

Sociale wijkzorgteams delen hun kracht

DOOR ROB VAN BERLO

De zorg voor onze meest kwetsbare bewoners moet anders, vond de gemeente Den Haag enkele jaren geleden. Om mensen echt de hulp te bieden die ze nodig hebben, zouden de verschillende instanties beter kunnen samenwerken. In augustus 2015 werden daartoe sociale wijkzorgteams opgericht. Daardoor heeft zich in de wijkzorg een aanstekelijke revolutie voltrokken.



In de sociale wijkzorgteams werkt de gemeente samen met 36 zorg- en welzijnsorganisaties. De bedoeling is precies die zorg en hulp te bieden die bewoners nodig hebben. Hulpvragen vragen meestal een oplossing waar meerdere organisatie bij nodig zijn. Sommige bewoners kampen met tegelijkertijd met veel verschillende problemen. De oplossing daarvan vraagt een gezamenlijke aanpak. Maar ja. Het gemiddelde wijkteam is samengesteld uit vertegenwoordigers - vaak vrijwilligers - van die 36 organisaties. En de grenzen tussen die organisaties wilden de samenwerking in het wijkteam nog wel eens bemoeilijken. Hoe kneed je zo iets tot een geheel? Het lijkt erop dat Saskia Oostrom daar goede zaken heeft weten te doen.

Saskia Oostrom is manager van de sociale wijkzorgteams. Zij aanvaardde maar wat graag de opdracht om de wijkzorg opnieuw vorm te geven. Haar ogen stralen wanneer ze vertelt over het opbouwen van de sociale wijkteams: "Het was een soort vrijplaats van ontwikkeling. Ik kon de coördinatoren van de wijkzorgteams zelf selecteren. Hun opleiding vond ik van minder belang. Ik was op zoek naar vrijdenkers en pioniers. Van de kandidaten wilde ik vooral weten wat voor mens ze zijn, en waarom ze dit werk zouden willen doen. We hebben een prachtige ploeg mensen hier."

Anders kijken

Haar aanpak is Saskia ten voeten uit: "Ik ben sociaal raadvrouw geweest. Daar moet je wel een tikje eigenwijs voor zijn. In de signaleringscommissie kaartte ik zaken aan die niet klopten met beleid en wetgeving. Die stelden we dan aan de orde; soms gemeentelijk, soms landelijk. Als je bepaalde zaken dan voor elkaar krijgt, dan weet je hoe mooi het is als je iets kunt veranderen. Aanvankelijk dacht je misschien: Wat kan ik daar nou aan doen? Maar het gaat er om dat je de dingen anders bekijkt. En als je anders kunt kijken, kun je dingen verbeteren. Zodoende kwam ik steeds in innovatieve projecten terecht."

Saskia vindt Den Haag een mooie stad. Ze vindt ook dat we als gemeente veel drempels opwerpen, en dat we daar echt anders tegenaan moeten kijken. Ze zegt het ook tegen haar teams: "Uiteindelijk zou ik willen dat jullie binnen de gemeente allemaal eens iets anders gaan doen om dit gedachtegoed te verspreiden. Zodat het groter wordt."

Doen wat nodig is

Het werk van de sociale wijkteams laat zich kort omschrijven als 'doen wat nodig is'. Saskia daarover: "Laat me een actueel voorbeeld geven. Een meisje met beperkingen kon niet thuis blijven wonen. Maar ze paste niet in een bestaand hokje binnen de zorg. We hebben toen gezegd dat we ergens een bed gingen regelen. En dat hebben we ook gedaan. En nu moet dat bed betaald worden. Aan de voorkant hadden we al gezegd dat de gemeente garant zou staan. Maar nu blijkt dat de ingediende nota's niet betaald worden. Ik heb toen laten weten dat we be-

reid zijn nog één keer de reguliere weg te volgen en dat we het anders wel vanuit het wijkteam zelf betalen. Dan zie ik daarna wel waar ik die factuur neer ga leggen. Het kan gewoon niet dat onze partners in de stad er voor opdraaien als wij het als gemeente niet goed geregeld hebben. Dat bedoel ik met 'doen wat nodig is'. Dat meisje moet een bed hebben, en als wij nog niet weten hoe en wat, dan moet dat niet uitmaken: we regelen het. Wij moeten zelf last hebben van onze regeltjes; niet de klant. Dan zijn we ook gemotiveerd om het op te lossen."

Ontwikkeldag inspireert

Kort geleden werd voor de sociale wijkteams een ontwikkeldag georganiseerd. Ruim 200 wijkteam medewerkers werkten in groepen aan tien onderwerpen die vooraf waren geïnventariseerd. De opdracht was om alternatieven te bedenken. Ieder groepje moest een pitch doen. En uit die tien pitches is in goed overleg een top-4 gekozen van zaken die het komend jaar samen aangepakt gaan worden. Saskia beschouwt die dag als een belangrijke gebeurtenis: "Het liep zó goed. Iedereen die kon komen, was er ook. De energie was zo sterk en positief. Daar ben ik trots op. Dat vind ik geweldig. Zo'n mooi succes. We hebben bottom up opgehaald waar je in deze stad als professional nou echt tegen aan loopt. We gaan gewoon echte oplossingen bedenken voor die 'wicked problems'. Dat inspireert en motiveert."

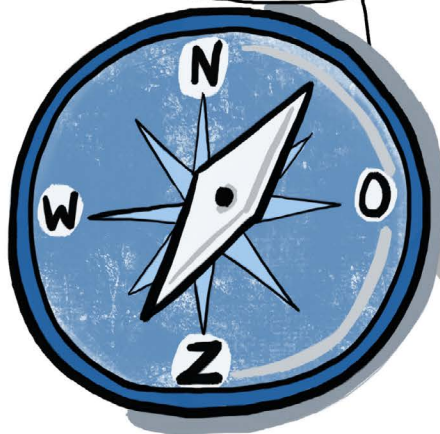
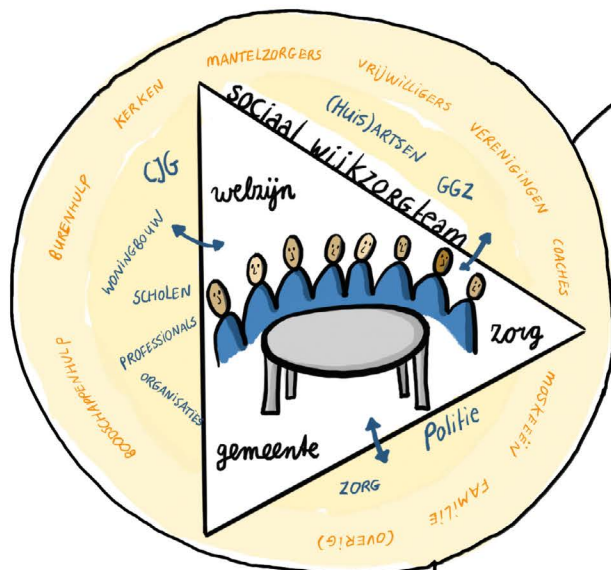
Wicked problems oplossen

Saskia: "Hoe we wicked problems gaan oplossen hebben we nog niet helemaal scherp. We gaan het komende half jaar met werkgroepen van zes tot acht mensen vier uur per dag aan de slag. En nog voor de zomer willen we vier oplossingen hebben gevonden. Welke? Precies die waarvan iedereen daar denkt dat ze gaan helpen. De uitkomst zal hoe dan ook goed zijn. We kunnen vertrouwen op de mentaliteit van onze deelnemers in de sociale wijkteams. Om een voorbeeld te geven. Ik sprak op een gegeven moment een manager van het Leger des Heils en die zei: 'Als we nu een teamvergadering hebben en ik hoor mensen praten, dan kan ik zo zeggen wie vanuit een wijkteam hier zit. Ik merk het aan hun manier van denken, de manier van praten. Altijd zoeken naar de samenwerking, naar de verbinding. Je ziet gewoon dat het werkt'. Kijk, dan hoor je het eens van een ander."

Moreel kompas

Saskia: "Samen met de coördinatoren hebben we die speciale manier van denken in een soort moreel kompas vastgelegd. Hoe werken wij, en waar willen wij op afgerekend worden? Kernbegrippen in ons kompas zijn: behoeften gedreven, vanuit eigen kracht, vanuit recht op zelfbeschikking, op maat en doelgericht. En: betrouwbaar voor klanten en partners. Eind 2017 wil ik dat in alle wijken medewerkers kunnen werken vanuit dit kompas. En eind 2018 wil ik dat iedereen zegt: 'In Den Haag krijg je wat je nodig hebt om mee te doen in deze maatschappij'. Dat zou ik een mooi resultaat vinden. Ik wil dat we aan de voorkant laagdrempelig zijn. Dat betekent niet: u vraagt wij draaien. Maar we

sociale wijkzorgteams Den Haag



ons Kompas

wij werken:

- ▶ behoefte gedreven
 - ▶ vanuit eigen kracht
 - ▶ vanuit recht op zelfbeschikking
 - ▶ op maat
 - ▶ doelgericht
- en zijn bekrouwbaar

gaan wel in gesprek en stellen gerichte vragen: 'Waarom wilt u iets hebben? Wat gaat het voor u betekenen als u krijgt wat u aanvraagt? Kan het alleen met dat middel of zijn er ook andere mogelijkheden? Wat is eigenlijk uw droom? Als u volgend jaar terug kijkt, wat wilt u dan gedaan hebben?' Zulke vragen. Goed luisteren naar de antwoorden. En dan bieden wat nodig is."

toren worden de vele krachtige verhalen van sociaal casemanagers nu doorverteld. Het maakt de soms moeilijk meetbare resultaten van sociale wijkzorg meer zichtbaar en voelbaar. Dat blijkt ook wel uit de reacties van de lezers. Saskia: "Weet je? Binnen de gemeente zijn intussen genoeg voorbeelden van deze manier van werken. Ga er op uit en deel je ervaringen!"

Delen

Saskia's missie om het gedachtegoed van de sociale wijkteams te delen en verspreiden heeft gestalte gekregen in een boekje met praktijkverhalen. De titel luidt Door het stof. Een kijkje achter de schermen van de sociale wijkzorgteams in Den Haag. Het is in blogvorm op Werknet te lezen. Dankzij het schrijftalent van Rachel Levi, één van de coördina-



ROB VAN BERLO Concernadviseur personeel & organisatie.

De 'AI practioner' gaat onvoorwaardelijk uit van de positive core in ieder mens: door de kracht van de ander op voorhand te zien en te waarderen, ontwikkelt die zich ook.

