

Inwoners als basis, niet de wet

# Omgekeerde toets Veldhoven

Een gezin met behoefte aan jeugdzorg kan bijvoorbeeld ook schulddienstverlening nodig hebben. Mede daarom kijkt de gemeente Veldhoven tegenwoordig naar het complete plaatje: Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

TEKST: GERBEN STOLK FOTO: GERD ALTMANN / PIXABAY

Mariëtte van Dongen kan worden beschouwd als de belichaming van de integrale aanpak die de gemeente Veldhoven sinds 2017 hanteert voor het sociale domein. Zij zegt: "Tot die tijd had ik als wethouder de voorzieningen en instrumenten van de Wmo en Participatiewet in mijn portefeuille. Niet die van de Jeugdwet dus. In de voorbereiding op mijn tweede bestuursperiode maakte ik de wens kenbaar het hele sociale domein in één hand te hebben. Ik had gemerkt dat zaken uit de drie wetten vaak veel met elkaar te maken hebben. Natuurlijk, we hebben ook enkelvoudige vragen, maar voor een groot deel, zeker bij de complexere casuïstiek, spelen er bij burgers en families altijd vraagstukken op verschillende terreinen." De gemeente besloot ook tot verweving op uitvoerend niveau. De drie clusters voor het sociaal domein, samen circa zeventig medewerkers tellend, werden onder het beheer van één managementteamlid gebracht. Van Dongen: "Ook fysiek zijn de medewerkers dicht bij elkaar gekomen." Silvie van Gansewinkel, coördinator van de clusters Wmo en Jeugdwet, vult aan: "Het nieuwe denken en handelen heeft onder meer gestalte gekregen dankzij de integrale casuïstiekbesprekingen waaraan medewerkers uit de drie clusters meedoen. Zo leren ze van elkaar. We verwachten van niemand dat hij al die verschillende

wetgevingen kan dromen, maar het is wel belangrijk dat je weet waar je bepaalde kennis kunt halen; bij welke collega's je snel een antwoord kunt krijgen op een vraag die is ontstaan tijdens een bezoek aan een inwoner. Leerzaam zijn ook de intervisiegroepen, een mix van klantmanagers die allemaal hun eigen deskundigheden hebben. *Wat kan vanuit jouw expertise helpend zijn voor deze inwoner?* Dat is een groot verschil met vroeger, toen tijdens casuïstiekbesprekingen bijvoorbeeld alleen klantmanagers Wmo bij elkaar zaten."

## Andere oplossingen

Genoemde vernieuwingen zijn vooral organisatorisch en logistiek van aard. Maar de gróóte wijziging, vertelt Van Dongen, heeft te maken met de manier waarop de gemeente Veldhoven tegenwoordig naar haar inwoners kijkt. "Op alle afdelingen voor het sociaal domein hebben we de zogeheten omgekeerde toets geïmplementeerd. We noemen het ook wel het omgekeerde werken. Dit is een methode waarbij je uitgaat van de behoefte van de inwoner. Ik weet het, het klinkt heel logisch dat je als gemeente uitgaat van de behoefte van de inwoner, maar wij hebben van oudsher de neiging gehad vooral te toetsen aan de wetten."

## 'Eén verordening voor Wmo, Jeugdwet en Participatiewet'

Ze geeft een voorbeeld. "Stel, iemand vraagt een uitkering aan. Voorheen was dan voor onze medewerker een checklist de basis. Had de inwoner voldoende vinkjes, dan kwam hij in aanmerking voor een uitkering. Maar als je de vraag andersom stelt en redeneert vanuit de bedoeling van de wet – namelijk dat mensen zelfredzaam moeten zijn en verantwoordelijkheid moeten nemen voor hun eigen leven, ook in financiële zin – dan kom je tot andere oplossingen. Nu beginnen we bij de inwoner of familie en verkennen wat precies urgent is in deze situatie. Wat ziet de inwoner zelf als zijn grootste probleem? Wat wil hij in elk geval opgelost zien?"



### VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Waar toe leidt de omgekeerde toets zoal? Silvie van Gansewinkel: "Een inwoner meldde zich met een Wmo-vraag. Hij vroeg om begeleiding, wilde zijn dagstructuur en financiën op orde krijgen. Tijdens het huisbezoek van de Wmo-medewerker bleek de vraag gaandeweg veel meer om schulddienstverlening te gaan. Na overleg met de burger heeft de Wmo-medewerker het besproken met een collega van de afdeling werk & inkomen, waar ook schulddienstverlening onder valt. Als we alleen hadden gekeken naar het Wmo-vraagstuk, zouden we jarenlang het belangrijkste probleem over het hoofd hebben gezien. Nu stond de inwoner echt centraal."

We brengen dat in kaart en toetsen het pas daarna aan de wet. Of preciezer: aan de *bedoeling* van de wet. Met het oog op de omgekeerde toets hebben we alle beleidsregels overboord gegoooid. Er is een nieuwe verordening geschreven, voor het héle sociale domein. Niet langer hebben we een verordening per wet."

### Geen trucje

Marlé Nijhuis is interim-coördinator cluster werk & inkomen. Zij zegt: "De gemeenteraad en beleidsmedewerkers hebben de verordening opgesteld in nauw overleg met de uitvoerende medewerkers. Want die zitten dagelijks bij mensen aan de keukentafel. In veel gemeenten bepalen beleidsmedewerkers wat er in de uitvoering gebeurt. Dat is in Veldhoven ondenkbaar. En wat de omgekeerde toets betreft: het is een doorlopend proces, we zijn nog dagelijks aan het bouwen. Het is geen trucje dat je eenmalig leert en waarmee je vervolgens aan het werk gaat."

Wat was de houding van de medewerkers tegenover de nieuwe manier van werken? Van Gansewinkel: "Sommigen stonden te springen. Zo van: eindelijk gaan we écht het gesprek aan met die inwoner. Anderen vonden het eng. Zij hadden jarenlang met afvinklijstjes gewerkt en dat naar de uitgangspunten van die tijd ook goed gedaan. Toen veranderde het: ga maar eens zitten op die stoel en ga maar eens luisteren naar wat die inwoner wil. Inmiddels zijn de meeste medewerkers overtuigd."



### UITNODIGING POH'S

Gemeente en eerstelijnsgezondheidszorg kunnen meer gebruikmaken van elkaars expertise. Dat zegt Mariëtte van Dongen. "Ik nodig de eerste lijn uit vaker de gemeente op te zoeken om te sparren. Wij kunnen als gemeente Veldhoven goed meedenken en zaken overnemen als mensen structureel bij de huisarts komen met klachten waaraan niet zozeer medische problematiek ten grondslag ligt. Ik denk dat het vooral praktijkondersteuners zijn die ons eerder zouden kunnen benaderen in dit soort situaties."

