

### Bewoner naar het middelpunt van de aanpak

De (veranderende situatie van) bewoner kan gedurende het proces meer worden meegenomen als ijkpunt voor de aanpak, het werkproces wordt dan flexibeler en minder rigide.

- Waar de inwoner zich ook meldt, dezelfde route wordt gevolgd (Wmo, SWT, gemeenteloket i.v.m. urgentie)
- Communicatie: helderheid in verwachtingen en tijdslijn. Ook tijdens het zoekproces is communicatie belangrijk
- Als er bewoners of gezinnen al langer op de wachtlijst staan zou het goed zijn als deze gemeld worden bij het wijkteam. Wellicht kunnen zij meedenken op andere leefgebieden of met overbruggingsmogelijkheden.
- Het kans-advies-gesprek zorgt voor meer ruimte om uit te zoeken wat de situatie van de inwoner is en wat wel passend of helpend kan zijn
- Rolstoelwoningen: gezinsuitbreiding is geen reden tot urgentie > mensen lopen vast > vraagt om mogelijkheden van doorschuiven/uitruilen van rolstoelwoningen
- Vanuit inwoner: afwijzing vragen als je niet aan basisvoorwaarden voldoet zodat je in bezwaar kunt gaan (onvoldoende bekend en wordt onvoldoende gebruik van gemaakt)
- Je kunt op grond van 1 reden voorrang aanvragen, terwijl de meeste mensen meerdere gronden hebben. Dit zou verruimd moeten worden (bv. medisch en financieel)
- Digitale aanvraagmogelijkheid kent haken en ogen: wat als je je verhaal niet durft te vertellen? Het digitale formulier is manipuleerbaar. En het is minder persoonlijk. **Voordeur wordt geblokkeerd. Kost ook veel tijd van medewerkers. Niet klantvriendelijk.**

### Voorzieningen en mogelijkheden beter benutten

- Meer gebruik van beschikbaar maatwerk zoals financiële potjes ter compensatie van huurprijs of onconventionele oplossingen. Dit kan maatwerk vergemakkelijken.
- Een goede intake doen aan de voorkant (Wmo en/of casusregisseur) - breed kijken ook naar toekomst toe. Zoeken naar de vraag achter de vraag. Vanuit een proactieve houding
- Mogelijkheden benutten om MIVA-label sneller aan een woning te geven
- Het bestaan van een lijst van mensen die buiten de medische urgentie vallen zodat de complete doelgroep in beeld is

**Bottomline: maatwerk tussen Wbc, zorg en Wmo blijft lastig, mensen moeten in het malletje passen, redeneren vanuit organisatie-logica (systeemdenken). Oplossing: zet de Wmo meer voorop. Minder wantrouwen naar de inwoner, angst (voor regelgeving).**

### Samen maatwerk mogelijk maken

Er wordt vaak al goed samengewerkt tussen de woningcorporaties en de Wmo, korte lijntjes tussen de woningcorporaties, Wmo en het wijkteam zijn voor maatwerk cruciaal.

Rol van betrokken organisaties afstemmen op behoefte van deze specifieke doelgroep:

- kennis over doelgroep en mogelijkheden
- voorkomen dat organisaties overwegend handelen vanuit smalle doelstellingen en zakelijke belangen
- kennis op bouwtechnisch vlak om te voorkomen dat woningen neutraal worden verbouwd om daarna weer te worden aangepast)
- rekening houden met deze doelgroep als het gaat om nieuwbouw
- Wmo laat woningbouwcorporatie weten als er aanpassingen gedaan worden in een woning
- Een goede brede uitvraag aan de voorkant (met medische informatie die klopt) zorgt voor een juiste zoekopdracht. Op deze manier weet de woningcorporatie waar zij naar moeten zoeken. Er blijkt nu achteraf te vaak dat de woning toch niet passend is voor de bewoner omdat de zoekopdracht (hulpvraag) niet juist was.
- Regelmatig evalueren over de opties/mogelijkheden. Bijvoorbeeld of het zoekgebied inmiddels breder is geworden of dat de zoekopdracht aangepast moet worden
- Het is belangrijk dat de Wmo altijd nader onderzoek kan doen omdat het medisch (revalidatie) rapport niet altijd klopt
- **Toewijzing vanuit contingent-regeling valt buiten zicht Wmo - consequentie is dat er ook geen mogelijkheid is om maatwerk toe te passen**

### Regie op casusniveau

Vanuit de praktijkcases klinkt een roep om casusregie zodat:

- Casus actief gevolgd wordt en afgestemd kan worden op situatie en/of behoefte van inwoner (ook als deze gaandeweg verandert)
- Er meer doorzettingsmacht komt op maatwerk
- De knelpunten in het werkproces inzichtelijk worden gemaakt en opgelost

Toegang: onafhankelijk van de plek waar de inwoner zich meldt moet een brede intake volgen waarbij geschakeld kan worden met wijkteam omdat er bijna altijd op meer dan 1 leefgebied problematiek speelt

