

Iedere buurt een betere buurt

Werkbezoek aan Inluzio, Buurteams Sociaal, Utrecht, 31 augustus 2017

Op donderdag 31 augustus 2017 organiseerden Sociaal Werk Nederland en Inluzio een werkbezoek bij Inluzio en stichting Buurteams Sociaal in Utrecht. Tot verrassing van Inluzio meldden zich ruim 20 geïnteresseerde belangstellenden vanuit de ministeries van VWS en V&J, collega brancheorganisaties als MEE en VGN, Movisie en PGGM. Zie de bijlage met de deelnemerslijst. Roxana Asmus (directielid Inluzio) verwelkomde iedereen en gaf een korte inleiding: 'Fijn dat PGGM er ook is. Wij worstelen met zeven cao's.'

Wilke Smeenk (business development en organisatieontwikkeling) en Roxana Asmus over Inluzio

[Facilicom](#), familiebedrijf en facilitaire dienstverlener, besloot zich een jaar of vier geleden op de markt van zorg en welzijn te begeven. De groei in bestaande markten stakte en het bedrijf was ervan overtuigd toegevoegde waarde te kunnen leveren binnen het veranderende landschap van zorg en welzijn. Uitgangspunten hierbij waren: integrale dienstverlening, betaalbaar houden van zorg en welzijn, meerwaarde creëren voor de wijkbewoners vanuit hun behoefte en medewerkers ruimte bieden om te doen wat nodig is.



Roxana Asmus

Inmiddels is Inluzio uitgegroeid tot een organisatie met 3000 medewerkers. Een groot gedeelte hiervan werkt in de huishoudelijke zorg en begeleiding. Andere onderdelen zijn onder meer [Wijkteamorganisatie](#), [Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht](#), [Inluzio Hollands Kroon](#) (dat in die gemeente verantwoordelijk is voor volledige uitvoering van Wmo en Jeugdbeleid), [Wmo Radar](#), Radar Uitvoering, [wijkbedrijven in Goes](#) en [wijkcentra in Rotterdam](#), en [Magis](#) (een werkbedrijf voor mensen met

afstand tot de arbeidsmarkt).

Vooroordelen wegwerken

Inluzio is een commerciële organisatie met een maatschappelijke doelstelling. De bedrijfsfilosofie is dat er niet dik geld hoeft te worden verdiend met zorg en welzijn. Bij de entree van Inluzio in het sociaal domein moesten er nogal wat vooroordelen overwonnen worden: er werd met wantrouwen gekeken naar 'die commerciële partij die geld zou willen verdienen aan de maatschappij en overheid'. Inluzio is vanaf het begin transparant geweest tegenover gemeenten over de financiële visie en de afdracht aan het moederconcern (3-4%). De sterke en strakke bedrijfsvoering biedt echter ook de ruimte om te werken met kleine marges.

Succesfactor van Inluzio is een sterke bedrijfsvoering gekoppeld aan goede inhoud, altijd vanuit de integrale gedachten en de ervaring dat samenwerking noodzakelijk is: 1+1=3. Motto: iedere buurt een betere buurt. Natuurlijk was het een uitdaging voor het

bedrijf om deze nieuwe werksoorten binnen te halen, maar 'we hebben als bedrijf altijd al andere werksoorten naar binnen gesleurd.'

Alle onderdelen, managers en medewerkers moesten wel steeds weer van Inclusio werken vanuit de gezamenlijke 'why': Waarom doen we DIT werk?

Binnen Inclusio is een professioneel team geformeerd dat onderdelen ondersteunt bij het mogelijk maken van de transitie en transformatie binnen het sociaal domein. Zij ontwikkelen nieuwe businesscases, schrijven mee aan tenders, verzamelen de juiste partners om zich heen, et cetera. Zij redeneren hierbij altijd van binnen naar buiten. De breedte van het bedrijf biedt juist de kans om zoals bij de wijkbedrijven in Goes en Den Haag, slagvaardig aan de gang te kunnen met uitstroom uit de bijstand door arbeidsparticipatie in bijvoorbeeld de schoonmaak, catering en thuiszorg; ook met dagbesteding en leerwerkbedrijven. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met het UWV. In Rotterdam werken ze vanuit wijkcentra integraal rond wonen, integratie en leefbaarheid met statushouders. Daar is het gelukt om statushouders aan werk te helpen.

Aanbestedingscircus is schadelijk

Wat Roxana wel van het hart moest: 'Inclusio is niet principieel tegen aanbesteden maar wel tegen het hele aanbestedingscircus. Absurd, schadelijk en onwerkbaar zijn met name de aanbestedingen van zorg en welzijn voor slechts 1 jaar. Die onrust verhindert het opbouwen van iets. Deze kort-cyclische en kleine opdrachten kosten Inclusio voor het meedoen aan een aanbesteding € 50.000. Ze zijn hierover dan ook kritisch jegens gemeenten en doen zeer selectief mee aan aanbestedingen. 'Daar willen we geen geld aan verspillen. We hebben een visie op sociaal werk. Als we die niet kwijt kunnen, gaan we er niet voor. We willen investeren voor de langere termijn.'

De gemeente Utrecht heeft voor de sociale wijkteams gekozen voor een subsidierelatie via een subsidietender (aanbesteding) met een gunning voor vier jaar. Een voorbeeld van goed aanbesteden.

Heel veel problemen van burgers hebben te maken met schulden, is de ervaring bij Inclusio. En heel veel "medische" klachten, met name bij de lage SES-groepen blijken een sociale component te hebben.

Wat nog een uitdaging is: de koppeling van het sociaal domein aan de huisartsen. In Utrecht mag nu meegekeken worden in de huisartsenpraktijk om samen beter op elkaar te kunnen aansluiten. Het kan socialer, en dus goedkoper. De privacywetgeving is daarbij nog wel een drempel.

Marieke van der Steen (gemeente Utrecht) over het Utrechtse model

De gemeente Utrecht heeft in 2011 veranderingen in het sociale domein in gang gezet. Leidende principes hierbij waren onder meer de bekende eigen verantwoordelijkheid, ruimte voor generalistische professionals, normaliseren en eenvoud. Dit resulteerde in een model met drie lagen: de sociale basis met wijkvoorzieningen en sociaal makelaars, de basiszorg via Buurtteams (gesplitst in sociaal en jeugd) en de aanvullende zorg.

Een goede sociale basis is een voorwaarde om de instroom bij de buurtteams zoveel mogelijk te voorkomen. Door het goed functioneren van de eerste twee lagen is er nauwelijks aanvullende zorg nodig. Utrecht werkt niet met inkopers voor het sociaal domein, maar heeft de beleidsadviseurs bijgeschoold die hiervoor zorg moeten dragen. Bij de beoordeling/monitoring van de buurtteams wordt gekeken naar bereik, wachttijd, klachten en tevredenheid en afgeronde trajecten en doorverwijzing naar aanvullende zorg.

Gemeente als co-creator

De gemeente Utrecht ziet haar rol niet enkel als opdrachtgever maar tevens als co-creator. Visitatie op de nieuwe rol van de gemeente en hoe zij de samenwerking hebben

ingericht door externe deskundigen is hierbij een belangrijk instrument. Daarnaast wisselt de gemeente veel kennis uit in G4-verband en is zij deelnemer aan de City Deals waarbinnen vrije regel- en experimentruimte wordt geboden. De afdeling Werk & Inkomen van de gemeente is nauw verbonden met de buurtteamorganisatie. Het buurtteam vormt de toegang tot de schulddienstverlening van W&I. Net als de buurtteammedewerkers komen W&I-medewerkers bij de mensen thuis. De W&I-medewerkers zijn ook actief betrokken bij de City Deals. Het buurtteam verzorgt ook de intake voor hulp bij het huishouden.

Grootste uitdaging: de aansluiting buurtteams–sociaal makelaars. Beter samenwerking en meer kinderwerk, jongerenwerk. De buurtteams moeten nu kijken wat ze nodig hebben om bijvoorbeeld ggz-cliënten door te kunnen sturen voor ontmoeting, et cetera.

Werkdruk is hoog

Generalisme is wat Utrecht betreft “het nieuwe specialisme”. In de buurtteams werken mensen vanuit verschillende gremia. Doel is dat uiteindelijk elke professional een bepaald generalistisch basisoniveau heeft. Daarnaast zijn sommige professionals sterker geschoold in veiligheid, radicalisering of als aandachtspersoon.

Werk en inkomen koppelen aan buurtteams is ook zo’n uitdaging: de toegang tot schuldhulp ligt nu bij de buurtteams; zodra in een contact met een buurtbewoner het woord ‘schuld’ valt, schuift er een schulddienstverlener aan. Ook is er vanuit de gemeentelijke dienst Werk en Inkomen een maatwerktelefoon met seniors als achterwacht ingesteld voor de buurtteamwerkers. ‘Dat specialisme blijkt zo belangrijk dat we dat behouden.’

Ook is onlangs besloten om huishoudelijke hulp te koppelen aan de buurtteams: die kunnen nu Wmo-gesprekken doen. Overigens: ‘De werkdruk is groot, en er moeten ECHT niet nog meer taken naar de buurtteams komen.’

Marieke van der Steen: ‘De burger moet echt vooraan. Dat principe moeten we versterken. Iedereen zegt: geef ons nu de rust om door te ontwikkelen. Uit [een extern onderzoek](#) komt naar voren dat de buurtteams goed werken. Nu de rest nog verbeteren.’

Malika Khettab en Martha Meerdinkveldboom (buurtteammedewerkers) over hun werk

Malika en Martha deelden elk hun favoriete voorbeeld van een succesvolle aanpak. Kern van de aanpak en het succes is de hulpvraag helder hebben en een duidelijk plan met resultaten opstellen, in samenspraak met de cliënt. En bij de uitvoering van dit plan als casemanager betrokken zijn waarbij in het begintraject veel voor de cliënt wordt geregeld (basis) en geleidelijk aan zaken aan de cliënt zelf worden overgelaten.

Omdat de doelgroep zeer divers is zijn de medewerkers getraind om alle levensgebieden in ogenschouw te nemen en te zoeken naar de vraag achter de vraag. De buurtteamorganisatie geeft veel ruimte en mogelijkheden tot opleiding en intervisie. Medewerkers hebben diverse achtergronden, daarvoor is bewust gekozen. Er wordt streng geselecteerd: niet op opleiding maar wel op omgang met mensen.

De aansturing van de medewerkers vindt plaats door zogenaamde buurtondernemers. Hun opdracht is om vooral gebruik te maken van hetgeen in de buurt aanwezig is. Hierbij kan het gaan om bedrijven, de sociale basisinfrastructuur, vrijwilligers, sociale verbanden, et cetera. Inclusio noemt dit ook wel “het organogram op zijn kop”.

Uitsmijter

De breed gedeelde slotconclusie: er is geen ideaalmodel waarin het sociaal domein georganiseerd zou moeten worden. Het ideaalmodel is namelijk contextafhankelijk.

De presentaties en de deelnemerslijst van het werkbezoek [vindt u hier](#).