

Werkbezoek MOgroep aan Alcander, Heerlen, 9 maart 2016

Een brug bouwen terwijl je erop loopt

Op woensdag 9 maart bracht de MOgroep een bezoek aan Alcander in Heerlen, samen met gasten vanuit de VNG, ministerie VWS, Movisie, Raad voor Volksgezondheid en Samenleving en de universiteit Tilburg. Tijdens de presentaties, gesprekken en wandeling door de buurt lieten de gemeente Heerlen, Alcander en zorgpartners zien hoe er in deze Gouden gemeente gewerkt wordt aan échte transformatie in het sociaal domein.



Eric Hoesbergen, bestuurder van Alcander vertelde over de zoektocht die de lokale partners samen met de gemeente voeren naar de beste manier om het lokale sociale domein in te richten. Een zoektocht die Eric omschrijft als het 'bouwen van een brug terwijl je erop loopt.'

Kenmerkend voor de aanpak in Heerlen is dat zorg en ondersteuning in de 0e, 1e, en 2e lijn een samenhangend geheel vormen. Er is gekozen voor het werken in Buurteams en Expertiseteams. Teamleiders Idian Bocken en Carina Heugen vertellen samen met professionals en bestuurders over de nieuwe werkwijze. Het is een zoekproces, waarin nog veel te leren en te verbeteren is, maar de basis staat sterk. We zien visie, daadkracht, ruimte, korte lijnen en een constructieve samenwerking.

Laagdrempelige Buurteams...

Als professionele ondersteuning nodig is dan kan de burger terecht bij het Sociale Buurteam (SBT) dat in de eigen buurt aanwezig is en een laagdrempelige toegang heeft. Er zijn 14 SBT's in de 18 buurten in Heerlen. Het SBT is klein, met vier disciplines met een groot netwerk. Zij vormen de vaste gezichten naar de buurtbewoners:

- Jeugdconsulent
- Maatschappelijk (sociaal) Werk
- Wijkverpleegkundige
- Vanaf 1 maart wordt aan ieder SBT ook een Wmo-consulent gekoppeld. Deze kan in de wijk zo nodig een beschikking afgeven. Dit hoeft niet naar een 'centraal punt'.

De medewerkers zijn in dienst van verschillende moederorganisaties –zoals Alcander, MEE, Meander zorg. Ze werken samen in het SBT. Alcander stuurt de teams aan en is

eindverantwoordelijk voor de werkwijze van de teams. De teams houden spreekuur in de buurt en zijn via 1 telefoonnummer bereikbaar via een gezamenlijke bureaudienst.

De teams kennen:

- Buurttaken: kennen van de buurt, de bewoners en de kracht en problemen van de buurt; preventiegericht werken, samen met Buurtsteun en hulpverleners in de buurt, zoals JGZ, peuterspeelzalen, huisartsen, wijkagenten, Wmo, Werk en Inkomen en Schuldhulpverlening
- Cliënttaken: inventariseren van situatie door een keukentafelgesprek en 1Gezin/1Plan kortdurende ondersteuning

... en tweedelijns Expertiseteams

Als specialistische (jeugd)zorg nodig is, dan kan het expertiseteam ingezet worden. Heerlen kent er twee: team Noord en Zuid. In deze teams zitten medewerkers met expertise op het gebied van Jeugdzorg, GGZ, verstandelijke beperking, woonbegeleiding en veiligheid. Het Expertiseteam werkt voor alle doelgroepen, met specifieke aandacht voor Jeugd. De medewerkers zijn vanuit hun moederorganisaties gedetacheerd bij de gemeente, de gemeente is dan ook eindverantwoordelijk.

Het expertiseteam:

- inventariseert op verzoek van professionals uit de buurtteams een situatie (inclusief veiligheidscheck)
- biedt hulp en ondersteuning aan multi-probleemhuishoudens
- geeft indicaties voor 2e lijns (jeugd)zorg
- coacht als 'maatje' professionals uit de buurtteams

Andere manier van werken

Voor de diverse medewerkers in de teams is er veel veranderd: ze kijken breder, werken meer samen, en sluiten meer aan bij wat de burger wil. Dit leidt in veel gevallen tot een ander aanbod dan voorheen. De medewerkers behouden naast een 'generalistische' blik ook een eigen expertise. Zij blijven verbonden met de 'moederorganisaties' om deze expertise te onderhouden. Vervanging bij ziekte of verlof vindt plaats door de teams die binnen één gebied werkzaam zijn. In Heerlen zijn er 4 gebieden met elk 3 of 4 SBT's.

De buurtteams krijgen veel ruimte om zelf de nieuwe manier van (samen)werken in te vullen. De medewerkers hebben vorige jaar gezamenlijke scholingen gevolgd. Zowel gericht op het toepassen van instrumenten en methoden, als gericht op kennismaking met elkaar.



Als het schuurt

Het komt voor dat wetgeving, belangen, domeinen of medewerkers onderling 'schuren'. Bijvoorbeeld: als iemand vanwege huurschuld uit huis gezet wordt, maar dit gezien de gezinssituatie zeer onwenselijk is. Of als iemand volgens de formele regels niet in aanmerking komt voor schuldhulp, maar dit wel nodig is.

Voor de gemeenten en organisaties staat het belang van het *kind* in een gezin centraal; dit is leidend in besluitvorming bij complexe zaken. Als professionals er niet uitkomen, ondersteunt een commissie bij het maken van afspraken, en zo nodig van het afwijken van regels. In deze

commissie zitten o.a. beleidsmedewerkers van de gemeente met mandaat. Zij kijken ook of er aanpassingen in regels en beleid nodig zijn. Zo zijn de gemeentelijke verordeningen de afgelopen tijd al veel regelarmer gemaakt.

Effecten

Er zijn nog geen cijfermatige effecten te meten van de nieuwe aanpak op bijvoorbeeld de instroom in de zware zorg. Er is geen goede nulmeting, en 'oude indicaties' zijn dit jaar nog geldig. Wel is duidelijk dat in een enkele wijken het aantal veiligheidsmeldingen is afgenomen sinds de nieuwe aanpak.

In kwalitatieve zin is het effect van de SBT's al goed merkbaar: er is sprake van veel meer samenwerking met andere partners en kortere lijnen.

Op naar populatiebekostiging

Heerlen wil nog een stap verder gaan, vertelt wethouder Peter van Zutphen. Er zijn 41 aanbieders van zorg en welzijn. Met 10 organisaties wordt nu de pilot 'populatiebekostiging' uitgevoerd. In een aantal intensieve gezamenlijke sessies -waarbij ook de wethouder aanwezig is- wordt nu gewerkt aan het oprichten van een coöperatie waarbinnen de betrokken partners hun zorgaanbod op elkaar afstemmen en bureaucratie zo veel mogelijk vermijden.

Betrokkenen bevragen elkaar: wat wil je behouden, wat wil je uit de huidige werkwijze *niet* overnemen, en wat zijn dromen en nachtmerries? Ook de cliëntenraden en ondernemingsraden van de betreffende organisaties worden bij dit proces betrokken. Het is nog lastig om ook burgers/bewoners hierbij te betrekken.

Er zijn een aantal gezamenlijke uitgangspunten geformuleerd, zoals:

- Leren door te *doen*
- Professionals geven aan dat zij verbinding willen en de burger wordt er beter van. Dan moeten organisaties dit proces faciliteren, ondanks tegenkrachten. Er zijn beren op de weg, maar 'voor iedere beer is een geweer'
- Jeugd heeft prioriteit, vanwege 'overerving' van problematiek (gezondheid, werkloosheid) in Heerlen
- Focus op resultaat (aanvaardbaar niveau van welzijn en gezondheid) niet op aantal geleverde uren en kosten (want dat leidt tot een 'pervers effect' om zoveel mogelijk uren te leveren, en een 'race to the bottom' in uurtarieven)
- Vertrouwen tussen opdrachtgever en opdrachtnemers; toetsing vindt plaats op behaald resultaat
- Continuïteit van werk, niet van organisaties

Nu investeren, op termijn besparing

De gemeente Heerlen investeert eigen middelen in zorg en welzijn en 'legt bij' boven op de gedecentraliseerde middelen. Op *termijn* moet de nieuwe werkwijze ook kostenbesparingen opleveren.

In de pilot populatiebekostiging worden financieringsstromen gebundeld (ook zorgverzekeraars zijn betrokken). Streven is een vast bedrag voor alle klanten, in plaats van 'uur-factuur'. Aanbieders worden beloond voor slimme oplossingen. Als zij bijvoorbeeld een goedkopere oplossing vinden voor een cliënt, vloeit dit geld niet terug naar de gemeente. Ook wordt in de uitvoering gezocht naar integreren van eenvoudige handelingen door 1 professional, bijvoorbeeld in de huishoudelijke hulp: 'eenvoudige problemen, eenvoudige oplossingen'.

Knelpunt is nog hoe om te gaan met de eigen bijdragen van cliënten en de toekomstige rol van CAK hierin (anticumulatie en meewegen inkomen in vaststellen eigen bijdrage).

Buurtsteun in opkomst

In de middag vertelden twee opbouwwerkers over het initiatief 'Buurtsteun'. Dat gaat over het realiseren van onderlinge burenhulp, het stimuleren van buurtinitiatieven en de samenwerking met de vrijwilligers in de buurt. Het streven is dat de behoefte van burgers aan hulp en ondersteuning in eerste instantie vanuit de buurt gerealiseerd kan worden. In iedere buurt in Heerlen is een procesbegeleider aanwezig die de aanjager is van Buurtsteun. Deze procesbegeleiders zijn afkomstig van de gemeente Heerlen (gebiedsregisseurs) en het

opbouwwerk van Alcander. Er is een nauwe verbinding met de Buurteams voor signalering en snelle inzet van hulp als dit nodig is.

Tijdens het werkbezoek worden twee heel verschillende buurten gepresenteerd: een 'gegoede' wijk en een wijk met veel achterstand en werkloosheid. In de 'gegoede wijk' wonen veel ouderen, hier speelt eenzaamheid. Er worden een inloopmiddag 'kom op de soep', een maatjesproject en buurtbemiddeling georganiseerd met bewoners.

Heerlen kent daarnaast relatief veel achterstandswijken, vooral ontstaan door werkloosheid toen de mijnen in de jaren 60 sloten. Bovendien zorgden de mijnen en de kerk goed voor de bewoners, waardoor er van oudsher weinig eigen initiatief van bewoners is. Burgerparticipatie komt daarom nu moeilijk van de grond. De gemeente en Alcander proberen dit toch te stimuleren. We bezoeken een groot kunstwerk dat kinderen en bewoners samen hebben gemaakt en nemen een kijkje in een 'huis van de buurt'. Een actieve bewoner vertelt dat dit huis gesloopt zou worden, maar dat het gelukt is om het te behouden voor de buurt. Bewoners en organisaties hebben het zelf opgeknapt en organiseren er activiteiten, zoals een kinder-knutselmiddag, koken, etc. Ook cliënten van zorgorganisatie Oase doen hierin mee.

