

## **De Kanteling: one-stop service of toch liever niet?**

*Een overweging van Joke Regouw, oud-beleidsmedewerker bij de VNG en bestuurder bij Stichting VraagWijzer Nederland*

Tijdens het keukentafelgesprek alles in één keer regelen, dat lijkt ideaal. De burger doet één keer zijn verhaal; de gesprekspartner luistert goed en samen verkennen ze de problemen en oplossingen. En dan komt alles weer goed. Toch zijn er gemeenten – en adviseurs! – die dit helemaal niet zo'n goede werkwijze vinden. Alle stappen rond vraagverheldering en zoeken naar oplossingen zijn prima in het gesprek te doen, maar er is een grens, zeggen ze. En die ligt bij de individuele voorziening op indicatie, want dan wordt er beoordeeld. Waarom is dat eigenlijk ongewenst, vroeg ik mij af.

Waarom is het onverstandig als de gesprekspartner van een oude mevrouw die het huishouden niet meer aankan ook indiceert voor HH en de regiotaxi? Terwijl deze wel de maaltijdservice regelt en met de burens afsprekt dat die een oogje in het zeil houden. En met de mevrouw en haar dochter die ver weg woont bespreekt dat een hoge eigen bijdrage aan de orde zal zijn. Wat zou er fout kunnen gaan?

Maakt het daarbij eigenlijk uit over wat voor soort gesprekspartner we het hebben? Geldt voor een gemeentelijke consulent iets anders dan voor een maatschappelijk- of welzijnswerker? Ik vind van niet. Het gaat er om welke competenties en welke bevoegdheid de gesprekspartner heeft. Voor elke gesprekspartner geldt de eis van 'het luisterend oor' en het verre blijven van claimgedrag. Door het gesprek vóór een formele aanvraagprocedure te zetten leert de burger – hopelijk – zijn claimgedrag af. En de gesprekspartner heeft zijn oude houding – als hij van de gemeente is – van het beoordelen van aanvragen laten varen. De welzijnswerker op zijn beurt stuurt een burger niet meteen door naar de gemeente omdat de burger net als zijn buurman ook een scootmobiel wil.

De ideale gesprekspartner kan breed kijken, eigen kracht stimuleren, zaken regelen en deze ook nog eens snel realiseren. En als hij dan ook nog eens mandaat heeft om waar nodig te indiceren is de one-stop service compleet. Maar om te kunnen indiceren is op dat moment misschien wel een heel andere vaardigheid nodig. Je moet een formele aanvraag hebben gekregen of misschien wel hebben geregeld van die burger. Het verslag van het gesprek wordt daarvoor vaak gebruikt. Die aanvraag moet je beoordelen volgens de regels van wet en gemeente. Een Wmopas voor de regiotaxi kan je alleen afgeven als de burger om medische redenen geen gebruik van het gewone openbaar vervoer kan maken. Dus niet omdat het zo gemakkelijk is. En mag je wel van een welzijnswerker verlangen dat hij die medische beoordeling kan doen? Natuurlijk niet. Integendeel, een medische beoordeling mag hij zelfs niet doen. Maar dat geldt ook voor de gemeentelijke consulent. Beide zullen in het kader van een aanvraagprocedure medisch advies moeten inwinnen, ook al zijn er gemeenten die dat alleen doen als de burger tegen een afwijzing protesteert. En als voor een ervaren consulent, maar leek op medisch gebied duidelijk is dat er een bepaalde voorziening moet komen kan het misschien ook wel zonder een dergelijk formeel advies.

Het stelt hoge eisen aan de gesprekspartner: breed kijken, goed adviseren en dan ook nog formeel beoordelen. Maar het ligt wel in elkaars verlengde. Het goede advies gaat ook over eventuele individuele voorzieningen. En in het gesprek afspreken dat dat nodig is om dat vervolgens in een formele procedure te laten stranden is ook niet zo'n goed idee.

Voorop staat, dat de gesprekspartner de burger zo goed mogelijk informeert over deze beoordelingsfase: welke toewijzingsregels gelden, wat betekent het voor de eigen bijdrage, hoe zit het met een pgb etc. Juist omdat een individuele voorziening onderdeel zal zijn van een breder arrangement mag je van de gesprekspartner goede voorlichting daarover verwachten. Als hij dat niet kan of wil geven is in zijn algemeenheid sprake van een niet zo adequate rolopvatting. Ik kan me voorstellen dat er heel ingewikkelde situaties zijn met mogelijk dure woningaanpassingen en duur vervoer. Daar moet een specialist op dat terrein aan te pas komen. Dan zou een splitsing in bevoegdheden ook zinvol kunnen zijn. Maar ook dan moet de individuele situatie goed in kaart zijn gebracht. Met andere woorden: een ervaren gesprekspartner moet de overstap van gesprek naar – niet te specialistisch - beoordelen kunnen maken.

In het gros van de zaken is er daarom naar mijn idee geen bezwaar, integendeel, dat de gesprekspartner in het gesprek regelt dat alle hulp, ook die van de burens, daadwerkelijk wordt ingezet. Ik denk hierbij bijvoorbeeld aan de huishoudelijke hulp bij oudere mensen. De gemeente moet dan natuurlijk het mandaat goed regelen en steekproefsgewijze achteraf controleren.

Terug naar de vraag van het begin: one-stop service of toch liever niet. Mijn keuze is: Jazeker, one-stop service. Bespreek en regel zoveel mogelijk in het keukentafelgesprek en breng eventueel alleen een splitsing aan in moeilijke gevallen. Het gaat er om dat de burger zo snel mogelijk met eigen kracht en externe hulp verder kan. Zo wordt Het Gesprek volgens De Kanteling een effectief en efficiënt gesprek, zowel voor burgers als voor de gemeente.