

Wmo 2015 in de praktijk

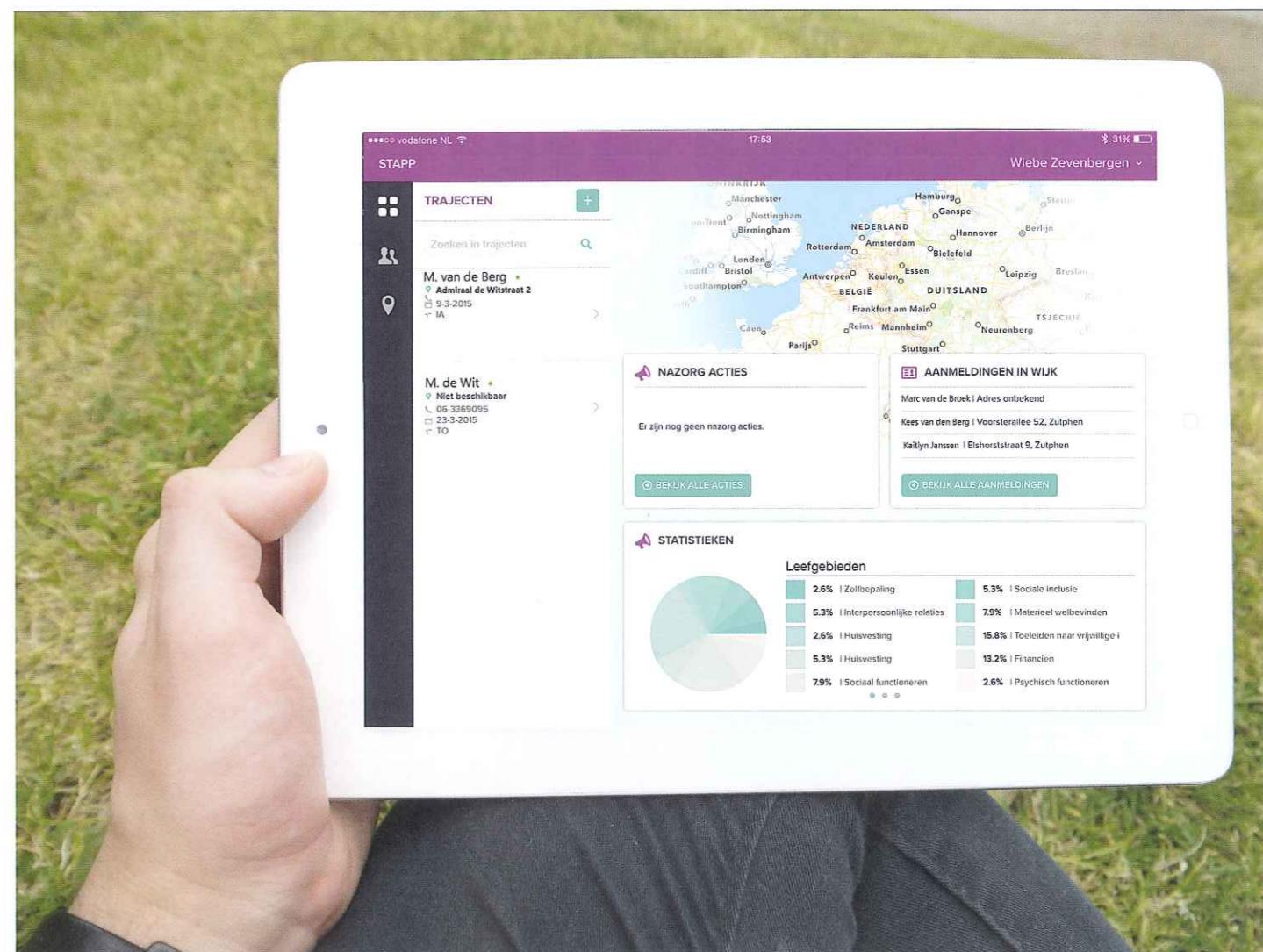
DE APP ALS BASIS VAN HET SOCIAAL WERK

Na een fusie van alle maatschappelijke organisaties in de stad en 30 procent minder budget, gooide Perspectief Zutphen onder leiding van Henny Boswinkel de koers radicaal om. Sociaal werker Wiebe Zevenbergen: 'Zodra ik signalen krijg dat iemand zit te verpieteren, stap ik eropaf met mijn mobiele kantoor.'

Boswinkel: 'Sinds onze start vijf jaar geleden, hebben we als stichting Perspectief Zutphen voortdurend uitgezocht hoe we onze klanten via wijkgericht werken het best in hun kracht konden zetten. Ondertussen waren we door de gemeente dertig procent gekort op de exploitatiebegroting. We hebben gekeken wat we nog wel en niet zouden kunnen doen. We besloten ons te focussen op bewoners in drie probleemwijken die het zonder ondersteuning niet zouden redden. Om ons werk zo goed en effectief mogelijk te kunnen doen, hebben we geëxperimenteerd en steeds de gemeente betrokken bij wat wij deden. Uiteindelijk gaf ze ons vorig jaar een contract voor vier jaar met een vast budget zodat we ons volledig kunnen richten op de inhoud. Dit geeft ons rust en ruimte om nieuwe dingen te ontwikkelen en weloverwogen risico's te nemen. Met de gemeente maken we nu geen afspraken meer over diensten en producten. Wel leg-

gen we rekenschap af. Via onze zelfontwikkelde app kunnen we elk moment laten zien hoe we werken in elke wijk, volgens welke aanpak en wat we er doen. De keuze om ons te focussen betekent ook dat we het welzijnswerk opnieuw tot leven hebben gebracht met nieuwe concepten. We hebben nog één wijkgebouw. In de buurtjes waar we zichtbaar willen zijn, huren we nu tijdelijk huizen van woningbouwcorporaties. We zien dat buurtbewoners daar makkelijk naar binnen lopen en met elkaar in contact komen.' Zevenbergen: 'Zodra we daar intrekken, bellen we aan bij de directe burens. We vertellen wie we zijn, dat we daar de komende zes maanden zitten en dat ze langs kunnen komen met vragen of voor een kop koffie. De buurtburgemeesters en de "Beppie Babbels" zijn vaak de dragers van de buurt. Zodra zij weten wie wij zijn, kent in mum van tijd heel de buurt ons en komen wij makkelijker in contact met mensen die ondersteuning nodig hebben.'

Als ik signalen krijg dat iemand zit te verpieteren in de buurt, stap ik erop af met mijn mobiele kantoor: een iPad met onze app, mijn mobiele telefoon en een koker met schrijfwaren. Ik maak contact, vraag hoe het gaat, ik luister en vraag door. Vaak krijg ik uitgebreid te horen wat er mis is, en wat er wel goed gaat. Door ook aandacht te hebben voor welke familie en vrienden hij om zich heen heeft, hoor ik welke mensen hij vertrouwt en eventueel met hem willen meedenken.' Boswinkel: 'Als je iemands verhaal kent, heb je veel aangrijpingspunten om te vertellen wat iemand zelf aan zijn situatie kan en wil doen. Om onze sociaal werkers te helpen goede gesprekken te voeren en deze vast te leggen, ontwikkelden we een toolbox waarmee ze heel praktisch kunnen werken en in beeld krijgen hoe mensen met tijdelijke ondersteuning weer snel in hun eigen kracht kunnen komen.' Onze sociaal werkers moesten erg wennen om op deze manier te gaan werken.



We hebben hen hiervoor intensief getraind. Ze moesten kantelen. Niet meer focussen op problemen van mensen, maar hen meteen activeren, zelf met oplossingen laten komen en vertrouwen dat deze minstens zo goed zijn als de oplossingen die zij voor hen bedachten nadat ze eerst een diagnose hadden gesteld. Dat is een grote omslag geweest.'

Geen managers meer

Zevenbergen: 'In het eerste contact met de klant en zijn systeem hang ik vaak vrijwel meteen een vel papier op. Hierop maken zij samen met stiften en post-its een schematische weergave van hun systeem: een netwerkcompas met een eco-, geno- en sociogram waarin zij beschrijven wie bij hen hoort, uit welke familie zij komen en hoe al deze mensen zich tot hen verhouden.' 'Daarna maken ze levenslijnen met belangrijke momenten in hun leven en wie daarbij aanwezig waren. Ten slotte brengen zij bijvoorbeeld in beeld hoe hun leven er over

zes maanden zal uitzien als er niets voor hen verandert, maar ook wat zij zichzelf en die ander gunnen. Op basis hiervan maken zij een plan voor hun toekomst met allerlei vragen die beginnen met: hoe kan ik of hoe kunnen wij? Staat dit eenmaal op papier dan maak ik met de app hiervan een foto zodat ik geen tijd hoeft te besteden aan rapporteren. Op de app kan ik ook een lijst maken van mijn klanten. De app geeft dan vanzelf met diverse kleuren aan hoelang ik hen al ondersteun. Als dat bij een systeem al langer dan zes maanden is, is dat geen probleem mits ik mijn collega's en teamleider kan uitleggen waarom dat zo is. Anders kijken zij met mij mee of ik mijn aanpak kan verbeteren.' Boswinkel: 'Zodra een sociaal werker in de app het adres van een klant invult, verschijnt er ook op de plattegrond van de wijk een gekleurd vlaggetje op dat adres. Hierdoor heeft hij meteen een overzicht waar zijn klanten zitten, uitgedifferentieerd

naar de problematiek en kan hij zien of hij nog ruimte heeft voor nieuwe klanten. Hij managet dus zijn eigen werk waardoor wij als organisatie een managementlaag hebben kunnen schrappen. Met een effectencalculator, een tijdsintensieve methodiek, brengt de sociaal werker af en toe samen met de klant en alle betrokken hulpverleners ook minutieus het hulpverlenersproces in kaart. Vervolgens doet hij een *what if*-scenario waarmee we kunnen zien wat er zou zijn gebeurd als zij de interventie niet hadden gedaan en wat dit qua kosten heeft opgeleverd. Het is een nieuw instrumentarium en nog niet uitontwikkeld. We vragen ook de wethouder er kritisch naar te kijken. Want we hopen ook hiermee te kunnen aantonen dat ons werk echt effect heeft.' ■

Hennie Boswinkel vertelt meer over de werkwijze van Perspectief Zutphen op Wmo 2015 in de praktijk, 24 september aanstaande. www.gemeentenucongressen.nl