



Nijmegen

01 JUN 2018

ingekomen stukken stadhuis

Aan het College van Burgemeester & Wethouders van de
Gemeenten Arnhem, Nijmegen, Ede, Wageningen en Apeldoorn
= *persoonlijk afgegeven* =
t.a.v. wethouder Welzijn

i.a.a.: Provinciale Staten, t.a.v. RLW
Gemeenteraad van Arnhem, Nijmegen, Ede, Wageningen en Apeldoorn
Rekenkamer van Gelderland, Arnhem, Nijmegen, Ede, Wageningen en Apeldoorn

18.0004624
13M30/G. Lissner
- 5 JUNI 2018
k.
13M50
13M60

Nijmegen, 6 mei 2018

Betreft: Welzijn Nieuwe Stijl

In reactie op:

Ons kenmerk: 2018.GLD.004 / 1477

Zaaknummer:

Wordt behandeld op:

Behandelend ambtenaar: Afd. Welzijn

Aantal bijlagen: 1.

Geacht College,

In 2008 – nu 10 jaar geleden – is het Ministerie van VWS begonnen met het implementeren van *Welzijn Nieuwe Stijl*. Er verschenen vele essays en boeken over dit thema: *Burgerkracht* van Jos van der Lans en Nico de Boer is wel de bekendste. Door die term te lanceren kreeg dit beleidsveld ook een rol rond de *Doe-democratie* van Minister Plasterk (BZK). Samen er voor zorgen dat iedereen aandacht en zorg krijgt en er voor zorgen dat iedereen mee kan denken en doen in de eigen wijk. Zo ontstonden de vooruitgeschoven ambtenaren- en zorgteams in de wijken. Vaak eerst in een pilot en later overal in de grote steden. De PSP'92 heeft zich altijd voorzichtig positief uitgelaten over deze ontwikkelingen. Onze zorg zat vooral in de kwestie "Kan, mag en durft iedereen wel gelijkwaardig deel te nemen...". Deze zorg is nog steeds niet weggenomen. Nu het 10 jaar geleden is dat de WNS gelanceerd werd is het moment daar voor de PSP'92 om de thermometer in dit dossier te steken.

Derhalve hebben wij de volgende vragen:

1. Op welke wijze heeft uw gemeente de WNS geïmplementeerd?
2. Heeft uw gemeente Wijkteams ingesteld? Zo ja, op welke manieren en wat doen deze Wijkteams?
3. Hoe functioneren de Wijkteams?
4. Op welke wijze zijn de welzijnsorganisaties aangehaakt en betrokken bij deze ontwikkeling?
5. Worden de Wijkteams periodiek geëvalueerd?

Naast deze vragen – waar van wij hopen dat u deze wil beantwoorden – vragen wij de volgende stukken met een beroep op de Wet Openbaarheid van Bestuur op:

- a) Het meest recente beleidsplan Welzijn van de gemeente,
- b) Het meest recente beleidsplan over de Wijkteams (met daarbij het meest recente Uitvoeringsplan),
- c) De meest recente evaluatie van de Wijkteams,
- d) De begroting/subsidieaanvraag 2018 en jaarrekening/jaarverslag 2017 van alle welzijnsorganisaties in uw gemeente, en de documenten over besluitvorming over deze stukken.

Met vriendelijke groeten,

voorzitter

Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

Baken 1: Gericht op de vraag achter de vraag

Welzijnswerk in Nederland probeert al enige tijd een omslag te maken van aanbod- naar vraaggerichtheid. Hoewel het vanzelfsprekend lijkt, blijkt de praktijk nogal weerbarstig. Het vraagt een wezenlijke omslag, zowel bij de vragende als de aanbiedende partij.

Vraaggericht werken is niet zonder meer de vraag van de burger als uitgangspunt nemen bij de organisatie van het aanbod. Het is geen kwestie van 'u vraagt en wij draaien'. Dat zou juist leiden tot claimgedrag, waarbij de eigen kracht van de burger en zijn netwerk onvoldoende worden aangesproken en de achterliggende problemen niet worden aangepakt. Bijna altijd is de vraag van burgers in eerste instantie een vraag naar het bekende aanbod. Maar met een hulp bij het huishouden zijn de eenzaamheidsproblemen niet op te lossen. Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen: breder kijken om problemen bij mensen écht op te lossen.

Baken 2: Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Als de vraag van de burger eenmaal helder is, moet de vraag beantwoord worden wie wat doet. Wat kunnen de burgers zelf, of met hulp uit de directe sociale omgeving doen? Wat kan de rol zijn van de sociale verbanden in de wijk of buurt? Hoe kunnen vrijwilligers worden ingezet? Wat kunnen bureaus, en familieleden betekenen? Met andere woorden: wat doen de professionals en wat doen de burgers? Maar ook, wat kan de professional doen om de zelfredzaamheid van de burger (in en met zijn eigen omgeving) te versterken.

Te snel wordt nu nog voorbij gegaan aan de eigen kracht van de burger, zijn netwerk, de straat of wijk. Het uit handen nemen van problemen werkt meestal averechts op het zelfoplossend vermogen.

De 'eigenkrachtbenadering' of een andere, vergelijkbare methode, vraagt om een cultuuromslag bij de burger en de professional. Die omslag is niet eenvoudig. Burgers hebben geleerd toch vooral tijdig een beroep op de overheid of de hulpverlenende instanties te doen. Maar nog ingewikkelder ligt de cultuuromslag wellicht bij de hulpverlener. Het is toch immers zijn of haar vak de problemen van anderen op te lossen en om die 'kwetsbare mensen' te ondersteunen.

Baken 3: Direct er op af

Er zijn mensen die ondersteuning claimen en er zijn mensen die zorg mijden. Het gaat bij de zogenoemde zorgmijders om mensen die niet om ondersteuning durven of willen vragen, terwijl ze al langer vereenzamen, zich verwaarlozen, met onoplosbare schulden kampen, of verslavingsgedrag vertonen.

Deze burgers weten de weg niet te vinden naar ondersteuning. Ze zijn op basis van eerdere ervaringen teleurgesteld in de hulpverlening, of vastgelopen in de bureaucratie. Deze mensen worden niet bereikt door ze op te roepen om op kantoor te verschijnen ten einde daar een goed gesprek te voeren. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen. Dat gebeurt te vaak nog niet, omdat andere – legitieme – uitgangspunten een direct ingrijpen in de weg staan, of lijken te staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.

Baken 4: Formeel en informeel in optimale verhouding

Het kenmerk van de Wmo is dat de participatie wordt bevorderd niet alleen door een beroep te doen op de eigen mogelijkheden van de burger of de inzet van professionals, maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. In Welzijn Nieuwe Stijl wordt gezocht naar de optimale verhouding tussen wat burger (onderling) zelf kunnen en wat professionals moeten. Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht, of vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.

Het past bij Welzijn Nieuwe Stijl dat de professional zich terughoudend opstelt. Zijn of haar kracht ligt er juist in om samen met burgers te bezien op welke wijze de burgers zelf de problemen of klachten kunnen oplossen. Het probleemoplossend vermogen, zowel van individuen als groepen moet geactiveerd worden. Het voorkomt daarnaast structurele afhankelijkheid van de professional. Eenzaamheid kan mogelijk beter bestreden worden door het herstellen van sociale netwerken.

Baken 5: Doordachte balans van collectief en individueel

De verzorgingsstaat is doorgeschoten met individuele oplossingen voor problemen van burgers. Mensen zijn daaraan gewend geraakt. De financiering ervan komt echter steeds meer onder druk te staan en de negatieve gevolgen van de individualisering van de samenleving worden steeds meer zichtbaar. Ook daarom is het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken onvermijdelijk. De sector die hier vanouds de meeste ervaring mee heeft is de welzijnssector. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing. De buurtmaaltijd is niet zelden effectiever (want biedt bijvoorbeeld mogelijkheden tot contact) dan de individuele bezorging aan huis. Ook voor dit baken geldt dat het er niet om gaat dat professionals ten allen tijde automatisch voor collectieve oplossingen kiezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem dat moet worden aangepakt.

Baken 6: Integraal werken

De vraag centraal stellen vraagt om een integrale en samenhangende aanpak van professionals. De burgers die bij bijvoorbeeld het Wmo-loket, of het maatschappelijk werk aankloppen, hebben meestal problemen die niet door één instelling of één voorziening kunnen worden opgelost. Het gaat vaak om meerdere problemen tegelijk. Problemen die met elkaar samenhangen en dus ook in samenhang moeten worden aangepakt. Als een burger geen werk en daardoor te weinig geld heeft, in een slecht huis woont en spanningen in zijn gezin heeft, ziet hij dat als een ongedeelde vraagstuk. Dienst- en hulpverleners komen niet ver als ze opereren alsof ze op een eiland zitten. Goed met elkaar samenwerken is belangrijk. Nadrukkelijk is hier de invulling van de regierol van de gemeente aan de orde. Het is de gemeente als opdrachtgever én regisseur die bij uitstek geschikt is om partijen bij elkaar te brengen. Op cliëntniveau moeten de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

Baken 7: Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Welzijn Nieuwe Stijl is niet vrijblijvend. Waar organisaties ondersteuning bieden aan burgers, worden concrete afspraken gemaakt over de vraag op welke ondersteuning van professionals en vrijwilligers men kan rekenen, wat daarbij de eigen inzet is (met en in de eigen omgeving) en naar welke resultaten wordt toegewerkt.

De doelen in een ondersteuningstraject moeten voor de burger duidelijk, concreet en haalbaar zijn en zij moeten niet alleen perspectief bieden op de langere termijn, maar zich ook richten op praktische, snelle resultaten. Dat wil zeggen dat doelen voor de cliënten in concrete, meetbare termen moeten worden geformuleerd. Er moet sprake zijn van een gezonde mix van korte en lange termijn.

Baken 8: Gebaseerd op ruimte voor de professional

Centraal thema in Welzijn Nieuwe Stijl is de relatie tussen de burger en zijn netwerk enerzijds en de welzijnsprofessional anderzijds. Niet alleen de regels van de organisatie of de wensen van de gemeente zijn bepalend, maar ook de professionele bagage van de beroepskracht. Deze moet voldoende aan bod kunnen komen. Daarvoor heeft de professional de ruimte nodig om zelfstandig te handelen op basis van een ruime vrije beslissingsruimte.

Professionals Welzijn Nieuwe Stijl moeten midden in de samenleving staan. Tegelijkertijd moeten zij ook adequaat kunnen communiceren met collega's van de eigen organisatie, met cliënten en hun naaste omgeving, vrijwilligers en met de partners in de keten. Ook wordt van hen verwacht dat ze ondernemend zijn, outreachend werken, in ketens kunnen samenwerken en hier soms de regie in nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om fine-tuning wie wat precies doet. Kortom, je weet wanneer je op je handen moet zitten en wanneer de handen uit de mouwen moeten. Deze professionals moeten dan wel ruimte krijgen om zelf te beslissen hoe zij die kennis en ervaring inzetten. Ruimte voor de professional kan alleen bestaan wanneer er vooraf goede afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten en daarover achteraf verantwoording wordt afgelegd.