

Over grenzen heen

werkbezoek Almelo (11 mei 2017)

“Ongemerkt over organisatiegrenzen heen”, dat was het prikkelende thema voor het werkbezoek aan Almelo op 11 mei 2017. Aangevoerd door Marijke Vos en Lex Staal hoorde een brede delegatie¹ van Sociaal Werk Nederland en partnerorganisaties (MIND, LCGW, VGN, Zorgverzekeraars Nederland, ministeries VWS en V&J) wat de samenwerking tussen de gemeente Almelo en sociaalwerkorganisatie DNO zo bijzonder maakt dat ook Almelo tot Gouden Sociale Gemeente is uitgeroepen.

‘We zijn er hartstikke trots op dat we Gouden Gemeente zijn geworden,’ zei wethouder [Christien van Wijk](#) bij de ontvangst in het Almeloise gemeentehuis. ‘En dat heeft mede te maken met ons uitgangspunt dat we sinds de transities in het sociale domein nieuwe wegen moeten inslaan, maar dat het niet allemaal in één keer goed hoeft. We durven in de spiegel te kijken, we willen leren.’

Ondertussen zijn er in Almelo wel veel gevallen van meervoudige problematiek, vervolgde de wethouder. ‘Dat aantal ligt hoger dan het landelijk gemiddelde. En dat zegt iets over de opgave waar we samen voor staan in het sociale domein.’

De kracht van Almelo is vertrouwen in de competenties van de ander, beklemtoonde ze. ‘We gaan niet op de stoel van de uitvoerder zitten. We vertrouwen op hun expertise en de kracht van het partnerschap. We zijn samen verantwoordelijk.’

Anna Engles (directeur-bestuurder [Scoop/DNO](#)) sloot zich daarbij aan. ‘Je ziet een enorme dynamiek in deze stad en in dit domein. De gemeente toont daadkracht, lef en doorzettingsvermogen. Dat maakt het samenwerken een stuk gemakkelijker.’

Daarna volgden drie interactieve presentaties die lieten zien hoe de transformatie van het sociale domein in Almelo gestaag gestalte krijgt.

- Innovatie in dagbesteding
- Doorbraak in Multiprobleemgezinnen
- Vernieuwing vanuit de uitvoering

Innovatie in de dagbesteding

In deze sessie ging het over een nieuw jasje voor de dagbesteding door deze als algemene voorziening te organiseren. Aan de orde kwamen vragen als: hoe werken sociale partners daarin samen met de gemeente? Hoe is de samenwerking met de wijkteams en het werkplein?

Die vragen werden toegelicht aan de hand van twee projecten: Participatie naar

¹ Marijke Vos (voorzitter Sociaal Werk Nederland), Lex Staal (directeur Sociaal Werk Nederland), Alexandra Krop (jurist Sociaal Werk Nederland), Stephanie Gross (adviseur Kwaliteit Sociaal Werk Nederland), Marc van Gerdingen (adviseur Sociaal Werk Nederland), Marjan ter Avest (directeur MIND-landelijk platform psychische gezondheid), Hermien de Bruijn (voorzitter LCGW Oost-netwerk sociaal domein voor gemeenten), Chris Kuypers (LCGW), Chantal Soepboer (ervaringsdeskundige MIND), Greetje Senhorst (projectleider MIND), Maartje van Boekel (manager communicatie Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland), Wimke Schuurmans (beleidsmedewerker ministerie VWS), Leon Poffe (programmamanager ministerie V&J (onder voorbehoud)), Angela Bransen (beleidsadviseur Zorgverzekeraars Nederland), John Rijdsdijk (beleidsadviseur Zorgverzekeraars Nederland)

Vermogen (samenwerking van Soweco, Scoop Welzijn en het Werkplein) en het Talent Assistent Vrijwilligerproject van de Klup (een stichting die zich inzet voor participatie van mensen met een beperking).

In dat laatste project worden mensen met een lichte (verstandelijke) beperking benaderd om zich in te zetten als vrijwilliger. Eerst doet een ervaren vrijwilliger een uitgebreide intake: wat zijn iemands passies, kwaliteiten en ontwikkelmogelijkheden? In samenwerking met de vrijwilligerscentrale wordt vervolgens een passende plek gezocht. De ervaren vrijwilliger blijft betrokken bij de begeleiding. Twee 'nieuwe' vrijwilligers deden hun verhaal. Eén is nu actief in een verzorgingshuis waar zij onder andere koffie schenkt. De ander heeft een plek gevonden in de kringloopwinkel. Mooi om te horen hoe blij deze mensen waren dat iets om handen hadden, weer het gevoel hadden er toe te doen.

Doorbraak in multiprobleemgezinnen

Zoals wel meer gemeenten heeft Almelo te maken met een aantal gezinnen met een veelheid aan problemen. Regelmatig zorgen deze gezinnen voor overlast in hun straat en buurt. Ook worden hun levenshouding en gedrag vaak doorgegeven van ouder op kind. Daarom wilde Almelo een doorbraak forceren in het omgaan met deze multiprobleemgezinnen.

De basis daarvoor is een onderzoek van het NJI naar de aard, omvang en kosten van de multiprobleemgezinnen in Almelo. Gemeente, wijkteams en gezinscoaches zijn bezig om een andere aanpak te ontwikkelen, samen met het Instituut Publieke Waarden. Eelke Blokker van dat instituut verzorgde de presentatie.

- Legitimiteit, rendement en betrokkenheid zijn de uitgangspunten. Dat vraagt om lerende professionals, actie-onderzoek (25 maal maatwerkonderzoek), en door als organisatie lerend te blijven (evalueren en aanpassen waar nodig).
- Het is moeilijker geworden om toegang te krijgen tot sociale zekerheid. Voor 25 gezinnen is een maatwerkplan opgesteld.
- De ervaring leert dat vaak de vaste werkrouines meer in de weg zitten bij het vinden van oplossingen dan de geldende wetten en regels.
- De professionele en enthousiaste sociaal werkers begeleiden de gezinnen, met oog voor de eigen verantwoordelijkheid van die gezinnen.

Vernieuwing vanuit de uitvoering

In deze sessie ging het erom hoe binnen de Almelse wijkteams aan procesverbeteringen wordt gewerkt. Met als leidende ambities: verkokering doorbreken, minder bureaucratie en betere dienstverlening voor de burger. Een concreet voorbeeld was hoe recent de werkwijze voor het verstrekken van PGB's is aangepakt.

Bij de procesverbetering speelt het 'lean team' een belangrijke rol. Vanuit iedere functie zit er iemand in dit team. Dat team heeft al voor diverse successen gezorgd:

- minder processtappen rond de wijkteams (van 30 processtappen naar 20!)
- kortere lijnen, je weet elkaar te vinden
- inzicht in de workflow, meer draagvlak
- voor klanten: snellere en duidelijkere dienstverlening

Leerpunten zijn er ook nog:

- procesbegeleiding vanuit meerdere organisaties is best een uitdaging
- wat werkt: samen casussen bespreken, elkaars processen vergelijken
- schrappen in processtappen kan ook leiden tot betere kwaliteit (door verantwoordelijkheid duidelijk en eenvoudig te beleggen). Voorbeeld: het ondersteuningsplan dat de wijkcoach schrijft werd vroeger standaard door juristen gecontroleerd; nu net meer, tenzij er juridische expertise nodig is. Ongepland

effect: de ondersteuningsplannen zijn nu beter en leesbaarder omdat de wijkcoaches er niet langer vanuit gaan dat een collega de tekst nog wel even fatsoeneert

- er is een goede start gemaakt, maar het kan nog beter; borging is een aandachtspunt

Het inspirerende bezoek aan Almelo werd afgesloten met een lunch, waar volop gelegenheid was om na te praten, ook met de wethouder.