

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
Groningen

Telefoon (050) 367 49 19

Bijlage(n)

Ons kenmerk HV12.2932637

Datum – 9 FEB 2012

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp Evaluatie 'verbreding van de consulentenfunctie Wmo (pilot)'

Behandeld door H. van der Meijs

E-mailadres [hans.van.der.meijs@hvd.groningen.nl](mailto:hans.van.der.meijs@hvd.groningen.nl)

Geachte heer/mevrouw,

In oktober 2010 hebben wij u geïnformeerd over de start van een pilot 'verbreding van de consulentenfunctie Wmo'.

In deze pilot staat de (individuele) voorziening niet langer centraal, maar het resultaat dat behaald dient te worden om burgers in staat te stellen zelfredzaam te blijven dan wel te blijven participeren. Nieuwe inzichten over de toepassing van de compensatieplicht hebben zich vertaald in een andere benaderingswijze (*kanteling*) in de rol en verantwoordelijkheid van de gemeente en de burger. In de pilot brengen de burger en de consulent samen in kaart wat nodig is om te kunnen participeren, wat ontbreekt en op welke mogelijkheden de burger zelf heeft om problemen het hoofd te bieden. Indien ondersteuning nodig is vanuit de gemeente dan wordt deze geboden.

#### **Aanpak en afbakening van de pilot**

In oktober 2010 zijn twee consulenten Wmo ingezet om invulling te geven aan de pilot. Het werkgebied is afgebakend tot de Zuidelijke wijken van de stad (de Wijert, Hoornse wijken, Corpus den Hoorn en Helpman). De kanteling is een omvangrijk proces; we experimenteren in deze pilot met een aantal aspecten hiervan, zijnde:

- Het huisbezoek en een andere benadering van de hulpvraag (gesprek) waarbij de volgende aspecten aan bod komen: het mobiliseren van de eigen kracht en het eigen netwerk, gezamenlijk met de burger in kaart brengen wat de ondersteuningsbehoefte is, vaststellen wat het te behalen resultaat zou moeten zijn en welke ondersteuning (compensatie) nodig is;
- relaties opbouwen en uitbreiden met organisaties, netwerken en activiteiten in de wijk.

Duidelijk is dat deze werkwijze niet alleen een verandering van de consulent vraagt, maar ook van de burger. Deze verandering heeft tijd nodig. De nieuwe werkwijze

## Evaluatie 'Verbreding van de Wmo-consulentenfunctie (pilot)'

betekent meer dan voorheen het leveren van maatwerk waarin de oplossing een combinatie kan zijn van een algemene, collectieve en/of individuele voorzieningen.

We hebben in deze evaluatie drie aandachtspunten:

- a. de mate waarin de zelfredzaamheid van de hulpvrager wordt vergroot;
- b. de betekenis van de samenwerking in de wijk;
- c. in hoeverre leidt de inzet van de consulent tot een groter gebruik van algemene en minder gebruik van individuele voorzieningen en kan inzicht worden gegeven in de kosten en opbrengsten van deze inzet.

In de begroting 2011 hebben we aangegeven ook de cliënttevredenheid (gelijkblijvend of verbeterd) te betrekken in de evaluatie. De cliënttevredenheid wordt getoetst in het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek van het SGBO, dat in het voorjaar 2012 wordt uitgevoerd over 2011.

### Bevindingen

In deze paragraaf bespreken we de bevindingen van de consulenten op genoemde aandachtspunten.

#### *a. De mate waarin de zelfredzaamheid van de hulpvrager wordt vergroot*

In de gesprekken met de hulpvrager wordt duidelijk dat zij op verschillende wijze komen tot een hulpvraag.

Denken een vanzelfsprekend recht te hebben: de hulpvrager vraagt een voorziening aan omdat een ander heeft gezegd dat daar recht op bestaat, zonder zich daarbij af te vragen of het probleem zelf opgelost kan worden, eventueel met hulp van de omgeving.

Verwijzing woningcorporaties en andere hulporganisaties: woningcorporaties en andere hulporganisaties gaan snel over tot een verwijzing van de hulpvrager naar een mogelijke individuele voorziening waarbij weinig aandacht is voor de eigen mogelijkheden van de burger en het ondersteunen daarin door de betreffende organisaties.

Vraagverlegenheid: de hulpvrager vindt het moeilijk anderen om hulp te vragen, vaak betreft dit ook de eigen kinderen.

Onbekendheid met de mogelijkheden in de eigen wijk/buurt: de hulpvrager zou wellicht in actie willen komen maar weet niet hoe en is nog niet altijd bekend met de wijk en de mogelijke informatie en hulp die verkregen kan worden.

In deze pilot heeft bij elke nieuwe aanvraag een huisbezoek plaats gevonden; niet alleen bij complexe aanvragen waar voorheen ook een huisbezoek werd afgelegd. In dit huisbezoek is de werkelijke situatie in beeld gebracht met als doel beter maatwerk te kunnen leveren (verhaal + beeld). Bekeken is wat betrokkene zelf kan of met behulp van het aanwezige netwerk of door professionals kan worden gedaan. Dit is een belangrijke andere benaderingswijze dan voorheen. In de pilot blijkt dat burgers veelal bereid zijn na te denken over de eigen rol en mogelijkheden. Dit kost vaak enige tijd, zowel tijdens het gesprek als daarna. Soms is, in overleg met de consulent, eerst door de hulpvrager zelf stappen ondernomen om vervolgens gezamenlijk te constateren wat de ondersteuning moet zijn.

## Evaluatie 'Verbreding van de Wmo-consulentenfunctie (pilot)'

### ***b. De betekenis van de samenwerking in de wijk***

De pilot is afgebakend tot de Zuidelijke wijken van Groningen: de Wijert, Hoornse wijken, Corpus den Hoorn en Helpman. De reden om in deze wijken te starten is dat aldaar de ontwikkeling van het formele en informele netwerk (infrastructuur) in het kader van de uitvoeringsprogramma's Zorgen voor Morgen en Vitale Buurten voorop loopt ten opzichte van de andere wijken. Hier zijn de drie welzijnsorganisaties Stiel, Humanitas en de MJD ook gestart met de vormgeving van de verdere samenwerking onder de benaming 'Buurtwelzijn'.

Er bestaan een aantal overlegvormen van organisaties in de wijk. Het blijkt voor de consulent informatief en effectief om incidenteel aansluiting te zoeken bij een dergelijk overleg in de wijk. Vaste contactpersonen in de wijk leveren korte lijnen op; door rechtstreeks contact of een warme doorverwijzing tussen buurtwerker en de consulent kan een probleem snel opgepakt en afgehandeld worden.

### ***c. In hoeverre leidt de inzet van de consulent tot een groter gebruik van algemene en minder gebruik van individuele voorzieningen en kan inzicht worden gegeven in de kosten en opbrengsten van deze inzet.***

In deze pilot is het van belang inzicht te krijgen in de meerwaarde van de verbreding in de benaderingswijze van de hulpvrager door de consulent in de eigen omgeving.

#### *Inzet*

In het tijdsverloop van de pilot is er logischerwijs sprake van een ontwikkeling in de gespreksvoering en kennis van de wijk. De invoering van de eigen bijdrage per 1 juli 2011 was hierin ook een belangrijke verandering; door de eigen bijdrage wordt de hulpvrager meer geprikkeld om na te denken over de eigen mogelijkheden, eventueel met behulp van het sociale netwerk, om een probleem aan te pakken en op te lossen.

De benaderingswijze van de hulpvrager in de pilot vraagt meer tijd van de consulent. De extra inzet vindt plaats door meer huisbezoeken (nieuwe aanvragen), casemanagement (afstemming, meedenken en nazorg) en inzet t.b.v. het netwerk in de wijk. Onze verwachting is dat deze tijdsinzet grotendeels zal worden terugverdiend doordat enerzijds de hulpvrager beter zicht heeft gekregen op de mogelijkheden van het sociale netwerk en de (algemene) voorzieningen in de wijk en anderzijds de consulent bij een vervolghulpvraag sneller kan handelen c.q. anticiperen.

#### *Opbrengst*

We hebben met deze pilot meer zicht willen krijgen op de zelfredzaamheid van de hulpvrager, de betekenis van de samenwerking in de wijk en of de inzet van de consulent leidt tot een groter gebruik van algemene voorzieningen en minder gebruik van individuele voorzieningen.

Uit de pilot blijkt dat de inzet van de consulent zich vertaalt in een beter beeld en eigen inzet van de hulpvrager. Veel hulpvragers blijken in staat om in ieder geval een deel van hun "vragen" zelf of met de omgeving op te lossen. Er ontstaat vaker een gecombineerde aanpak waarbij zowel de hulpvrager als de consulent een aandeel heeft in het resultaat van de oplossing (arrangement).

## Evaluatie 'Verbreding van de Wmo-consulentenfunctie (pilot)'

Het gesprek is voor sommige cliënten een "eyeopener" om ook op een andere wijze te kijken naar de eigen hulpvraag en mogelijke oplossingen. In het gesprek met de hulpvrager komen ook vaak andere problemen aan de orde; dit kan specifiek of meer van algemene aard zijn en spelen in de huidige situatie of meer toekomstgericht.

Het blijkt lastig deze positieve signalen te kwantificeren naar een effectieve opbrengst van deze nieuwe benaderingswijze. Kijken we naar de 97 hulpvragen die consulenten van de pilot hebben behandeld dan blijkt dat in het gesprek met de consulent 31 keer de hulpvrager zelf geheel of gedeeltelijk een bijdrage levert aan de oplossing van het probleem door gebruik te maken van het informele netwerk, door zelf hulpmiddelen aan te schaffen of kleine woningaanpassingen te realiseren. In percentage is dit 32% van de hulpvragen. Onze inschatting is dat dit percentage voorheen lager was dan 5%.

### **Conclusie**

We hebben met deze pilot ingezet op een aanpak waarbij in eerste instantie zoveel mogelijk inzicht wordt verkregen in de situatie van de hulpvrager om vast te stellen wat nodig is. Vervolgens wordt onderzocht wat de hulpvrager zelf kan doen en welke ondersteuning daarnaast nodig is.

Uit de pilot blijkt dat de inzet van de consulent zich vertaalt in een beter beeld en eigen inzet van de hulpvrager. Ook andere problemen, dan de specifieke hulpvraag, komen tijdens het gesprek aan de orde en worden zonnodig opgepakt. Daarbij levert de samenwerking met wijkorganisaties korte lijnen en snelle acties op, waarbij niet alleen op individueel niveau maar ook op wijkniveau zaken worden ingebracht en aangepakt. Het gesprek is voor sommige cliënten een "eyeopener" om ook op een andere wijze te kijken naar de hulpvraag en mogelijke oplossingen. Veel hulpvragers blijken in staat om in ieder geval een deel van hun "vragen" zelf of met de omgeving op te lossen. Kortom, de aanpak leidt voor de hulpvrager tot beter maatwerk, meer betrokkenheid in de wijk en zelfregie van het leven.

De gewijzigde benaderingswijze voor nieuwe aanvragen lijkt te leiden tot een effectievere inzet van het verstrekkingenbudget. Bij het rekeningsresultaat 2011 zullen wij uw raad hierover nader informeren. Daartegenover is extra inzet van de consulent noodzakelijk. De extra inzet, huisbezoek bij eerste aanvraag, kan binnen het huidige uitvoeringsbudget worden opgevangen.

Uit de afstemming met de adviesraden komt, naast instemming op de ingezette werkwijze, waarbij vooral de ketensamenwerking in de wijk voor burgers als een pré wordt gezien, vooral ook het verzoek naar voren om de resultaten te blijven monitoren. Hierbij wordt specifiek gevraagd om in te gaan op de invalshoek vanuit de burger of groepen burgers (ouderen).

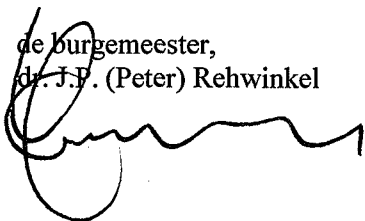
Wij vinden het belangrijk dat de benaderingswijze in deze pilot wordt doorgezet. Wij hebben besloten dat ook de andere consulenten de gekantelde gesprekken gaan voeren aan de keukentafel en de wijk in gaan om in samenwerking met ketenpartners de ondersteuning te organiseren.

## Evaluatie 'Verbreiding van de Wmo-consulentenfunctie (pilot)'

Wij sluiten aan op de ontwikkelingen van het wijkgericht werken, het proces van de drie decentralisaties (AWBZ, Jeugdzorg en Wet werken naar vermogen). Wij organiseren daarom in samenwerking met de partners in het maatschappelijke middenveld een aanpak in de wijk c.q. stadsdeel waarbij een burger met een dringende hulpvraag (of hulpvragen), die meerdere leefgebieden kunnen betreffen, snel en adequaat wordt geholpen. Dit zal eveneens aan de orde komen in het meerjarenprogramma Wmo dat binnenkort aan u wordt voorgelegd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,  
drs. M.A. (Maarten) Ruys

