

Trots op: werken als Wmo adviseur

Toen ik, nu vier jaar geleden, aan het werk ging als Wmo adviseur kon ik niet bedenken waar dit allemaal toe zou leiden. Ik maakte een carrière switch en dacht: “Ik zie wel waar het schip strandt.” Nou, dat schip is op volle zee gaan varen en houdt stevig koers kan ik je zeggen, want inmiddels: heb ik een boek over het werk op mijn naam staan en schrijf ik aan boek 2; ben ik genomineerd voor een award voor mijn frisse kijk op maatschappelijke ondersteuning en ben ik, op uitnodiging, aangesloten bij een sprekersbureau voor het onderwerp inclusiviteit; word ik gevraagd voor podcasts en inspiratiesessies; hou ik een superactief platform in de lucht met iedere dag nieuwe betrokken volgers en oja, werk ik ook nog ‘gewoon’ als Wmo adviseur second opinions en indicatiesteller.

Hoe ik begon?

Ik kende het vak als Wmo consulent uit een grijs verleden. Toen de Wvg (Wet voorzieningen gehandicapten) net was overgegaan naar de Wmo (2007). In die tijd was er heel veel mogelijk en spraken we nog helemaal niet over eigen kracht en de inzet van het sociale netwerk. Ik vermoed zelfs dat de term mantelzorg nog moest worden uitgevonden. Het was een interessante overgangperiode. De Wvg was een verstrekkingwet met zorgplicht, terwijl de Wmo gericht is op participatie. Dat wil zeggen dat ‘pas als iemand niet zelf in staat is het probleem op te lossen’ er sprake is van compensatieplicht en dat is wel even anders dan dat je ‘recht hebt op’ een verstrekking, zoals mensen gewend waren.

Ik werkte vanuit het CIZ voor de gemeente Utrechtse Heuvelrug en kan me nog wel het plezier herinneren dat ik had van het op pad zijn met leveranciers van hulpmiddelen of samen om tafel zitten met bouwers en wethouders als het ging om grote woningaanpassingen. Waar ik moeite mee had was mijn positie als consulent. Soms had ik namelijk het idee dat ik net zo goed tussen het hele proces uit kon. Soms werd ik helemaal niet gevraagd mee te denken, maar was ik alleen nodig voor de papieren afhandeling. Toen ik dan ook gevraagd werd om als beleidsmedewerker aan te sluiten op de afdeling organisatieontwikkeling van een grote GGZ instelling, heb ik daar een nachtje over geslapen en mijn Wmo baan opgezegd.

Beleidswerk is van een andere orde dan uitvoerend consulent en de GGZ was anders dan waar ik ooit daarvoor had gewerkt, maar mensen zijn gelukkig overal hetzelfde, dus het wende snel. We hadden een prachtig team, zaten dichtbij de Raad van Bestuur met korte lijnen voor soms wilde plannen en tegelijkertijd midden in het werkveld en kregen veel voor elkaar. Toen onze afdeling, voor mij na ruim 7 jaar, werd ontmanteld en later zelfs helemaal opgeheven heb ik daar echt wel even om gerouwd. Vooral echter keek ik terug op een enorm leerzame periode waarin ik megagrote projecten mocht aansturen en mooie dingen heb kunnen doen voor de organisatie, de medewerkers en daarmee voor de mensen om wie het gaat: mevrouw X en meneer Y, die onze zorg nodig hebben.

Behalve een grote verandering binnen onze GGZ organisatie werd in die periode ook opnieuw een grote verandering binnen de Wmo doorgevoerd. Gemeenten kregen een nóg bredere verantwoordelijkheid voor de deelname van **alle** burgers aan het maatschappelijk verkeer. Hieruit ontstond ‘de nieuwe Wmo’. Het ging niet meer alleen over ondersteuning in problemen met mobiliteit en wonen, maar ook over die waar begeleiding en opvang nodig was. Daarbovenop stond niet meer de compensatieplicht centraal, maar kwam er veel meer nadruk te liggen op het leveren van maatwerkvoorzieningen.

Deze nieuwe richting opende perspectieven, vond ik, dus dook ik het internet op om te weten te komen hoe de Wmo consulent in deze situatie geïmplementeerd was en om uit te vinden of dat me beter zou passen. Wat mij opviel was dat er een kanteling had plaatsgevonden die niet alleen van de inwoner, maar ook van de Wmo consulent een andere inspanning vroeg. Ik zag legio mogelijkheden

binnen deze manier van werken, want ben dol het aangaan van de dialoog, inbreng van alle partijen en samen zoeken naar oplossingen voor problemen. Uiteraard was ik mij er ook van bewust dat de wetgeving nogal was veranderd sinds mijn laatste avontuur in dit vakgebied, dus besloot ik om eerst opnieuw de opleiding tot Wmo consulent te volgen en dan te beslissen of dit mijn hernieuwde pad zou worden. De rest is geschiedenis...

Wat ik doe?

Nog voordat de inkt van mijn certificaat van mijn opleiding droog was, was ik aan het werk. Heel snel nadat ik het domein 'de Wmo adviseur' had geclaimd met daaraan gekoppeld een één pagina tellende website met verwijzing naar mijn bijgewerkte LinkedIn profiel, werd ik gebeld. Sinds dat moment in mei 2017 ben ik lid van een team van experts, die second opinions uitvoeren voor de gemeente Eindhoven en een maand later was ik in gesprek over projectwerk voor de gemeente Amsterdam. Voor de gemeente Eindhoven werk ik op freelancebasis en in Amsterdam inmiddels al een paar jaar vanuit een vast dienstverband.

Second Opinions

Het interessante van second opinion opdrachten is dat er al een dossier is met informatie. Iemand vindt namelijk al ergens iets van, iemand anders is het daar niet mee eens en dan is aan mij de eer om nog een keer mijn kennis en kunnen los te laten op het vraagstuk.

Dat zit zo: een inwoner heeft een aanvraag gedaan en heeft contact gehad met een Wmo consulent; de consulent ziet geen compensatieplicht voor de gemeente; de inwoner mag een tweede onderzoek laten uitvoeren; dat doe ik. Ook dit onderzoek wordt betaald door de gemeente. Het idee daarbij is dat er hierdoor minder vaak bezwaar wordt gemaakt tegen, maar ook dat er zo meer helderheid is op de volledigheid van de (voorgenomen), besluiten. De uitdaging vind ik altijd om me goed in te lezen in het verhaal dat er onder de vraag en het antwoord ligt én toch open het gesprek in te gaan. Het resultaat is dat er of een verandering in het advies komt of dat ik nog een keer aan de inwoner onderbouw waarom het geen aanvraag is die bij de gemeente hoort. Mijn advies is bindend, dus dat moet wel echt goed in elkaar zitten. Opvallend is dat ook in het geval van een tweede afwijzing mensen toch minder vaak een bezwaarzaak starten. Blijkbaar is het dan al voldoende dat de inwoners weten dat ze er echt alles aan gedaan hebben en soms is het vooral belangrijk dat zij nog een keer heel goed uitgelegd hebben gekregen hoe het zit binnen de Wmo en/of dat zij zich goed gehoord en gezien weten.

Dat laatste vind ik persoonlijk trouwens een van de belangrijkste aspecten van ons vak. Wat wij adviseren maakt nogal uit voor een ander mens. Dat is een verantwoordelijkheid die we nooit licht mogen opvatten. Ook geloof ik er in dat bejegening een goede Wmo consulent maakt of breekt. Wetten en regels kun je opzoeken en zelfs een geschreven zin kun je wijzigen. Je hoeft niet altijd alles te weten en ook niet overal een oplossing voor te hebben. Je bent tenslotte ook maar een mens. Hoe je iemand bejegt is niet tastbaar en vindt plaats in dat moment van direct contact, of dat nu op huisbezoek, spreekuur of telefonisch is. Aan ons de taak om over onze eigen oordelen heen te stappen en de ander open en nieuwsgierig en met gemeend respect tegemoet te treden. Altijd.

Indicatiestelling

In Amsterdam startte ik met het project 'herindicatie hulp bij huishouden', dat werd uitgevoerd naar aanleiding van beleidswijzigingen, en na afloop mocht ik blijven werken voor het Indicatieadviesbureau Amsterdam. Daar heb ik alle kansen gekregen én gegrepen om me te ontwikkelen tot allround Wmo adviseur. Echt allround, want ik behandel inmiddels alle soorten aanvragen, inclusief verzoeken voor onafhankelijk advies en bezwaarzaken, werk collega's in en neem externen, zoals verzekeringsartsen en nieuwkomers, mee op pad. Sinds de lockdown werk ik vanuit huis, maar daarvoor sjeesde ik de hele stad door en had één dag in de week spreekuur op onze hoofdlocatie. Ik ben een Amsterdammer van geboorte en hou van de stad en het rumoer en

van de Amsterdammers, dus ik geniet van deze smeltkroes van mensen met allemaal hun eigen verhaal.

de Wmo adviseur

Vanuit mijn bedrijf de Wmo adviseur richt ik me op vraagstukken maatschappelijke ondersteuning en – emancipatie. Ik werk als schrijver, spreker, spiegel en sparringpartner. Mijn motto is: als we de wereld anders inrichten zijn minder mensen beperkt. Mijn missie is om bij te dragen aan samenredzaamheid en zo aan een meer inclusieve wereld.

De tirannie van de Wmo is namelijk dat we de ondersteuning van de hulpvrager hebben belegd bij de gemeente en het daarmee helemaal uit het vakje ‘ook mijn medemens, dus ook mijn verantwoordelijkheid’ lijkt te zijn gevallen. Als we ons meer bewust zijn van wat dat wat we doen doet met een ander is er minder Wmo nodig. Als we namelijk geen drempels opwerpen (zelfscanners en koffieautomaten te hoog hangen, invalidenparkeerplaatsen bezetten, buslijnen opheffen, veel te moeilijke taal in brieven gebruiken, enzovoorts) hoeven we ook niemand er daarna weer overheen te helpen. Dat scheelt frustratie, gedoe en geld en ik durf te beweren dat we er allemaal gelukkiger van worden. Meedoen is winnen tenslotte.

Trots

Trots ben ik op dit mooie vak en dan vooral op de positieve bijdrage die ik op deze manier kan leveren aan onze maatschappij. Ik doe mijn werk met de wet in mijn ene en mijn hart in de andere hand en ben als adviseur altijd mens tussen de mensen. Niemand is belangrijker dan iemand anders en het is maar net toevallig dat we niet andersom aan de keukentafel zitten. Dat houdt me ook scherp in mijn werk.

Doen

Ik sta volledig achter mijn werk, want de wet voorziet prima in waarvoor de wet is bedoeld: dat iedereen kan meedoen in onze maatschappij. Als het in de uitvoering knelt komt dat door de nadere regels en het fijne is weer dat die regels worden vastgesteld door de gemeente zelf en jij daar weer onderdeel van bent. Als Wmo consulent kun je contact zoeken met de beleidsmedewerker om het knelpunt in die regel voor te leggen. Ik heb het vermoeden dat niet iedere collega zich bewust is van deze optie. En nee, je zit niet op de stoel van de beleidsmedewerker, dus je zult er mee moeten leven als jouw input niet verwerkt wordt, maar je kunt wél het gesprek aangaan over wat jij tegenkomt in het veld. Soms hoor ik dat collega’s zich hierover wat onzeker voelen. Weet dan dat jij echt van waarde kan zijn met wat jij meemaakt in het werkveld, buiten kantoor, daar waar het gebeurt. En ja, de enige manier om iets te verbeteren is tenslotte dat gewoon maar doen.
