

Welzijn Nieuw Stijl' een kans voor gemeenten en welzijnsinstellingen.

1. Inleiding:

Wij hebben geconstateerd in onze gesprekken met de grotere welzijnsinstellingen rond de subsidieverstrekking voor de jaren 2010 en 2011, dat er nauwelijks inhoudelijk gesproken is over wat wij nu willen bereiken met het welzijnswerk voor de komende jaren. De gesprekken waren tot nu toe veelal gericht op de financiën. In de raadvergadering van 8 november 2011 is een motie aangenomen waarin gevraagd wordt naar een samenhangende visie op en de aanpak van het welzijnswerk in onze gemeente. Dat stimuleert ons om de gesprekken met welzijnsinstellingen ook meer inhoudelijk te voeren.

De uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) waaronder het maatschappelijk werk, ouderenwerk en de diverse loketten vallen, willen ook wij meer in overleg en professioneler en efficiënter maken.

We willen de burgers die niet op eigen kracht kunnen meedoen aan de samenleving nog beter ondersteunen. Dit is nodig om de doorontwikkeling van de Wmo te stimuleren en om de kansen die de Wmo biedt beter te benutten. Daarnaast zijn wij op dit moment door de landelijke ontwikkelingen bezig ons Wmo beleid ook op de drastisch lagere geldstromen van het Rijk af te stemmen. Als gemeenten zijn wij niet in staat deze financiën zomaar op te hoesten.

Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (MOgroep W&MD) zijn in dat kader gezamenlijk met 'Welzijn Nieuwe Stijl' gestart. Daarbij zijn voor de gemeenten acht bakens opgesteld, die inspireren, stimuleren en concrete handreikingen bieden om de vernieuwing in de Wmo te versterken.

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude wil ook aan de hand van deze acht bakens gesprekken voeren met de instellingen voor Maatschappelijk werk zoals Kontext, Meerwaarde en Dock.

2, Acht bakens van welzijn nieuwe stijl:

Deze acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zijn:

1. Gericht op de vraag achter de vraag

Het 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. Dus ook bij ons als gemeente. 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 bijvoorbeeld met een hulp bij het huishouden zijn de eenzaamheidsproblemen niet opgelost. Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen: breder kijken om problemen bij mensen écht op te lossen.

2. Gebaseerd op eigen kracht van de burger

Als de vraag van de burger eenmaal helder is, moeten wij die vraag beantwoorden en bezien wie wat doet en wat de burger zelf, of met hulp uit de directe sociale omgeving kan doen. Wat kan de rol zijn van de sociale verbanden in de wijk of buurt? Hoe kunnen vrijwilligers worden ingezet? Wat kunnen burens, 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. Zo ervaren ook wij dat het uit handen nemen van problemen meestal averechts werkt op het zelfoplossend vermogen van de burgers.

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 snel en soms te snel 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.

3. Direct eropaf

Wij denken dat er vaak 2 'groepen' zijn die om extra aandacht vragen: 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 kleine groep burgers weten de weg niet te vinden naar ondersteuning. Ze zijn niet geholpen met het aanbod uit de folders, infozullen en spreekuren. 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 dus op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen. Dat gebeurt te vaak nog niet, omdat andere – legitieme - uitgangspunten van beleid een direct ingrijpen in de weg staan, of lijken te staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.

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. Binnen Welzijn Nieuwe Stijl zoeken wij naar de optimale verhouding tussen wat burgers (onderling) zelf kunnen en wat de organisaties met de professionals moeten doen. Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht hebben op, of vanuit een vanzelfsprekendheid een beroep 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 kan geactiveerd worden. Het voorkomt daarnaast structurele afhankelijkheid van de professional. Zo kan eenzaamheid beter bestreden worden door het zelf herstellen van de eigen sociale netwerken.

5. Doordachte balans van collectief en individueel

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

6. Integraal werken

Meestal vergt een individuele vraag van een burger 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 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 mogen niet opereren alsof ze op een eiland zitten. Effectief met elkaar samenwerken als verschillende instellingen is dan belangrijk. Nadrukkelijk is hier de invulling van de regierol van de gemeente aan de orde. Het is de gemeente als opdrachtgever en regisseur die bij uitstek geschikt is om partijen via de opdrachten aan dienstverleners bij elkaar te brengen. Op cliëntniveau zullen de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

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

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

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 welzijns-professional 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 kan pas voldoende aan bod komen als de professional de ruimte krijgt om zelfstandig te handelen op basis van vrij te nemen beslissingen.

Wij gaan ervan uit dat professionals Welzijn Nieuwe Stijl midden in de samenleving staan.

Tegelijkertijd mag verwacht worden dat zij adequaat communiceren met collega's van de eigen organisatie, met cliënten en hun naaste omgeving, vrijwilligers en met de partners in de keten. Ook verwachten wij dat ze ondernemend en effectief werken, in ketens samenwerken en de regie nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om afstemming wie wat precies doet. Kortom, je weet wanneer je op je handen moet zitten en wanneer de handen uit de mouwen moeten. Deze professionals krijgen dan wel ruimte om binnen de beleidslijnen van de organisatie 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

3. Uitgangspunten voor gesprek:

De volgende uitgangspunten voor het gesprek worden door ons onderkend:

1. Wij willen binnen het kader van vergaande bezuinigingen de effectiviteit van de inzet van maatschappelijke organisaties en hun professionals verbeteren,
2. Wij willen als gemeente de relatie met de overgebleven welzijnsinstellingen als opdrachtgever/opdrachtnemer maximaliseren
3. Wij willen een gemeenschappelijke visie op welzijn met elkaar delen en samen een gedeelde maatschappelijke agenda hebben. Deze agenda is richtinggevend voor het meerjarig gemeentelijk subsidiebeleid en het meerjarig subsidiekader. Wij streven naar dienstenovereenkomsten.
4. Wij willen met de welzijnsorganisaties met de acht bakens werken en vaardigheden ontwikkelen om de burger beter te bereiken, te betrekken en anders te ondersteunen.
5. Gemeenten moeten helaas bezuinigen, maar wij willen tegelijkertijd onze inhoudelijke ambities op het lokaal sociaal beleid blijven realiseren. Deze uitdaging vergt een vernieuwende manier van werken, waarbij innovatie zal leiden tot minder kosten en betere resultaten voor de burger.
6. Wmo-beleid raakt vele beleidsterreinen, zoals wonen, onderwijs, werk en inkomen, armoedebeleid, en veiligheidsbeleid. Wij willen binnen de bijgestelde financiële kaders investeren in de samenwerking en gaan uit van integraal werken.

4. Tot slot:

- In het komend overleg willen wij vaststellen wat we exact met elkaar willen bereiken, vooral ook in output variabelen als diensten of producten uitgedrukt.
- Wij willen u en onszelf duidelijkheid verschaffen in meerjarig perspectief over de financiën en de exacte financiële kaderstelling per organisatie, waarbij wij liever kiezen voor één instelling voor de gehele gemeente als een versnippering van instellingen over de diverse kernen.
- Wij willen jaarlijks met de instellingen met indien mogelijk inschakeling van onze klanten gezamenlijk het beleid expliciet evalueren.