikkelingen wordt er in Nederland beleidsmatig, naast direct kostenreducerende maatregelen, een steeds groter beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt (Van der Lucht & Polder, 2010). Patiënten worden aangespoord om zelf de regie te voeren over hun leven, zodat ze minder afhankelijk worden van zorg (*patiënt empowerment*). Bovendien spelen het eigen gedrag en de eigen leefstijl een belangrijke rol bij het ontstaan en beloop van chronische aandoeningen (RVZ, 2010). Maatschappijbreed wordt er een omslag gemaakt in het denken van ziekte en zorg naar gedrag en gezondheid (ibid.).

Inmiddels zijn er verschillende ontwikkelingen in de wet- en regelgeving die bijdragen aan een verschuiving in de zorg naar (meer) zelfmanagement van de patiënt. De regie in de zorg gaat hierbij steeds meer naar de gemeenten en zorgverzekeraars. Functies vanuit de AWBZ worden overgeheveld naar gemeenten (Wmo) en zorgverzekeraars (Zvw). Over het algemeen wordt er aangenomen dat gemeenten, in vergelijking met zorgverzekeraars of zorgkantoren, beter weten wat er zoal speelt in de wijk en dat het daarom logisch is de regie over participatie en zorg in toenemende mate daar te leggen.

Gemeenten hebben een compensatieplicht, waarmee bedoeld wordt dat burgers die moeilijkheden ervaren met zelfredzaamheid of maatschappelijke participatie, zoveel mogelijk gecompenseerd worden door de gemeente. De gemeente is verplicht om deze burgers met een beperking te compenseren op de volgende vier domeinen (art. 4 lid 1 Wet maatschappelijke ondersteuning):

- Een huishouden kunnen voeren;
- Zich kunnen verplaatsen in en om de woning;
- Zich lokaal kunnen verplaatsen per vervoermiddel;
- Medemensen kunnen ontmoeten en op basis hiervan sociale verbanden kunnen aangaan.

Uitgangspunt hierbij is dat de burger zoveel mogelijk de eigen kracht benut bij het zoeken naar oplossingen en zo goed mogelijk participeert binnen de maatschappij, met als doel het beroep doen op (zwaardere) zorg te verminderen. Hoe gemeenten deze taak invullen wordt echter niet voorgeschreven door de Wmo, dat is de beleidsvrijheid van de gemeente.

De Kanteling van de Wmo

Gemeenten mogen dus zelf regels opstellen over welke voorzieningen ze aanbieden en aan welke voorwaarden burgers moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een voorziening. Om gemeenten te ondersteunen om invulling te geven aan deze verantwoordelijkheid, heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) het project 'De Kanteling' opgezet. Een verschuiving van claim- en aanbodgericht werken naar vraag- en resultaatgericht werken staat hierbij centraal (VNG³, 2010). Hiermee wordt bedoeld dat er niet direct wordt gekeken naar waar iemand recht op heeft, maar naar wat iemand nodig heeft. Voorzieningen worden dus niet zomaar verstrekt, maar er

wordt eerst gekeken naar mogelijkheden om het probleem op te lossen binnen de directe leefomgeving van de burger. Wmo-consulenten inventariseren in keukentafelgesprekken met burgers wat de hulpvraag is en wat er bestaat aan algemene voorzieningen hieromtrent, zodat zij inzicht krijgen in wat burgers zelf kunnen organiseren, wat het sociale netwerk van de burger hierin kan betekenen en wat er eventueel extra nodig is.

De Kanteling is een proces dat gevolgen heeft voor alle betrokken partijen: de gemeentelijke organisatie, partnerorganisaties, vrijwilligersorganisaties en burgers (VNG^a, 2010). Hierbij gaat het zowel om een omslag in het denken, als om een organisatieverandering. De betrokken organisaties zullen zich in hun benadering minder moeten richten op het verstrekken van voorzieningen en meer op vraagverheldering en ondersteuning van oplossingen van burgers. Ook voor burgers vergt het een omslag in het denken. Zij worden namelijk geconfronteerd met de vraag om zelf oplossingen te vinden voor hun problemen, al dan niet met het gebruik van het eigen sociale netwerk, alvorens de collectieve en individuele voorzieningen van de gemeente en andere instellingen in beeld komen.

Echter, het feit dat de wet- en regelgeving is veranderd, betekent niet dat een cultuuromslag in het denken over maatschappelijke ondersteuning met dezelfde snelheid plaatsvindt. Dit kan ertoe leiden dat er verschillende overtuigingen en verwachtingen zijn tussen bijvoorbeeld burgers en Wmo-consulenten omtrent de rol van de gemeente in het ondersteunen van hulpbehoevende burgers. En doordat gemeenten een beleidsvrijheid hebben in het vormgeven van de Wmo, en Wmo-consulenten in de praktijk dus een mate van speelruimte hebben, worden zij regelmatig geconfronteerd met 'moeilijke gevallen' die leiden tot dilemma's over het wel of niet verstrekken van een voorziening.

Gemeente Leiden

Hogeschool Leiden heeft door middel van haar regionale en praktijkgerichte methodiek, de vragen van de gemeente Leiden omtrent eigen kracht in kaart gebracht. In gesprekken met gemeente Leiden is gebleken dat ook haar Wmo-consulenten herhaaldelijk geconfronteerd worden met aanvragen van burgers die worden ervaren als moeilijke gevallen, waardoor er niet gemakkelijk en snel een keuze voor een arrangement gemaakt kan worden. De vraag rijst wat deze gevallen tot moeilijke gevallen maakt. Uit meerdere gesprekken met gemeente Leiden is gebleken dat De Kanteling met de nadruk op eigen kracht in praktijk leidt tot verschillende spanningsvelden ten opzichte van: de overtuiging/visie van de burger (1), oorsprong van voorziening (2) en de ethische grenzen van het aanspreken op eigen kracht (3).

Het eerste spanningsveld heeft betrekking op de cultuuromslag van claim- en aanbodgericht werken naar vraag- en resultaatgericht werken. Een meespelende factor hierbij is dat de gemeente door de bezuinigingen over weinig middelen beschikt. Waar Wmo-consulenten vanuit de gemeentelijke organisatie worden gestimuleerd om zich bij een aanvraag te richten op vraagverheldering en het helpen zoeken van oplossingen buiten het eigen aanbod, komen burgers wellicht binnen met het idee geholpen te worden met een specifieke voorziening van de gemeente. In dit geval botst de verwachting van de burger, die zich beroept op zijn ervaren recht, met de visie en werkwijze van de gemeente.

Ook de aard of oorsprong van een voorziening kan op gespannen voet staan met de toenemende nadruk op eigen kracht. Een treffend voorbeeld hiervan is het persoonsgebonden budget (PGB). Dit is een geldbedrag waarmee de cliënt zelf de zorg of hulp kan inkopen die hij nodig heeft. Uit de Wmo-praktijk blijkt dat er vaak aanvragen worden gedaan voor een PGB, om de hulp van een mantelzorger in te kopen; een cliënt wil bijvoorbeeld zijn dochter die elke week het huishoudelijk werk voor hem doet, betalen vanuit het PGB. Uit onderzoek waarin 400 budgethouders zijn bevestigd, is gebleken dat 'dit in redelijke mate voorkomt. Ruim eenderde deel van de budgethouders koopt met het PGB uitsluitend hulp in bij mantelzorgers; bijna eenderde koopt hulp in bij mantelzorgers gecombineerd met hulp van professionele hulpverleners of zorginstellingen' (Ramakers & Van den Wijngaart, 2005:2). Deze ontwikkeling van betaalde mantelzorg vanuit de Wmo en Awbz is tegengesteld aan het stimuleren van eigen kracht, ofwel het zoeken naar

oplossingen binnen het eigen sociale netwerk. De vraag die hierbij speelt is of mantelzorgers bereid zijn om de hulp of zorg die ze bieden ook onbetaald te verrichten.

Mede door deze tegenstellingen of spanningsvelden die de gemeente Leiden ervaart, wordt zij steeds vaker geconfronteerd met de vraag: hoe ver mogen wij eigenlijk gaan met het stimuleren van eigen kracht bij burgers? Het gaat hier om een ethisch vraagstuk, waarbij men voor het volgende dilemma wordt gesteld: verleen ik de voorziening zoals gewenst door de cliënt of besluit ik dat de cliënt zijn eigen sociale netwerk moet adresseren voor een oplossing? Impliciet omvat het hier een vraag over hoe paternalistisch de gemeente mag zijn in het stimuleren van eigen kracht. Wmo-consulenten willen doorgaans geen dwang gebruiken, maar er wordt in het kader van het huidige Wmo-beleid wel van hen verwacht dat ze burgers zoveel mogelijk wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid. Wanneer in een gesprek een cliënt aangeeft het meeste baat te hebben en het meeste geluk te ervaren bij het gebruik van een bepaalde voorziening, mag de gemeente dan voor hem bepalen dat dit niet hetgeen is wat hij nodig heeft en goed voor hem is? En in welke mate? Dit vraagt om goede vaardigheden om burgers te 'verleiden' en overtuigen.

1.2 Probleemstelling

Uit deze besprekingen over 'moeilijke gevallen' blijkt dat er niet altijd een eenduidig antwoord te vinden is op vraagstukken die zich voordoen in de praktijk. De gemeente Leiden heeft een duidelijke vraag geformuleerd naar de ontwikkeling van een kaderdocument waarin richtlijnen worden omschreven die richting geven aan het handelen van Wmo-consulenten wanneer zij geconfronteerd worden met een dergelijk dilemma. De richtlijnen in het kaderdocument zullen niet worden geformuleerd als regels welke nagevolgd moeten worden, maar dienen als raamwerk dat richting geeft aan het handelen van Wmo-consulenten. Juist door de discretionaire ruimte die Wmo-consulenten genieten, is het belangrijk dat zij ook af kunnen wijken van richtlijnen. Zij hebben vaak te maken met unieke gevallen en de aard van de Wmo vraagt ook om het leveren van maatwerk. Het kan heel goed het geval zijn dat hetgeen wat een richtlijn aanbeveelt in een bepaalde situatie, niet goed past bij de unieke situatie van een cliënt. Er kan dus afgeweken worden van een richtlijn, mits dit goed wordt beargumenteerd en gedocumenteerd.

Om een aanzet te maken tot het ontwikkelen van een kaderdocument, is het van belang dat er inzicht wordt verkregen in de opvattingen en dilemma's van ambtenaren werkzaam binnen de Wmo over bovengenoemde ethische kwesties. Vanuit hun functie hebben zij zicht op de Wmo-praktijk of belangenorganisaties, waardoor er met de kennis vanuit de verschillende perspectieven antwoord wordt gegeven op de vragen. Wat zouden zij doen in bepaalde gevallen en waarom? We zijn met name geïnteresseerd in welke overwegingen een rol spelen bij het maken van een keuze, en hoe zij hun keuze beargumenteren. De volgende onderzoeksvraag staat centraal in dit onderzoek:

Hoe ver mag er gegaan worden met het stimuleren van de eigen kracht bij burgers?

Hierbij ligt de nadruk op ethische aspecten van het aanspreken van deze eigen kracht. Bij het beantwoorden van deze vraag is ingespeeld op de op pagina 6 en 7 genoemde spanningsvelden. Spelen deze een rol in de praktijk? Zo ja, hoe? Zijn er ook nog andere spanningsvelden die een rol spelen? Het onderzoeken van opvattingen van ambtenaren over deze vraag geeft inzicht in de rechtvaardigingen die ze hebben voor hun gemaakte keuzes. Deze kunnen uiteindelijk leidend zijn in de ontwikkeling van een kaderdocument. Het is hierbij belangrijk dat de verscheidenheid aan opvattingen die er mogelijk spelen in de Wmo-praktijk, in kaart wordt gebracht.

1.3 Bestaande richtlijnen

De eerder aangehaalde kwesties leiden in de praktijk regelmatig tot situaties waarin een Wmo-consulent niet meteen tot een besluit kan komen. Gemeente Leiden heeft om tot oplossingen voor deze dilemma's te komen, een intervisie- en stuurgroep opgericht. In de intervisiegroep zitten Wmo-

consulenten die hun ervaren 'moeilijke gevallen' bespreken, om zo tot consensus en afspraken te komen. Wanneer Wmo-consulenten er binnen de intervisiegroep niet uitkomen, worden de dilemma's ook besproken binnen de stuurgroep. Hierin zit een Wmo-consulent, teamleider van de Wmo, projectleider van de Kanteling, beleidsmedewerker, en eventueel, wanneer nodig, een jurist. Zij komen in principe een keer per maand bij elkaar, mits er voldoende bespreekpunten zijn. De beslissingen die in deze besprekingen worden genomen, worden uitgeschreven in een document. Deze vormen een leidraad waar consulenten houvast aan kunnen hebben.

Daarnaast is er het Gemeentelijke protocol Gebruikelijke Zorg, waarop per definitie geen aanspraak bestaat vanuit de Wmo. "Het is de normale, dagelijkse zorg die partners of ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden. Gebruikelijke zorg is ook alleen aan de orde als er een leefeenheid is die een gezamenlijk huishouden voert. Uitwonende kinderen vallen hier dus buiten. Kortom als er in een huishouden sprake is van een gezonde partner of huisgenoot wordt gebruikelijke zorg aanwezig geacht" (Gemeentelijk protocol Gebruikelijke Zorg). Het protocol heeft de richtlijnen uitgewerkt die moeten worden gehanteerd bij het indicatieonderzoek, het bepalen van de aanspraak op een Wmo-voorziening en wat er verwacht kan worden aan zorg voor de aanvrager onder huisgenoten. De richtlijnen in het protocol hebben alleen betrekking op de functie hulp bij huishouden, en er kan van afgeweken worden wanneer dit goed wordt gemotiveerd. Samengevat kan er in de volgende gevallen geen aanspraak worden gemaakt op maatschappelijke ondersteuning:

- Wanneer een huisgenoot of partner de gebruikelijke zorg kan leveren.
 - o Vanaf de leeftijd van 5 jaar worden kinderen geacht al een kleine bijdrage te kunnen leveren aan het huishouden.
 - o Een gezonde huisgenoot van 18-23 jaar wordt verondersteld een eenpersoonshuishouden te kunnen voeren.
- Wanneer een wettelijk voorliggende voorziening een adequate oplossing biedt voor het probleem (bijv. AWBZ, of zorgverzekeringswet)
- Wanneer er een algemeen gebruikelijke voorziening voorhanden is die in redelijkheid een oplossing biedt voor het probleem (bijv. Boodschappendienst, crèche, kinderopvang).

Eén van de genoemde redenen om af te wijken van de algemene regels is wanneer degene waarvan wordt verwacht dat hij/zij de taken overneemt zelf overbelast dreigt te raken. In het protocol worden verschillende vragen genoemd die gebruikt kunnen worden om bij de indicatiestelling de eventuele overbelasting van een huisgenoot te onderzoeken.

Het protocol gaat echter alleen over de leefeenheid van de zorgvrager, het sociale netwerk dat zich niet in dezelfde leefeenheid bevindt, wordt hierbij buiten beschouwing gelaten. Hierdoor dekt het protocol maar een deel van wat er in de Wmo-praktijk verstaan wordt onder sociaal netwerk. Tijdens een keukentafelgesprek wordt er ook bekeken wat uitwonende familieleden of goede vrienden van de aanvrager eventueel kunnen doen. Bovendien is uit gesprekken met de gemeente gebleken dat de kwesties die zich in praktijk voordoen, veelal gaan over het sociale netwerk buiten de leefeenheid van de cliënt om. Dit onderzoek zal ingaan op deze kwesties.

1.4 Conceptualisering eigen kracht

Binnen de Wmo is het van belang de zelfredzaamheid en participatie van burgers te stimuleren. Tijdens het gesprek, waar wordt gezocht naar oplossingen voor het probleem van de burger, wordt dan ook vanuit de eigen kracht en de sociale omgeving van deze burger gedacht (VNG^b, 2010). "Met eigen kracht bedoelen we wat de burger zelf kan doen en organiseren om te blijven meedoen" (VNG^b, 2010, p.18). "Eigen kracht is het vermogen om (in relatie tot het sociaal domein) zelf dingen op te lossen al dan niet met naaste omgeving" (Gemeente Gouda, beleidskader Gebundelde

Krachten, 2013, p.11). In deze beleidsnota worden verschillende uitgangspunten van eigen kracht aangegeven, waaronder het feit dat iedereen het heeft en dat het geldt voor het individu, het sociale netwerk en organisaties. Daarnaast worden er verschillende dimensies genoemd van eigen kracht: “Bij de keuze voor hulp en ondersteuning is ruimte voor de eigen voorkeur van de hulpvragen; iemand is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zijn gezin en levensomstandigheden en voor de oplossing in geval er problemen zijn; het streven is dat mensen zelf hun eventuele problemen kunnen oplossen en dus zelfredzaam zijn, de gemeente treedt faciliterend op; bij het verwachten van zelfredzaamheid hoort ook dat iemand in staat wordt gesteld zelf regie te kunnen voeren; bij het verlenen van diensten hoort ook de inkomenssituatie. Is iemand in staat het zelf te betalen? Soms wordt een (inkomensafhankelijke) eigen bijdrage gevraagd” (ibid.).

1.5 Eindproduct – doel

Een onderzoeksrapport waarin uiteen wordt gezet hoe mensen die betrokken zijn in de Wmo-praktijk, denken over de grenzen van het aanspreken op eigen kracht. In het document zijn verschillende gesitueerde scenario's omschreven met daarbij de (verscheidenheid aan) keuzes en onderbouwingen die uit de gesprekken met respondenten naar voren zijn gekomen. Het document zal nauw aansluiten bij de al bestaande (kader)documenten omtrent kwesties uit de Wmo-praktijk. Het onderzoeksrapport dient te worden opgevat als een eerste aanzet tot een kaderdocument, welke zal omschrijven hoe ver gegaan kan worden met het aanspreken van de eigen kracht van burgers.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk twee is de methodesectie waar wordt ingegaan op de gekozen respondenten, de onderzoeksmethoden, de casussen en de uitvoering van het onderzoek. In het eerste deel van het resultatenhoofdstuk (hoofdstuk 3.1) komt de visie van de respondent naar voren over het versterken van eigen kracht, hoe zij en hun collega's zouden handelen en de grenzen daarvan. Verder komen onderwerpen aan bod als herkenbaarheid van de scenario's, het inleven in de situatie, de setting van het gesprek en eventuele scholing. In het volgende deel (hoofdstuk 3.2) staat de visie van de respondent op de cliënt centraal. Hierin komen achtereenvolgens de houding van de cliënt, het belang van het perspectief van de cliënt, de visie van de cliënt op eigen kracht en de Wmo-consulent en verschillende verwachtingen naar voren. Vervolgens wordt in het laatste deel (hoofdstuk 3.3) aandacht besteed aan voorgedragen dilemma's en aandachtspunten. Tot slot eindigt dit rapport met een discussie en conclusie, gebaseerd op de resultaten.

Omdat het perspectief van de respondenten over de ethische grenzen van het aanspreken van eigen kracht centraal staat, worden zij in dit onderzoeksrapport uitgebreid aan het woord gelaten en worden hun visies zo duidelijk mogelijk naar voren gebracht. Dit betekent dat niet alleen overeenkomsten worden aangehaald maar juist ook verschillen. De analyse is erop gericht om een helder beeld te krijgen over de opvattingen van de respondenten en om de lezer mee te nemen in het proces. In de conclusie worden uiteindelijk de hoofdpunten naar voren gebracht.

Om de privacy van de respondenten te waarborgen is alles anoniem verwerkt zodat de informatie niet herleidbaar is. Door het benoemen van aantallen is waarde gegeven aan de verschillende uitspraken. Op die manier krijgt de lezer een goed beeld van het belang van bepaalde uitspraken en wordt duidelijk hoeveel respondenten een mening delen.

2. Methoden

2.1 Respondenten

Gekozen is voor een zevental respondenten werkzaam in verschillende functies die raken aan de Wmo. Daarmee kan een volledig beeld naar voren worden gebracht met opvattingen vanuit verschillende werkgebieden zoals de beleidskant, de uitvoeringskant en de kant van belangenorganisaties. De gemeente Leiden is hierbij de tussenliggende contactpersoon die beschikking had over de gegevens van de respondenten. De volgende personen zijn geïnterviewd:

1. Wethouder Jeugd, Zorg en Welzijn, Gemeente Leiden
2. Voorzitter Wmo-adviesraad
3. VNG-projectleider De Kanteling
4. Unitleider Wmo, Gemeente Leiden
5. Wmo-consulent, Gemeente Leiden
6. Een vertegenwoordiger van Leidse Vereniging van Mantelzorgers
7. Een vertegenwoordiger van Platform Gehandicapten Leiden

In overleg met gemeente Leiden is de verwachting geschetst dat deze selectie (waarvan zes vrouwen en één man, geboortejaar tussen 1938-1976) ons inzicht kan geven in de mogelijke verschillen en overeenkomsten tussen opvattingen over ethische kwesties, en de manieren waarop respondenten hun keuze legitimeren.

Omdat het cliëntenperspectief belangrijk wordt gevonden, zijn er drie respondenten vanuit belangenorganisaties geïnterviewd, te weten een vertegenwoordiger van Leidse Vereniging van Mantelzorgers, een vertegenwoordiger van Platform Gehandicapten Leiden en de voorzitter van de Wmo-adviesraad. Op deze manier wordt wel de visie van de cliënt in acht genomen. Daarnaast is extra waarde gehecht om binnen de interviews het inleven in de cliënt ook naar voren te brengen. Zo kan er inzicht verkregen worden in hoe zij zelf behandeld zouden willen worden, met in hun achterhoofd alle professionele kennis die ze hebben. Er is ervoor gekozen om geen cliënten te interviewen. Het gaat om de ethische grenzen van het stimuleren van eigen kracht, waarbij dit onderzoek een aanzet tot een kaderdocument vormt. Mensen die werkzaam zijn binnen dit onderwerp kunnen op basis van hun kennis van de Wmo een goed beeld geven over hun grenzen maar ook over de mogelijkheden die er binnen de gemeente zijn. Hun visie kan goed richting geven aan het handelen.

2.2 Onderzoeksmethoden

Om de mogelijke verscheidenheid aan opvattingen en legitimeringen in kaart te kunnen brengen zijn diepte-interviews afgenomen met ambtenaren uit de verschillende lagen van de Wmo-organisatie. Er is uitgegaan van het expert interview, omdat kennis vergaard moest worden over een bepaald onderwerp, namelijk eigen kracht. Van belang is voornamelijk de visie van deze respondenten die door middel van hun kennis naar voren is gebracht. Bij het expert interview “gaat het om het interviewen van personen die goed zijn geïnformeerd over bepaalde kwesties en/of goed zijn gesocialiseerd in bepaalde locaties of sociale situaties” (Baarda, de Goede en van der Meer-Middelburg, 2007).

De diepte-interviews zijn gedaan aan de hand van vignetten. Omdat tijdens de interviews dezelfde scenario's zijn besproken, biedt dit de mogelijkheid om (vertegenwoordigers van) verschillende groepen met elkaar te vergelijken. De vignetten in deze studie zijn gebaseerd op kwesties die zich hebben voorgedaan in de praktijk, en adresseren impliciet de vraag hoe ver er gegaan mag worden met het stimuleren van eigen kracht. Aangezien we te maken hebben met

respondenten die niet allemaal in de Wmo-praktijk werkzaam zijn, is de vraagstelling aangepast aan de desbetreffende respondent.

De interviewer heeft de respondenten gevraagd het vignet te lezen, waarna er verschillende vragen over zijn gesteld, onder andere: wat zou u doen in zo'n situatie?; (vgl. Hughes, 1998). Wij hebben er een vraag aan toegevoegd: hoe ver mag er, in dit geval, volgens u gegaan worden met het aanspreken van eigen kracht?, om in kaart te brengen wat volgens de respondent de grenzen zijn en waarom. Deze vragen kunnen beantwoord worden door Wmo-consulenten, zij worden namelijk dagelijks geconfronteerd met aanvragen van burgers en staan dan voor de opgave een besluit te vormen. Maar ook de wethouder Jeugd, Zorg en Welzijn, de voorzitter van de Wmo-adviesraad en iemand van het Wmo-team bij de VNG kunnen vanuit hun eigen perspectief antwoord geven op deze vragen. Zij schrijven beleid of brengen advies uit over de uitvoering van de Wmo, en kunnen zich om die reden waarschijnlijk bedenken wat zij zouden doen in een bepaalde situatie, ook al worden zij niet dagelijks voor dergelijke opgaven gesteld. Bij de interviews met de vertegenwoordigers van de belangenorganisaties, zijn ook de volgende vragen gesteld: hoe denkt u dat de gemeente zal handelen?; hoe ver mag er, in dit geval, volgens u gegaan worden met het aanspreken van eigen kracht?

Er is doorgevraagd over waarom de respondent op een dergelijke manier zou handelen, en wat daarbij de overwegingen zijn.

Andere vragen die gesteld zijn: hoe zou u reageren als u zelf in deze situatie zit, wat is een goede setting voor het gesprek, merkt u verschil in verwachtingen tussen de burger en gemeente, hoe denkt u dat de burger aankijkt tegen het meer moeten aanspreken van eigen kracht en hoe denkt u dat de burger aankijkt tegen de Wmo-consulent.

Bij het bespreken van de vignetten is toegespitst op de genoemde spanningsvelden: de overtuiging/visie van de burger (1), oorsprong van voorziening (2) en de ethische grenzen van het aanspreken op eigen kracht (3). Spelen deze spanningsvelden een rol bij de desbetreffende kwestie? Zo ja, hoe? Of ligt er een ander spanningsveld ten grondslag aan de kwestie? Naast het bespreken van de vignetten is er binnen het interview ook ruimte geweest om te praten over de door de respondent ervaren moeilijke gevallen. Waarom was het een moeilijk geval, hoe loste diegene het op, en wat waren daarbij de overwegingen? Ook hier zullen we de vragen toespitsen op de spanningsvelden.

Een groot voordeel van de vignettenmethode is dat het de mogelijkheid biedt om gevoelige kwesties bespreekbaar te maken (Hughes, 1998). Vignetten zijn gesitueerde verhalen waarop met relatieve afstand gereflecteerd kan worden door respondenten. Respondenten voelen zich minder bedreigd, omdat zij niet worden bevraagd over hun actuele werkwijze.

2.3 Casussen

Om de vignetten goed aan te laten sluiten bij de belevingswereld van de respondenten, was het van belang dat zij de vignetten als relevant en echt ervoeren (Hughes, 1998). Om deze reden is gekozen voor scenario's die zijn geschreven door een beleidsmedewerker van Gemeente Leiden. Zij is nauw betrokken bij de Wmo-praktijk en heeft veel kennis over kwesties die zich in de praktijk voordoen. Deze kennis is leidend geweest bij het schrijven van de vignetten, waardoor deze nauw aansluiten bij de praktijk. We hebben bewust niet gekozen om kwesties te gebruiken die zich hebben voorgedaan in de praktijk, omdat deze dan mogelijkerwijs al zijn besproken in de intervisie- of stuurgroep. Wanneer mensen een voor hen al bekende casus te zien krijgen, zullen zij hier wellicht conform de besproken oplossing(en) op reageren. Het doel van dit onderzoek is echter niet het in kaart brengen in hoeverre de besproken oplossingen nageleefd worden of bekend zijn, maar hoe er gedacht wordt over nog 'moeilijke kwesties'.

Casus 1: Mw. De Boer

Mw. de Boer is 80 jaar en alleenstaand. Mw. heeft een scootmobiel omdat ze slecht ter been is en haar dochter doet bij haar het huishouden. Dochter is getrouwd en haar man heeft een full time

baan. Dochter heeft 2 kinderen van 11 en 8 jaar en dochter is huismoeder. Via via heeft dochter gehoord dat het mogelijk is een vergoeding te krijgen voor het huishoudelijk werk dat dochter doet, dus vandaar dat zij samen met moeder een aanvraag heeft gedaan voor een Persoonsgebonden Budget.

Casus 2: Dhr. De Bruin

Dhr. de Bruin heeft 6 zonen, die allemaal bij hem in de buurt wonen. Met 3 zonen heeft hij ruzie, waardoor hij ze al maanden niet gesproken heeft. Sinds kort is mijnheer weduwnaar. Mijnheer is erg verdrietig en voelt zich niet in staat om iets te doen in huis. Zijn vrouw deed vroeger alles in huis en één van zijn zonen hielp met de boodschappen en deed soms wat klusjes in huis. Na het overlijden van zijn echtgenote, heeft dhr. de Bruin echter ruzie met die zoon gekregen, waardoor die zoon niet meer bij dhr. in huis komt.

Mijnheer vraagt huishoudelijke hulp aan bij de gemeente Leiden en tijdens het gesprek met een consulent, zegt hij geen hulp te durven vragen aan de zonen met wie hij nog goed om gaat, uit angst dat ook met hen het contact slechter wordt.

Casus 3: Jan

Jan is 22 jaar, studeert bedrijfskunde en zit in een elektrische rolstoel vanwege kinderpolio. Het is Jan gelukt een aangepaste woning te vinden, waardoor hij nu zijn ouderlijk huis kan verlaten en zelfstandig kan gaan wonen. De persoonlijke verzorging is geregeld: op gezette tijden komt er iemand van een thuiszorgorganisatie om hem met persoonlijke verzorging te helpen. Bij de gemeente klopt hij aan voor huishoudelijke verzorging. Jan heeft veel vrienden, maar volgens hem zijn die druk met studeren en werken, en Jan heeft sinds kort een vriendinnetje, waar Jan over zegt dat hij er niet van afhankelijk wil zijn, zeker omdat het nog zo pril is. De ouders van Jan wonen in de buurt; moeder heeft ernstige rugklachten en vader werkt fulltime.

2.4 Uitvoering

Werving respondenten

De gemeente Leiden heeft door middel van een informatiebrief de respondenten op de hoogte gesteld van het onderzoek. Op basis van deze brief hebben de respondenten contact opgenomen met de Hogeschool Leiden en zo niet, heeft Hogeschool Leiden nogmaals contact opgenomen met de respondenten om een interview in te plannen. Alle respondenten reageerden positief en wilden graag meewerken aan het onderzoek. De vakantieperiode heeft voor een kleine vertraging gezorgd bij het inplannen van de interviews.

Data-verzameling

De interviews zijn afgenomen op een plek die voorkeur had voor de respondent. Naast het gebruik van de vignetten, zijn er aan de hand van een topiclijst verdere vragen gesteld. Door middel van een voice-recorder zijn deze interviews opgenomen om het gesprek soepel te laten verlopen en om dit later uit te werken. Achteraf zijn deze opnamen vernietigd. De vignetten vormden een rode draad tijdens het interview en deze brachten de respondenten tot nadenken. De respondenten hadden een ruime kennis over de gang van zaken en konden hierdoor goed reageren op de voorgelegde vignetten. Verder is de ruimte gegeven voor inbreng vanuit de kant van de respondenten. Hierdoor kwamen niet alleen vooraf opgestelde onderwerpen naar voren maar ook nieuwe onderwerpen en problemen. Hierdoor is, naast de visie van de respondenten, een goed beeld ontstaan van de praktijk en de knelpunten die daarin naar voren komen.

Data-analyse

Na het maken van transcripties is begonnen met het coderen; de interviewteksten zijn opgedeeld en onderverdeeld in grotere thema's, waarvan sommigen in de interviews zijn aangehaald. Vervolgens

zijn hier verschillende codes aan gegeven en werden patronen en verbanden naar voren gehaald. Op basis hiervan is er een indeling naar onderwerpen gemaakt die in de resultatensectie wordt besproken.

Bij de verwerking van de resultaten is getracht enige literatuur te verwerken om tegenstrijdigheden en vergelijkingen te ontdekken. Op dit moment zijn de gemeenten nog bezig met het doorvoeren van De Kanteling, waardoor de literatuur hierover nog niet optimaal benut kon worden.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken. Het hoofdstuk wordt onderverdeeld in drie delen; het eerste deel gaat over de respondenten en hun visie, het tweede deel zal gaan over de cliënt en hoe deze wordt gezien en tot slot het derde deel dat betrekking heeft op de naar voren gekomen dilemma's en aandachtspunten. Per deel komen verschillende onderwerpen aan bod waarbij ook de casussen worden betrokken; deze zullen apart worden benoemd als casus de Boer, casus de Bruin en casus Jan.

Op te merken is dat het voorleggen van de casussen de respondenten tot nadenken aanzette. Verschillende overwegingen werden naar voren gebracht, maar ook moeilijke situaties en nieuwe dilemma's.

3.1 Visie van de respondenten

In dit deel zal de visie van de respondenten naar voren worden gebracht. Er zijn verschillende vragen gesteld over het handelen, het beeld dat ze hebben van bepaalde situaties, praktische zaken en van burgers. Dit zal worden besproken aan de hand van de drie voorgelegde casussen.

3.1.1 Eigen kracht

Om een beeld te krijgen hoe de respondenten over eigen kracht denken is aan hen de vraag voorgelegd wat zij zelf onder eigen kracht verstaan (zie bijlage 1).

Vanuit de interviews is een aantal begrippen naar voren gekomen die raken aan eigen kracht. "Datgene wat je kan, waar je toe in staat bent", geeft één van de respondenten aan. Dit duidt op het vermogen van mensen wat belangrijk wordt geacht, waarbij naast waar iemand toe in staat is, ook wat iemand kan regelen belangrijk wordt geacht. Naast wat iemand fysiek kan, blijkt ook wat een persoon zelf kan regelen en coördineren, bijvoorbeeld het vinden van hulp in de omgeving van belang. Lukt dit niet, dan zou er hulp moeten komen blijkt uit het volgende citaat: "Eigen kracht is voor mij, en daar mag je mensen op aanspreken, dat ze in principe hun eigen sores oplossen en recht op hulp hebben als ze het niet kunnen".

Ten tweede is volgens een drietal respondenten het hebben van motivatie van een belangrijk onderdeel, wat wil iemand zelf. Dit gaat verder dan het fysieke aspect, legt een respondent uit: iemand moet de mogelijkheid krijgen, als iemand dat wil, om deel te nemen aan de samenleving. Dat iemand zelf iets kan, moet hem niet belemmeren in het participeren in de samenleving, zoals het volgen van een opleiding of deelname aan activiteiten, aldus deze respondent. Dus naast het kunnen moet iemand het ook willen. Deze begrippen kunnen volgens deze respondent niet los van elkaar worden gezien. Naar voren wordt gebracht dat als iemand iets wil, dat ondersteuning dan geboden zal moeten worden, zo wordt de eigen kracht van de persoon zelf ook naar boven gehaald en is hij/zij zelf mogelijk tot meer dingen in staat.

Vervolgens komt het aanspreken van het netwerk naar voren. Zo valt het durven vragen volgens een drietal respondenten ook binnen de eigen kracht. Dit wil niet zeggen dat je ze hiertoe kan dwingen en dat het netwerk dit ook moet doen. Maar wel wordt verwacht dat als er kinderen zijn die in de buurt wonen, zij ook wel wat kunnen doen, legt één van deze respondenten uit. Ook geeft een drietal respondenten aan dat draagkracht bij eigen kracht hoort. Mensen die draagkrachtig zijn, zouden voorzieningen ook zelf moeten betalen.

Een belangrijke rol is weggelegd voor de consulent, die tijdens het gesprek onderwerpen bespreekbaar moet maken volgens een respondent. Naast faciliteren, moet de consulent ook motiveren. "Eigen kracht is eigenlijk vooral terugleggen bij die burger, zelf z'n probleem laten formuleren, zelf een oplossing laten formuleren", zegt een respondent. Daarnaast moet de consulent soms wel sturend zijn, in het bepalen wat iemand kan en of ook de beste oplossing wordt gekozen

laat een ander weten. “Ze hebben zelf de regie tot op een bepaalde hoogte in handen”, aldus één respondent.

Vijf begrippen zijn er van belang: het vermogen van de burger, de motivatie van de burger, het netwerk van de burger, de Wmo-consulent en hulpverleningsorganisaties. Terugkomend op de conceptualisering van eigen kracht (zie 1.4) komen deze resultaten overeen met de in de literatuur genoemde begrippen. Met name wat een burger zelf kan doen, en het vermogen om dit anders in zijn of haar omgeving te zoeken, lijken van belang. Maar ook de mogelijkheid tot ondersteuning als dit niet lukt, komt ook in de literatuur terug.

3.1.2 Hoe handelen de respondenten

Tijdens de interviews zijn er drie casussen voorgelegd om na te gaan hoe de respondenten, vanuit hun eigen functie en positie, zouden handelen in een bepaalde situatie.

Casus 1: mw. De Boer

In deze casus komt naar voren dat als burgers zelf al verantwoordelijkheid hebben genomen om het probleem op te lossen, dat er terughoudend wordt gereageerd op het verstrekken van een voorziening.

Handelen

Het lijkt erop dat casus de Boer als helder wordt ervaren. De manier van handelen van de respondenten komt dan ook overeen met elkaar. De dochter doet het huishouden van haar moeder al en, zo blijkt uit de casus, zijn er geen problemen. De vraag die naar voren komt is waarom ze op dit moment, nu ze er toevallig weet van hebben gekregen, er plotseling geld voor willen vragen terwijl de huidige situatie gewoon goed verloopt: “waarom je gaan betalen voor dingen die je toch al doet”, aldus een respondent. Het merendeel van de respondenten zou het gesprek aangaan en vragen stellen om een goed beeld te krijgen van de situatie en de motieven van die aanvraag. Drie respondenten geven aan ook te kijken naar andere mogelijkheden. Naar voren komt dat de aanvraag voor een voorziening niet bij voorbaat wordt afgewezen maar wordt ook niet zomaar op gehonoreerd.

Situatie en achtergrond

Relevant geacht in deze casus zijn de situatie en achtergrond van de dochter die momenteel stabiel zijn. Mocht haar situatie veranderen, of mochten er problemen ontstaan, dan wordt het een ander verhaal, en zou er, volgens een drietal respondenten verder gekeken moeten worden. Maar het lijkt erop dat op dit moment, het probleem dat de moeder had met het huishouden, door hen zelf opgelost is en hier geen PGB nodig is, meent een tweetal respondenten. Toch mag op dit moment niet zo direct gezegd worden dat iets wordt afgewezen omdat het probleem al is opgelost, zegt één van deze respondenten: “dat probeer je wel in een gesprek maar als er wordt gezegd ‘nee ik wil er een vergoeding voor’, dan zullen we nog wel moeten”. Een andere respondent haalt aan dat het discutabel is om iets bij voorbaat af te wijzen *omdat* iemand al helpt: “daarmee zou je uiteindelijk het effect kunnen hebben dat mensen het ook niet meer gaan doen en dat mensen per definitie het (PGB [red.]) al aanvragen”.

De respondenten komen overeen dat de context naar voren moet worden gebracht voordat er over een voorziening wordt besloten. Belangrijk wordt geacht dat de situatie kan veranderen waardoor andere afwegingen moeten worden gemaakt. Enige problematiek lijkt naar voren te komen bij het direct willen afwijzen van de voorziening.

Overwegingen

Deze casus zou, gezien de mening van de respondenten, onder eigen verantwoordelijkheid kunnen worden geschaard. Dit blijkt uit de verschillende overwegingen die door hen worden meegenomen: de al aanwezige hulp, de situatie, belasting, soort werkzaamheden, aantal uur en de woonafstand. Zo

blijkt het belangrijk te zijn of er al iemand is die helpt, en of er daarbij problemen worden ondervonden. Mocht iemand minder moeten werken om ergens anders het huishouden te doen, zou dit financieel kunnen worden opgevangen, laat een respondent weten. Het kan ook een reden zijn om PGB toe te wijzen als iemand bijvoorbeeld zelf geen oppas kan regelen voor kleine kinderen, om in die tijd ergens anders het huishouden te doen, zegt een ander. Daarnaast is het de vraag of de dochter zou stoppen en zo ja, wat de redenen daarvoor zijn, geven twee respondenten aan; “wordt het u te zwaar, of wilt u er vanaf zijn”. Mocht het werk te zwaar zijn voor de dochter, dan zou iemand erbij kunnen helpen of taken kunnen overnemen, want, zo redeneert één van de respondenten, het niet meer aankunnen en toch een PGB aanvragen om het zelf te kunnen doen, gaat niet samen. Zou een PGB alleen voor extra motivatie zorgen, dan kan gekeken worden of hulp niet in natura kan worden afgenomen, zodat zij de taken zelf niet meer hoeft te doen. Een andere respondent kan zich voorstellen dat je in deze situatie een paar uur hulp bij het huishouden geeft. Daarnaast wordt door een respondent overwogen om het mantelzorgcompliment¹ in te zetten, dat kan mogelijk ook meer motivatie geven, mocht dat het probleem zijn. De belasting lijkt meegewogen te worden bij een drietal respondenten. Een ander legt in deze lijn uit dat het bieden van mantelzorg vaak begint met kleine dingen, maar langzaam kan toenemen waardoor het bijna een hele baan wordt, die mogelijk door iemand anders gedaan kan worden. Eén respondent geeft aan dat je wel kan bezuinigen op de hulp bij mw. De Bruin, maar dan moet je wel de belasting van de dochter in de gaten houden, anders ga je daar een probleem creëren. Daarnaast spelen volgens een drietal respondenten het soort werkzaamheden, het aantal uren van de werkzaamheden en de afstand waarop iemand woont een rol. Zo geeft één van de aan respondenten dat: “als het verder gaat dan wat hand en span diensten, en dat het echt werk is. Ja dan vind ik dat een PGB op z'n plaats is (...) je moet je gewoon voorstellen, je kan een huishoudelijke hulp vragen en nu doet zij het”. Dit wordt bevestigd door een ander die aangeeft dat het anders is als het gaat om dagelijkse mantelzorg.

Het lijkt erop dat er in de situatie toch wel uitgegaan wordt van de eigen verantwoordelijkheid, omdat mw. De Bruin en haar dochter het probleem op dit moment zelf al hebben opgelost en er nu geen probleem is. “Op het moment dat daar problemen in ontstaan is het een ander verhaal”, zegt een respondent. Daarbij wordt door één respondent benadrukt dat het afwijzen van de aanvraag goed beargumenteerd moet worden, want in de basis is een PGB voor mensen die deze hulp zelf aan hun naasten bieden. Hebben de consulent en de cliënt verschillende meningen, dan mag de cliënt best bewust worden gemaakt van de situatie. Daarbij is uitleg waarop iets gebaseerd is, het bespreken van consequenties maar ook verheldering van het standpunt van de cliënt is belangrijk blijkt uit de interviews.

Korte conclusie

Geconcludeerd kan worden dat alle respondenten een probleem zien in het feit dat de dochter het huishouden al doet, en omdat het kan, zij er ook geld voor wil krijgen. De wrijving zit hem vooral in het feit dat er nu geen problemen zijn die het nodig maken om dat te compenseren. In dit geval is er een kleine kans dat deze voorziening wordt toegewezen, er wordt eerder gedacht aan zorg in natura of het geven van een mantelzorgcompliment.

Met betrekking tot de vraag hoe ver er gegaan mag worden met het aanspreken van eigen kracht laat een viertal respondenten weten dat de consulent in dit geval vrij ver kan gaan. Als argument geven zij aan dat de dochter het huishouden al doet, de situatie niet onhoudbaar is en er geen problemen zijn. Bij het nemen van de beslissing om af te wijzen, lijken zij zich hier zeker over te voelen. Ook mag de consulent tijdens het gesprek de cliënt prikkelen en motiveren om hem of haar bewust te laten worden van de situatie en mogelijkheden. Het uitleggen en beargumenteren is belangrijk volgens vier respondenten en vooral het vermijden van conflicten zegt één daarvan. Middelen om in dit soort situaties te kunnen afwijzen, zouden makkelijk zijn volgens een respondent.

¹ “Het mantelzorgcompliment is een bedrag van €200,00 waarmee de overheid haar waardering voor het belangrijke werk dat mantelzorgers verrichten laat blijken”(<http://www.mezzo.nl/mantelzorgcompliment>).

Dan gaat het om een soort van gebruikelijke zorg en is het afdwingbaar. Hoewel naar voren komt dat men in deze situatie vrij ver kan gaan, probeert men wel inzicht te krijgen in de situatie van de burger.

Casus 2: dhr. De Bruin

In casus de Bruin is de essentie het (niet durven) aanspreken van het netwerk. Daarnaast blijkt dat niet alleen de aangevraagde voorziening centraal staat, maar ook de achterliggende problematiek en andere oplossingen worden meegenomen. Een element dat aangehaald wordt is het aansporen om het netwerk te betrekken, hierbij wordt belangrijk geacht dat relaties in stand blijven.

De vraag achter de vraag

“Het gaat over veel meer dan alleen huishoudelijk werk”, aldus een respondent. Opvallend is dat alle respondenten deze mening delen. Zo wordt aangehaald dat deze meneer verdrietig is, eenzaam en midden in een rouwproces zit. En hier ligt ook een taak van de gemeente volgens één van deze respondenten. Een ander spreekt over “de vraag achter de vraag”; het gaat in deze situatie juist om de ruzie en het verdriet en niet specifiek om het huishouden. Deze casus ervaren de respondenten als lastiger, er lijkt begrip te zijn voor de situatie, voor het feit dat deze man geen hulp durft te vragen vanwege de angst om ruzie te krijgen. Dit is de reden dat een zestal respondenten aangeeft ander soort hulp te bieden, zoals het inschakelen van bijvoorbeeld een maatschappelijk werker, van Radius of van een ouderenadviseur. Dit biedt de mogelijkheid om te praten over het verdriet en de band met zijn zonen, wordt door een respondent aangevuld.

Teruggeven van eigen kracht

Daarnaast blijkt uit de casus dat deze meneer zich niet in staat voelt het huishouden te doen. Bijna alle respondenten brengen naar voren dat deze meneer het misschien fysiek wel kan, maar het nog moet leren omdat hij het nooit heeft gedaan of hoeven doen. “Als iemand zich niet in staat voelt, wil dit nog niet zeggen dat hij het niet is en dat je dat niet iemand kan leren of helpen wel te doen, dat is ook eigen kracht”. Ook wordt door een respondent genoemd dat je niet per se te oud hoeft te zijn om zelf te leren het huishouden (gedeeltelijk) te doen, daarom hoeft de consulent volgens deze respondent niet direct bij huishoudelijke hulp uit te komen, maar zou professionele ondersteuning in het rouwproces gepast zijn waardoor dhr. De Bruin meer energie krijgt, er misschien wel plezier in krijgt en zelf meer kan en onderneemt. Een tweetal respondenten brengt naar voren dat als het ware de eigen kracht moet worden teruggegeven. Het gaat niet alleen om het aanspreken van eigen kracht, maar iemand kan dit terug krijgen door weer zelf dingen te doen en zelf de regie te nemen, en daar moet iemand bij worden geholpen geeft één van deze respondenten aan. Waar volgens dezelfde respondent dan ook extra in geïnvesteerd moet worden. Het is de bedoeling om het leven van deze man te verbeteren zodat hij veel meer zelf kan doen, en dat kan door te focussen op het uitbreiden van competenties en zijn sociale netwerk, brengt een respondent naar voren. Zo krijgt iemand weer perspectief vult een ander aan. Dus er moet ook gelet worden op wat er belangrijk is voor iemand in het leven, waar zit de zingeving en nut, wordt door één van de respondenten benadrukt.

Situatie, achtergrond en sociale netwerk

Uit de interviews valt op te maken dat het gesprek ook hier open wordt aangegaan, waarbij zoveel mogelijk informatie wordt verkregen over de situatie en achtergrond. Alle respondenten halen het contact met zijn zonen aan, om te kijken of het een optie is om met hen te gaan praten. Naar voren wordt gebracht dat dit kan door middel van een gezinsgesprek, een eigen kracht conferentie, of een gesprek met dhr. De Bruin en een zoon of een los gesprek met (één van) de zonen. De respondenten verschillen in hun aanpak of alle zonen worden benaderd of (één van) de zonen waarmee nog een goede band is. Dan kan worden besproken of de zonen iets in te brengen hebben, en wat zij willen en kunnen, aansluitend op hun interesses, zeggen twee respondenten. “Ik vind het wel goed om die

verantwoordelijkheid dan niet alleen bij jou als gemeente te leggen maar dat te delen met degenen die daar dichtbij staat”, vult één van hen aan.

Het gesprek met de familie wordt hierover aangegaan. Daarbij zouden twee respondenten ook met dhr. De Bruin praten over zijn angst en waarom hij zijn zonen niet durft aan te spreken. Daarbij zou de consulent kunnen peilen of het misschien mogelijk is om kleine dingen aan zijn zonen te vragen, want in tegenstelling tot vaak wordt gedacht, betekent het niet dat als iemand hulp vraagt, gelijk alles moet worden gedaan voegt één van deze respondenten hieraan toe. Mogelijk kan hierbij ondersteuning geboden worden als hij dit niet durft, geeft een ander aan. Mocht dhr. De Bruin zijn zonen echt niet durven aan te spreken, dan kan ook hij niet gedwongen worden blijkt uit de interviews. De consulent heeft dan weinig mogelijkheden en kan alleen bespreken waar deze man tegen aanloopt en of er een manier is dit op te lossen, wordt door twee respondenten genoemd. En dan moet er gekeken worden naar wat hij wel wil, geeft één van deze twee aan. Aangezien het hier om meer gaat dan huishouding alleen, zou er volgens een zestal respondenten ook gefocust moeten worden op de band met zijn zonen, om na te gaan wat er mis is gegaan en of de band te herstellen is. Een externe partij zou hiervoor ingeschakeld kunnen worden, geeft een vijftal respondenten aan.

Gespreksvoering

Ook in deze casus blijkt de gespreksvoering essentieel te zijn. In principe mag er tijdens het gesprek alles gezegd worden en kan alles besproken worden, mits er geen druk uitgeoefend wordt, volgens een respondent. De consulent moet de krachten van mensen mobiliseren, laat één van de respondenten weten. En hier lijkt wel een grens naar voren te komen vanuit de interviews. De respondenten zouden dhr. De Bruin aansporen om zijn zonen te benaderen; maar uit alle interviews blijkt dat dwingen en druk uitoefenen te ver gaat. Een vijftal respondenten brengt een aantal punten over het gesprek naar voren. Het gesprek gaat vragenderwijs, waarbij alles in kaart wordt gebracht: de familie, sociale context, de burens en contacten in de buurt. Aan de hand van de vragen kan naar voren worden gebracht of er mogelijkheden zijn om familie en de omgeving te benaderen, en hier kan dan ook op aangespoord worden. En daar houdt het op. Er is gesproken over het zelf contact opnemen met de zonen. Dit gaat voor alle respondenten eigenlijk al te ver, dit zou alleen met toestemming mogen, of, zoals één van de respondenten aangeeft, in geval van veiligheidsissues. Als de consulent met de zonen zou praten, kunnen ook de zonen niet gedwongen worden geeft een respondent aan. Het wordt hierbij belangrijk gevonden dat niemand iets tegen zijn zin gaat doen, dat gaat op den duur niet werken. Daarnaast is een tweetal respondenten al huiverig om de zonen te benaderen. Ruzie moet voorkomen worden, en het heeft waarschijnlijk weinig zin om te kijken naar de zonen waar geen contact mee is en die niet over de vloer komen, geven zij aan. Wellicht kan het iets opleveren voegt de één hieraan toe, dus het is het proberen waard. “Een netwerk bestaat uit meer dan alleen je kinderen”, deze respondent zou dan ook bespreken of er andere mensen in de omgeving zijn die hulp kunnen bieden. Een ander bevestigt dat niet alleen naar het directe sociale netwerk moet worden gekeken, maar ook naar burens en professionals in de buurt .

Tijdelijke hulp

Met betrekking tot huishoudelijke hulp, waar de aanvraag voor is gedaan, blijkt dat een viertal respondenten open staat voor tijdelijke hulp. Op die manier wordt dhr. De Bruin ontlast en kan hij orde op zaken stellen, vervolgens wordt er verder gekeken naar andere oplossingen, geven twee van deze respondenten aan. Daarnaast kan hij het, door samen dingen te doen, misschien na een bepaalde tijd (gedeeltelijk) zelf doen zegt een respondent. Ook heeft dit volgens één respondent te maken met de leeftijd van deze man en de situatie waarin hij zich bevindt, namelijk door het verlies van zijn vrouw waardoor hij er nu alleen voor staat. Deze vult hier op aan: al zou hij fysiek hiertoe in staat zijn, hij zou hierin ondersteund moeten worden om zijn leven weer op orde te krijgen. Dit kan ook zijn door middel van hulp voor lichte klusjes, een paar uur in de week. Tot slot wordt door een respondent naar voren gebracht een vrijwilliger in te schakelen om bijvoorbeeld de boodschappen te doen, mede om het sociale netwerk niet onder druk te zetten. Want, zo neemt een andere respondent mee, ook de zonen hebben te maken met een verlies, dus ook hun situatie speelt mee.

Korte conclusie

Samenvattend kan gezegd worden dat het gesprek wordt aangegaan, met of zonder zonen, om de situatie te schetsen en om te kijken wat het sociale netwerk, breder dan alleen zijn zonen, voor dhr. De Bruin kan betekenen. Daarnaast zou in deze situatie ondersteuning op emotioneel gebied passen en mogelijk ook tijdelijke hulp zodat hij op orde komt en zelf meer zou kunnen doen of kan leren. Daarbij is het belangrijk om alles te bespreken, begrip te tonen en niet aan te dringen. De consulent moet mensen niet dwingen of overhalen, vragenderwijs wordt de hele situatie verkend en in kaart gebracht. Lukt het echt niet, dan houdt het op en moet deze meneer geholpen worden. “Eigen kracht is één, maar als het niet gaat moet je ook zorg bieden”.

Casus 3: Jan

In casus Jan komen een drietal begrippen naar voren die een centrale rol spelen: eigenwaarde, onafhankelijkheid en zelfstandigheid. Daarnaast wordt ook hier het belang van relaties en vriendschap in acht genomen.

Handelen en sociale netwerk

In het geval van casus Jan lijken de respondenten breed te kijken. Naar voren komt dat het aangaan van het gesprek met Jan erg belangrijk is, waarin goed gekeken moet worden wat er precies voor hulp nodig is en wat andere mensen kunnen doen. Daarnaast kan met zijn netwerk gekeken worden wat zij te bieden hebben en of zij met elkaar iets voor Jan kunnen betekenen. Er wordt geopperd om eerst in kaart te brengen wat er precies nodig is en wat de situatie is, bijvoorbeeld via een eigen kracht conferentie. Vervolgens kan er samen met het netwerk worden gekeken wie wat kan doen en wanneer, legt een drietal respondenten uit, en dit kan in een schema worden opgesteld. Twee respondenten brengen nadrukkelijk naar voren dat niet alle taken gedaan hoeven te worden, maar gekeken moet worden naar wat ze kunnen betekenen en of er iets overgenomen kan worden. Eén van hen zou de hulpvrager hierbij wel proberen te motiveren, onder andere door te zeggen dat niet alles voor iedereen geregeld kan worden.

Situatie cliënt

Drie respondenten brengen naar voren dat Jan in een situatie zit waarin hij waarschijnlijk al heel veel moet vragen en al heeft geregeld. Misschien hoeft hij niet overtuigd te worden om mensen te benaderen, aldus één van de respondenten. “Hij weet al wat het is om hulpafhankelijk te zijn, dus ik zou ook erg uitvragen hoe die daar altijd mee is omgegaan, met het vragen en krijgen van hulp”, daarnaast zou deze respondent ingaan op hoe hij het zelfstandige leven voor zich ziet. Een andere respondent haakt hierop in: jongeren die rolstoel gebonden zijn willen vaak nog van alles en hebben specifieke wensen waar zijn dan ook goed zelf de regie over hebben: “Een jong iemand die moet je eigenlijk zo min mogelijk uit handen nemen. Want dat moet hij waarschijnlijk al veel meer dan die zou willen”. Dit wordt bevestigd door een respondent die aangeeft dat de situatie van Jan belangrijk is omdat hij nog een heel leven moet opbouwen, waarin zijn studie belangrijk is. “Het lijkt mij belangrijk dat zo iemand de kans heeft om de eigen regie zelf te sturen en zelf een leven op te bouwen”.

Uit de interviews is op te maken dat hulp bij het huishouden hier wel op zijn plaats is, aansluitend bij wat de omgeving hem te bieden heeft. Dit betekent dat er wel naar zijn netwerk gekeken moet worden. Enige verschillen tussen de respondenten komen hier naar voren bij wie er wel of niet aangesproken kan worden.

Het vragen van ouders

In geval van het vragen van de ouders stellen de respondenten zich wat terughoudend op. Voor een tweetal respondenten is de reden hiervan dat zij lang genoeg voor hem hebben gezorgd en nu hij zelfstandig gaat wonen, zij van die zorg af mogen zijn. “Ik zou hem als volwassene beschouwen”. Daarnaast spelen voor een viertal respondenten ook de omstandigheden van de ouders een rol; zoals

het hebben van rugklachten en/of een fulltime baan. Eenmaal wordt aangehaald om de band met zijn ouders te bespreken en dat hij wel gestimuleerd kan worden hen te vragen, bijvoorbeeld voor de kleinere klusjes. Tot slot wordt met betrekking tot de ouders tweemaal naar voren gehaald dat zij sowieso al veel doen en er zijn voor mentale steun. Waarvan één van deze respondenten aangeeft dat iemand naast een fulltime baan best iets kleins kan doen, maar niet gestructureerd.

Het vragen van vriendinnetje

De relatie van Jan met zijn vriendinnetje is op dit moment nog pril. De meeste respondenten zijn dan ook van mening dat je het vriendinnetje nu niet moet belasten, de relatie moet een kans krijgen. Tweemaal wordt gezegd dat het wel een optie om haar in ieder geval te vragen, mits vrijblijvend, want ook zij snappen dat dit lastig is. Daarnaast kan de situatie met het vriendinnetje veranderen: zo zal zij misschien op een gegeven moment dingen uit zichzelf doen, wordt hierbij aangehaald. Mocht hun relatie serieus worden en ze samen een huishouden gaan vormen, wordt het een ander verhaal geeft een drietal respondenten aan. Dit betekent dat er op een later moment opnieuw naar de situatie zou moeten worden gekeken. In dit geval zou een regeling die getroffen wordt op termijn opnieuw bekeken moeten worden omdat de situatie kan veranderen volgens vier respondenten.

Het vragen van vrienden

Alle respondenten zullen het inschakelen van zijn vrienden wel aan de orde stellen. Ook hier gaat dat vragenderwijs. Zo zouden twee respondenten vragen hoe hij denkt dat zijn vrienden er tegenover zouden staan om te helpen, hoe zij zouden reageren op zo'n vraag en wat de band is tussen Jan en zijn vrienden. Een van deze twee geeft aan dat tijdens het gesprek zoveel mogelijk wordt besproken en Jan aangespoord kan worden om zijn vrienden zelf te vragen, belangrijk is dat er niks moet. Dezelfde respondent vindt dat Jan ook zijn eigen grenzen heeft; sommige dingen wil je niet vragen aan je omgeving. Dit wordt door een ander bevestigd: hij kan zijn vrienden wel vragen, maar het moet vrijblijvend zijn. Daarnaast zullen zijn vrienden al het een en ander voor hem betekenen, met name op het gebied van sociale activiteiten, en dit netwerk moet ook in stand blijven, geeft een respondent aan. Hieraan wordt toegevoegd dat zij wel andere klusjes kunnen doen, een ander zegt dat dit ook afhankelijk is van wat voor jongen Jan is en wat voor vrienden hij heeft. Dus ook hier kan iemand niet gedwongen worden om zijn vrienden te vragen. De grens ligt volgens een respondent "in ieder geval zo ver als zij toelaten. En de vriendschap moet natuurlijk niet op de tocht komen te staan (...) ze mogen ook nee zeggen". Het is volgens deze respondent geheel vrijblijvend, dit betekent dat niks moet: je mag iets vragen en daar mag een eerlijk antwoord op worden gegeven. Zijn vrienden zouden het echt moeten willen en kunnen, en mogen niet gedwongen worden zegt een ander. Dezelfde respondent voegt hieraan toe dat je vrienden bent uit keuze en niet uit geboorte. Dit betekent dat het bij familie gebruikelijker is om zorg te verlenen, zoals hier wordt aangegeven dat de ouders al iets zullen doen. Bij vrienden is dit minder gebruikelijk; vrienden ben je uit keuze, zo wordt verder uitgelegd. Uit een ander onderzoek blijkt ook dat bij burgers vooral hun kinderen wat doen (tot een bepaalde hoogte in verband met drukte en afstand) en dat zij hun burens en vrienden vaak niet willen vragen (Gemeenten Oostzaan en Wormerland, 2013).

Zelfstandigheid en eigenwaarde

Duidelijk is dat er in deze situatie, door een vijftal respondenten waarde wordt gehecht aan zijn zelfstandigheid. Zo zou Jan zijn gevoel van eigenwaarde moeten houden: "Ik kan me heel goed voorstellen als je net zelfstandig gaat wonen en je hebt al persoonlijke verzorging en je moet dus al altijd met alles om hulp vragen, dat het heel moeilijk is en heel erg je gevoel van eigenwaarde aantast, als je dan ook je vrienden nog eens om hulp moet vragen, en je vriendinnetje en je ouders". Dit gevoel van eigenwaarde en zelfstandigheid kan in het geding komen als je overal om moet vragen legt deze respondent uit. Dat blijkt ook uit de overweging van een respondent om niet zijn ouders te benaderen: iemand gaat op zichzelf wonen en dan zou hij nog afhankelijk zijn van zijn ouders. Eén van de respondenten zou vragen hoe hij het voor zich ziet om zelfstandig te wonen, dus niet alleen op de huishoudelijke hulp focussen maar ook op emancipatie. Dan is volgens deze respondent

tijdelijke hulp een optie zodat Jan op orde kan komen en kan bedenken wat hij nodig heeft en hoe hij dit kan regelen. En zoals is aangehaald, willen jonge mensen graag de regie houden en moet je ze zo min mogelijk uit handen nemen en de mogelijkheid bieden om een leven op te bouwen. Eenmaal wordt aangehaald dat leeftijd hier niet veel mee te maken heeft omdat het iedereen gegund is om zelfstandig te wonen. Een interessante vraag wordt aangehaald door één van de respondenten, een vraag die goed beschrijft dat consulenten met dilemma's te maken hebben: "Hoe ver ga je als consulent en hoe ver kun je verwachten dat de klant gaat. En hoe ver vind je ook zelf dat die klant moet gaan?". Gekoppeld aan deze situatie vindt dezelfde respondent het gevoel voor eigenwaarde en zelfstandigheid belangrijker dan of een vriend een klein klusje wil doen.

Hulp

Hoewel alle respondenten het tijdens het gesprek met Jan aan de orde stellen om zijn netwerk het een ander te vragen, komt het er toch op neer dat er voor de echte huishoudelijke klusjes hulp zal worden gegeven vanuit de gemeente. Mede om zijn zelfstandigheid te bevorderen, is eenmaal aangegeven. Daarnaast zal hij er niet aan ontkomen mensen om hulp te blijven vragen, en waarschijnlijk doet hij dit al omdat hij zijn hele leven al afhankelijk is. Verder brengt één van de respondenten naar voren dat het geven van een PGB hier ook een optie is, mede omdat hij dan de regie kan houden en dit daarmee zelf kan regelen. Tot slot geeft een respondent aan dat het goed is dat mensen op eigen kracht wonen en leven. En als het niet werkt er gekeken moet worden naar wat er met minimale inzet en soort inzet nodig is. Deze respondent geeft daarbij het belang van tijdelijkheid aan, zodat gekeken kan worden wat er goed ging en niet, en mocht het nodig zijn, dat dit kan worden bijgesteld.

Korte conclusie

Ten eerste blijkt het van belang dat Jan zelfstandig gaat wonen en dat is eigenlijk iets wat men zoveel mogelijk zou willen ondersteunen en honoreren, waarbij hij regie moet hebben. Verder kan geconcludeerd worden dat de ouders in principe worden ontzien. Redenen hiervoor zijn de jarenlange zorg die zij al hebben geboden, lichamelijke bezwaren en het hebben van een fulltime baan. Hoewel dit niet voor iedereen even zwaar weegt spelen deze factoren wel een rol. Ook het vriendinnetje wordt vooralsnog buiten beschouwing gelaten. Daarbij wordt wel in acht genomen dat als het een serieuze relatie wordt, de situatie mogelijk opnieuw bekeken moet worden. De vrienden van Jan worden wel ter sprake gebracht. Eerst wordt met Jan besproken hoe hij er tegenover staat en hoe hij denkt dat zijn vrienden er tegenover staan hem te helpen. Hierbij mag hij niet gedwongen worden om zijn vrienden te vragen. Ook voor de vrienden moet het vrijblijvend zijn, zij mogen nee zeggen. Daarbij mag wel aangespoord worden en moeten mensen soms gemotiveerd worden, maar belangrijk is, dat dit niet ten koste gaat van de vriendschap. Vriendschap en sociale contacten worden hier belangrijker geacht dan boodschappen en andere klussen.

Het handelen samengevat

Geconcludeerd kan worden dat de respondenten zich realiseren dat maatwerk belangrijk is. Zij kijken naar de achtergrond van de burger en zijn of haar netwerk en naar mogelijk achterliggende problematiek. Daarbij komt naar voren dat burgers aangespoord mogen worden maar dit niet ten koste mag gaan van relaties, zoals in casus twee en drie duidelijk is geworden. Doordat de respondenten de individuele situatie in kaart brengen, wordt niet gelijk ingegaan op de aangevraagde voorziening maar wordt ook gekeken naar alternatieve oplossingen. Bij de uiteindelijke af- of toewijzing wordt argumentatie essentieel geacht.

Het voorleggen van de drie casussen heeft ertoe geleid dat er een aantal punten naar voren zijn gekomen die een rol spelen bij het nemen van beslissingen. Respondenten hechten waarde aan het bespreekbaar maken van onderwerpen en een goed beeld krijgen van de situatie en achtergrond om zoveel mogelijk informatie te krijgen. Dit betekent dat er een belangrijke rol is weggelegd voor de Wmo-consulent. Naar voren komt dat dit vraagt om gesprekstechniek, deskundigheid, empathie,

begrip en het goed voeren van gesprekken, waarbij ze moeten aanvoelen wanneer iets bespreekbaar is of niet. Het benaderen van het sociale netwerk hoort hier ook bij. Daarbij worden vragen gesteld over het netwerk en mogelijke reacties op het vragen van hulp. De consultants mogen volgens de respondenten burgers aansporen, ook om hun netwerk te benaderen, maar dit mogen ze niet afdwingen. Mocht de consultant contact willen opnemen met het netwerk, dan lijkt dit alleen te mogen met toestemming van de klant. Ook het bieden van hulp door het netwerk kan niet worden afgedwongen, vrijblijvend moet in acht worden genomen; wat wil iemand echt doen en wat kan iemand. Daarbij wordt aangegeven dat hulp bij kleine taken iemand al kan helpen. De respondenten staan open voor het motiveren en prikkelen van burgers, waarbij goede uitleg belangrijk is, maar ook de mening van de burger zelf.

Er zijn een aantal belangrijke overwegingen die worden meegenomen in het nemen van een beslissing. Op de eerste plaats is leeftijd één van de kenmerken die een rol speelt. Jonge mensen hebben een goed beeld van wat ze willen en houden graag de regie. Zij moeten de kans krijgen om hun mogelijkheden te benutten en goed zelfstandig te participeren in de samenleving, zij hebben immers hun leven nog voor zich. Ook ouderdom kan invloed hebben op een beslissing: leeftijd heeft ook te maken met restvermogens om ergens mee te leren leven of niet. Op de tweede plaats dat de situatie van de cliënt en het netwerk in het bijzonder iets is om rekening mee te houden. Hierbij kan het onder andere gaan om de financiële situatie van iemand, de afstand waarop iemand woont en de fysieke en emotionele staat van het netwerk. Een verandering in de situatie kan beslissingen beïnvloeden of veranderen. Een ander belangrijk punt is het feit of het netwerk al hulp biedt of nog niet, zo is het makkelijker om een voorziening af te wijzen op het moment dat iemand al wat doet en er geen problemen zijn. Verder blijkt dat de band van de klant met het netwerk in stand moet blijven, zo mag het vragen van hulp niet ten koste gaan van vriendschap en moet ruzie worden voorkomen.

Opvallend is dat tijdelijke hulp vaak ook als optie wordt gezien; om op orde te komen, om een relatie kans te geven, om te bedenken wat en wie iemand nodig heeft en omdat de situatie kan veranderen. Daarnaast biedt tijdelijke hulp de mogelijkheid om te reflecteren op wat goed ging en wat niet, en kan dit mocht het nodig zijn worden bijgesteld.

Tot slot is een zestal respondenten van mening dat het nemen van tijd belangrijk is bij het zoeken naar oplossingen en maken van beslissingen. Er hoeft niet altijd gelijk een beslissing worden genomen; eerst moet de situatie overzichtelijk zijn. Het is een proces en daarom moet de mogelijkheid er zijn om informatie te laten bezinken, zowel voor de consultant als de cliënt. Daarnaast komt naar voren dat het een is optie een vervolgesprek te voeren, die breder kan worden getrokken met bijvoorbeeld het netwerk of externe organisaties erbij.

3.1.3 Inleven

Gevraagd is naar de reactie van respondenten mochten zij zelf in deze situatie zitten. Aan de hand van één van de casussen kan een beeld worden geschetst hoe zij hier over denken. Hieruit blijkt dat de visie als professional niet altijd hetzelfde is als zij zich inleven in de cliënt.

Casus dhr. De Bruin

“Ik kan mij voorstellen dat die meneer de resterende zonen geen hulp durft te vragen”, brengt een respondent naar voren. Dit wordt bevestigd door drie andere respondenten die snappen dat hij onthand is en niet zomaar zijn zonen wil vragen vanwege de angst voor meer ruzie. Eén van deze respondenten legt uit dat het makkelijk is om van een afstand ergens naar te kijken, maar begrip voor zijn emoties is er wel. Deze respondent geeft dan ook aan er hetzelfde in te zullen zitten als deze meneer, namelijk gedomineerd door emoties. Daarnaast geeft een respondent aan het ook lastig te vinden om kinderen te vragen, mede omdat zij het druk hebben en dan misschien minder moeten gaan werken.

Er is enige verschil zichtbaar tussen iemand in functie en iemand die zich verplaatst in een cliënt. Dit blijkt uit het feit dat één van de respondenten snapt dat dhr. De Bruin niet zit te wachten op iemand vanuit de gemeente die hem aanmoedigt om met zijn zonen te praten. Deze respondent is vanuit zijn

functie gezien van mening dat als je zelf iets kan oplossen, je dit ook moet doen. Zich inlevend in deze situatie, zou de respondent er wel over nadenken maar waarschijnlijk toch besluiten niet zijn zonen te vragen, om zo de relatie goed te houden. “Ik zou wel snappen dat iemand vanuit de gemeente dat ter sprake brengt, ik zou het alleen volledig negeren”. Een andere respondent zou zelfs een beetje wantrouwend zijn.

Daarnaast komt driemaal naar voren dat ze zelf het heft in handen nemen door het zelf te regelen en eerder ergens aan te kloppen, het zelf te betalen of, als kind zijnde, zelf al zou helpen. Verder geven twee respondenten aan het belangrijk te vinden dat de band met de kinderen goed is en blijft. En wordt tweemaal aangehaald dat ze het al heel fijn vinden om hun verhaal te kunnen doen en dat er iemand luistert naar hun problemen en input geeft. Tot slot verplaatst één respondent zich in één van de zonen, en zou het dan niet leuk vinden om te worden aangesproken, zonder de kennis die de respondent heeft. Dezelfde respondent geeft aan uit zichzelf al te helpen.

3.1.4 Het belang van het gesprek

Het gesprek is essentieel binnen het project De Kanteling. Soms kan het positief zijn om naast de burger andere mensen bij het gesprek te hebben. Er zijn mensen die niet goed kunnen aangeven wat de ondersteuningsbehoefte is en er zijn mensen die zichzelf overschatten, daarom kan een ander persoon soms een helderder en realistischer beeld geven over de situatie van iemand (VNG^c, 2010).

Uit de interviews kan geconcludeerd worden dat er geen ideale setting is. In principe staat de cliënt tijdens het gesprek centraal. Maar dit is niet altijd ook het beste volgens één van de respondenten. Het kan handig zijn om een familielid of mantelzorger bij het gesprek te betrekken laat een viertal respondenten weten. Dit komt overeen met het hierboven genoemde uit het VNG rapport. Twee respondenten geven aan dat er wel opgelet moet worden dat deze persoon niet in de weg gaat staan tijdens het gesprek, of dat het de cliënt belemmert om bepaalde dingen te vertellen. Zo zou één van deze respondenten, mocht er alsnog behoefte aan zijn, nogmaals met de cliënt alleen spreken, want die doet de aanvraag. Eén van de respondenten vindt het erg belangrijk dat het gesprek samen met de mantelzorger wordt gehouden en mocht dit nodig zijn, later nog een gesprek apart. De reden hiervoor is dat ook de situatie van de mantelzorger in beeld zou moeten worden gebracht, en deze heeft vaak ook een bepaalde kijk op de situatie van de cliënt. Dit komt ook in de literatuur naar voren; de consultant kan hierdoor aanvullende informatie krijgen en er kan een inschatting worden gemaakt over de relatie en belasting van de mantelzorger (van Bergen e.a., 2012). Ook wordt door één respondent aangehaald dat het handig kan zijn om iemand van een bepaalde organisatie er bij te hebben, afhankelijk van de soort voorziening en de cliënt. In acht moet dus worden genomen wat er nodig is, het kan handig zijn iemand erbij te hebben, maar de cliënt staat centraal. Het gesprek moet dan ook met de cliënt zijn en moet niet over de cliënt gaan (van Bergen e.a., 2012).

Eén van de respondenten zegt dat vaak wordt gedacht dat het huisbezoek een onderdeel van de Kanteling is, maar dit hoeft niet zo te zijn. Zo is een huisbezoek niet altijd nodig. In het rapport van de VNG wordt hierover gezegd dat huisbezoeken een toegevoegde waarde hebben in het gesprek omdat op die manier naar voren kan komen hoe de leefsituatie van iemand is. Daarnaast voelt iemand zich thuis vaak meer op zijn gemak. Aan de andere kant is dit arbeidsintensief: “er moet altijd een afweging gemaakt worden tussen tijdsinvestering en de meerwaarde voor het in kaart brengen van de situatie” (VNG^c, 2010, p.25).

3.1.5 Scholing en vaardigheden

De Kanteling vergt een andere manier van werken, met een andere denkwijze en gespreksvoering. Gespreksvoerders moeten daarom een goede kennis van de mogelijkheden en de sociale kaart hebben zodat goede oplossingen geboden kunnen worden (VNG^c, 2010). Eén van de respondenten vindt dat dit nog breder kan, de consultants zouden meer moeten weten over de voorzieningen. Ze moeten bekend zijn met hoe een voorziening werkt en waar mensen naar worden verwezen, een

goede kennis van de sociale kaart is dus essentieel. “Voor het in kaart brengen van de specifieke situatie van de burger zijn belangrijke competenties dan in ieder geval gespreksvaardigheid, probleemanalyse en interpersoonlijke sensitiviteit (empathisch vermogen)” (VNG^c, 2010). Door een respondent wordt dit aangevuld; de consultants moeten meer lef en creativiteit tonen, vervolgens moet er samen worden gezocht naar een oplossing.

Behoeftte aan houvast

Vanuit de consultants blijkt er toch wel vraag te zijn naar enig houvast. Zo wordt door een respondent aangegeven dat zij jarenlang op een bepaalde manier hebben gewerkt en gewend waren gebruik te maken van een verordening, een wet, een besluit en een handboek. Dit maakt het moeilijk om in één keer volledig zonder checklist te werken, en met name de overgang van alle regels naar een werkwijze waarin niks vast staat, blijkt volgens deze respondent, lastig te zijn voor consultants: vrijheid is fijn, mits iedereen maar weet wat ze er mee moeten en kunnen, dus is het hebben van een kader wel handig. De behoefte hieraan zal per persoon verschillen; de één heeft meer leidraad nodig en de wet achter zich dan de ander, geeft een andere respondent aan. Dit wordt bevestigd door een andere respondent, die de consultants in twee groepen verdeelt: de mensen die gewend zijn om te praten, die nergens omheen draaien en geen angst hebben dat ze er niet uitkomen, en de mensen die liever houvast hebben door regels en kaders. Vanuit de VNG wordt aangegeven dat er checklists kunnen worden gebruikt om te voorkomen dat er onderwerpen gemist worden, mits het gesprek open wordt gevoerd (VNG^c, 2010). Ook haalt een respondent het belang hiervan aan, aan de hand van een voorbeeld van een gemeente waarin ze een formulier hebben ontwikkeld wat gaat om het goed voeren van het gesprek. Daar staan ook een aantal voorbeeldvragen in. Dus er is geen strakke richtlijn maar het is vrij en open, waarbij uitgegaan wordt van goede gesprekstechnieken. Daarnaast geeft deze respondent aan dat alles wat er op een formulier gezet wordt, ook een belemmering kan zijn voor een open gesprek. Het gaat namelijk niet om een rijtje voorzieningen en elke situatie is anders. Dit wordt ook beschreven in de handleiding van de VNG^b (2010). Dus, zo legt dezelfde respondent uit, het is de taak van de consultant om te improviseren. Het is de taak om het probleem naar voren te brengen en daar een oplossing voor te vinden, een leidraad kan dan soms nadelig zijn als er teveel gelet wordt op onderwerpen die nog aan bod moeten komen. Intuïtie en ervaring zijn daarom volgens deze respondent belangrijke begrippen.

Ook een andere respondent laat weten dat in de praktijk blijkt dat consultants deze nieuwe vorm van gespreksvoering moeilijk vinden. Vanuit enige terugkoppeling komt naar voren dat het remmend werkt als er geen afwijzingsgronden in een verordening staan. Maar, zo zegt deze respondent, die komen er ook niet meer. Want deze gronden kunnen alleen bestaan als er criteria zijn voor een beoordeling of een beperking ernstig genoeg is of niet. Dus houvast om af te wijzen wordt niet gegeven. Daarom is het volgens deze respondent belangrijk dat er een open en eerlijk gesprek gevoerd wordt, er een verslag komt waarin alles staat wat er besproken is. En het denken aan juridische kaders moet worden losgelaten en het gesprek zou eigenlijk gevoerd moeten worden op de manier waarop iemand zelf ook behandeld zou willen worden.

Gesprekstechniek

Het belang van gesprekstechniek komt aan de orde: consultants proberen tijdens een gesprek overal rekening mee te houden. De ene consultant kan dit beter dan de ander wordt tweemaal aangegeven. Uit de data blijkt dat er op dit moment nog wel enige weerstand is bij cliënten. Hieruit kan opgemaakt worden dat de consultants met cursussen op het gebied van gesprekstechniek en omgaan met weerstand gebaat zouden zijn, zodat de gesprekken makkelijker verlopen. In gesprekstechnieken is al geïnvesteerd maar dit zou eigenlijk een aandachtspunt moeten blijven wordt hierover gezegd. Zo is het belangrijk om het gesprek onbevooroordeeld en open in te gaan, goed te luisteren naar de cliënt en niet meteen alles invullen. Een andere respondent haalt aan dat mochten consultants bekend zijn met de situatie van een aanvrager, buiten hun werk om, ze dan zorgvuldig met deze informatie moeten omgaan en zij dit niet verkeerd gebruiken. Privacy is heel belangrijk, geeft deze respondent aan en informatie mag niet zonder toestemming van de cliënt bij

derden worden opgevraagd en mag niet ongevraagd informatie worden verschaft. Op het moment dat het gaat om een bekende, is het aan te raden de cliënt door te schuiven naar aan een collega.

Omgaan met een nieuwe groep cliënten

De verandering in denkwijze en gespreksvoering, waarbij de regels worden losgelaten, leidt er volgens één van de respondenten toe dat de consulenten weleens bang zijn om meer een maatschappelijk werker te worden. Deze respondent vraagt zich af of de consulenten genoeg voorbereid zijn op wat er wel en niet besproken moet worden in het gesprek. Deze zelfde respondent legt verder uit dat er in het verleden werd gekeken naar de beperkingen die iemand had en de problemen die daarbij kwamen kijken. Nu komen er ook psychische beperkingen en maatschappelijk sociale omstandigheden bij, waarmee de consulenten moeten omgaan, wat voor sommigen lastig is. De consulenten komen bij veel verschillende mensen met diverse problemen, geeft deze respondent aan, en op zich gaat dat nu heel goed, maar dat komt doordat de consulenten veel ervaring hebben. Mochten er straks meer klanten komen met psychische klachten of problemen dan zou misschien een extra scholing handig zijn wordt door een respondent aangegeven. Eén van de andere respondenten vindt dan ook dat er (bij)scholing moet zijn zodat de consulenten psychiatrische beelden leren herkennen, dat ze bepaald gedrag herkennen en beschikken over diagnostische gegevens zodat ze weten wat ze wel en niet aan de orde kunnen stellen. Vooral belangrijk is volgens deze respondent dat er kennis is, wat niet betekent dat iedereen die kennis hoeft te hebben, maar die moet wel in de organisatie te vinden zijn. Dezelfde respondent geeft aan dat je binnen de consulenten zou kunnen specialiseren, zodat zij gesprekken met bepaalde doelgroepen voeren.

Training, intervisie en steun

Het trainen van de consulenten blijkt volgens de respondenten belangrijk. Eén respondent haalt aan dat consulenten geen angst moeten hebben om nee te zeggen of om dingen terug te leggen. Daarnaast komt naar voren dat intervisie ook belangrijk is, om ervaringen uit te wisselen, om te horen waar het al dan niet goed is gegaan en om meer op één lijn te komen, zo ontstaat er meer eenheid in de uitvoering. Volgens een van deze respondenten is het ook van belang dat de consulenten zich gesteund voelen door de organisatie, zodat ze zich gesterkt voelen in hun handelen. Feedback wordt nodig geacht en de leidinggevende moet achter de consulenten staan en zou andere betrokkenen zoals het bestuur, hierin mee moeten nemen, vervolgt deze respondent. Zo moet het voor iedereen helder zijn dat als het om de Wmo gaat; het gaat niet meer over de termijnen van de afhandeling van een aanvraag, maar we hebben het over burgerparticipatie. Het gaat hier om een cultuurverandering, wordt hieraan toegevoegd. Eén van de respondenten benadrukt dat deze omslag een lang proces is en dat het tijd nodig heeft om daar mee te leren werken. Dit komt terug in de literatuur waarin staat aangegeven dat het doorlopend leerproces is (Verwijs & Stavenuiter, 2013). Deze respondent vervolgt dat consulenten gewend zijn om op een bepaalde manier te werken en ze zullen moeten wennen aan een nieuwe aanpak, al zal dat niet bij iedereen meteen lukken. Het wordt als lastig ervaren om het iedereen naar zijn zin te maken maar het is belangrijk om niet mee te gaan in de weerstand. Het is een heel veranderingsproces wat, zo mogelijk met alle betrokkenen, opnieuw wordt ingericht vanuit hun ervaringen legt deze respondent uit.

Ook in de literatuur van de Kanteling komt naar voren dat niet van alle consulenten verwacht kan worden dat ze meteen een andere rol aannemen. Een mogelijkheid is om medewerkers van andere organisaties in te zetten. Dit kunnen ouderenadviseurs, MEE-consulenten, zorgaanbieders, welzijnswerk of maatschappelijk werk (VNG^c, 2010). Dit is ook teruggekomen bij de respondenten die aangeven andere organisaties te betrekken in bepaalde situaties. Zo zegt één van de respondenten dat het inschakelen van vrijwilligersorganisaties een goede optie is omdat zij minder persoonlijke en emotionele betrokkenheid hebben.

3.2 De visie op de cliënt

In dit deel wordt de visie op de cliënt, vanuit de respondenten, naar voren gebracht. Er is onder andere gekeken naar de mening van de respondenten over de houding van de cliënt, het belang van het perspectief van de cliënt en het beeld van de cliënt.

3.2.1 Houding cliënt

De nieuwe manier van werken vergt niet alleen een omslag bij de organisaties maar ook bij de burgers zelf. In de literatuur komt naar voren dat het veranderen van de houding van de burger nodig is. Burgers zijn namelijk afhankelijk geworden van de overheid (Stavenuiter, van Dongen & van den Toorn, 2012).

Hoewel er niet specifiek naar gevraagd is, is er bij een aantal interviews wel een beeld naar voren gekomen over de houding van de cliënt. Zo komen er verschillende rollen naar voren die cliënten kunnen aannemen: het slachtoffer, die zielig doet om zijn zin te krijgen. Daarnaast is er de burger die claimgedrag vertoont, die vindt ergens recht op te hebben. De calculerende burger, die wil proberen toch iets voor elkaar te krijgen. En de burger die zichzelf overschat.

Tegenwoordig worden mensen meer aangesproken op eigen kracht. Dat is een verschil met vroeger waarin er voor mensen gezorgd werd en waarbij ze recht op bepaalde dingen hadden, brengt een tweetal respondenten naar voren. Eén van deze respondenten laat weten dat de gemeente ook een rol heeft gespeeld bij het ontwikkelen van deze houding, doordat de gemeente deze mensen altijd als klant gezien en niet als verantwoordelijke burgers die rechten en plichten hebben. De gemeente reageerde op de klant en stimuleerde om voorzieningen aan te vragen, voegt deze respondent toe. Dit komt terug bij het verhaal van een andere respondent, die ook aangeeft dat het claimgedrag voor een groot deel in onze eigen houding zit: "Dus wat we veroordelen bij de ander, dat werken we voor een deel zelf in de hand". Zo legt deze respondent uit dat een consulent bijvoorbeeld iets kan afwijzen omdat iemand daar geen recht op heeft, maar vervolgens wel een andere voorziening aanbiedt die vergelijkbaar is, en dat kan claimgedrag in de hand werken. En dat is aan de ene kant begrijpelijk omdat de consulenten graag willen helpen, maar men moet zich er wel bewust van zijn dat als de burger een andere houding moet aannemen, de gemeente daar zelf ook een rol in heeft, voegt deze respondent toe. Dit komt overeen met wat één van de respondenten de stille generatie noemt, ofwel de vooroorlogse generatie. Deze generatie is langzaam gewend geraakt aan het feit dat de overheid voor ze zorgt, en zij menen recht te hebben op ondersteuning. Zij zijn gewend geraakt om een beroep te kunnen doen op de overheid. Deze manier van denken is herkenbaar in andere gemeenten (Verwijs e.a., 2013). Mocht er sprake zijn van claimgedrag, en het dus puur om de financiën gaan, dan mag die discussie worden aangegaan, zeggen twee respondenten.

Daarnaast komt ook het begrip calculerende burger naar voren. Mensen die iets proberen aan te vragen omdat ze er misschien recht op hebben, en mocht de aanvraag worden afgewezen vinden zij dat geen probleem. Dit zijn mensen die proberen ergens een voordeel uit te halen, terwijl het eigenlijk binnen hun eigen mogelijkheden valt doordat zij bijvoorbeeld geld hebben en het zelf kunnen betalen.

Verder zijn er nog de mensen die een slachtofferrol aannemen. Dat zijn de mensen die gewend zijn theateraal te doen om zo hun zin te krijgen, legt één van de respondenten uit. De samenleving heeft dit zelf in de hand gewerkt. En dat ligt volgens deze respondent mede aan de communicatie, er worden verwachtingen gewekt. Daardoor hebben mensen het idee dat als ze niet zielig doen, ze de kans lopen om te weinig te krijgen. Mensen zouden volgens deze respondent moeten leren hun problemen realistisch in kaart te brengen.

Tot slot zijn er mensen die niet laten merken dat ze iets nodig hebben, die zichzelf overschatten, brengt een respondent naar voren. Zo blijkt dat mensen het liefst zo lang mogelijk alles zelf willen doen en liever geen beroep doen op anderen. Men wil anderen niet tot last zijn (Linders, 2010).

Tegenwoordig kan je volgens één respondent ook spreken van de naoorlogse generatie, die waarschijnlijk al veel meer gewend is om zelf oplossingen te zoeken (r5). Dit wordt bevestigd door literatuur: “de nieuwe ‘Wmo generatie’ is al veel zelfstandiger en gewend de eigen regie te bepalen. Ze leunen minder op de gemeente” (Stavenuiter e.a., 2012).

Het verschil in rollen, waardoor iedereen anders in het gesprek staat, maakt het dus belangrijk dat de consulent onderscheid maakt in benadering. Een respondent geeft aan dat de consulent een weg moet vinden om te kijken hoe ver je per persoon kan gaan met de eigen kracht, en dat blijkt soms moeilijk omdat er geen kaders zijn. Dit betekent dat er geen vaste lijn te trekken is als grens van de eigen kracht, maar een gebied waarbinnen de beslissing afhangt van de persoonskenmerken. “Dus als je wil dat de burger in Leiden anders gaat doen, dan moet je zelf ook daarin wel logisch handelen”, geeft een respondent aan, die er vanuit gaat dan consultants er op dit moment wel uitkomen via een gesprek. Maar, zoals hierboven genoemd, blijkt dit niet vanzelfsprekend te zijn, extra training zou ondersteuning hierin kunnen bieden.

3.2.2 Het belang van het perspectief van de cliënt

Ook is de vraag gesteld in hoeverre het perspectief van de cliënt een rol speelt bij het nemen van beslissingen. Hieruit blijkt dat het beeld van de cliënt belangrijk is; deze staat centraal dus moet dat beeld ook worden meegenomen volgens een vijftal respondenten. De reden dat iemand bij de gemeente komt, is het ervaren van problemen, legt één respondent uit, vervolgens is het de taak van de consulent om samen met de cliënt tot de beste oplossing te komen, geven drie respondenten aan. Dit kan betekenen dat een oplossing die de cliënt voor ogen heeft niet altijd de beste hoeft te zijn. Daarom kunnen er tijdens het gesprek alternatieven worden geboden en is de visie van de cliënt niet altijd leidend volgens vier respondenten. “Het perspectief van de klant wordt altijd meegenomen door de consulent, tenminste als het een goede consulent is. Maar zorgt niet altijd voor wijzigingen van de beslissingen”, aldus één van deze respondenten. Een ander geeft aan dat tijdens het gesprek dan ook niet gelijk moet worden meegegaan met de visie van de cliënt, dan wordt iemand niet gelijkwaardig behandeld en wordt hij niet op zijn eigen kracht aangesproken. Deze respondent zou dan ook niet het advies wijzigen omdat de cliënt dat wil. Op het moment dat een cliënt aangeeft iets niet te willen of niet gaat gebruiken, moet er verder gekeken worden vult een ander aan. Toch zal dit niet altijd doorslaggevend zijn omdat consultants getracht worden de goedkoopst compenserende oplossing te kiezen. Eén van deze respondenten geeft aan dat het niet de bedoeling is dat bij meerdere mogelijke oplossingen de burger mag kiezen; de gemeente mag dan verwachten dat de goedkoopste oplossing wordt gekozen. De gemeente moet namelijk middelen inzetten ten behoeve van alle burgers, aldus deze respondent. Daarbij meldt een andere respondent dat conflicten vermeden moeten worden.

Zijn twee oplossingen even duur, dan kan de cliënt invloed hebben op de uiteindelijke beslissing, geeft een respondent aan. Maar, zo zegt deze respondent ook: is een oplossing twee keer zo duur, dan kan ook dat leidend zijn, mits het om gelijkwaardige oplossingen gaat. Een ander geeft aan dat soms een duurdere oplossing toegewezen kan worden; het belang van de cliënt staat immers voorop en de beste oplossing voor deze cliënt moet worden toegewezen: “Eerst met elkaar zoeken naar de beste oplossing voor die persoon, en niet voor de gemeente”. Alles zal worden meegenomen, maar dit hoeft niet altijd doorslaggevend te zijn.

Naast de visie van de cliënt, zou volgens één respondent ook de mening van de mantelzorgers mee moeten worden genomen. Deze moet eigenlijk ook bij het gesprek aanwezig zijn, en zo nodig ook nog apart worden gesproken, geeft deze aan. Veel ouderen hebben bijvoorbeeld geen inzicht in hun ziektebeeld, en dan kan het beter zijn om ook de visie van de mantelzorgers mee te nemen.

Een andere respondent geeft aan dat niet zo zeer het perspectief mee moet worden genomen, maar meer het beeld hoe het leven van iemand eruit ziet. Want rechten hebben cliënten niet in deze wet, en er is geen ruimte om te claimen. Dus er moet volgens deze respondent gekeken worden naar het leven en hoe iemand een leven kan opbouwen en kan participeren in de samenleving.

3.2.3 Visie cliënt op eigen kracht

Vanuit de interviews is een beeld verkregen van hoe cliënten het meer moeten aanspreken van eigen kracht volgens de respondenten zien.

Er wordt een groter beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de burger; iemand moet misschien een hogere bijdrage betalen, komt minder snel in aanmerking voor een voorziening en er wordt een groter beroep gedaan op het sociale netwerk van de burger en voorzieningen in de omgeving. Dit kan leiden tot verzet (Rekenkamercommissie Almere, 2011). Dit heeft niet alleen met onbekendheid te maken, maar ook met kwetsbaarheid van mensen waardoor het moeilijk is om met veranderingen om te gaan (Stavenuiter e.a., 2012).

In Leiden is er aan de ene kant wel enige weerstand zichtbaar; mensen vergelijken zich met anderen of zijn van mening dat ze er voor hebben gewerkt geeft een tweetal respondenten aan. Dit beeld komt volgens één van hen mede omdat men nog niet weet wat het is en ze bang zijn dat ze niks krijgen en alles zelf moeten doen en regelen. Volgens de ander realiseren ze zich nog niet waarom zaken gaan veranderen omdat het al jaren zo gaat en ze menen er recht op te hebben. Cliënten zijn altijd ondergeschikt aan de visie van de samenleving en daar moeten ze in meegaan legt een respondent uit, dit is ook zo een visie: "Ze zijn onderdeel van de samenleving, dus ze gaan wel mee, alleen moet je ze wel betrekken, want dat gebeurt nu niet. En dit is een hele fundamentele wijziging. Het is niet meer zo van we gaan de zorg anders inrichten, nee, u moet uw eigen zorg anders inrichten". Daarom is bewustwording en gewenning nodig laten twee respondenten weten.

Ook bij de mantelzorgers heerst een grote zorg zegt een respondent, zij krijgen het idee dat ze nog meer moeten doen: "En ik denk dat in de praktijk, het beroep helemaal niet gedaan wordt door de mensen die nu al vrijwilligerswerk of mantelzorg doen, maar dat het beroep juist wordt gedaan door mensen die dat nog niet doen. maar die voelen zich nog niet aangesproken".

Aan de andere kant komt ook naar voren dat burgers het wel begrijpen, het logisch vinden en bereid zijn mee te werken, wordt door twee respondenten aangehaald. Volgens één van hen is het lastig als een cliënt iets in zijn hoofd heeft en de consultant met andere suggesties komt en vragen gaat stellen over wat iemand en zijn omgeving zelf kan doen. Door het gesprek en het aanbieden van alternatieven, lijkt het goed te gaan en wordt het over het algemeen niet als onredelijk gezien voegt deze respondent toe.

Verder zullen er mensen zijn die er nog niet over nadenken en waarbij het nog niet doorgedrongen is zegt een respondent. Meerdere respondenten laten zich hierover uit. Er zal wat aan de algemene bewustwording moeten gebeuren, en dit is een langdurig proces. Daarnaast wordt naar voren gebracht dat mensen voorlichting moeten krijgen en er moet niet meer voor de cliënt gedacht worden. Op dit moment komt het bij een bepaalde laag terecht en dit zou nog meer verspreid moeten worden, zodat iedereen hier gewend aan raakt, legt een respondent uit. Een ander geeft aan dat men daarmee zal inzien dat het er niet om gaat om alles aan mensen te vragen, maar dat ze leren om kleine dingen aan elkaar te vragen, en dat is een begin. Tot slot kan het voor mensen nog positief uitpakken omdat ze nu juist worden bevraagd op wat ze wel kunnen zegt een respondent. Het is taak van de gemeente om helder te zijn naar haar burgers; goede uitleg over het gesprek en wat ze er van kunnen verwachten moet duidelijk zijn laat een ander weten.

Om de burger goed te kunnen voorlichten zou gebruik gemaakt moeten worden van externe organisaties, die vanaf het begin van het proces duidelijk kunnen zijn naar de burger over de huidige gang van zaken (Rekenkamercommissie Almere, 2011). Zo worden er geen verkeerde verwachtingen gewekt en is het van begin af aan helder voor de burger wat er verwacht kan worden. Eén van de respondenten merkt op dat het handig is om huisartsen te benaderen. Op het moment dat zij een hulpbehoevende burger voor zich hebben kan de huisarts al het een en ander opmerken over de mogelijkheden die de burger zelf heeft om problemen op te lossen. Op die manier wordt de burger al geïnformeerd en kunnen aanvragen worden voorkomen, aldus deze respondent.

3.2.4 Visie cliënt op de Wmo-consulent

Aangezien de Wmo-consulent de persoon is waarmee cliënten te maken krijgen, en zij degene zijn die de cliënten aanspreken op hun eigen kracht, is gevraagd aan de respondenten hoe zij denken dat het beeld van de cliënt is over de Wmo-consulent.

Ten eerste zal het beeld van de cliënten heel erg liggen aan de consulent die ze voor zich hebben, zo laat een viertal respondenten weten. Een drietal respondenten geeft aan dat de consulenten als helper of meedenker worden gezien. Een respondent zegt dat de consulent als iemand die beoordeeld wordt gezien, en een ander zegt dat sommigen de consulenten zullen zien als boosdoener. Deze twee respondenten laten dan ook weten dat de consulent duidelijk moet maken dat die er is om een probleem op te lossen, en dat ze samen in kaart gaan brengen wat er nodig is; dan zal het ook vaak goed gaan. Een andere respondent zegt dat het overgrote deel van de cliënten wel tevreden zal zijn. Het ontevreden deel wordt door deze respondent verklaard door het al dan niet toekennen van een voorziening. Zo kan de consulent goed en slecht nieuws brengen, wat mogelijk bepalend kan zijn voor het beeld geeft een ander aan. Daarnaast denkt één respondent dat de consulenten misschien nu wel vaker als vervelend worden gezien, aangezien ze toch een bepaalde richting op praten die cliënten misschien niet altijd even leuk vinden. Twee van de respondenten geven aan dat een vast aanspreekpunt bij de gemeente ook positief kan werken, op die manier wordt er voor continuïteit gezorgd. De literatuur geeft ook aan dat het prettig is voor de burgers om één aanspreekpunt bij de gemeente te hebben (van Bergen e.a., 2012). Daarnaast zegt één van deze respondenten dat het mogelijk moet zijn van consulent te wisselen als er geen klik is.

Hieruit kan opgemaakt worden dat het beeld heerst dat consulenten over het algemeen als hulpvaardig worden gezien, waarbij zij de bedoeling hebben om samen met de cliënt een oplossing te vinden voor de aangedragen problemen. Daarnaast denkt men dat ontevreden cliënten voortkomen uit het feit dat ze geen voorziening krijgen.

3.2.5 Verschillende verwachtingen tussen gemeente en cliënt

Het kan voorkomen dat de consulent, dus eigenlijk de gemeente, een andere mening heeft dan de cliënt doordat ze verschillende verwachtingen hebben van het gesprek en de uitkomsten. In de interviews is hier naar gevraagd. Niet alle respondenten hebben hier een goed beeld van omdat zij wat verder van de praktijk staan. Dit geldt voor de respondenten vanuit de belangenorganisaties, die op deze vraag geen antwoord konden geven.

Eén van de respondenten geeft aan dat het soms voorkomt dat mensen verschillende meningen hebben, bijvoorbeeld over een bepaalde voorziening. Bevestigd wordt door een andere respondent dat er weleens discussies zijn, en dat mensen daarin standvastig kunnen zijn. Hoewel de eerste respondent hierin stellig kan zijn op het moment er geen goede gronden zijn voor het verstrekken van de voorziening die de cliënt wil, dan zou deze respondent uitgaan van de eigen visie en dus niet meegaan met de cliënt. Dan voel je je als consulent voldoende onderbouwd. "En al hebben ze niet helemaal dezelfde ideeën, het is aan jou als consulent om dan te bepalen zijn dat echt opvattingen of heeft het een grond". Dit is tegenstrijdig aan wat de tweede respondent hierover zegt, namelijk dat ze wat makkelijker zijn geworden, en dat er bijvoorbeeld meer met een PGB kan worden gedaan, dan kunnen de cliënten het probleem zelf oplossen.

Eén respondent brengt naar voren dat weerstand nog weleens voorkomt, met name als de eigen kracht ter sprake wordt gebracht; mensen willen niet altijd dingen vragen. Daarom zegt deze respondent dat extra scholing om met weerstand om te gaan goed is. Toch zegt een andere respondent dat het meevalt met de weerstand, in tegenstelling tot de verwachting, hebben mensen vaak wel begrip. Dit komt volgens deze respondent onder andere doordat de consulenten niks mogen afdwingen, en ze komen elkaar dus vaak tegemoet. Het is de taak van de consulent om samen met de cliënt een oplossing te vinden zegt een ander. Ze moeten elkaar niet proberen te overtuigen, vult een andere respondent aan, de consulent moet open staan voor andere invalshoeken en moet dat begrijpen. Deze respondent denkt ook dat de consulenten het over het algemeen goed doen, weinig mensen maken bezwaar. Hoewel deze respondent dit ook nuanceert

door te zeggen dat je maar een deel van de mensen hoort die zich onjuist bejegend voelt, maar een ander deel die dat ook voelt, laat zich niet horen. Een deel van de mensen legt zich gewoon neer bij een beslissing, omdat verwacht wordt dat de consulent helder is geweest. Dit geldt soms bij de calculerende burger, die van plan is het te gewoon te proberen en als het niet lukt, is het niet erg. Deze respondent vindt het ook belangrijk dat de gemeente moet voorkomen dat je onnodig gaat procederen en geeft *mediation* aan als mogelijke oplossing om bezwaar en beroep te voorkomen.

Daarnaast zegt één respondent dat er altijd mensen zullen blijven die op hun strepen blijven staan en er op elk gebied alles uit willen halen. Daarom moeten de gesprekken goed worden gevoerd, deze respondent laat weten nooit vanuit gemeenten die de gesprekken goed voeren, te horen dat dit veel voorkomt, dan zijn mensen vaak wel redelijk. En bij de mensen die daar heel stellig in zijn, is de consulent afhankelijk van dingen die wel vastliggen, en komen ze er niet uit, dan moet er geleverd worden. Daarom is een eerlijk en goed gesprek belangrijk vult een ander aan. Deze respondent oppert ook dat het misschien wel ingecalculeerd moet worden dat de mensen die er echt een probleem van maken en vinden dat ze ergens recht op hebben, dat zij dat ook krijgen om vervelende situaties te voorkomen.

Over het algemeen lijkt het dus mee te vallen met weerstand en komen de consulent en de cliënt er samen wel uit, mits het gesprek goed gevoerd wordt. Naar voren is gebracht dat soms een situatie helder is en je als consulent makkelijk een voorziening kan afwijzen, omdat er voldoende gronden voor zijn. Maar daarnaast wordt de vraag gesteld: "Als een klant helemaal niet eens is met een oplossing ja, dan weet ik niet, kan ik dan afwijzen of moet ik dan alsnog een andere oplossing vinden?". Een aanvulling hierop van een andere respondent is dat burgers altijd een voorziening kunnen aanvragen. Daarentegen heeft de gemeente het gespreksverslag op basis waarvan bepaald kan worden om een voorziening af te wijzen, vervolgt deze respondent. Dit verslag is ook nodig bij bezwaar en beroep, waarbij de rechter toetst op het feit of alle afwegingen zijn gemaakt en of alles is meegenomen en niet op het feit of de voorziening al dan niet terecht is afgewezen.

3.3 Dilemma's en aandachtspunten

Tijdens de interviews is gevraagd of de respondenten moeilijke situaties uit de praktijk kunnen voorleggen. In dit hoofdstuk zullen we hierop ingaan. Daarnaast zullen we ingaan op de door respondenten zelf aangedragen dilemma's en aandachtspunten.

Inkomensgrenzen en financiën

Het toepassen van inkomensgrenzen en andere financiële voorwaarden binnen het gemeentelijk beleid van de Wmo is niet toegestaan. Door het gebruik hiervan kunnen mensen ten onrechte worden uitgesloten van ondersteuning vanuit de gemeente (Breedveld & Moret, 2012). Het doel van de Wmo is dat er naar de situatie van elk individueel persoon wordt gekeken, op het moment dat er door de toepassing van zo een regel iets wordt afgewezen, wordt er niet meer naar de situatie van de betreffende persoon gekeken. Het idee van vraagverheldering tijdens het gesprek verdwijnt dan en er is geen sprake van maatwerk. Uit een brief die de VNG naar haar leden heeft gestuurd blijkt dat de gemeenten bij alle aanvragen een individueel onderzoek moeten doen naar de situatie van de burger (VNG ledenbrief, 2013). Voor gemeenten is het wel mogelijk om een eigen bijdrage te vragen voor voorzieningen (Rijksoverheid, 2013). Hoewel het gebruik van inkomensgrenzen verboden is, blijkt uit de interviews dat dit onderwerp liever niet volledig er buiten gelaten zou moeten worden.

"Eigen kracht en financiën. Dat is een cruciale, in hoeverre behoren je financiën ook tot je kracht?" aldus één van de respondenten. In de eerste interviews kwam dit onderwerp naar voren, waardoor het belang hiervan duidelijk werd, dit is dan ook teruggekomen in de latere gesprekken. Op dit moment mag er geen inkomensgrens meer worden toegepast, geeft een tweetal respondenten aan. Alle respondenten vinden dat het stukje financiën wel enige aandacht hoort te krijgen. Driemaal wordt ook letterlijk gezegd dat draagkracht onder de eigen kracht van iemand valt; mensen die draagkrachtig zijn, zouden voorzieningen ook zelf moeten betalen.

Eén van de respondenten geeft aan dat er geen verordeningen of protocollen zijn die iets vermelden over het feit wanneer mensen iets zelf kunnen betalen of niet en wanneer de consulent daar iemand toe aan kan zetten. Behalve de omgekeerde eigen bijdrage [red.]². Tot een bepaalde hoogte wordt er naar financiën gekeken, legt deze respondent uit. Maar daarbij is geen grens bepaald. De vraag is dan wanneer iemand zelf iets kan betalen, en of dat een deel of alles moet zijn, daar moet naar worden gekeken geven twee respondenten aan. De meningen hierover verschillen tussen consulenten, laat een respondent weten: wat de één een hoog inkomen vindt, vindt de ander dat niet. Daarnaast, zo wordt tweemaal aangehaald, zijn er mensen van mening dat er hard voor gewerkt is (en dat moet men uitgeven aan iets waar niet om gevraagd is), terwijl één van de respondenten zich afvraagt wat mensen er anders mee gaan doen. Deze respondent is dan ook van mening dat het geld gebruikt kan worden om het leven wat gemakkelijker te maken.

Op dit moment wordt het onderwerp ter sprake gebracht, maar het is geheel vrijblijvend laat een drietal respondenten weten. En daar zal dan een verschil ontstaan tussen de iets mondigere mensen, die het niet willen betalen en de mensen die makkelijk om te praten zijn, legt een respondent uit: de consulent moet bepalen wanneer iemand het al dan niet zelf kan betalen, en dat is op dit moment lastig omdat er geen houvast is. Omdat er niks vaststaat is het aan de consulent om het gesprek aan te gaan en te kijken wat de mogelijkheden van iemand zijn, op die manier kan de consulent iemand stimuleren het zelf te betalen. Vragen die door deze respondent worden gesteld zijn wanneer je tegen iemand kan zeggen dat hij de voorziening zelf moet kopen en of de consulent boven een bepaald bedrag kan zeggen dat iemand het zelf moet betalen.

Twee respondenten, die dicht bij de praktijk staan, geven aan dat er behoefte is aan grenzen. Een letterlijke grens is hier niet mogelijk legt één respondent uit, maar het zou handig zijn om te weten wat de gemeente nou normaal vindt. Dit wordt ondersteund door de andere respondent die aangeeft dat er door middel van grenzen duidelijk gewerkt kan worden en de consulent naar iedereen helder toe kan zijn, mits er rekening wordt gehouden met de situatie. Een andere respondent haakt aan op het feit dat het voor consulenten fijn zou zijn om in bepaalde situatie aan te kunnen geven dat iemand het zelf kan organiseren. Dezelfde respondent geeft aan dat er geen regels hier over komen. Er kan dus verschil zijn tussen de gemeenten: bij de ene gemeente zal geen voorziening geleverd worden aan mensen met geld, terwijl de andere gemeente meer de regels volgt en er niet onder uit komt. Maar, zo geeft deze respondent ook aan, dat gebleken is dat gemeenten die open en goede gesprekken voeren, zij minder zaken verstrekken en daarnaast ook minder klachten hebben. Dit wordt bevestigd door een voorbeeld van gemeente Overbetuwe, die ervaren heeft doordat er samen wordt gekeken naar wat nodig is en op welke manier dat kan, dat dit heeft geleid tot bezuinigingen en tevredenheid van burgers (Verwijs e.a., 2013). Het komt er op neer dat mensen behoefte hebben aan een fatsoenlijk gesprek, waarin er naar ze wordt geluisterd, ze begrepen en serieus genomen worden en herkenning krijgen.

De draagkracht van burgers moet dus wel worden besproken geeft een vijftal respondenten aan. In dit gesprek worden de financiële mogelijkheden van iemand meegenomen in het al dan niet toekennen van een voorziening. En daar moet altijd een redelijkheid in betracht worden, aldus een respondent. Ook hier speelt de situatie een rol. Op deze manier zou de gemeente meer te bieden hebben aan mensen die het echt nodig hebben volgens een respondent. Drie anderen bevestigen dit: de hulp zou naar de minst draagkrachtigen moeten en de sterkste schouders moeten de zwaarste lasten dragen. Daarbij geeft één respondent aan dat het hebben van geld niet betekent dat iemand het ook zelf kan regelen, dus daar zou dan ook ondersteuning geboden moeten worden.

Wat valt binnen de eigen kracht?

Eén van de respondenten brengt verschillende vragen naar voren. Ten eerste wordt de vraag gesteld in hoeverre het eigen kracht is als iemand om een voorziening vraagt, maar er misschien zelf nog wat

² "Deze variant komt er op neer dat personen die op grond van hun inkomen de volledige kostprijs van de voorziening zelf kunnen betalen (en regelen) een voorziening uit de Wmo geweigerd kan worden" (VNG Ledenbrief, 2013).

aan kan doen. Deze respondent noemt hierbij twee voorbeelden. Stel dat iemand 180 kilo weegt, en een voorziening aanvraagt, terwijl als deze persoon afvalt deze voorziening niet nodig is. Is het dan binnen de eigen kracht van deze persoon om af te vallen? Moet de consulent het hierbij hebben over het gewicht? Daarnaast wordt er een voorbeeld genoemd van personen met een hernia, die geopereerd kunnen worden. Sommige mensen zullen dat niet willen, de vraag is dan of de gemeenschap verantwoordelijk is voor het geven van een voorziening. Kan iemand een medische behandeling krijgen of revalideren, die daardoor geen voorziening meer nodig heeft? De vraag is of dit dan opgedwongen mag worden. Ligt een medische behandeling binnen de eigen kracht? Mag de consulent medische behandelingen afdwingen, als ze daardoor geen voorziening hoeven te verstrekken? En waar ligt dan de grens? Kan de consulent zeggen dat iemand er eerst zelf wat aan moet doen voordat een voorziening wordt verstrekt?

Het vragen van kinderen

Een tweede vraag die door deze respondent wordt gesteld heeft betrekking op het vragen van kinderen. Het is voor te stellen dat mensen zich bezwaard voelen om hun kinderen elke week om hulp te vragen. Zo een persoon is vaak al bezig met het acceptatieproces van het niet meer kunnen doen van bepaalde dingen. Dan zouden ze ook nog hun kinderen moeten vragen, terwijl ze die liever voor de gezelligheid uitnodigen om bijvoorbeeld eenzaamheid tegen te gaan, legt deze respondent uit. Moet men kinderen wel vragen om bepaalde dingen te doen? Deze vraag komt ook terug in de literatuur. Zo blijkt uit een onderzoek naar praktijkervaringen dat burgers vaak geen beroep willen doen op kinderen of burens, en het is moeilijk om deze instelling te veranderen. Het komt voor dat burgers het sociale netwerk zelfs verzwijgen voor de Wmo-consulent. Ook uit dit onderzoek blijkt dat het stimuleren van eigen kracht in de praktijk niet makkelijk is, zo blijken er twijfels te zijn of het reëel is om het sociale netwerk te mobiliseren (Verwijs e.a., 2013). Daarnaast zijn er mensen die niet geholpen willen worden door hun naaste omgeving, omdat ze dan afhankelijk worden van hen én de persoonlijke relatie kan onder druk komen te staan (van Bergen, Lucassen & Verschelling, 2012).

Tegenstrijdige perspectieven

Tot slot een derde vraag van deze respondent: waar ligt de grens tussen het werk van de consulent en maatschappelijk werk? Mensen gooien hun medische leven op tafel en dat gebeurt ook bij mensen met psychische problemen, de vraag is hoe daar als consulent mee om gegaan moet worden en naar wie er verwezen kan worden zonder dat iemand op die manier wordt gediagnosticeerd door de consulent.

Een andere respondent brengt de tegenstelling van een professionele visie en persoonlijke visie naar voren. Aan de ene kant is de respondent zich bewust dat het zo moet, en dat de samenleving daar niet de schuld van moet krijgen. Aan de andere kant zit deze respondent zelf in een situatie van cliënt waarin dus veel betaald moet worden en er dus privé ook wel andere gedachten over heeft.

Vraag- en handelingsverlegenheid

Bij een drietal respondenten komt het probleem van vraag- en handelingsverlegenheid naar voren, begrippen naar voren gebracht door Linders (2010). Het blijft volgens de respondenten een heikel punt dat mensen het moeilijk vinden om hulp te vragen. Vaak blijken mensen heel erg bereid te zijn om te helpen, maar durven ook zij het niet aan te bieden. Dit wordt bevestigd door de literatuur hierover, mensen zijn bereid om te helpen maar willen zich niet opdringen aan anderen (handelingsverlegenheid). Daarnaast blijkt dat de mensen die hulp nodig hebben het lastig vinden om hulp te vragen en te accepteren, men wil niet afhankelijk zijn (vraagverlegenheid) (Linders, 2010). Van beide kanten zijn dit leerprocessen en het is goed om mensen daarin ondersteuning te bieden en een duwtje in de rug te geven, waardoor er iets aan die verlegenheid wordt gedaan. Daarbij is het wel belangrijk dat niemand iets tegen zijn zin gaat doen, laten twee van deze respondenten weten. Als mensen nee zeggen kan dit ook niet worden opgelegd komt hieruit naar voren, want taken die iemand verplicht moet uitvoeren gaan op den duur niet werken. Dit zou in overleg moeten zodat het

ook goed gaat op langere termijn. Eén van deze respondenten geeft aan dat het goed is als het logischer en gebruikelijker is om elkaar te helpen dan dat de mensen zich meer op hun omgeving gaan richten in plaats van op zichzelf. Ook uit een ander onderzoek komt dit naar voren, daarin wordt gezegd dat we naar een maatschappij moeten waarin voor elkaar zorgen normaal wordt gevonden, hoewel dit niet eenvoudig is (Stavenuiter e.a., 2012). Mocht het bieden van hulp niet geregeld worden, dan kan het inzetten van vrijwilligersorganisaties ook een oplossing zijn, zij zijn ervoor om ondersteuning te bieden en hebben daarnaast ook meer afstand tot de situatie, aldus dezelfde respondent.

Een preventieve rol Wmo-consulent?

Er wordt altijd gefocust op de eigen kracht als iets wat wij van mensen kunnen verwachten, legt een respondent uit. Maar het gaat soms ook de andere kant op, namelijk de eigen kracht en inschatting van de consulent. De consulenten moeten soms bepalen waar de grens ligt. Zo geeft deze respondent een voorbeeld van een zieke vrouw, waarbij haar zoon veel doet in het huishouden. De respondent heeft aangegeven dat deze vrouw moest nadenken over hulp bij het huishouden, om haar zoon te ontlasten en andere taken rustiger te doen. In dit geval was de vrouw over de grens van haar eigen kracht en die van haar zoon heen gegaan, zonder dat ze aangespoord is. De respondent is dan ook van mening dat consulenten dit ook moeten kunnen zeggen, als een situatie eigenlijk niet goed verloopt. Hoewel sommige consulenten het misschien zouden laten zoals het is, omdat de zoon het al doet, vindt deze respondent dat er een preventieve rol is weggelegd voor de consulent. Zowel in het geval dat cliënten zich onderschatten als bij overschatting. Het is van belang om een goed gesprek aan te gaan en deze factoren te laten meewegen. Mogen de consulenten ook preventief te werk gaan?

Bij de vraag of het sociale leven van deze zoon hierbij ook een rol speelt, laat de respondent weten dat daar niet altijd rekening mee wordt gehouden; iedereen heeft een sociaal leven of hoort dat te hebben. Een voorbeeld is van een echtpaar, waarbij de man werkt en de vrouw uitvalt wat betreft het huishouden. Als zij hulp om het huishouden aanvragen, maakt het niet uit of hij fulltime werkt en hoe druk het sociaal leven van die man is, want hij moet toch iets doen, geeft deze respondent aan. Had hij in zijn eentje gewoond dan had hij dit namelijk ook moeten doen. Er is echter wel een verschil tussen huishoudelijke werkzaamheden en verzorgende werkzaamheden. Bij de eerste kan de echtgenoot hulp bieden, verzorging is een niet afdwingbare zorg, dus dit kan niet geëist worden, daar kan een aanvraag voor worden gedaan, wordt verder uitgelegd.

Moeilijke afwegingen

Een andere situatie die als lastig wordt beschouwd door een respondent is de situatie waarin twee samenwonende mensen, waarin de één een indicatie heeft voor hulp in het huishouden. Dit wordt afgestemd op wat de ander nog kan betekenen en soms is die ander wel of niet onderdeel van het huishouden, wordt door de respondent uitgelegd. Zo woont bijvoorbeeld soms iemand zelfstandig maar komt wel vaak langs, is deze persoon dan onderdeel van het gezin en in hoeverre kan er dan een beroep worden gedaan op iemand? Wanneer iemand boven de 18 is kan deze persoon helpen, maar als die partner zelf ook kwetsbaar is, of zegt het niet te kunnen, dan wordt het lastig en is het moeilijk om te zeggen om daar een beroep op te gaan doen, met name als het niet fysiek is aan te tonen. Waar moet de grens worden gelegd? Een belangrijke overweging is hierbij volgens de respondent dat het niet de bedoeling om hier te besparen, om vervolgens ergens anders een probleem te creëren. Er moet oog zijn voor de consequenties op langere termijn.

Regelmatig komen situaties voor waarin moeilijke afwegingen moeten worden genomen. Het belang van een aanpak op maat komt naar voren en het voeren van een kwalitatief goed gesprek, in dit gesprek zit namelijk voor een deel de argumentatie. Vaak zien mensen de redelijkheid er dan wel van in, maar alleen op het moment dat de consulent daar eerlijk over is. Zoals eerder aangehaald zou deze respondent dan in het beleid rekening houden met mensen die alsnog moeilijk gaan doen; dan moet er ingecalculeerd worden dat zij het dan ook krijgen. Dit is ingewikkeld voor de consulenten omdat er dan ongelijkheid ontstaat. Maar, zo laat deze respondent weten, is de toepassing van de

Wmo al ongelijk tussen gemeentes, alleen zou dit op deze manier ook ongelijkheid binnen de gemeente creëren.

Omgang met burgers

Eén van de respondenten vindt dat er qua diagnostiek iets moet gebeuren aan de cliënten die veel aandacht vragen, die het voor elkaar krijgen overal bijzonder te zijn en in de ogen van de respondent te weinig mankeren. Zij zetten al hun kracht in om zielig te worden gevonden. Het gaat hierbij om niet willen maar wel kunnen, zij zouden gemotiveerd moeten worden volgens deze respondent. En er moet worden gekeken naar wat ze nog wel kunnen, door middel van open vragen stellen en de achterliggende problematiek boven tafel proberen te krijgen. Van belang is dat de consulent ergernissen niet laat merken, aldus de respondent. De vraag is hoe de consulent om moet gaan met dit soort cliënten.

Daarnaast snijdt een andere respondent het probleem aan in het geval cliënten of hun mantelzorgers geen hulp willen aanvragen. De vraag is wat daarmee gedaan moet worden; moet dit wel of niet geaccepteerd worden?

Deze respondent geeft ook aan dat mantelzorgers meer bij het proces betrokken moeten worden. Deze kan de situatie goed in kaart brengen, maar daarnaast moet er ook naar de mantelzorgers zelf gekeken worden. Ook zij zouden ondersteuning kunnen krijgen om de zorg lichter te maken, bijvoorbeeld het regelen van opvang voor kinderen, geeft deze respondent aan. Zo moeten mantelzorgers niet worden overvraagd (van Bergen e.a., 2012).

Vragen van informatie zonder toestemming

Eén respondent beschrijft het probleem aan de hand van een voorbeeld uit de praktijk, dat bij nieuwe aanvraag van een PGB het gesprek meer ging lijken op een politieverhoor en buiten de cliënt om contact werd gelegd met de school van een van de kinderen om te horen of betreffende jongen wel of niet hulp kon bieden. Hiermee ga je als consulent te ver. De vraag is dus in hoeverre je buiten cliënten om informatie over hen mag opvragen. Volgens deze respondent mag er niet zonder toestemming informatie worden opgevraagd.

Kunnen alle consulenten de nieuwe gespreksvoering aan?

Eenmaal wordt aangegeven geen moeilijke situaties te ervaren maar deze respondent benadrukt dat door de kanteling de mogelijkheid wordt geboden om een open gespreksvoering te houden. Geen strakke richtlijnen maar het kunnen en mogen improviseren. De vraag is of alle consulenten dat aankunnen.

De vraag is of deze dilemma's te maken hebben met een gebrekkige kaderstelling of heeft het te maken met de assertiviteit van de consulent c.q. belemmerende overtuigingen.

Discussie en conclusie

In dit onderzoek is inzicht gekregen in de opvattingen en dilemma's van respondenten over verschillende ethische kwesties. Het voorleggen van drie casussen heeft ertoe geleid dat een beeld is verkregen van de manier van handelen van de respondenten. Dit had tot doel een aanzet te maken tot een kaderdocument met richtlijnen die richting geven aan het handelen van Wmo-consulenten. De vraag die hierbij centraal heeft gestaan is: *'Hoe ver mag er gegaan worden met het stimuleren van de eigen kracht bij burgers?'*

Deze vraag brengt een dilemma met zich mee over verantwoordelijkheid en wat burgers zelf kunnen en zelf kunnen regelen. Wanneer kunnen burgers aangesproken worden op hun eigen kracht en wanneer kan iemand zelf verantwoordelijk worden gehouden voor een bepaald probleem. Kan iemand verantwoordelijk worden gehouden, om bijvoorbeeld zelf het netwerk aan te spreken, en dan ook de consequenties moet dragen als deze persoon dit niet doet? En welke gronden om het netwerk niet (durven) aan te spreken kunnen hierbij worden geoorloofd? Nu lijkt het er op dat burgers niet in de steek worden gelaten, maar wanneer komt de eigen verantwoordelijkheid van de burger naar voren? Als ze de mogelijkheid hebben het zelf te kunnen oplossen, hoe ver kan de consulent daar in gaan? Het gaat hier om de wrijving tussen stimuleren en dwingen.

Verantwoordelijkheid lijkt een moeilijk te definiëren begrip te zijn, voor elk persoon kan dit iets ander betekenen. Wat door consulenten onder verantwoordelijkheid wordt geschaard kan onderling verschillen. Ten eerste is gebleken dat consulenten het moeilijk vinden om te bepalen wat voor een burger 'verantwoordelijk' gedrag is. Ten tweede kan dit worden verklaard doordat verantwoordelijkheid iets heel anders is voor een 'echt ziek' iemand, dan voor een 'redelijk gezond' of 'minder ziek' persoon die een voorziening aanvraagt. Omdat burgers zo divers zijn, blijkt het moeilijk overeenstemming te vinden over het begrip eigen kracht. Hierbij is duidelijk het belang van maatwerk naar voren gekomen, waar op de diversiteit van burgers ingespeeld kan worden. Consulenten kunnen hierbij meer gebruikmaken van hun discretionaire bevoegdheid: het afwijken van de 'regels' moet mogelijk zijn voor individuele gevallen. Dit betekent echter niet dat er geen behoefte is aan houvast. Hier vloeit een spanning uit tussen het willen afwijken, maar ook de behoefte aan houvast met betrekking tot hoe af te wijken. Dit geeft het belang van scholing en interview aan, waardoor consulenten enig houvast krijgen in het omgaan met de discretionaire ruimte.

Het bespreken van de casussen hebben al in zekere mate inzicht gegeven in hoe er wordt gedacht door de respondenten over eigen kracht. Hieruit blijkt dat er ook naar financiële draagkracht wordt gekeken. Hieruit kan opgemaakt worden dat als iemand het vermogen en voldoende financiële draagkracht heeft om iets zelf te regelen, gezegd kan worden dat dit valt onder eigen kracht. Heeft iemand alleen financiële draagkracht maar heeft een persoon moeite met het regelen van hulp, dan zou op dit vlak ondersteuning geboden moeten worden. Hieruit blijkt dat financiële draagkracht ook mee wordt genomen in het gesprek, wat verdere dilemma's oproept over een inkomensgrens. Het gebruik van maatwerk wordt hiermee belangrijk geacht. Per persoon zal moeten worden gekeken wat iemand en de omgeving kan, en welke (achterliggende) problemen wel door de gemeente opgevangen moeten worden. Verder blijkt dat als mensen al een oplossing hebben gevonden voor een probleem, zij vervolgens niet kunnen verwachten dat de gemeente hier iets mee doet, zij maken al gebruik van hun eigen kracht. Daarnaast kan uit de resultaten opgemaakt worden dat zelfstandigheid en onafhankelijkheid in zekere mate een rol spelen bij het nemen van een beslissing. Ook het behoud van goede relaties wordt hierbij in acht genomen.

Behoeft aan bewustwording van burgers en scholing voor de consulent

Het begrip maatwerk, wat centraal staat in De Kanteling, blijkt doorgedrongen te zijn tot de respondenten. Dit blijkt uit het feit dat bij het bespreken van de casussen het belang van het in kaart brengen van de individuele situatie naar voren is gekomen. Door de respondenten wordt het belangrijk geacht zoveel mogelijk informatie te vergaren over de burger en zijn of haar netwerk. Deze

context en de verandering daarvan kan invloed hebben op de beslissing die wordt genomen over het al dan niet toekennen van een voorziening. Om een helder beeld hiervan te krijgen zijn de respondenten van mening dat alle aspecten mee moeten worden genomen, daarom zouden zij veel vragen stellen om verder te kijken dan alleen het probleem rondom de voorziening. Zij benadrukken het belang van het achterhalen van de achterliggende problematiek, waarvoor alternatieve mogelijkheden een oplossing zouden kunnen bieden. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de consulent samen met de burger tot de best passende oplossing komt. Dit schetst het belang van goede en open gesprekken, waarbij onnodige conflicten moeten worden vermeden. Hierbij is het perspectief van de cliënt belangrijk en moet deze ook zoveel mogelijk aan het woord worden gelaten om zelf hun probleem en oplossingen te schetsen. Verwacht wordt dat de consulent hier sturend in kan zijn. Deze visie wordt meegenomen, maar hoeft niet altijd doorslaggevend te zijn.

De nadruk lijkt met name op het open gesprek te liggen, waar ook meteen het belang van goede gesprekstechnieken naar voren komt. Burgers willen graag hun verhaal kwijt en willen serieus genomen worden. Voor de consulent is het belangrijk begrip te tonen, goed te luisteren en goed door te vragen vanuit een breed kader. Gebleken is dat de cliënt hierbij centraal staat, hoewel het soms bevorderend kan zijn voor het gesprek om daar iemand uit het netwerk van de cliënt bij te betrekken. Dit kan een familielid of mantelzorger zijn, maar ook iemand vanuit een externe organisatie met kennis passend bij de situatie. Het blijkt niet altijd even makkelijk te zijn om een goed gesprek te voeren omdat burgers verschillende houdingen aannemen, waarbij het belang naar voren komt om elke persoon anders te beschouwen. Toch blijkt dat niet iedere consulent hiertoe al in staat is, daarom moet aandacht worden besteed aan scholing en trainingen. De consulent moet toegerust worden, met gespreksvaardigheden, om tot een goed beeld van de hulpvraag en uitgebreide omgeving te komen voordat de consulent een oordeel kan geven. Ook daarin heeft de gemeente een blijvende taak. Extra aandacht vergt dit op het moment dat de nieuwe doelgroepen ook onder de Wmo gaan vallen³.

Gemeenten hebben ervaren dat het voeren van goede en open gesprekken leidt tot bezuinigingen en tevredenheid van burgers (Verwijs e.a., 2013). Ook in Leiden blijkt dat er weinig weerstand is op het moment dat er open en eerlijke gesprekken worden gevoerd. Toch blijkt volgens de respondenten dat de nieuwe werkwijze nog niet helemaal is doorgedrongen tot alle burgers. Ook voor hen is het een omslag in het denken en zonder de juiste informatie kan het tot weerstand leiden als de burgers worden aangesproken op eigen kracht. Dit betekent dat niet alleen de consulent een verandering moet doorstaan, maar ook de burgers. Daarnaast blijkt uit de literatuur, maar ook uit de interviews dat er nog steeds sprake is van claimgericht denken. Hieruit blijkt de noodzaak om burgers voor te lichten over de effecten van De Kanteling. De geïnterviewde ambtenaren dragen aan dat externe organisaties een rol spelen kunnen bij deze bewustmaking. Wanneer burgers hier meer kennis over hebben, zal volgens de respondenten de weerstand verminderen en de gesprekken meer gaan over de essentie. Daarnaast is het vroegtijdig duidelijk voor de burgers waar ze aan toe zijn en dit kan mogelijk invloed hebben op het nu nog heikele punt van vraag- en handelingsverlegenheid, misschien stappen de burgers hier dan sneller overheen en wordt het normaal om elkaar te helpen.

Houvast

Vanuit de gemeente is er behoefte aan kaders, en zo blijkt uit de interviews, dit hoeven geen strakke richtlijnen te zijn maar meer richtinggevend met betrekking tot de grenzen. De gemeente zou hiermee houvast kunnen bieden waardoor de consultants een gevoel krijgen van een handelingskader. Hier zit enige wrijving in, aangezien De Kanteling is opgezet met het idee dat er minder regels zouden zijn waarbij de nadruk ligt op maatwerk. Elke situatie is anders en de consultants moeten ongelijke gevallen ook ongelijk durven te behandelen. De samenleving is veranderd en er bestaat geen 'recht op' meer. In de interviews is naar voren gebracht dat burgers niet meer kunnen claimen en er dus geen afwijzingsgronden meer zijn en daarmee ook geen regels.

³ "De gemeenten worden per 2015 verantwoordelijk voor ondersteuning, begeleiding en verzorging van hun burgers" (<http://www.movisie.nl/artikel/wijzigingen-awbz-wmo>)

Het belang van houvast heeft betrekking op het eenduidig handelen van de consulenten, hetgeen op dit moment nog verschilt. Hier ligt een taak van de gemeente om informatie zodanig op te stellen in de vorm van kaders of uitgangspunten om houvast te bieden aan de consulenten. Een checklist behoort tot de mogelijkheden, zodat er geen onderwerpen achterblijven en bij iedere burger hetzelfde aanbod komt. Extra scholing en intervisie bieden hier ook ondersteuning in. Op het punt van vrijheid van handelen is er wrijving zichtbaar tussen het beleid en de uitvoerders. Het beleid wil vrijheid realiseren maar in de praktijk blijken richtlijnen nodig, om met de naar voren gekomen strubbelingen in de praktijk om te gaan. Dit geeft ook het belang van extra scholing en intervisie aan.

Aandachtspunten bij het handelen

De resultaten van het onderzoek hebben geleid tot enkele aandachtspunten bij het handelen. Consulenten mogen burgers aansporen om tot bepaalde acties te komen, zoals inschakelen van het netwerk. Zij mogen hiertoe echter niet gedwongen worden. Ook het sociale netwerk mag niet gedwongen worden om hulp te bieden aan een hulpbehoevende burger, dit is vrijblijvend. Relaties moeten goed gehouden worden en de hulpvraag mag niet ten koste gaan van de familieband/vriendschap. Daarnaast zijn de respondenten het erover eens dat er niet zonder toestemming contact gezocht mag worden met het netwerk. Aandacht moet worden besteed aan de vraag in hoeverre iets verwacht kan worden van het sociale netwerk. Eerder onderzoek geeft aan dat in de praktijk twijfels zijn over het benaderen van het sociale netwerk (Verwijs e.a., 2013), wat ook in de resultaten van dit onderzoek naar voren is gekomen. Zo is uit het rapport van Gemeenten Oostzaan en Wormerland (2013) gebleken dat familie vaker al hulp biedt, maar dat dit minder vaak wordt gevraagd aan burens en vrienden. Vanuit de interviews komen hier tegenstrijdige reacties op. Aan de ene kant is het gebruikelijker om familie te vragen, aan de andere kant moeten ze in sommige situaties niet belast worden. In de interviews komt ook terug dat familie vaak al helpt, dit is toch een soort gebruikelijke zorg. Maar burgers kunnen zich ook bezwaard voelen om familie, bijvoorbeeld kinderen, te vragen. Vaak omdat zij het druk hebben en een eigen leven leiden. Belangrijk is dat mensen zich er bewust van zijn dat het kan gaan om kleine dingen; hulp geven betekent niet dat gelijk alles gedaan moet worden.

De vraag komt naar voren of kinderen wel gevraagd moeten worden om dingen te doen. Daarnaast wordt aangehaald dat er minder aan burens en vrienden wordt gevraagd. Dit blijkt ook uit de interviews, waarbij de respondenten wel aangeven dat zij gevraagd kunnen worden, maar dat dit geheel vrijblijvend is. Vrienden ben je uit keuze en deze band moet niet in gevaar komen. Kun je in het netwerk van vrienden meer vragen van die vrienden waardoor mogelijk de relatie gaat veranderen en zij meer hulpbieder/mantelzorger worden dan je zou wensen? Mag je dat vragen? Dit leidt naar een andere vraag waar de grens ligt tussen eigen kracht en het verlies van eigenwaarde. Voor burgers kan ook hun eigenwaarde en zelfstandigheid in het geding komen als ze veel hulp moeten vragen.

Overwegingen

Bij het nemen van beslissingen worden er verschillende overwegingen meegenomen. Er wordt onder andere rekening gehouden met de leeftijd en situatie van de hulpbehoevende. Maar ook de situatie van het sociale netwerk wordt meegenomen; de afstand waarop iemand woont, het soort werk, de belasting van het werk en het aantal uren. Verandert de situatie, dan moet er opnieuw naar worden gekeken. Hier kan op worden ingespeeld door een tijdelijke indicatie af te geven, hier zien de respondenten het belang van in omdat situaties kunnen veranderen. Verder wordt rekening gehouden met al dan niet aanwezige problemen. Belangrijk is dat er geen nieuwe problemen bij andere burgers worden gecreëerd, door het op deze manier wegnemen van de problemen van een ander.

Het is taak voor de consulenten om creatief te denken en om verschillende alternatieven aan te dragen voor een probleem. Zij moeten niet alleen kijken naar de aanvraag, maar ook naar de aanwezigheid van achterliggende problematiek. Het doel van de Wmo is ook de mogelijkheid te

creëren om te participeren in de samenleving, dus ook dat is een taak van de gemeente. Wordt een beslissing genomen, dan moet dit goed beargumenteerd worden. Alles moet worden opgeschreven waardoor het duidelijk is wat de redeneringen van de consulent zijn. In geval van bezwaar zijn zaken dan vastgelegd. Aangehaald wordt dat het nemen van een beslissing ook een proces is, dus belangrijk is dat burgers de informatie van het gesprek kunnen laten bezinken en dat consulenten de mogelijkheid hebben om na te denken en te overleggen voor er een beslissing wordt genomen.

Aandachtspunten

Bij sommige punten hebben de respondenten meer moeite met de vraag hoe zij zouden handelen. Deze hebben onder andere betrekking op de rol van de draagkracht van mensen; waar ligt de financiële grens van wat iemand kan betalen en hoe speelt de mondigheid van mensen hierbij een rol? Wat is een hoog inkomen? En in hoeverre behoren je financiën tot je eigen kracht? Verder zijn er vragen met betrekking tot het aanspreken van het sociale netwerk, het bepalen wat binnen de eigen kracht van de burger valt, de preventieve rol van de consulent en het omgaan met bepaalde groepen burgers. Maar ook de tegenstrijdigheden tussen consulent en maatschappelijk werk en tussen het professionele standpunt en de persoonlijke visie zijn aandachtspunten.

Positie van de respondenten

De respondenten die dichter op de praktijk staan laten duidelijker merken dat er behoefte is aan houvast. Zij staan dichter op moeilijke situaties en merken dat niet altijd even duidelijk is in welke richting er gehandeld moet worden. De respondenten die hier verder vanaf staan leggen hier geen nadruk op. Wel laten zij merken dat ze begrijpen dat voor consulenten de 'vrijheid' soms lastig kan zijn en dat zij moeite hebben beslissingen te nemen in bepaalde situaties. Eén van deze respondenten benadrukt juist dat er geen regels en afwijzingsgronden komen omdat het oordeel niet meer gebaseerd is op een bepaalde 'checklist', maar de hele individuele situatie moet in kaart worden gebracht, het maatwerk.

Wat hierbij nog het vermelden waard is, is het verschil tussen professionele visie en het inleven in de positie van de burger. Wanneer de professionele rol wordt aangenomen hebben de respondenten de 'veranderende samenleving' in het achterhoofd. Wanneer zij de cliëntrol innemen, kunnen zij zich de meespelende emotionele factoren goed voorstellen.

Conclusie

In dit onderzoek is inzicht verkregen in (de ervaren ethische grenzen van) het handelen van de respondenten en hun overwegingen die een rol spelen bij het nemen van beslissingen. Achtereenvolgens zijn dit het belang van een open gesprek waarin samen met de burger naar een oplossing wordt gezocht; de hele situatie in kaart brengen waarbij alles wordt meegenomen; het belang van bewustwording en goede scholing; de vrijblijvendheid van burgers, waarbij aansporen mag maar dwingen niet; het in acht nemen van verschillende overwegingen zoals de situatie van de burger en het sociale netwerk, waarin onder andere waarde wordt gehecht aan belasting, afstand en het aantal uren en soort werk. Daarnaast zijn dilemma's naar voren gekomen met betrekking tot draagkracht, het aanspreken van het sociale netwerk, het bepalen van eigen kracht, de preventieve rol van de consulent en het omgaan met bepaalde burgers. Verdere aandacht moet worden besteed aan het kaderen van deze punten, het bieden van extra scholing en de informatievoorziening naar alle burgers toe. Daarbij kan in vervolgonderzoek worden gekeken naar de verdere effecten hiervan: of dit leidt tot een zorgafname, tot minder weerstand en het meer bieden van hulp aan andere burgers.

Aanbevelingen

De gegevens vanuit dit onderzoek hebben ertoe geleid dat er enkele aanbevelingen gegeven kunnen worden aan de gemeente Leiden op de volgende gebieden:

- **Scholing:** op het gebied van gesprekstechnieken en deskundigheid kan er voordeel gehaald worden uit extra scholing. Met name het omgaan met burgers die weerstand hebben en een bepaalde houding aannemen is een aandachtspunt. Het op een andere manier voeren van het gesprek blijkt voor sommige consulenten nog moeilijk. Hier zou in kunnen worden gegaan op het vragenderwijs voeren van het gesprek waarin de burger meer aan het woord moet zijn en de consulent een sturende houding heeft. Daarnaast moeten consulenten een goed beeld hebben van de sociale kaart en creatief zijn in het bedenken van oplossingen.
- **Ondersteuning:** consulenten moeten zich gesteund voelen in de beslissingen die zij nemen, kadering in de richting van het handelen zou enige houvast kunnen bieden. Daarnaast blijft intervisie essentieel om te kunnen overleggen met leidinggevenden en collega consulenten.
- **Informatievoorziening:** er moet meer aandacht worden besteed aan de bewustwording van burgers en de informatieverstrekking naar de hele gemeente toe. Dit betekent dat niet alleen alle burgers bereikt moeten worden, maar ook externe partijen die met burgers te maken hebben en kunnen inspelen op de eigen kracht. Zo kunnen huisartsen hun patiënten al informeren en hun eigen kracht naar boven halen zodat een stap naar de gemeente minder snel zal worden gezet.

Epiloog

In een zekere mate kan het idee van ‘kantelen’ vergeleken worden met ‘nudging’, ofwel mensen een duwtje in de goede richting geven. Door het hebben van inzicht in beslissingsprocessen kunnen er aanknopingspunten geboden worden die leiden tot subtiele sturing (van Dijk, 2009). In het geval van De Kanteling waarin er een nieuwe vorm wordt toegepast op het aangaan van het gesprek, worden er verschillende oplossingen genoemd passend bij de burger. Deze suggesties sturen de burgers eigenlijk al een bepaalde richting op, namelijk die van eigen kracht. Tijdens het gesprek wordt er aangestuurd op de mogelijkheden die de burgers zelf hebben; wat kunnen ze en wat kan het netwerk betekenen. Het idee van ‘nudging’ is dat er positieve suggesties worden gegeven die de gezondheid en kwaliteit van leven kan verbeteren (Scarbecz, 2012).

Mensen laten zich beïnvloeden door veel factoren om zich heen, op die manier kunnen beslissingen worden gestuurd in bepaalde richtingen. Echter gaat dit niet zonder enige ethische zorgen. Een voorbeeld hiervan is dat de mogelijkheid om autonome beslissingen te nemen kan worden verhinderd. Iemand wordt meer een richting opgeschoven in plaats van een duwtje (Blumenthal-Barby & Burroughs, 2012). Mensen hoeven hier niet in mee te gaan, zij hebben keuzevrijheid dus het moet mogelijk blijven om nee te zeggen (ibid.; Scarbecz, 2012). Het is de bedoeling om mensen te helpen en niet tegen te werken (Blumenthal-Barby e.a., 2012). Zo is ook naar voren gekomen in de interviews, mensen mogen niet gedwongen worden, uiteindelijk moet de oplossing voor hen het beste zijn.

Toch kan het gebruik van ‘nudging’ enige weerstand oproepen (van Dijk, 2009). Door één van de respondenten is al eerder aangehaald dat burgers weerstand hebben op het moment dat zij merken dat de consulent tijdens een gesprek toch een bepaalde richting op wilt, die anders is dan zij voor zelf voor ogen hadden. Sommigen vinden het de manipulatieve kant op gaan (Carter & Hall, 2012). En dat strookt niet met het open en eerlijke gesprek, de consulent moet het gesprek leiden en de burger tot oplossingen laten komen. Manipulatie kan hierbij niet worden gebruikt en de mening van de burger moet niet overschaduwd worden. Carter en Hall laten weten dat Blumenthal-Barby & Burroughs zich focussen op ‘nudges’ binnen de gezondheidszorg geïnitieerd door de overheid. Maar zij vergeten de manieren waarop de private sector de samenleving al heeft gemanipuleerd om ongezonde keuzes te promoten. Zij doelen hier bijvoorbeeld op ongezond voedsel. In dit opzicht is dan ook het

claimedrag van burgers te verklaren, zij zijn als het ware in deze rol 'geduwd' en hebben nog het idee dat ze ergens recht op hebben, zoals het vroeger ook was.

Het begrip 'nudging' kan ook betrekking hebben op de omgeving, in dit geval kan er op een positieve manier ingespeeld worden op het helpen van medeburgers. Zoals de respondenten hebben aangehaald moet ook dit vrijblijvend zijn. Het zal dus afhangen van de manier waarop zij worden aangesproken.

Een aandachtspunt aangehaald door Blumenthall-Barby en Burroughs (2012) is de groep van kwetsbare mensen, zij kunnen hun keuze niet goed duidelijk maken. Dit komt overeen met de in de literatuur gestelde vraag of kwetsbare burgers niet worden benadeeld ten opzichte van de mondige burgers. Het is een ethische overweging te zorgen dat mondigere burgers niet vaker hun zin krijgen. Maatwerk betekent dat er naar het individu wordt gekeken, met als gevolg dat op elkaar lijkende gevallen geen gelijke behandeling meer krijgen (Verwijs e.a., 2013).

Bij het aanspreken van de eigen kracht van burgers in Leiden is het in acht nemen van ethische overwegingen van belang. De overwegingen die hierbij horen zijn aangedragen door Blumenthall-Barby en Burroughs (2012). Als dit wordt vertaald naar het handelen binnen de Wmo, waarbij je burgers door middel van het geven van positieve suggesties een 'duwtje' in de goede richting geeft, let dan op de volgende ethische overwegingen, naar analogie van en gebaseerd op Blumenthall-Barby en Burroughs (2012):

Het gebruik van prikkels om burgers te motiveren:

- Het aantal en soort prikkels dat gegeven wordt om mensen te motiveren. Zo kan een teveel aan prikkels burgers belemmeren om zelf beslissingen te maken, zij worden dan een bepaalde richting op geschoven in plaats van het krijgen van een 'duwtje'. Daarnaast kan een teveel aan prikkels betekenen dat met minder hetzelfde effect kon worden bereikt, de middelen worden dan niet effectief gebruikt. Terugkomend op de resultaten van het onderzoek zouden mensen mogen worden aangespoord, dus het krijgen van een 'duwtje', maar niet worden gedwongen. De consulent moet opties bespreken met de burger en samen tot een oplossing komen.
- Het motiveren mag de meest hulpbehoevenden niet benadelen; mensen die minder hebben of minder gemotiveerd zijn mogen niet buiten de boot vallen. Belangrijk is dat iedereen kan participeren. Dus mensen die niet durven te vragen of weinig draagkracht en mogelijkheden hebben zouden niet benadeeld mogen worden. Ook binnen de Wmo ligt de nadruk op participatie in de samenleving.
- De relatie tussen de burger en de consulent mag niet verslechteren. Het is zaak dat de consulent niet als een soort 'politieagent' wordt gezien. Dan gaan mensen mogelijk gegevens verzwijgen tijdens een gesprek. Dit haakt aan op het eerder genoemde punt dat het voorkomt dat burgers hun sociale netwerk niet durven aan te spreken en deze daarom verzwijgen voor de consulent.
- De prikkels om mensen te motiveren moeten eerlijk en integer gericht zijn. Het gaat om een open gesprek waarin goed wordt geluisterd en begrip getoond wordt, de burger staat centraal en hoort mee te denken.

Het gebruik van vooraf ingesteld opties om gezondheidsgerelateerde beslissingen of gedrag te beïnvloeden:

- Het bewustzijn van mensen van het bestaan van de vooraf ingestelde opties is van belang en het is belangrijk dat het voor hen makkelijk is om hierop nee te zeggen. Zo komt ook in de resultaten naar voren dat het vragen en bieden van hulp vrijblijvend is. Daarnaast komt ook de informatievoorziening naar voren, burgers weten nu nog te weinig van de veranderingen binnen de Wmo.
- Het is belangrijk dat de opties die aan mensen worden gegeven meer opleveren dan het negatieve effecten toebrengt. De verwachte voordelen moeten zwaarder wegen dan de

verwachte negatieve effecten. Deze effecten kunnen worden opgevat als fysiek, psychisch, sociaal en financieel. Een voorbeeld vanuit het onderzoek is dat vriendschap en relaties niet ten kosten mogen gaan van de hulpvraag.

- Belangrijk is aandacht te besteden aan het feit of er onrecht of negatieve effecten zijn aangebracht aan kwetsbare groepen door de vooraf ingestelde opties en of er pogingen zijn ondernomen om deze effecten te verlichten. Dit kan betrekking hebben op burgers die geen hulp durven vragen en burgers die zich minder goed kunnen uitdrukken, zij horen hierin ondersteund te worden.

Het betekenisvol maken van dingen en invloed:

- Het gene wat wordt getoond (waar mensen betekenis aan geven) is waar en juist, in tegenstelling tot overdreven en verkeerde uitleg. Dit geldt ook voor de consultants, die heldere en eerlijke uitleg geven en verschillende alternatieven bieden als oplossing.

Het gebruik van normen en een boodschapper:

- De informatie die men krijgt over 'wat de meeste mensen doen' moet juist zijn. Ook hier komt de eerlijkheid naar voren. Toch staat in het geval van het aanspreken van eigen kracht het individu centraal, geen enkele situatie is hetzelfde en aan de hand van maatwerk wordt elk individu los van elkaar gezien.
- Van belang is het in overweging nemen van het machtsverschil tussen de boodschapper en ontvanger. De consultant is de gene die beslissingen neemt, van belang is dat er samen naar een oplossing wordt gekeken. Het risico kan zijn dat minder mondige mensen sneller meegaan met de consultant en minder voor zichzelf opkomen.

Het gebruik maken van onderbewuste signalen/herkenning:

- Het moet makkelijk zijn voor de burger om een andere richting op te gaan dan de richting die wordt voorgesteld. Uit de resultaten is gebleken dat de visie van de burger niet altijd leidend is, maar wel wordt meegenomen. Een burger kan niet alles krijgen wat die voor ogen had, maar er wordt wel op een open manier gezocht naar de beste oplossingen. Aan de andere kant kan de burger niet tot een bepaalde oplossing gedwongen worden, het moet de best passende oplossing zijn, en dit betekent dat de visie van de burger hierbij belangrijk is.

Gedrag en beslissingen beïnvloeden doordat mensen consistent willen zijn met gemaakte verplichtingen/toezeggingen en handelen om zichzelf beter te voelen (behoud van eigenwaarde)

- Eigenwaarde wordt gebruikt voor goede doeleinden en goede redenen. Ook in de resultaten is het belang van eigenwaarde belangrijk. Dit moet niet ten koste gaan door het alsmoet vragen van het sociale netwerk. Burgers kunnen zich bezwaard voelen om andere mensen te vragen om hulp, en dit kan de eigenwaarde aantasten. Hierop kan het volgende punt worden aangehaakt dat het van belang is dat burgers geen verplichting aangaan met zelfdestructieve doeleinden.

Dankwoord

Het onderzoek heeft geresulteerd in dit onderzoeksrapport: 'Eigen kracht in gemeente Leiden. Onderzoek naar de ethische grenzen van het aanspreken van de eigen kracht van burgers in Leiden', uitgevoerd door de Hogeschool Leiden in opdracht van de gemeente Leiden. Dit rapport dient als opzet voor het ontwikkelen van een kaderdocument met daarin richtlijnen die richting geven aan het handelen van Wmo-consulenten in Leiden.

In nauwe samenwerking met de gemeente Leiden is dit onderzoek opgezet. Onze dank gaat uit naar Myrthe Kamphuis, onze contactpersoon bij de gemeente. Zij was een belangrijke schakel in het proces: bij het plan van aanpak, het benaderen van de respondenten en voor praktisch en inhoudelijk overleg. Daarnaast haar collega's, die het stuk nog met een kritische blik hebben gelezen.

Verdere dank gaat uit naar de respondenten die bereid waren mee te werken aan een interview en die ervoor open stonden om hun kennis en mening te delen. Zij waren enthousiast en openhartig waardoor dit rapport een geheel kon worden met een verscheidenheid aan visies en een indruk van de Wmo-praktijk.

Dankzij de medewerking van deze mensen heeft dit onderzoeksrapport vorm gekregen en is een aanzet voor verdere discussie en een kaderdocument gegeven.

Literatuurlijst

- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Meer-Middelburg, A.G.E. van der (2007). *Basisboek interviewen. Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Groningen: Noordhoff Uitgevers bv.
- Bergen, A. van, Lucassen, A. & Verschelling, M. (2012). *Begeleiding in de Wmo in 2013. Actiepunten ter voorbereiding op een gekantelde werkwijze*. Utrecht: Movisie.
- Blumenthal-Barby, J.S. & Burroughs, H. (2012). Seeking Better Health Care Outcomes: The Ethics of Using the "Nudge". *The American Journal of Bioethics*, Vol.12, No.2, pp.1-10.
- Breedveld, P. & Moret, L. (2012). *Grenzen aan de Wmo. Onderzoek naar toepassing van inkomensgrenzen en andere financiële voorwaarden door gemeenten bij Wmo-aanvragen*. Hilversum: Stichting de Ombudsman.
- Carter, A. & Hall, W. (2012). Avoiding Selective Ethical Objections to Nudges. *American Journal of Bioethics*, Vol. 12, No.2, pp.12-14.
- Dijk, E. Van & Zeelenberg, M. (2009). De (ir)rationaliteit van de beslisser. In: W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas & H.M. Prast. (red.) *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag* (pp.25-46). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Gemeenten Oostzaan en Wormerland (2013). *Kantelen in de praktijk. Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de gekantelde Wmo-werkwijze*. Den Haag: SGBO.
- Hoeymans, N., Schellevis F.C. & Wolters, I. (2008). *Chronische ziekten en multimorbiditeit: Hoeveel mensen hebben één of meer chronische ziekten?* Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM).
- Hughes, R. (1998). Considering the vignette technique and its application to a study of drug injecting and HIV risk and safer behaviour. *Sociology of Health & Illness*. Vol.20, No.3, pp. 381-400.
- Linders, L. (2010). Meer buurtcohesie bevordert echt geen burenhulp. De valse vooronderstellingen van de Wmo. *Tijdschrift voor sociale vraagstukken*, nr. 5, pp.8-11.
- Lucht, F. van der & Polder, J.J. (2010). *Van gezond naar beter. Kernrapport van de Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2010*. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM).
- Ramakers, C. & Wijngaart, M. Van den (2005). *Persoonsgebonden budget en mantelzorg. Onderzoek naar de aard en omvang van de betaalde en onbetaalde mantelzorg*. Nijmegen: ITS.
- Rekenkamercommissie Almere (2011). *De Kanteling van de Wmo in Almere*. Almere: Gemeente Almere.
- RVZ (2010). *Zorg voor je gezondheid! Gedrag en gezondheid: de nieuwe ordening*. Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg
- Scarbecz, M. 'Nudging' your patients toward improved oral health. *The Journal of the American Dental Association*, Vol. 143, No. 8, pp.907-915.
- Stavenuiter, M., Dongen, M. Van & Toorn, J. Van den. (2012). *Kantelen in Nieuwegein. Zelfredzaamheid, ondersteuning en professionalisering in het perspectief van de compensatieplicht*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Verwijs, R. & Stavenuiter, M. (2013). *Iedereen kantelt mee. Werkzame bestanddelen van de gekantelde werkwijze in de Wmo*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- VNG^a (2010). *Kantelen in de Wmo. Handreiking voor visieontwikkeling en organisatieverandering*. Den Haag: Excelsior
- VNG^b (2010). *Het arrangement in de Wmo. Maatwerk voor de burger met een beperking*. Den Haag: Excelsior.
- VNG^c (2010). *Het Gesprek. Deel II: Praktische Handreiking*. Den Haag: Excelsior.

Internetbronnen

Mag de gemeente een hulpmiddel uit de Wmo weigeren als mijn inkomen te hoog is? |

Vraag en antwoord | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 22 augustus 2013 via:

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/vraag-en-antwoord/mag-de-gemeente-een-hulpmiddel-uit-de-wmo-weigeren-als-mijn-inkomen-te-hoog-is.html>

VNG ledenbrief. Geraadpleegd op 28 augustus 2013 via:

http://www.vng.nl/files/vng/brieven/2012/20120131_ledenbrief_baozw-u201200099.pdf

Overige bronnen

Gemeente Gouda – Bespreekpunt om te komen tot beleidskader “Gebundelde krachten” (2013).

Gemeentelijk protocol Gebruikelijke Zorg – Gemeente Leiden

Bijlage 1.

Citaten van de respondenten met betrekking tot de definitie van eigen kracht

“Als ik vanuit mijn functie spreek, dan vind ik Eigen Kracht altijd, als mensen zelf iets kunnen dan ligt het binnen de Eigen Kracht. Het is soms mijn taak, soms die van de mensen zelf om te bepalen wat kunnen ze. Uit een gesprek kan blijken dat iemand bijvoorbeeld in de buurt veel kinderen heeft wonen, die in principe het allemaal wel druk hebben en een gezin hebben maar die wel al allemaal één keer in de week langskomen. Als je vier kinderen hebt die één keer in de week langskomen vind ik het binnen de Eigen Kracht vallen dat je ze kan vragen, dat betekent niet dat ze het moeten doen, maar dat je ze kan vragen om bepaalde dingen voor je te doen. (...) En het vragen vind ik binnen de Eigen Kracht horen. Je kan mensen er niet toe dwingen. (...) Maar ik vind wel binnen de Eigen Kracht dat je het gewoon bespreekbaar maakt. (...) Ik vind ook bij de Eigen Kracht horen als mensen bijvoorbeeld drie ton op de bang hebben, en ze vragen een woningaanpassing aan. Dat ze eerst kijken: kan ik het zelf betalen”.

“Eigen Kracht vind ik dat je, dat er niet naar jou gekeken wordt van onder een paraplu van ik zorg wel voor jou, en ik weet wat goed voor jou is.(...)Nee, het is eigenlijk de welzijnsgedachte. Er is iets, en je maakt zelf uit of je er gebruik van maakt of niet. En je kunt ook, ik verwacht dat mensen in principe hun eigen problemen oplossen en hun eigen zaken oplossen. En dat ze ook bereid zijn als ze draagkrachtig zijn dat ze zelf hun sores betalen. En dat is heel erg lastig! (...) Eigen kracht is voor mij dat je, en daar mag je mensen op aanspreken, dat ze in principe hun eigen sores oplossen en recht op hulp hebben als ze het niet kunnen. Dat hoort bij mekaar voor mij. Want als je dat niet borgt, dan is het een loze kreet, en dan kan het politiek verschuiven tot het onmogelijke. Dus voor mij horen die twee dingen bij elkaar. Zodat het veiligheid kan bieden, uw eigen kracht, redt u het niet dan heeft u recht op zorg”.

“Het is wat iemand die een vraag hier komt stellen wat iemand in zijn eigen, in zichzelf maar ook in z'n omgeving heeft, of kan vinden, met eventuele ondersteuning, om tot een oplossing van een bepaald probleem te komen”.

“Datgene wat je kan, waar je toe in staat bent. En op het moment dat je daar van uit gaat, dan is het nog de vraag waar je toe in staat bent. (...) Eigen Kracht daar zit ook iets in van eigen regie of zelfregie dus dat zit meer op het vlak van wat wil ik. En dat in combinatie met Eigen Kracht, wat kan ik. (...) Dan kan je je afvragen of je kan praten over Eigen Kracht, dat je kan praten over wat kan iemand, los van de vraag wat wil ook iemand. En ik vind dat je die twee moet verbinden omdat een mens meer is dan alleen wat je fysiek kan”.

“Dat mensen zelf proberen dingen te doen, hoe kunnen we mensen zover krijgen dat hun conditie op allerlei gebieden verbetert zodat ze ook meer aan kunnen. Maar ook het durven hulp vragen”.

“Dat is dat je met al je competenties: fysiek, emotioneel sociaal, dat je in staat bent om die te realiseren in samenwerking met anderen, in plezier hebben met anderen, in actief zijn in de wereld, in jezelf te kunnen vermaken, in liefhebben, in ruzie maken, in vooral samenwonen, samenwerken en samenleven. Dat je je eigen competenties kent, en die kan je leren kennen. (...) Dus wat is Eigen Kracht, dat is gegeven nature-nurture, wat je van huis mee hebt, daarmee in de wereld staande te houden en als het even wil, gelukkig te zijn”.

“In de boekjes van de Kanteling staat heel erg dat je burgers probeert zelf te laten nadenken over wat ze, wat hun eigen oplossing is, dat ten eerste. Er zit nog een stap voor: eigenlijk is het gesprek bedoeld om burgers zelf te laten formuleren wat precies hun probleem is en dat is al heel ingewikkeld. (...)”

Eigen Kracht is eigenlijk vooral terugleggen bij die burger, zelf z'n probleem laten formuleren, zelf een oplossing laten formuleren".

Bijlage 2.

Topiclijst voor de interviews

Introductie:

De gemeente Leiden heeft behoefte aan de ontwikkeling van een kaderdocument met richtlijnen die richting geven aan het handelen van Wmo-consulenten. Uit ervaring blijkt dat er behoefte is aan meer kaders rondom het begrip Eigen Kracht bij het maken van de afweging of een cliënt al dan niet een individuele voorziening toegewezen kan krijgen. Met behulp van de resultaten van dit onderzoek zal een aanzet voor een kaderdocument worden gemaakt. De leidende vraag hierbij is: 'hoe ver mag er gegaan worden met het aanspreken van eigen kracht?'

Drie scenario's worden voorgelegd, die voor zouden kunnen komen in de praktijk. Vragen die gesteld worden hierbij: wat zou u doen in zo een situatie; hoe ver vindt u dat er gegaan mag worden; en hoe denkt u dat een collega zou handelen.

Er is geen goed of slecht. Het gaat er niet om hoe er gehandeld moet worden, dus bij een bekende situatie niet conform de oplossingen reageren. Het gaat hier puur om hoe er gedacht wordt over moeilijke kwesties. Vanuit uw eigen perspectief/functie (dus vanuit wethouder etc.)

Vragen?

Basisvragen:

- Wat is uw geboortejahr?
- Welke opleiding heeft u gevolgd?
- Kunt u uw huidige functie omschrijven?
- Hoelang bent u werkzaam in deze functie?
- Heeft u een andere functie gehad binnen de Wmo-praktijk?
- Wat verstaat u onder 'eigen kracht'?

Casus 1:

Mw. de Boer is 80 jaar en alleenstaand. Mw. heeft een scootmobiel omdat ze slecht ter been is en haar dochter doet bij haar het huishouden. Dochter is getrouwd en haar man heeft een full time baan. Dochter heeft 2 kinderen van 11 en 8 jaar en dochter is huismoeder. Via via heeft dochter gehoord dat het mogelijk is een vergoeding te krijgen voor het huishoudelijk werk dat dochter doet, dus vandaar dat zij samen met moeder een aanvraag heeft gedaan voor een Persoonsgebonden Budget.

Casus 2:

Dhr. de Bruin heeft 6 zonen, die allemaal bij hem in de buurt wonen. Met 3 zonen heeft hij ruzie, waardoor hij ze al maanden niet gesproken heeft. Sinds kort is mijnheer weduwnaar. Mijnheer is erg verdrietig en voelt zich niet in staat om iets te doen in huis. Zijn vrouw deed vroeger alles in huis en één van zijn zonen hielp met de boodschappen en deed soms wat klusjes in huis. Na het overlijden van zijn echtgenote, heeft dhr. de Bruin echter ruzie met die zoon gekregen, waardoor die zoon niet meer bij dhr. in huis komt.

Mijnheer vraagt huishoudelijke hulp aan bij de gemeente Leiden en tijdens het gesprek met een consulent, zegt hij geen hulp te durven vragen aan de zonen met wie hij nog goed om gaat, uit angst dat ook met hen het contact slechter wordt.

Casus 3:

Jan is 22 jaar, studeert bedrijfskunde en zit in een elektrische rolstoel vanwege kinderpolio. Het is Jan gelukt een aangepaste woning te vinden, waardoor hij nu zijn ouderlijk huis kan verlaten en zelfstandig kan gaan wonen. De persoonlijke verzorging is geregeld: op gezette tijden komt er

iemand van een thuiszorgorganisatie om hem met persoonlijke verzorging te helpen. Bij de gemeente klopt hij aan voor huishoudelijke verzorging. Jan heeft veel vrienden, maar volgens hem zijn die druk met studeren en werken, en Jan heeft sinds kort een vriendinnetje, waar Jan over zegt dat hij er niet van afhankelijk wil zijn, zeker omdat het nog zo pril is.

De ouders van Jan wonen in de buurt; moeder heeft ernstige rugklachten en vader werkt fulltime.

Na elke casus:

- Wat zou u doen in zo een situatie? (*niet conform de oplossingen reageren*)
- Waarom zou u op die manier handelen? Wat zijn de overwegingen?
- Hoe ver mag er, in dit geval, volgens u gegaan worden met het aanspreken van eigen kracht? (Wat zijn de grenzen volgens de respondent)
- Hoe zouden collega's (derden) volgens u reageren?
 - o Ziet u uw gedrag als anders dan dat van collega's?
 - o Hoe kunt u dit verschil verklaren?
 - o (Positie ten opzichte van anderen, zien zij hun gedrag als anders dan dat van derden?)

- Hoe zou u het vinden als u zelf in zo een situatie/die positie zat?
- Is het een herkenbare situatie voor u? Heeft u zo een situatie weleens meegemaakt?
 - o Zo ja, hoe heeft u toen gehandeld?

Zelf ervaren moeilijke gevallen

- Kunt u voorbeelden noemen van door u zelf ervaren moeilijke gevallen? Bent u bekend met moeilijke gevallen ervaren in de praktijk?
 - o Waarom was het een moeilijk geval?
 - o Hoe heeft u/is het opgelost?
 - o Wat waren daarbij uw/de overwegingen?
 - o Zou u (nu) op dezelfde manier handelen?
 - Waarom wel/niet
- Waren er andere verwachtingen/visie tussen de gemeente (consulent) en de burger? OF Merkt u dat er verschillende verwachtingen zijn tussen de gemeente (consulent) en de burger?
- In welke mate heeft het perspectief van de cliënt invloed op uw beslissing? / In welke mate moet er rekening gehouden worden met het perspectief van de cliënt? → Wat als de cliënt een andere visie/overtuiging heeft?
- Zijn er bepaalde belemmeringen in de praktijk die naar voren komen bij het nemen van een beslissing?
 - o Wat heeft u nodig om die weg te halen? (Jezelf/middelen? training?)
 - o Wordt een aanvraag anders ervaren als het gaat om twee cliënten?
 - o Hoe zou u de setting van het gesprek willen zien? (sociale netwerk erbij, daar meer op kunnen inspelen, duidelijk maken wat er wordt verwacht)

- Heeft u een idee hoe de cliënt aankijkt tegen het meer aanspreken van eigen kracht?
 - o Hoe zou u dat willen zien? In de toekomst? Moet dit veranderen?
- Heeft u een idee hoe de cliënt de Wmo-consulent ziet?
 - o Hoe zou u dat willen zien? In de toekomst? Moet dit veranderen?

In geval van mantelzorgers/cliënten ook vragen naar: (Bij laatste twee toepassen)

- Hoe denkt u dat de gemeente zal handelen?
- Hoe ver mag er, in dit geval, volgens u gegaan worden met het aanspreken van eigen kracht?
- Hoe denkt u dat derden zouden reageren?

Nog vragen/aanvullingen/opmerkingen?

Wilt u nog iets kwijt?

Eventueel vanuit eigen perspectief (cliënt rol), persoonlijke visie, ervaring en eigen mening.