



TOEKOMSPERSPECTIEF

WIJK & BUURT
GERICHTWERKEN

MENSENZORG IN DE WIJK

HET KERNTTEAM WIJK- EN BUURTGERICHT WERKEN BESTAAT UIT:

VERENIGING GEHANDICAPTENZORG NEDERLAND

Alice Dallinga, adallinga@vgn.nl

ACTIZ

Gerdienke Ubels, g.ubels@actiz.nl

LOC, ZEGGENSCHAP IN ZORG

Arnoud Boerwinkel, a.boerwinkel@loc.nl

BTN

Diana van Langerak, dvanlangerak@branchebelang-thuiszorg.nl

AEDES-ACTIZ KENNISCENTRUM WONEN-ZORG

Daniëlle Harkes, d.harkes@kcwz.nl

ADVIESBUREAU VIATORE

Jord Neuteboom, jord@viatore.nl

Marlou Pijnappel-Clark, marlou@viatore.nl

DE TIEN EXPERIMENTEN VAN WIJK- EN BUURTGERICHT WERKEN ZIJN:

DE HANDEN INEEN IN HET TRAMKWARTIER

Machiel Talsma, m.talsma@paletgroep.nl

Klaas de Jong, klaas@dejong-sneek.nl

COMFORTABEL WONEN MENTERWOLDE (GILDEPARTNERS)

Gepke Scheringa, g.scheringa@zgmeander.nl

BON VIE: UITROL WERKEN IN INTEGRALE TEAMS IN CULEMBORG WEST

Huub Gijsberts, hgijsberts@stmr.nl

JUUL

Susan Baks, s.baks@actiezorg.nl

SAMEN LEVEN IN KLOOSTERVEEN

Chris Vleesman, chris.vleesman@vanboeijen.nl

DWARSWEG

Sjon Oude Egberink, oude_egberink@wxs.nl

DEMENT IN HUIS

Ronny Dokter, info@thuiszorgromdom.nl

DE CLIËNT HEEFT DE REGIE!

Mirjan de Heus, mheus@arduino.nl

STEUNPUNT OBDAM & ZUIDWIJK

Wilma Remmé, wilma.remme@esdege-reigersdaal.nl

ZORGZAME BUURT DUKENBURG

Anneke Wolters, a.wolters@zzgzorggroep.nl

WIJK- EN BUURTGERICHT WERKEN

Wijk- en Buurtgericht Werken is een verbredingsprogramma in de langdurende zorg. Het programma is een initiatief van brancheorganisaties ActiZ, LOC Zeggenschap in Zorg, BTN, VGN, Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg en adviesbureau Viatore en wordt ondersteund door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Doelstellingen van het verbredingsprogramma zijn:

- > Praktische doorontwikkeling van innovatieve wijk- en buurtgerichte zorgconcepten
- > Uitwerking van specifieke streefbeelden om richting te geven aan wijk- en buurtgericht werken
- > Vergroten van de innovatiekracht van deelsectoren van langdurende zorg
- > Creëren van gunstige (systeem)condities voor opschaling van duurzame & succesvolle praktijken

Het programma is in het najaar van 2010 gestart met de selectie van 10 verbredings-experimenten Wijk- & Buurtgericht Werken. Meer informatie over de deelnemers of de inhoud van het programma kunt u vinden op www.wijkenbuurtgerichtwerken.nl.



INHOUD

VOORWOORD	7
ACHTERGROND	8
WAT IS MENSENZORG IN DE WIJK?	8
WAT WE ZIEN GEBEUREN	9
TURBULENTE ONTWIKKELINGEN OP LOKAAL NIVEAU	9
WAT WE HEBBEN GEDAAN	10
WAT WE HEBBEN GELEERD	11
ONTWIKKELPRINCIPE 1: ONTWIKKELEN	13
/ ONTWIKKELEN IN DE PRAKTIJK	13
ONTWIKKELPRINCIPE 2: ONT-REGELEN	15
/ ONT-REGELEN IN DE PRAKTIJK	15
ONTWIKKELPRINCIPE 3: ONT-SCHOTTEN	17
/ ONT-SCHOTTEN IN DE PRAKTIJK	17
WAARDEVOLLE LESSEN VAN PROJECTLEIDERS	18
HOE BELEIDSMAKERS HIERMEE AAN DE SLAG KUNNEN GAAN	21



VOORWOORD

In 2011 startten de brancheorganisaties BTN, ActiZ, VGN en LOC Zeggenschap in Zorg het verbredingsprogramma Wijk- en Buurtgericht Werken. Al bij aanvang bleek dat dit thema erg leeft bij veel zorgorganisaties: in korte tijd kwamen overal uit Nederland de aanmeldingen voor deelname aan dit programma binnen. De tien geselecteerde initiatieven gingen vol enthousiasme en energie van start. Het programma versterkte niet alleen de afzonderlijke initiatieven, maar gaf ook een impuls aan een veel bredere vorm van samenwerking over bestaande kaders heen. Hierdoor zijn naast de tien locale successen, ook prachtige overstijgende producten gerealiseerd. Die verdienen brede verspreiding over de branches.

Het is onze ervaring dat juist die grensoverstijgende aanpak van Wijk- en Buurtgericht Werken, de nieuwe meerwaarde is om te komen tot kwaliteit van zorg en ondersteuning. Zowel voor cliënten en medewerkers, als voor burgers en beleidsmakers. Het is niet zo dat alles over rozen ging, ook hier ging verandering gepaard met weerstanden en obstakels. Wat echter opviel was dat juist die zaken ook verbindend en versterkend werken. Daarin schuilt, ons inziens, het succes van dit programma.

Met het oog op de veranderingen die op onze samenleving afkomen, zijn we genoodzaakt om te zoeken naar nieuwe oplossingen en andere vormen van samenwerking. Onze waardering voor de wijze waarop de tien initiatieven hier een voorzet voor hebben gedaan, is bijzonder groot. En dat willen we graag met u delen.

We zijn dan ook gepast trots op deze publicatie en de bijbehorende website www.wijkenbuurtgerichtwerken.nl. Hier kunt u films bekijken van het programma en de verhalen achter de initiatieven lezen. Ook kunt u inspiratie opdoen om zelf aan de slag te gaan.

Wijk- en Buurtgericht Werken blijft een belangrijk en zeer kansrijk innovatiethema in de zorg. Als brancheorganisaties zullen we daarom ook in 2012 en daarna doorgaan met het delen van kennis en ervaringen op dit gebied, onder andere via het faciliteren van leernetwerken. Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met info@kcwz.nl. We willen graag alle betrokkenen, cliënten, collega's en onderzoekers hartelijk bedanken voor hun inzet bij het programma in 2011. We wensen de lezer veel leesplezier toe. We hopen vooral dat deze publicatie en de website u helpen en inspireren in het verder ontwikkelen van Wijk- en Buurtgericht Werken!

Het kernteam Wijk- en Buurtgericht Werken

ACHTERGROND

De houdbaarheid van de langdurige zorg staat onder druk. Willen we de zorg en ondersteuning van mensen met beperkingen, ouderen en andere kwetsbare doelgroepen duurzaam overeind houden? Dan zijn **nieuwe oplossingen** nodig. Eén van die oplossingen is wijk- en buurtgericht werken. Nu al maken veel burgers, dienstverleners en beleidsmakers werk van duurzame zorg in wijken en buurten. Met dit document willen we alle betrokkenen niet alleen een hart onder de riem steken, maar ook **inspirerende handvatten** bieden. Dit doen we aan de hand van bijzondere ervaringen en praktische lessen van anderen die de afgelopen jaren experimenteerden met nieuwe aanpakken in wijken en buurten. De ervaringen laten vooral zien dat iederéén een bijdrage kan leveren en verschil kan maken. Anders kijken, denken en handelen kunnen nieuwe verbindingen zichtbaar maken. Verbindingen die complexe vraagstukken sneller kunnen oplossen.

WAT IS MENSENZORG IN DE WIJK?

Dit toekomstperspectief MensenZorg in de wijk komt voort uit het **verbredingsprogramma Wijk- en Buurtgericht Werken (WBW)**. Dit programma is een initiatief van de brancheorganisaties in de langdurende zorg, te weten ActiZ, BTN, VGN en LOC-zeggenschap in zorg, ondersteund door adviesbureau Viatore. Het programma werd in 2011 gefinancierd door VWS, als vervolg op het landelijke transitieprogramma in de langdurende zorg (TPLZ). De visie van MensenZorg in de wijk geeft waardevolle inzichten en bijdragen van de betrokkenen bij de tien verbredingsexperimenten in het WBW-programma. Dit zijn de projectleiders en participanten van de tien experimenten, de betrokken bestuurders en lokale partners in het veld. Ook onderzoekers, beleidsmakers en een speciale focusgroep dachten mee.

WAT WE ZIEN GEBEUREN

Krijgen mensen in de toekomst nog wel de hulp en ondersteuning die ze nodig hebben? Een woud van regels, wetsvoorstellen en bezuinigingsmaatregelen, maakt burgers, zorgverleners en beleidsmakers onzeker. Beleidsmakers maken zich druk om de stijgende kosten, de dubbele vergrijzing en de vraag hoe we in de toekomst kwalitatief goede zorg en ondersteuning kunnen blijven realiseren. Zorgverleners vragen zich af of ze hun vak nog wel goed en professioneel kunnen uitoefenen. Worden zij overvraagd als het aantal mensen groeit dat zorg nodig heeft? Kunnen ze cliënten nog de aandacht geven die ze willen geven? Juist mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, vragen tijd en persoonlijke aandacht. Wanneer de druk op het zorgstelsel te groot wordt, voelen veel cliënten zich nauwelijks als persoon gezien en behandeld. De spanningen in het systeem rond geld en personeel lopen onmiskenbaar op, terwijl de problemen bij mensen die zorg nodig hebben onzichtbaar of onopgelost blijven. Daarmee staan we als samenleving voor een grote maatschappelijke opgave: Hoe komen we tot een duurzame vormgeving van de zorg, die gericht is op mensen (met hun verschillende rollen en mogelijkheden), zorg die (economische) waarde toevoegt en maatschappelijk is ingebed?

TURBULENTE ONTWIKKELINGEN OP LOKAAL NIVEAU

Op lokaal niveau bestaan veel kansen om de grote stap naar duurzame zorg te maken. Nederlandse gemeenten zien veel verantwoordelijkheden voor de zorg en ondersteuning aan kwetsbare groepen burgers op zich afkomen. Zo wordt de functie extramurale begeleiding vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ*) per 2013 overgeheveld naar de gemeenten (WMO**). Daarnaast vindt decentralisatie plaats van de taken van Jeugdzorg, de Jeugd GGZ en de Wet Werken naar Vermogen. Deze taken komen bovenop de werkzaamheden die eerder via de WMO naar de gemeenten zijn gedecentraliseerd (zoals hulp bij het huishouden). De bezuinigingen die door de economische crisis en bij de decentrale overheveling optreden, geven de gemeenten een zeer heldere en scherpere doelstelling: **meer doen met minder middelen**.

*AWBZ: Hieruit wordt de langdurende zorg betaald, waaronder ouderenzorg en zorg voor mensen met een beperking.

**WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Hierbij financiert en regelt de gemeente bijvoorbeeld woningaanpassingen, hulp bij het huishouden, welzijn en bestrijding van huiselijk geweld. Per 1 januari 2013 komt daar de begeleiding en dagbesteding bij van langdurig zieken, voorheen gefinancierd uit de AWBZ.

De turbulente ontwikkelingen hebben gevolgen: allereerst voor de mensen, met en zonder zorgvraag. Maar ook voor de gemeenten en zorgprofessionals.

GEMEENTEN

De beperking van personele en financiële middelen vragen om een radicale verandering van de manier waarop zorg en dienstverlening worden geleverd. Voor verzorging en begeleiding gaan mensen bijvoorbeeld meer gebruik maken van hun eigen netwerken en bronnen. Ook gemeenten moeten ervoor zorgen dat zorgprofessionals op een andere manier de mogelijkheden van de mensen zelf gaan stimuleren: door hun persoonlijk netwerk, vrijwilligers en mantelzorgers, professionele zorgverleners en -organisaties aan te spreken. Gemeenten zullen veel meer samenwerking tussen de welzijns- en zorgsector kunnen stimuleren en zich bezinnen hoe ze dit het beste kunnen doen. Ons credo hierbij is: ga open met elkaar in gesprek en leer van elkaar.

ZORGPROFESSIONALS

Zorgprofessionals zoals verzorgenden, persoonlijk begeleiders en ook hun werkorganisatie zullen zich (nog) meer richten op de vraag van de cliënt en wat hem of haar bezighoudt. Primair ondersteunt de zorgprofessional mensen bij wat zij zelf en met anderen kunnen doen, en faciliteert ze wat partijen uit andere sectoren en domeinen in de samenleving kunnen leveren aan zorgdiensten. Daarbij blijft ze zelf directe zorgdiensten leveren, maar wel in een compleet andere omgeving.

WAT WE HEBBEN GEDAAN

HET PROGRAMMA WIJK- EN BUURTGERICHT WERKEN

Met het verbredingsprogramma Wijk- en Buurtgericht Werken (WBW) geven we een doelgericht vervolg aan het landelijke transitieprogramma in de langdurende zorg (TPLZ). Het doel van dit verbredingsprogramma is enerzijds goed zicht krijgen op de werkende principes die duurzame zorg verder helpen, en anderzijds blokkades opsporen die succesvolle initiatieven frustreren waardoor ze niet tot wasdom komen. De manier waarop binnen het verbredingsprogramma deze inzichten zijn verzameld is als volgt:

AANPAK EN GEDEELDE VISIE

Via de brancheorganisaties in de langdurende zorg zijn zorgorganisaties uitgenodigd om deel te nemen in een leernetwerk. In enkele dagen tijd meldden ruim 70 zorgaanbieders zich bij hun brancheorganisaties met verbredingsexperimenten. Hieruit koos het kernteam tien organisaties, die als **leergemeenschap** een jaar lang

samen optrokken. Iedere projectleider voerde in zijn of haar organisatie een radicaal innovatief idee uit en besprak de voortgang op de maandelijkse bijeenkomsten bij een van de deelnemers. Daar leerden en experimenteerden ze niet alleen, ze kregen advies en wetenschappelijke ondersteuning, maakten leerproducten (in brochures, publicaties, verhalen, films) en droegen bij aan dit toekomstperspectief. De **gemeenschappelijke visie van dit leernetwerk** werd als volgt verwoord: “Radical vernieuwing in wonen, welzijn, zorg en (samen) leven is zowel nodig als mogelijk. Daarvoor moeten we ruimte durven maken. In onszelf, in hoe we kijken, denken en doen. Maar ook in ons maatschappelijk systeem. In hoe we dingen organiseren, regelen en financieren.”

WAT WE HEBBEN GELEERD

RUIMTE MAKEN

Het begrip ‘ruimte maken’ bleek een sleutel om te komen tot radicaal nieuwe oplossingen. **Ruimte krijg je niet, die moet je zelf maken.** Bij de mogelijkheden van jezelf en anderen (mentale ruimte), bij de diversiteit van de organisatie (organisatorische ruimte), bij de klant en de flexibele organisatie (geografische ruimte), bij de inhoud van het werk en financiële gezondheid van de onderneming (financiële ruimte) en bij (beperkte) regelgeving (juridische ruimte). De verschillende soorten ruimten zijn vastgelegd in het “convenant van Culemborg” op 18 november 2010. Door actief ruimte te maken, werden enkele principes ontdekt die wijk- en buurtgericht werken bevorderden, namelijk: **ont-wikkelen, ont-regelen en ont-schotten.** De deelnemers in het experimentenprogramma gingen aan de slag met deze principes, door het loslaten van:

1. beperkende wikkels (ont-wikkelen)
2. knellende voorschriften (ont-regelen)
3. inflexible structuren (ont-schotten).



ONTWIKKELPRINCIPE 1. ONTWIKKELEN

WAT IS HET?

Met 'ontwikkelen' bedoelen wij de persoonlijke en professionele ontwikkeling die cliënten en (zorg-) medewerkers doormaken als ze zich **meer richten op zelfredzaamheid en samenredzaamheid**. Door te kijken naar wat mensen zelf en met elkaar kunnen doen, door zich te ontplooiën, door beperkingen (knellende wikkels) af te leggen, wordt hun weerbaarheid en zorgzaamheid verder vergroot.

WAT VRAAGT HET?

Aandacht voor ont-wikkelen betekent dat we **levenskwaliiteit centraal** stellen, in plaats van zorg. Dat is een radicale omslag in denken, die begint bij ondersteuning van de individuele mens. Diens levenskwaliiteit hangt samen met gezondheid, sociale participatie, welbevinden, zingeving, et cetera. Deze mens kan niet los worden gezien van zijn geschiedenis en context, de wijk waar hij leeft. Zorg voor de unieke mens en zijn leefomgeving moeten dus hand in hand gaan.

VERBINDING MAKEN MET BESTAANDE INITIATIEVEN

Onze samenleving is erbij gebaat dat burgers hun eigen kracht beter kunnen inzetten. Veel mensen willen graag van waarde zijn voor de maatschappij, maar mensen hebben schroom om hun hulp aan te bieden of om iets te vragen. Maatschappelijke organisaties proberen daarom de verbinding te vormen. Daarbij zien we een paradox: gaat een maatschappelijke organisatie op zoek naar burgers om iets te realiseren in de wijk, dan lijken mensen terughoudend. Totdat hen wordt gevraagd wat zij al aan activiteiten doen. Op zo'n moment blijkt dat het geen kwestie is van 'niet willen' want ze participeren al in bestaande initiatieven. De voorzichtigheid heeft dan meer te maken met niet durven, of er niet alleen voor willen staan. Het hoeft dus niet per se méér te zijn. Het gaat om goede verbindingen maken met wat er al is.

ONTWIKKELEN IN DE PRAKTIJK

ESDÉGÉ REIGERSDAAL

In een Noord-Hollandse wijk krijgen mensen met vaak zware en meervoudige beperkingen een zinvolle dagbesteding. Door het ophalen van flessen in een verzorgingshuis, mee te werken aan het schoonmaken van de openbare ruimte en sportgelegenheden, zijn mensen met een beperking meer zichtbaar in het dorp. Ze leren te groeten en met anderen om te gaan. De andere bewoners raken gewend aan het zien van mensen die het minder hebben getroffen. De resultaten

zijn hoopgevend: iedereen heeft meer werkplezier en doet gevarieerder werk. In Obdam werken geen cliënten maar *medewerkers*, die steeds meer functies van hun lichaam leren gebruiken. De organisatie maakte een handboek met vaardigheden voor projectleiders die dit soort activiteiten willen ontwikkelen.

ARDUIN

In Zeeland werkt Arduin aan het principe 'eigen regie'. De cliënt heeft het bij Arduin zoveel mogelijk zelf voor het zeggen. Dat betekent: wonen in een gewoon huis, in een gewone wijk, met activiteiten meedoen in het buurthuis of bij de bakker in de wijk. Maar ook eten koken met je eigen ouders, in je eigen huis. Als het even kan zonder medewerkers. Dit vraagt veel van de zelfsturende teams. Medewerkers leren zich af te vragen: Wat 'moet' je doen en wat 'hoeft niet'?

VANBOEIJEN

In de nieuwbouwwijk Kloosterveen in Assen krijgt de projectleider met zijn enthousiasme verschillende buurtinitiatieven bij elkaar, van oppas-oma's tot kaasproeverij. De 'vrijtijdscoach van mensen met een beperking' ziet altijd mogelijkheden voor de mensen in zijn wijk. Waarom zou een cliënt niet mee kunnen helpen bij de buurt-opticien? Ont-wikkelen staat voor hem voor verbinden. Het is niet altijd gemakkelijk belangen en rollen te overstijgen, want politieke spelletjes zijn ook in Kloosterveen nooit ver weg. Maar inmiddels werken ze in een ander deel van de stad ook met de sociale kaart om cliënten meer vrijheidsmogelijkheden te geven.

DWARSWEG

Aan de Daalseweg in Nijmegen wonen jongeren 'met een verleden'. Ze proberen hun leven op te pakken en richting te geven. Over ont-wikkelen gesproken. De begeleiders van deze groep houden zich op de achtergrond, zodat deze jongeren zo veel mogelijk de regie kunnen nemen over hun eigen leven. Het valt deze jongeren niet mee om op te klimmen in de maatschappij, ieder moment kunnen ze weer buiten de boot vallen. De medewerkers werken volgens de presentietheorie (familie en verzorgenden kijken samen naar alternatieven) en ze leren alle jongeren in het huis om met anderen in gesprek te gaan, bijvoorbeeld met de burens. Zo leren ze ervaren wat het betekent om écht contact te maken en je in te leven in andere mensen.

ONTWIKKELPRINCIPE 2: ONT-REGELEN

WAT IS HET?

Ont-regelen gaat om wat zorgverleners in hun kracht zet: hun vak kunnen uitoefenen met passie en professionaliteit, niet gehinderd door onnodige bureaucratische en administratieve regels. Hierdoor ontstaan nieuwe samenwerkingsvormen, zoals 'frontlijnteams' en netwerkorganisaties, die hun unieke klanten en hun systemen anders bedienen en daadwerkelijk betrekken. Het werk van iedere professional in een zorgorganisatie begint met de vraag: Wie is de klant? Wat wil hij? Wat is zijn sociale kaart? Wat werkt bij hem of haar en wat is reëel om te realiseren? Dat vraagt om een andere grondhouding:

- > niet meer **'zorgen voor'** maar **'zorgen dat'**
- > de zorg niet meer automatisch overnemen
- > de oriëntatie verschuift van ziekte en zorg, naar gezondheid en gedrag
- > zorg zien als een investering in mensen en in de samenleving, waarbij mensen ook een eigen verantwoordelijkheid dragen.

/ONT-REGELEN IN DE PRAKTIJK

JUUL

In Alkmaar kun je medewerkers van Juul herkennen aan hun rode bodywarmer. De samenwerking tussen twee (thuis-)zorgorganisaties en een vrijwilligersorganisatie, werkt heel goed voor cliënten in de wijk. Welzijn en zorg worden goed gecombineerd. Juul schakelt de hulp in die nodig is en stemt af met de andere organisaties zodat de mensen een duidelijk aanspreekpunt hebben. Een enthousiast team doet de rest!

THUISZORG RONDONOM

Voor mensen met dementie is het essentieel dat de (thuis)zorg die zij krijgen is afgestemd op hun behoeften: meer tijd voor de bezoeken en altijd dezelfde gezichten. In Enschede is Thuiszorg Rondom hiermee voortvarend aan de slag gegaan. De organisatie heeft veel contacten in de wijk en investeert in de mantelzorgers. De persoonlijke benadering werpt inmiddels voor veel cliënten zijn vruchten af.



ONTWIKKELPRINCIPE 3: ONTSCHOTTEN

WAT IS HET?

Binnen de zorg, en tussen de zorg en andere sectoren, staan veel muren (schotten) die het ontstaan van meer integrale (zorg)praktijken belemmeren. Door het weghalen van deze rigide muren (ontschotten), ontstaat ruimte om beter samen te werken aan integrale oplossingen waardoor:

- > De zorgsector meer verbonden raakt met de samenleving.
- > De zorgsector haar kennis beter en meer preventief in andere sectoren kan toepassen.
- > Sociale afwenteling wordt gestopt (ieder maatschappelijk probleem vertaalt zich uiteindelijk in een zorgvraag met hoge maatschappelijke kosten en veel persoonlijk leed).

ONTSCHOTTEN IN DE PRAKTIJK

BONVIE

Of je nu zin hebt in een avondmaaltijd, een bed zoekt in een zorghotel, of een crèche waar kinderen met en zonder beperking terecht kunnen, je vindt het in BonVie in Culemborg. Projectleider Huub Gijsberts heeft mede vorm gegeven aan de concrete samenwerking van een groot netwerk van verschillende organisaties in welzijn, zorg, gemeente en woningcorporatie. Zaken regelen, dat is het dagelijkse werk, en dat zou best met minder bureaucratie mogen! Het vraagt veel afstemming en balanceerkunst om een BV (van het restaurant) onder één dak met de zorgorganisaties te hebben, zeker als je graag cliënten in de bediening van het restaurant ziet.

TRAMKWARTIER

In Leeuwarden werken Friese zorgorganisaties aan een radicaal concept: een wijkaanbesteding van alle gelden die vanuit de AWBZ en WMO regeling naar de mensen in die wijk gaan. Dit vanuit de gedachte dat het efficiënter kan, en meer op maat voor de wijk en haar bewoners. Er komt heel wat kijken, van gesprekken en lobby op het ministerie van VWS, tot het verkrijgen van draagvlak in de organisaties. En dit is nog maar het begin, want het spel verandert als meer onderdelen van de AWBZ naar de WMO overgaan en de zorgverzekeraars de rest van de AWBZ voor eigen verzekerden gaan uitvoeren. Hierbij is een duidelijke, gedeelde visie van betrokken partijen cruciaal. En onderling vertrouwen.

ZZG

In Nijmegen werkt zorgorganisatie ZZG aan een zorgzame wijk Dukenburg. In deze wijk is al jaren van alles beloofd aan bewoners, maar vaak bleef het bij mooie woorden. De ziel liep uit de wijk. Nu werken woningbouwcorporatie, welzijnsorganisaties en andere zorgaanbieders o.a. in woonservicecentrum De Meijberg intensief samen. Ouderen kunnen samen naar de markt of met elkaar een kop koffie drinken. Op plekken in de wijk waar oude gebouwen worden afgebroken, wordt in samenspraak met bewoners nieuwbouw voorbereid. Het betrekken van bewoners blijkt een pittige klus.

GILDEPARTNERS

Als je in de gemeente Menterwolde hulpbehoevend bent, kun je terecht in het nieuwe multi functionele centrum De Gilde, waar een welzijnspartner en verschillende zorgorganisaties hun thuis hebben. Wat opvalt in het MFC De Gilde, is de kracht en de vele voordelen van het samenwerken tussen de woon-, welzijn- en zorgpartijen. Er zijn woningen voor senioren en voor mensen met een beperking, maar tegelijkertijd kun je er op maandagavond terecht voor een partij Bridge met buurtbewoners. De projectleider is een meester in het schakelen tussen verschillende belangen en interesses, zodat de samenwerking een stevige vorm heeft gekregen. Uit onderzoek is gebleken dat de bewoners van De Gilde een hoge mate van welbevinden ervaren. Kwetsbaar is De Gilde ook, nu er op de welzijnsorganisatie wordt bezuinigd en de gemeente zich voorlopig heeft teruggetrokken om zich te bezinnen op zijn rol.

WAARDEVOLLE LESSEN VAN PROJECTLEIDERS

De projectleiders hebben samen met de onderzoekers van iBMG aan de hand van hun ervaringen in het programma onderstaande leerprincipes geformuleerd:

> **Participeer als aanbieder in netwerken van burgers**

Zoek samen met bewoners antwoorden op vragen over wonen, welzijn, zorg en werk.

> **Netwerk binnen en buiten je eigen organisatie**

Het betrekken van interne partijen als cliënten, professionals, bestuurders en managers is even belangrijk als samenwerking met zorgkantoren, gemeenten, woningbouwcorporaties, etc.

> **Creëer gedeelde verantwoordelijkheid in nieuwe coalities**

Kijk over de grenzen van zorg heen. Hiervoor zijn nieuwe coalities nodig met wonen, welzijn, zorg en werk.

> **Vind een nieuwe taal voor succes**

Om maatschappelijk rendement zichtbaar te maken, zijn nieuwe uitkomstmaten

en criteria voor succes nodig. Ontwikkel een nieuwe taal in termen van 'social return on investment'.

> **Niet beheersen, maar loslaten**

Je moet kunnen laveren tussen externe verantwoordingsdruk en de zorgverlening aan cliënten. Dit vraagt om flexibiliteit en scharrelruimte om te leren experimenteren.

> **Meerwaarde is geen gegeven: laat zien wat het is**

WBW moet zichzelf nog bewijzen in de praktijk. Laat zien wat je doet, wat en voor wie het wat oplevert.

> **Met je hoofd in de wolken, met je voeten in de klei**

Durf te dromen over wat WBW bijdraagt aan de zorg. Weet wat er speelt in de organisatie en in de wijk om te voorkomen dat het project een doel op zich wordt. Dit vraagt veel van een projectleider: doorzettingsvermogen tonen, omgaan met tegenslagen, leren van fouten, een verhaal hebben en kunnen overbrengen, geduld hebben en mensen overtuigen.

> **Wees niet te optimistisch**

Een andere werkwijze creëren is niet eenvoudig door betrokkenen en tegenstrijdige belangen. Ga uit van een realistische planning en organiseer steun en toewijding op bestuurlijk en operationeel niveau: voor, tijdens en na afloop van het experiment.

> **Niet uitrollen, maar maatwerk**

Een succesvolle werkwijze is niet een-op-een te vertalen naar nieuwe omgevingen, cliëntgroepen en contexten. Verspreiding vraagt om maatwerk voor enerzijds een specifieke groep mensen en anderzijds de organisatorische context.

> **Verknopen van bestaande initiatieven & leren van anderen**

Denk na over hoe jouw project aansluit bij bestaande initiatieven in de wijk, gemeente en regio. Probeer verbinding te leggen tussen verschillende projecten om overlap te voorkomen en extra draagkracht te genereren.



HOE BELEIDSMAKERS HIERMEE AAN DE SLAG KUNNEN GAAN

TRANSITIE STURING: VERTREKPUNTEN VOOR EEN RADICAAL ANDERE AANPAK

De nieuwe aanpak van aanhoudende problemen op lokaal niveau vraagt een andere vorm van sturing door beleidsmakers. Deze zogenaemde 'transitiesturing' heeft een aantal vertrekpunten. Het vraagt om:

- > **Anders kijken en verkennen** (integraal, flexibel en ver vooruit)
- > **Leren door experimenteren** (ruimte geven aan innovatie, aansluiting zoeken bij actieve koplopers, ervaringuitwisseling)
- > **Integraal werken** (betrekken van structuur, cultuur en werkwijzen, verbinden van radicaal nieuwe initiatieven)
- > **Vertrouwen en durven loslaten** (door mensen en organisaties te betrekken, zorgen dat oplossend en sturend vermogen komt uit de mensen, buurten en wijken zelf)

INTENTIE OM TE BLIJVEN SAMENWERKEN

Het programma Wijk- en Buurtgericht Werken was een groot succes voor alle betrokkenen. Het uitwisselen van ervaringen stopt daarom ook niet en we willen graag nieuwe mensen afkomstig uit welzijn, de langdurende zorg of andere organisaties uit de wijk die een verbinding hebben met een zorgorganisatie, uitnodigen om met ons mee te denken en vooral te doen. Kijk op de website www.wijkenbuurtgerichtwerken.nl voor meer informatie en om aan te haken bij een thematisch leernetwerk.

GERAADPLEEGDE LITERATUUR

- > Zorg voor je gezondheid! Gedrag en gezondheid: de nieuwe ordening. Discussienota uitgebracht door de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, Den Haag, april 2010.
- > Website www.wijkenbuurtgerichtwerken.nl
- > Wegwijzer Wijk- en Buurtgericht Werken 2011: De inzichten uit het Transitie Programma Langdurende Zorg verbreed naar tien nieuwe praktijken – Programmabureau WBW (2011)
- > Mensenzorg, een transitiebeweging – DRIFT & Viatore e.a. (2009) – www.viatore.nl
- > Presentietheorie – Prof. Dr. Andries Baart – www.presentie.nl

COLOFON

Maart 2012. Dit is een uitgave van het Programma Bureau Wijk- en Buurtgericht Werken.

PROGRAMMA BUREAU WIJK- EN BUURTGERICHT WERKEN

p/a Viatore BV
'Springhuys' gebouw
Springweg 7
3511 VH Utrecht
info@viatore.nl
030 711 66 27

TEKSTBIJDRAGEN

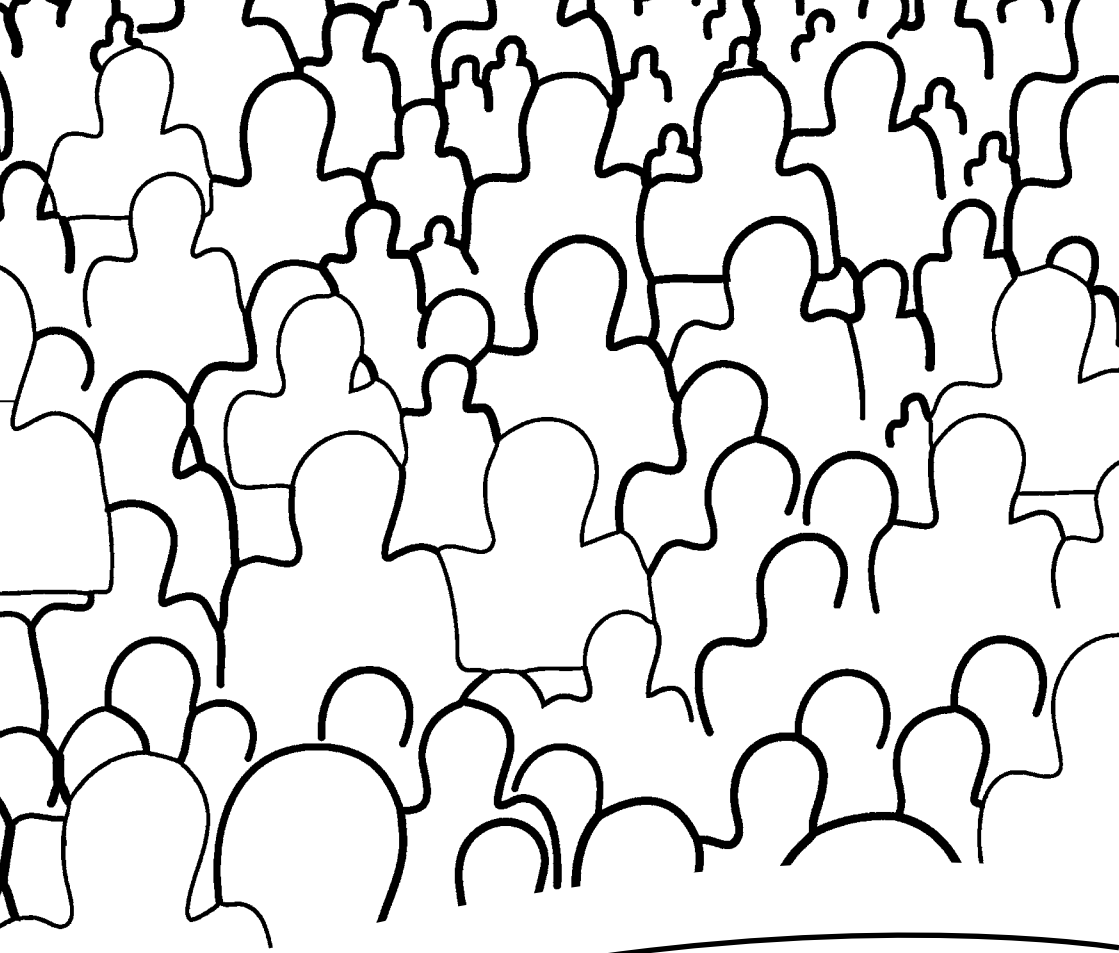
Paulien de Jong

CONCEPT & REALISATIE

Axioma Custom Media, Baarn. Telefoon: 035 548 81 40, www.axioma.nl, Twitter: @axioma_cm

MET DANK AAN

Christel van der Meer (EGBG) voor haar prachtige films
Peter Sierksma (PS2) voor zijn bijzondere verhalen
Maarten Janssen en Lieke Oldenhof (EUR, Instituut Beleid & Management Gezondheidszorg) voor hun 'theorie van de grenzenwerkers'
Frans Grobbe (AO Advies) voor de samenwerkingstraining
Heleen Rijnkels (BMC) voor de vragenlijst en handreiking MBC
Yvonne van Gilse, Eddy Karrenbelt, Nelleke van Olst, Prof. Dr. Kim Putters, Truus Sweringa & Hetti Willemse voor hun inspirerende bijdrage in de focusgroep sessies



viatore



MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR



