

Rondetafelgesprek over 'eerste contact met gemeente'

Elk keukentafelgesprek (en dat biedt kansen)



Wie is wie tijdens het rondetafelgesprek?

Van links naar rechts:

Wypke Zuidweg is projectleider bij Stichting Volte.

Annelies Kooiman is senior adviseur bij Movisie.

Liesbeth van Eijndhoven is beleidsmedewerker bij Patiëntenfederatie Nederland.

Linda Stomphorst is adviseur bij MIND.

Bob van der Meijden is senior adviseur Wmo bij de VNG.

Harriët Hollander is mantelzorgster.

Leanne Beukers is cliëntenondersteuner bij MEE Amsterdam en lid van de Adviesraad sociaal domein in Weesp.

Cor Langedijk is programmamanager bij 'Zorg Verandert'.

Marijke Hempenius is beleidsmedewerker bij Ieder(in).

Marja Pol is coördinator Loket Wijk bij Stichting Binding.

Dineke Kodde is voorzitter cliëntenraad, lid Wmo-raad Zwijndrecht en landelijk bestuurslid van Naar-Keuze.

Petra van der Horst is programmamanager Avl (Aandacht voor Iedereen).

is anders



FOTO: STAN VERHAAG

Hoe gaat het met het keukentafelgesprek? Elf kenners spraken erover in Utrecht. 'Ik voorspel dat mensen steeds meer zelf met een oplossing gaan komen.'

'Het keukentafelgesprek staat voor zorgvuldig onderzoek naar de problemen van iemand op het gebied van zijn zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie en naar het samen zoeken van een oplossing daarvoor.' Met deze woorden introduceerde staatssecretaris Clémence Ross-van Dorp in 2010 het keukentafelgesprek in Nederland. Inmiddels weten heel veel mensen wat er met 'keukentafelgesprek' bedoeld wordt en heeft menig(een) (als cliënt, verwante, cliëntondersteuner of gespreksvoerder) zelf te maken gehad met dit – zoals Movisie het omschrijft – 'eerste contact tussen mensen met een ondersteuningsvraag en de gemeente'. Komt de doelstelling uit de verf? Lukt het om 'de vraag achter de vraag' te achterhalen? Om samen beslissingen te nemen over passende zorg en ondersteuning? Maatwerk te realiseren? En de kracht van burgers aan te spreken?

In juli werd in Utrecht een rondetafelgesprek georganiseerd door het programma AVI (Aandacht voor Iedereen) en de samenwerkende koepels MIND, Ieder(in) en Patiëntenfederatie Nederland. Drie vragen stonden centraal: 1) Hoe staat het keukentafelgesprek ervoor? 2) Wat werkt in het keukentafelgesprek? 3) En waar mag een tandje bij? Petra van der Horst, programmamanager AVI, leidde het gesprek; Wmo Magazine luisterde met gespiste oren mee.

1) Hoe staat het keukentafelgesprek ervoor?

Steeds meer gewicht gekregen

Bob van der Meijden (VNG) heeft de indruk dat er met name in de beginperiode enthousiasme was over het fenomeen keukentafelgesprek, zowel bij cliënten, de Tweede Kamer als in de media. Het keukentafelgesprek leek hét antwoord te zijn op de verfoeide fenomenen 'loketbeoordelingen' en 'claimcultuur'. Het enthousiasme over het keukentafelgesprek duurde een jaar of vier, maar heeft inmiddels – in Van der Meijdens ogen – plaatsgemaakt voor angst bij cliënten. 'Menig(een) ziet het keukentafelgesprek als bedreigend, als iets waar je hulpverleners voor moet meenemen. Tegelijkertijd voelt degene die het keukentafelgesprek voert zich minder gesteund door protocollen, want het idee is nu juist dat die worden afgeschaft.'

Hoe het ook gesteld is met de reputatie van het keukentafelgesprek, feit is volgens Leanne Beukers dat het keukentafelgesprek



Annelies Kooiman: 'Ik zie soms gespreksvoerders aan het werk van wie ik denk: Jij gaat het nooit onder de knie krijgen.'

in de loop der jaren steeds meer gewicht heeft gekregen, simpelweg omdat steeds meer voorzieningen naar gemeenten zijn overgeheveld. 'Het keukentafelgesprek heeft steeds meer raakvlakken gekregen met steeds meer levensgebieden.'

De basis van het keukentafelgesprek staat, wat Annelies Kooiman betreft: 'De vorm is helder, het is duidelijk welke mensen het keukentafelgesprek voeren, en de systemen waarin gegevens worden geregistreerd, functioneren naar behoren. Kortom: het systeem is ingericht.'

Cor Langedijk worstelt met de vraag hoe het gaat met het keukentafelgesprek. 'Maar juist in die worsteling zit het antwoord,' voegt hij eraan toe. 'Want blijktbaar is het keukentafelgesprek dus geen bron van ellende.'

Grote verschillen

En toch. Het ene keukentafelgesprek is het andere niet. Die conclusie mag getrokken worden als we de meningen beluisteren van de deelnemers aan de rondetafel. 'Vergelijken is lastig,' zegt bijvoorbeeld Marijke Hempenius, 'want de ene gemeente laat de regels los en vindt samen met de burger een adequate oplossing,

terwijl de andere gemeente nog altijd sterk gericht is op wat er allemaal niet kan qua oplossingen.'

Als mantelzorger weet Harriët Hollander dat de verschillen tussen keukentafelgesprekken groot kunnen zijn. Zij maakte er verschillende mee in één en dezelfde gemeente. Aanvankelijk hadden Hollander en haar schoonmoeder alleen maar plezierige keukentafelgesprekken. Maar toen zat er aan de andere kant van de tafel opeens een vrouw die direct haar klappers tevoorschijn haalde en voortdurend wilde weten of een bepaalde oplossing Wmo of WLZ was. 'Maar als alles in een pgb wordt ondergebracht,' wierp Hollander tegen, 'dan loopt mijn schoonmoeder 20.000 euro per jaar mis.' Dat boeide de gespreksvoester niet in het minst.

Wet- en regelgeving helpt inderdaad niet mee bij het keukentafelgesprek, vindt ook Marja Pol: 'Voor de gemeente is het goedkoper als zoveel mogelijk ondersteuning bij de WLZ wordt ondergebracht. Maar in de WLZ wordt geen maatwerk geleverd, en de Wmo is een riantere regel. Wetten en regels zouden beter op elkaar moeten aansluiten. Bij alle grensvlakken tussen wetten ontstaan problemen.'

Heel knap wat zij doen

Zo gaat het rondetafelgesprek al snel over degene die tijdens het keukentafelgesprek 'aan de andere kant van de tafel' zit. Dineke Kodde meent dat er nog 'een hele hoop' kan gebeuren aan de competenties van gespreksvoerders. 'Ze bakenen iemands hulpvraag al snel af met hulpmiddelen en te makkelijke oplossingen.' Als voorbeeld noemt ze de vrouw die niet meer zelfstandig kon koken. Met welke oplossing kwam de gespreksvoerder? Tafeltje-dek-je! 'Maar die oplossing werkt participatie juist tegen, en daarmee iemands kwaliteit van leven. Met "tafeltje-dek-je" krijgt iemand niet de gelegenheid om vaardigheden aan te leren, hoeft iemand geen boodschappen te doen en komt dus niet buiten de deur. Zo perk je iemands sociale leven juist in.' Liesbeth van Eijndhoven vertaalt deze anekdote in een oproep aan mensen met een beperking: 'De voorbereiding op een keukentafelgesprek is van belang om beter maatwerk te kunnen leveren.'

Er is iets wat een goed keukentafelgesprek bemoeilijkt, zegt Marja Pol, en dan met name voor de gespreksvoerder: er zijn de afgelopen jaren allerlei kwetsbare groepen toegevoegd aan de verantwoordelijkheid die gemeenten hebben. Denk alleen maar aan de jongeren die in de problemen komen omdat hun ouders in een vechtscheiding belanden.

Annelies Kooiman herkent de complexiteit die het keukentafelgesprek vaak met zich meebrengt en de expertise die je als gespreksvoerder nodig hebt. 'Ik vind het heel knap wat zij doen.' Maar ze is ook kritisch: 'Ik zie soms gespreksvoerders aan het werk van wie ik denk: "Jij gaat het nooit onder de knie krijgen." En ik weet uit verhalen die ik zelf heb gehoord, dat het dan soms gaat over een kleine vraag. Breed uitvragen schiet dan zijn doel voorbij.' Kooiman kent ook gemeenten waar de gespreksvoerders strak in de tijd worden ingepland, los van de persoon en de hulpvraag die er gesteld wordt. 'In zulke gemeenten is een enorme productiedruk, je zit als gespreksvoerder gejaagd in het gesprek. En dan wordt de indicatie ook nog bepaald aan de hand van een

matrix die op tafel ligt. Kijk, handvatten vind ik prima, maar ze mogen niet leidend zijn.'

Geen gelijkheid

Onderschat ook niet het verschil in positie tussen de burger enerzijds en anderzijds degene die tijdens het keukentafelgesprek de gemeente vertegenwoordigt, waarschuwt Annelies Kooiman. 'De cliënt heeft vóór het keukentafelgesprek vaak geen idee wat er gaat gebeuren,' zegt ze. 'De gemeente is bij voorbaat in de lead.' Linda Stomphorst voegt eraan toe dat het lastig is voor zowel de gespreksvoerder als de cliënt dat de gespreksvoerder geacht wordt naast de burger te staan en tegelijkertijd over hem of haar moet beslissen. 'Dat levert een spanningsveld op en daarin zijn we nog steeds aan het zoeken,' aldus Stomphorst. Volgens Marja Pol biedt dat spanningsveld ook kansen, juist omdat verschillende functies samenvallen. Linda Stomphorst vindt dat de rechtspositie van de cliënt meer aandacht verdient. 'In theorie is het allemaal geregeld, maar klachtenprocedures zijn vaak ondoorzichtig. Bovendien zijn cliënten soms bang dat ze hun relatie met de gemeente verliezen als ze gaan klagen. Ik zou het een goed idee vinden als gemeenten bezwaren van hun burgers meer als een kans zien om besluiten te heroverwegen. Daar is te weinig aandacht voor geweest.'

Petra van der Horst werpt de vraag op of gelijkheid eigenlijk wel bestaat: 'Als de ene partij een besluit neemt over de andere, dan

is er toch per definitie geen sprake van gelijkheid?' Bob van der Meijden vindt dat een terechte vraag – en ziet een lastig dilemma: 'Enerzijds willen we allemaal dat de gespreksvoerder grote handelingsruimte heeft, maar anderzijds vinden we het vervelend dat de ene gespreksvoerder anders is dan de andere. 'In het vroegere systeem was er überhaupt geen verschil tussen gespreksvoerders. Nu de persoonlijkheid van de gespreksvoerder juist wél belangrijk is, brengt dat automatisch het risico met zich mee dat de cliënt de gespreksvoerder niet helemaal goed begrijpt. Laat ik het scherp formuleren: hoe minder bureaucratie, hoe groter het gevoel van willekeur. Als cliënt word je nu minder goed beschermd tegen hoe de pet van de gespreksvoerder staat.' Marja Pol: 'Daarom is het heel belangrijk dat gespreksvoerders onderling casuïstiek bespreken en hun rapportage onderling toetsen en dit ook melden aan cliënten, zodat die niet het gevoel hebben alleen van deze consulent afhankelijk te zijn.'

Hoe complexer, hoe wankeler

Het rondetafelgesprek gaat natuurlijk ook over de groep burgers die met forse beperkingen te maken hebben; de meest kwetsbare burgers dus. Cor Langedijk verwoordt het zo: 'Sinds de decentralisaties zorgen mensen méér voor hun eigen oplossingen als ze een hulpvraag hebben, maar zoals altijd is er één uitzondering: dat is de groep mensen met complexe problemen.' Liesbeth van Eijndhoven haalt de beleidsrapportage 'Mijn kwaliteit van leven'



Cor Langedijk: 'Ouderen sorteren al veel meer voor op hun ouder-woorden dan tien jaar geleden.'

Harriët Hollander: ‘Vraag ook: “Waar wordt u blij van? Wat zou u helpen om de dag prettig door te komen?”’

aan: ‘De impact van sociale contacten op de kwaliteit van leven blijkt groot te zijn. Als je vangnet wankelt, is dat voor iemand met complexe problemen echt moeilijk. Sociale aspecten worden in die zin onderschat.’

Wypke Zuidweg wijst op het voorbeeld van de gemeente Leusden, waar het keukentafelgesprek sterk gericht is op het nemen van eigen regie. ‘Maar er is ook steeds meer acceptatie dat er een groep is voor wie eigen regie te hoog gegrepen is. Voor deze groep is een keukentafelgesprek niet de oplossing.’ Er is inderdaad een groep mensen die niet in één uur of in één gesprek doorgrond kunnen worden, bevestigt Leanne Beukers: ‘Deze mensen kunnen hun situatie en hun toekomst niet goed overzien. Het is fijn als iemand hen kan ondersteunen, en dat pleit dus voor goede cliëntonder-

steuning.’ Dineke Kodde wijst erop dat bij cliënten met een LVB- of GGZ-achtergrond te snel wordt gedacht: ‘Jij komt er wel met één of twee uurtjes begeleiding in de week.’ Maar juist deze groepen gaan hier vervolgens gigantisch de mist in, meent Kodde. ‘Met maar twee uurtjes hulp kun je er op wachten dat deze groep mensen in de problemen komt.’ ‘Neem de expertise mee,’ adviseert Marja Pol. ‘Binnen wijkteams zijn de verschillende specialisaties aanwezig en dit zijn professionals die thuis zijn in al die verschillende achtergronden van mensen.’

Marijke Hempenius constateert dat makkelijke zorgvragen doorgaans wel op de juiste plek terechtkomen, maar wie levenslang en levensbreed iets nodig heeft, die komt vaak niet op de goede plek terecht.



Dineke Kodde: ‘Met “tafeltje-dek-je” perk je iemands sociale leven juist in.’

2) Wat werkt in het keukentafelgesprek?

Meer dan een momentopname

De tweede vraag tijdens het rondetafelgesprek is wat de succesfactoren zijn van het keukentafelgesprek. Wat werkt? Wypke Zuidweg vindt dat het keukentafelgesprek geen momentopname zou moeten zijn, maar een proces. ‘In Utrecht Overvecht krijgen we vooraf informatie over iemands medisch-psychisch-sociale achtergrond,’ vertelt ze. ‘Maar vaak spelen er zo veel factoren mee in iemands leven dat je voortdurend in de gaten moet blijven houden of de omstandigheden niet veranderen. Dat vergt méér dan een goed keukentafelgesprek. Het vergt een goede relatie en vertrouwen in systemen.’ Zuidweg verklapt dat haar organisatie in Utrecht Overvecht tegenwoordig meer energie steekt in het vervolg op het keukentafelgesprek dan in het keukentafelgesprek zelf. ‘De cruciale vraag is: hoe organiseer je de ondersteuning ná het keukentafelgesprek? Het keukentafelgesprek an sich leidt te vaak tot aanbodgerichte ondersteuning.’

Ook in de GGZ herkennen ze het grillige verloop van iemands ziektebeeld en beperkingen, zegt Linda Stomphorst. ‘Wat een gespreksvoerder dan enorm kan helpen, is als hij of zij bekend is met zelfregiecentra en herstelacademies. Dat zijn waardevolle instrumenten voor een gemeente om in te zetten, bijvoorbeeld als iemand een terugval heeft en lotgenotencontact niet voldoende is. Zorg dat je zulke mogelijkheden in beeld hebt en benut ze,’ adviseert Stomphorst aan gemeenten en gespreksvoerders.

Dineke Kodde spreekt de wens uit dat consulenten degene met wie ze het keukentafelgesprek voeren ‘breed’ kennen. ‘Bovenaan

mijn wensenlijstje staat dat er naast de cliënt iemand staat die levensbreed en onafhankelijk meedenkt en -kijkt. Ik weet dat staatssecretaris Van Rijn dat ook ziet zitten. Ik heb zelf die rol wel eens vervuld en dat leverde meteen een beter keukentafelgesprek op, want ik kon aanvullen wat de cliënt weglief. Een voorwaarde is wel dat je van tevoren iemands situatie en wensen goed bespreekt. Ik pleit er dus voor de cliëntondersteuner veel meer in te zetten. Als die dat levenslang kan doen, zou dat geweldig zijn. Het mag voor mijn part ook een casemanager zijn.'

Goede vragen

Wanneer pakt het keukentafelgesprek goed uit? 'Als de gespreksvoerder echt nieuwsgierig is,' meent Cor Langedijk. 'Hij of zij moet gelijkwaardig zijn, niet vooringenomen. En ook doorvragen is belangrijk. Oprechte nieuwsgierigheid is cruciaal voor een goed keukentafelgesprek.' Annelies Kooiman wijst op de bekende presentietheorie van Andries Baart: als professional moet je streven naar 'er zijn met' en 'er zijn voor' degene die aangewezen is op hulp en steun. Dat doe je door aan te sluiten bij en af te stemmen op de leefwereld en levensloop van de ander. Presentie bevordert dat de ander het beste van zijn of haar mogelijkheden kan laten zien.

Leanne Beukers: 'Niet-claimgericht communiceren is ook heel belangrijk. Vraag dus altijd: "Wat zijn uw krachten en wat zijn uw minder sterke kanten?" Dat moet je goed kunnen analyseren.' Harriët Hollander: 'Vraag ook: "Waar wordt u blij van? Wat zou u helpen om de dag prettig door te komen? Dat zijn goede vragen tijdens een keukentafelgesprek.' Linda Stomphorst: 'Realiseer je dat de hulpvraag bij mensen vaak al heel hoog zit. Begin dus niet meteen over "eigen kracht" en "wat kan de buurman betekenen?"' Liesbeth van Eijndhoven is fan van de vraag: 'Waar krijgt u energie van?' En wees ook alert op dingen die juist veel energie kosten, adviseert ze. 'Dus als iemand vertelt dat het schoonmaken van de keuken veel kracht kost, moet je als gespreksvoerder niet concluderen dat deze cliënt dus geen huishoudelijke hulp nodig heeft. Nee, dan heb je als gespreksvoerder boven tafel gekregen wat energie vreet. Dan ben je al een heel eind.'

Wypke Zuidweg: 'In Overvecht vragen we de cliënt een cijfer te geven: "Hoe ervaart u uw gezondheid op de schaal van 1 tot 10?" En vervolgens vraag je of dat cijfer wellicht te verbeteren is, en hoe dan. Zo blijf je weg van een gesprek over voorzieningen en praat je bovendien over hoe iemand zijn gezondheid ervaart in plaats van hoe die is.'

Marja Pol constateert dat mensen met wie een keukentafelgesprek wordt gevoerd vaak worstelen met financiële problemen. 'Mijn ervaring is dat een keukentafelgesprek dan eigenlijk geen zin heeft, want tot die financiële problemen zijn opgelost, kun je niks. Dat vreet alle energie van mensen.' Marijke Hempenius ziet een gevaar in die aanpak, want het keukentafelgesprek was toch juist bedoeld om integraal naar iemands situatie te kijken? 'Het zou jammer zijn dat er vanwege financiële problemen weer eerst naar loketten wordt doorverwezen. Dat is toch het tegenovergestelde van integraal?' Petra van der Horst denkt dat het ene het andere niet uitsluit: 'Je moet eerst oplossen wat al het andere verstoort.' Wypke Zuidweg



Leanne Beukers: 'Het keukentafelgesprek heeft steeds meer raakvlakken gekregen met steeds meer levensgebieden.'

kent een proef waar schulden van cliënten eerst worden afgelost. Het effect is dat de zorgkosten dalen die je als gemeente kwijt bent aan de betreffende burger: 'Vijftienduizend euro aflossen blijkt dan goedkoper te zijn dan iemands zorgkosten te moeten betalen.'

3) Waar mag een tandje bij?

Vergroot de vrijerelruimte

Op de vraag 'Waar mag een tandje bij?' geeft Leanne Beukers een antwoord dat de andere deelnemers aan het rondetafelgesprek aanspreekt. Ze pleit voor een groter mandaat voor professionals om adequate oplossingen te zoeken – die ook nog eens goedkoper zijn. Dat vergt lef en er is ruimte voor nodig. 'De vrijerelruimte moet vergroot worden,' stelt Beukers.

Daarvan zijn al diverse voorbeelden, zo blijkt. In Utrecht zijn diverse experimenten gaande met als motto's regelvrijheid en 'we doen wat de cliënt wil', zegt Wypke Zuidweg. 'We mogen meer vertrouwen hebben in burgers,' stelt ze. 'Een bekend voorbeeld is die wethouder in Nieuwegein die inging op de suggestie van een moeder dat de gemeente een auto voor haar zou betalen, zodat ze voortaan zelf haar vier kinderen naar school kon brengen. Scheelde de gemeente twintigduizend euro.' (Het Instituut voor Publieke Waarden is een bekende voorvechter van deze manier van redeneren en spenderen.) Annelies Kooiman noemt de vijf steden die experimenteren met een grotere vrijerelruimte: om de effectiviteit van wijkteams te vergroten zijn in het najaar van 2016 binnen de City Deal Inclusieve Stad vernieuwende experimenten gestart in vijf wijken in Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Utrecht en Zaanstad. Het doel is systeeminnovaties door te voeren op het niveau van het Rijk, gemeenten en andere partijen in het sociaal domein.

En ook dat is nog niet alles. Er zijn gemeenten die een speciaal budget geven aan sociale wijkteams voor het bieden van snelle



Linda Stomphorst: 'Gemeenten zouden bezwaren van hun burgers meer als een kans mogen zien om besluiten te heroverwegen.'

oplossingen in nood of in situaties waar geen andere oplossing voorhanden is binnen het sociaal domein, zoals Amsterdam en Weesp. 'Dat budget wordt bijvoorbeeld gebruikt om twee maanden huur vooruit te kunnen betalen van mensen voor wie (vanwege financiële problemen) huisuitzetting dreigt,' weet Leanne Beukers. 'Het is wel lastig om te bepalen bij wie je wel en geen beroep doet op zo'n fonds,' meent Marja Pol. 'Je wilt anderen niet benadelen. Een gevoel van onrechtvaardigheid ligt op de loer.' Linda Stomphorst beaamt dat dit een van de morele dilemma's is waarmee je als professional te maken hebt. Tegelijkertijd vraagt het van de burger vertrouwen in de professional, want 'constant klagen over het sociale wijkteam maakt dat mensen minder vertrouwen hebben in zo'n team.'

Over regelvrijheid en vertrouwen gesproken. Bob van der Meijden bespeurt een mechanisme: als ambtenaren bang zijn dat ze niet

gesteund worden door hun wethouder, dan worden ze voorzichtiger. 'Als VNG hebben we hierover regelmatig discussies met wethouders. Ons devies richting wethouders luidt: Stimuleer ambtenaren om de vrije ruimte te benutten! Geef hen jullie vertrouwen!' En het mooie, vult Annelies Kooiman aan, is dat die ambtenaren dan minder geld uitgeven dan wanneer ze zich aan allerlei protocollen houden. 'In Zaltbommel mag het geld dat bezuinigd wordt opnieuw worden uitgegeven.'

Ervaringsdeskundigheid: goed idee?

Annelies Kooiman pleit voor het nemen van goede beslissingen: 'Professionals doen veel aan casusoverleg, maar tijdens zo'n sessie worden geen gezamenlijke besluiten genomen. Dat is jammer, want als puntje bij paaltje komt, vaar je nog steeds op je eigen oordeel en intuïtie.'

‘Betekent dit dat het cliëntenperspectief moet kunnen worden meegenomen in besluiten?’ vraagt Petra van der Horst zich hardop af. ‘Zou je er bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen bij moeten betrekken?’ Marijke Hempenius ziet dat helemaal zitten: ‘In het VN-verdrag voor personen met een handicap staat dat je hen moet betrekken als je besluiten over hen neemt. En als je uitgaat van wat mensen zelf willen, dan levert dat betrekken ook oplossingen op. In Rotterdam werden allerlei verschillende contracten afgesloten met aanbieders van leerlingenvervoer. Totdat iemand zei: “Laten we nu eens de wensen van mensen als uitgangspunt nemen.” Die aanpak vormt daar nu de basis voor de zorginkoop. Dat mag navolging krijgen.’ Linda Stomphorst is het daarmee eens, maar plaatst een kanttekening – en realiseert zich dat die wellicht verrassend is voor iemand die werkzaam is in de cliëntenbelangenbehartiging. ‘Morele oordeelsvorming wordt steeds belangrijker. Maar ervaringsdeskundigheid dreigt een hype te worden en dat heeft als risico dat de inzet van ervaringsdeskundigheid iets voor de Bühne wordt. Denk goed na wanneer je het wel en niet inzet. Ik denk dat je niet bij elk dilemma cliënten moet betrekken. Er is ook nog zoiets als je professionele attitude. Vraag je af waar ervaringsdeskundigheid meerwaarde heeft. Het moet geen format worden.’

Conclusie: ‘We doen dingen anders’

Tijd om conclusies te trekken. Het keukentafelgesprek is uitgegroeid tot hét symbool voor een andere aanpak in het sociaal domein. Bob van der Meijden constateert dat we sinds de introductie van de Wmo een aantal dingen met zijn allen anders doen. ‘We beginnen bij iemands situatie, niet het aanbod. We kijken naar iemands sociale context. Er is een omslag gaande richting individueel maatwerk

– wat ook verklaart waarom twee mensen met dezelfde medische situatie verschillende oplossingen vinden. Ook cliëntenorganisaties zien inmiddels in dat deze aanpak beter werkt dan die van vóór de Wmo. Het is nu zelfs zover dat ik politici steeds vaker hoor zeggen dat het CIZ moet gaan werken à la de Wmo,’ zegt Van der Meijden. Cor Langedijk sluit zich aan bij Van der Meijdens analyse: ‘Mensen hebben meer zeggenschap over eigen lijf en leden. Vroeger ging je naar de huisarts, je zei dat je hoofdpijn had en de huisarts bedacht een oplossing. Nu maken we stapjes in anders kijken naar verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Bij Per Saldo (belangenvereniging voor mensen met een pgb, red.) heb ik geleerd dat als je iets vraagt, je zelf initiatief moet nemen en houden. Steeds meer mensen kunnen dat, zelfs mensen met een lichte verstandelijke beperking. De zeer kwetsbare groep kan dat niet, maar het idee en de bedoeling is dat als iedereen die het wél kan het ook doet, er meer ruimte overblijft voor de kwetsbaarsten. Ik zie dat ouderen al veel meer voorsorteren op hun ouder- worden dan tien jaar geleden. Vijfentwintig jaar geleden moest de overheid alles oplossen, nu doen mensen meer zelf. Een prettige bijkomstigheid is dat er nu minder problemen blijken te zijn.’

Annelies Kooiman raadt degene die het keukentafelgesprek voert aan om als een burger aan het begin van het gesprek zelf met een oplossing komt, daar serieus naar te luisteren. ‘Wat er nu nog te vaak gebeurt, is dat eerst uitgebreid wordt gezocht naar wat er aan de hand is en onderwijl wacht de cliënt soms maanden op de oplossing waarvan hij weet dat die het beste werkt. Ik voorspel dat we steeds meer gaan meemaken dat mensen zelf met een oplossing komen. Dat is een logisch gevolg van de nieuwe aanpak die Bob van der Meijden en Cor Langedijk zojuist beschreven.’ ▲

Samenvatting

- Gespreksvoerders staan voor een best ingewikkelde taak, die vraagt om oprechte nieuwsgierigheid. Hun aanpak wisselt van gemeente tot gemeente en van persoon tot persoon. Het ene keukentafelgesprek is het andere niet. Die variatie is inherent aan het loslaten van protocollen en het streven naar maatwerk.
- Tegelijkertijd levert de persoonlijke aanpak voor de burger de kans op om samen met de gemeente te zoeken naar oplossingen die perfect aansluiten bij de persoonlijke situatie en wensen. Een voorwaarde is wel dat je je goed voorbereidt op het keukentafelgesprek. Wat is voor jou ‘kwaliteit van leven’? Waar word je blij van? Waar krijg je energie van?
- Voor zeer kwetsbare groepen – mensen die levenslang en levensbreed afhankelijk zijn van ondersteuning – is het keukentafelgesprek hoog gegrepen, zoals het voor

- hen in algemene zin onmogelijk is om eigen regie te voeren. Cliëntondersteuning – het liefst door iemand die zich breed en gedurende langere tijd verdiept in iemands situatie – is dan onontbeerlijk.
- Gemeenten doen er goed aan hun gespreksvoerders vertrouwen en ruimte te geven om samen met de burger passende oplossingen te bedenken. En wethouders siert het als ze ook achter hen blijven staan wanneer ze met iets onorthodox komen.
- De inzet van ervaringsdeskundigen kan een handig (doch niet zaligmakend) hulpmiddel zijn om de juiste oplossingen te vinden.
- Tot slot zou het prachtig zijn als het keukentafelgesprek méér is dan een momentopname; als er sprake is van langdurig en wederzijds vertrouwen tussen burger en gemeente én van vertrouwen van de burger in het systeem.