



Overheid in Beweging



Samen werken aan regie

Veranderingen in het sociale domein

Hulst voor Elkaar: krapte maakt creatief

Veelomvattende vraag van burger niet meer door één partij te beantwoorden

Ken je 'noaber' en regisseur



Eigen transformatie

Als organisatie met ambitie zette u een stip op de horizon om stapsgewijs te groeien naar dat fraaie vergezicht. Veranderdeskundigen gaven van tevoren een winstwaarschuwing: het succes wordt bepaald door de reis, stapjes overslaan gaat niet en allereerst dient de basis in de eigen organisatie op orde te zijn. Pas dan zijn randvoorwaarden ingevuld om met ketenpartners de samenwerking adequaat in te richten. O ja, geschatte reisduur 5 tot 8 jaar.

Ik constateer dat we langzaam onze eindbestemming bereiken. Meer en meer werken overheden en uitvoeringsorganisaties – al dan niet verplicht – in ketens samen. Nu er Regionale Uitvoeringsdiensten ontstaan en er transities in het sociale domein op komst zijn, worden de contouren van onze eindbestemming steeds scherper. Dat vraagt van onze organisaties een transformatie van ongekende omvang. Inderdaad, van onze organisaties, want dit geldt net zo goed voor Telengy. Al geruime tijd ontwikkelen wij ons als partner en verbinder voor de publieke zaak. Deze transformatie binnen Telengy is steeds zichtbaarder voor onze partners bij overheden, uitvoeringsorganisaties, woningcorporaties en zorginstellingen. We maken samen van ideeën plannen en van plannen realiteit.

In deze Overheid in Beweging is het centrale thema ‘samen werken aan regie’. Voor mij een cruciaal laatste deel van de reis. Want net als bij vitale coalities geldt: u bereikt meer als uw belang hand in hand gaat met dat van de ander. Als u samen investeert in uw gezamenlijk belang. Als gelijkwaardige partners staat u samen sterker.

Laat u door de boeiende praktijkervaringen van uw ketencollega's in deze OIB inspireren.

Ik wens u veel leesplezier.

Ad van Dijk
Directeur Telengy



- 3 **Samenwerken in wonen en zorg**
“Veelomvattende vraag van burger is niet meer door één partij te beantwoorden”
- 4 **Aan de slag met de i-Spiegel**
I-Spiegel geeft duidelijk beeld van afwijkingen
- 5 **Strategische alliantie met zorgaanbieders**
Hulst voor Elkaar: krapte maakt creatief
- 6 **Informatievoorziening sociaal domein**
“Overkoepelend dossier onmisbaar voor goede regievoering sociaal domein”
- 8 **Van schuldhulpverlening naar schuldienstverlening**
“In Haarlem zijn wij er samen voor elkaar”
- 9 **Herindicatie Wmo**
Dongen bespaart met een sociaal hart
- 10 **Transformatie Jeugdzorg**
In het nieuwe Jeugdhulpstelsel draait alles om samenwerking
- 11 **Met andere ogen**
Ken je ‘noaber’ en regisseur
- 11 **Soundbites**
- 12 **Stichting Life In**
Explore Yourself Festival groot succes



Colofon

Overheid in Beweging,
nr. 5 - 2012
Thema: Samen werken aan regie

Een uitgave van
Telengy BV
Postbus 1270
5602 BG Eindhoven
040 290 12 12
info@telengy.nl
www.telengy.nl

Redactie
Henk Albers, Aafko Bergenhenegouwen,
Ad van Dijk, Jos van Dijk, Jeroen Hengst,
Rob Holter, Ernst Janssen, Lodewijk Kleijn,
Eric Leroi, Joost Pesch, Koen van Polanen,
Frank Verberne, Ton de Wit

Hoofd- en eindredactie
Peter ter Telgte

Teksten
Stam+ twee, www.stamplustwee.nl

Ontwerp en fotografie
DGO, www.dgo.nl

Fotografie
Bram Birkhoff (DGO), Rogier Veldman,
(pag. 5, 8), FotoJoopie (pag. 12) en anderen
(inzet pag. 8, 9 en 12)

Drukwerkverzorging
Graphic Support, Dreumel

“Veelomvattende vraag van burger is niet meer door één partij te beantwoorden”

Sociale vraagstukken zijn tegenwoordig zó groot, dat een samenwerking tussen gemeenten, lokale zorg- en welzijnsorganisaties, woningcorporaties en belangenbehartigers onontkoombaar is. Deze samenwerkingsverbanden verlopen vaak moeizaam. Dat kan ook anders!

Urgentie

Jan Provoost, projectleider Uitwerking Verstedelijkingsvisie in de stadsregio Arnhem en Nijmegen, schetst waarom samenwerken urgent is: “De vergrijzing komt de komende vijftien jaar met volle kracht op ons af. De toenemende kosten voor de Wmo dwingen gemeenten om wonen en zorg beter op elkaar af te stemmen. Daar hebben ze woningcorporaties en zorginstellingen voor nodig. Tegelijkertijd zorgt de scheiding van geldstromen voor wonen en zorg voor onzekerheid en onrust: projecten worden uitgesteld, stilgelegd of afgeblazen door financieringsproblemen. In Zevenaar en Nijmegen zijn we daarom een pilot gestart met woningcorporaties en zorgaanbieders om samen in een vroeg stadium zekerheid te creëren voor de financiering van het project.”

Spreek elkaars taal

Provoost herkent dat samenwerkingen soms moeizaam verlopen: “De verschillende instanties lijken ieder eigen agenda's te hebben. Maar uiteindelijk heeft iedereen hetzelfde belang: de burger. Verder zie ik vaak dat de partijen elkaars taal niet goed spreken en elkaars organisatie niet begrijpen. Dat leidt tot verschillende verwachtingen van het besluitvormingsproces en de samenwerking. Een externe partij zoals Telengy kan woningcorporaties en zorginstellingen daarbij helpen. Het scheelt als je weet hoe de hazen lopen binnen gemeenten, als je de integrale afstemmingsprocessen kent en daarop kunt inspelen.”

In Heumen werkt het

Een mooi voorbeeld van een geslaagde samenwerking vindt Provoost de Heumense aanpak: vraaggericht, dus integraal, samenwerken. Eugène Janssen, directeur van woningcorporatie

Jan Provoost (l) en Eugène Janssen (r)



Wonen, welzijn en zorg samen in Ubbergen

Woningcorporatie Oosterpoort bundelt ook de krachten met de gemeente Ubbergen en ZZG zorggroep. Samen met inwoners geven ze een lokale invulling aan de wens om langer zelfstandig te wonen. Ook hierbij staan de eigen kracht, mogelijkheden en wensen van inwoners centraal. ●



Oosterpoort Wonen in Heumen, vertelt enthousiast: “In Heumen werken gemeente, woningcorporatie en zorg- en welzijnsinstellingen al zes jaar samen in werkconferenties. Door de toenemende vergrijzing is de tijd rijp voor een meer strategische samenwerking in wonen, woonomgeving, welzijn en zorg. De veelomvattende vraag van de burger is niet meer te beantwoorden door een individuele partij, dat realiseren we ons maar al te goed. Daarom kiezen we voor een vraaggerichte samenwerking.”

Stap over organisatiebelang heen

Cultuurverschillen spelen geen rol meer in deze samenwerking: “Na zes jaar weten we wat er speelt bij elkaar en houden daar rekening mee. En ieder van ons stapt over het eigen organisatiebelang heen en kijkt naar het gezamenlijk belang: de burger,” vertelt Janssen. Het resultaat tot nu toe: ondersteuning voor mantelzorgers, seniorenbuitenfitness, een Vervoerswijzer, een klussendienst. “En een gezamenlijk visiedocument dat we uitwerken in strategische programma's en activiteiten. Hier kunnen we de tijd voor nemen, omdat we al concrete acties opleveren vanuit de werkconferenties. Dit tweesporenbeleid werkt.”

Maar hoe dan?

Hoe schep je als gemeente het juiste klimaat voor zo'n samenwerking? Janssen schetst zijn visie: “Stel de burger centraal. En bouw een netwerkgeving op met gelijkwaardige partners; als gemeente hoef je niet altijd de regisseur te zijn. Durf los te laten, maar blijf wel betrokken bij die onderdelen van het proces waar de ander verantwoordelijk voor is.” Waarom de samenwerking in Heumen vooral goed verloopt? “Omdat we door-drongen zijn van de noodzaak tot samenwerken en daar actief naar handelen en op sturen.” ●

i-Spiegel geeft duidelijk beeld van afwijkingen

Gemeenten hebben veel geïnvesteerd in de implementatie van NUP-bouwen. Nu is het tijd om de vruchten te plukken en te zien hoe effectief en efficiënt de organisatie werkt. Een handig hulpmiddel daarbij is de i-Spiegel. Deze tool houdt uw organisatie als het ware een spiegel voor en analyseert het binnengemeentelijk gebruik van basisregistraties. Dit geeft u een duidelijk beeld van mogelijke besparingen en verbeteringen. Twee pioniers delen hun eerste ervaringen met u.

Koen Matijssen, Gegevensbeheerder in Etten-Leur, en Pier Ketellapper, Kwaliteitsmedewerker Gegevensbeheer in Venlo, werken al met de i-Spiegel. Vooral uit nieuwsgierigheid. Want hoe goed is de kwaliteit van de data in de basisregistratie nu werkelijk? En welke financiële besparingen liggen er nog voor het oprapen? Zodra i-Spiegel beschikbaar kwam, ging Matijssen aan de slag. Hij analyseerde de basisregistraties BAG, GBA, WOZ en NHR en onderzoekt nu de indicatoren. Ketellapper voerde recent een eerste kwaliteitsanalyse voor BAG en GBA uit met de i-Spiegel.

Koen Matijssen



Tool wijst zichzelf

Beide heren zijn het erover eens: de tool zelf werkt eenvoudig en geeft een duidelijk analyse als resultaat. Het meeste werk? Het verzamelen van de informatie voor de doel- en referentiebestanden. Matijssen licht toe: "Om het extract te maken van de gegevens in de basisregistratie moet je goed weten welke gegevens je nodig hebt en waar je die kunt halen. En je moet de applicatie goed kennen. Wij maakten hiervoor zelf een uitgebreide query. Nu ik dat bestand eenmaal heb, is de check door i-Spiegel zo gedaan." Ketellapper vult aan: "De informatie moet je van andere afdelingen en zelfs van andere uitvoeringsorganen halen. Dat is wel eens lastig inderdaad. Voor GBA maakten wij eerst zelf een query, omdat we hiervoor de nodige kennis in huis hebben en snel een eerste resultaat wilden boeken. Waarschijnlijk kopen we voor verdere analyses nog de nieuwe GBA-query van onze softwareleverancier. Voor de BAG gebruikten we een bestaande query die onze leverancier eerder voor ons bouwde." Voor beide gemeenten was de analyse de bevestiging van de goede kwaliteit van de basisregistratie. Etten-Leur staat op de landelijke scorekaart zelfs op nummer 1.

Indicatorenonderzoek

De koppositie is voor Matijssen een goede motivatie om verder aan de slag te gaan met de i-Spiegel: "We voeren nu de indicatoren-



Pier Ketellapper

onderzoeken uit om specifieke gegevens te vergelijken. Ik merk dat de batenanalyse ook de interne besluitvorming bevordert, omdat je direct de voordelen kunt aantonen." Ketellapper verwacht dat er in Venlo zeker nog besparingen en verbeteringen mogelijk zijn: "We zijn nog niet zo lang bezig met de centrale inrichting van gegevensbeheer, deze tool kan ons mooi de hiaten laten zien. Die bespreken we binnenkort met de i-coach van KING."

Aanrader

Ketellapper vindt i-Spiegel een aanrader voor andere gemeenten: "Natuurlijk kun je de bestanden ook zelf vergelijken. Maar dat kost je zoveel meer tijd. i-Spiegel geeft je direct een duidelijk beeld en een praktische leidraad om mee aan de slag te gaan." Matijssen: "i-Spiegel is voor ons vooral een bevestiging dat we goed op weg zijn. Voor ons komt i-Spiegel eigenlijk vijf jaar te laat. In de opbouwfase was dit volgens mij een mooie methode geweest om de bulkfouten eruit te halen. Wij zitten nu in de beheerfase, maar ben je nog niet zover? Dan krijg je met i-Spiegel een duidelijk beeld van het aantal afwijkingen en van je besparingen als je deze verschillen aanpakt." ●



Ook aan de slag met i-Spiegel?

Hulst voor Elkaar: krapte maakt creatief!

De gemeente Hulst slaagde er in om de zorg efficiënter én creatiever te organiseren. Hoe? Dankzij een strategische alliantie met de zorgaanbieders binnen de gemeente.

Nieuwe aanpak

Stephan de Vriend, Afdelingshoofd Samenleving van de gemeente Hulst, introduceerde begin 2011 zijn voorstel aan de grootste zorginstellingen in de regio: "De gemeente garandeert het werk, er vallen geen gedwongen ontslagen. De zorginstelling bepaalt zelf het aantal uren, moet binnen een afgesproken aantal dagen hulp verlenen en mag dat niet weigeren. Maar dat alles wel tegen een vast budget, een half miljoen euro lager dan voorheen." Na de eerste verbazing was een nieuwe aanpak geboren, waarmee in 2012 is gestart.

Hulst voor Elkaar

De Vriend legt uit waar Hulst voor Elkaar voor staat: "Eigenlijk is het simpel. We stellen de burger centraal en gaan uit van zijn eigen kracht en verantwoordelijkheid. Burgers met een Wmo-hulpvraag gaan naar het meldpunt van Hulst voor Elkaar bij de Stichting Welzijn Hulst. Daar luistert men goed en vraagt dóór. Ze bespreken de mogelijkheden van de burger, van zijn omgeving en de collectieve diensten. De resterende hulpvraag vult de zorgaanbieder in."

Unieke aanpak

Voor de uitvoering van de collectieve diensten bedacht Hulst voor Elkaar een bijzondere oplossing. "Ouderen betalen deze diensten met dienstencheques. We zetten Wsw'ers en Wwb'ers in om de diensten uit te voeren," vertelt De Vriend trots. "Jongeren bezorgen boodschappen bij ouderen als onderdeel van hun maatschappelijke stage. Een professionele kok leert Wwb-moeders gezond te koken. Ouderen schuiven vervolgens aan tafel aan, dus jong ontmoet én helpt oud. Het mes snijdt zo aan vele kanten."

De burger centraal

Hulst bespaarde met deze aanpak al 1,2 miljoen euro. In 2013 en 2014 bezuinigt Hulst minimaal 2,5% per jaar. Toch staat niet de bezuiniging, maar de burger centraal. "Ons doel is om de burger zo goed mogelijk te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen. Zonder direct met geld te strooien, vinden we creatieve oplossingen. Het mooie is, dat je ouderen ziet opbloeien door uit te gaan van hun eigen kracht en zelfredzaamheid," aldus De Vriend.

Dienstencheques

Een dienstencheque voor collectieve voorzieningen is goed voor één uur werk door twee personen en kost 15 euro. Hulst Werkt!, een project van PIBLW-Reïntegratie en de gemeente Hulst voert de grote klussen in en om het huis uit. Kleine huishoudelijke klussen worden uitgevoerd door Service in de Regio (van Dethon), van het wassen van de ramen en het afhalen van de gordijnen tot een strijkservice. ●

Vrijheid en vertrouwen

De gemeente Hulst geeft de zorginstellingen veel vertrouwen en laat ze vrij. Maar de gemeente blijft wel betrokken bij het proces, laat het niet los. Zo controleert de gemeente steekproefsgewijs de klanttevredenheid. De Vriend: "We hebben elkaar nodig, dat beseffen alle partijen. We bespreken het hele proces open en eerlijk met elkaar. Dat werkt bijzonder inspirerend."

Kom eens kijken in Hulst

Wat is nodig voor deze omslag? "Een portie lef. Het idee is niet zo ingewikkeld en overal toepasbaar," zegt De Vriend. "Maar je moet het wel dóen. Met z'n allen." Zijn advies aan andere gemeenten: "Wil je vernieuwen? Doe dan eens net alsof er nog niets geregeld is. Dan krijg je vanzelf nieuwe en creatieve ideeën. Maar vooral: Stel de burger centraal en luister naar de vraag achter zijn vraag. En kom eens kijken in Hulst, we zijn erg trots op het resultaat dat we samen hebben geboekt." ●



Stephan de Vries (vierde van links) en medewerkers van Hulst voor Elkaar

“Overkoepelend dossier onmisbaar voor goede regievoering sociaal domein”

Gemeenten staan de komende jaren voor drie grote systeemwijzigingen binnen het sociaal domein. De transitie van de Jeugdzorg, de overheveling van de begeleiding uit de AWBZ en de Wet werken naar vermogen. Hierdoor krijgen zij een grotere verantwoordelijkheid voor de uitvoering van zorg en welzijn voor hun burgers. De ruggengraat van een vraaggerichte zorgverlening is een goede informatievoorziening, waarin zorgverleners informatie delen. Hans Versteeg, projectleider informatievoorziening decentralisaties bij de VNG, schetst de visie van de VNG.

Hans Versteeg

Van oud naar nieuw

“Een grote wijziging bij de decentralisaties is dat de burger – als het kan – meer op zijn eigen verantwoordelijkheid wordt aangesproken,” vertelt Versteeg. “Dit is noodzakelijk, ook om de kosten te beperken. Voorheen deed de burger een aanvraag die werd beoordeeld op grond van vastgestelde regels. Straks wordt de burger meer betrokken bij het oplossen van zijn eigen probleem. Zo ontstaat er een gelijkwaardig contract tussen overheid en burger met daarin de afspraken die door verschillende partijen worden uitgevoerd. Om hierover als gemeente de regie te kunnen voeren, vinden wij een overkoepelend dossier onmisbaar.”

‘Dat’- en ‘wat’-informatie

Versteeg: “Effectief is het als de gemeentelijk regisseur zich kan beperken tot het vastleggen van informatie over wélke voorzieningen de burger heeft en wie deze uitvoert. Het is voor een gemeentelijk regisseur en het overkoepelende dossier belangrijker te weten dát een burger bij een psychiater komt dan wát ze met elkaar bespreken. De professionele hulpverleners halen indien nodig contactgegevens van hun collega’s uit het overkoepelende dossier om contact met elkaar op te nemen. En als gemeente bewaak je zo de voortgang en behoud je de regie.”

Investeren in communiceren

“De laatste jaren ging het vooral over het verzamelen en vastleggen van gegevens in gegevensregistratiesystemen. Voor een effectief beleid focus je beter op de samenhang en samenwerking tussen partijen en op hoe je communiceert met elkaar,” vervolgt Versteeg. “Men kan nu beter investeren in communicatievoorzieningen en communicatietechnologieën.”

Informatievoorziening in nieuwe Jeugdwet

De nieuwe Jeugdwet stelt dat de verschillende partijen die iets doen met een gezin of jeugdige ieder een eigen dossier moeten voeren over hun werkzaamheden. Versteeg uit zijn teleurstelling: “Zo ontstaan er weer tientallen dossiers waaruit geen gegevens uitgewisseld mogen worden. Dit is het omgekeerde van wat wij willen. Als hulpverleners geen informatie van elkaar mogen hebben en er geen coördinatie en onderlinge afstemming is, wordt het lastig problemen in de goede volgorde op te lossen. De regiefunctie van gemeenten en de samenwerking tussen de partijen worden zo toch weer bemoeilijkt.” De VNG verkent de komende maanden samen met KING en enkele gemeenten in de praktijk hoe dat overkoepelende dossier er binnen de geldende privacyregels uit kan zien. De VNG is hierover ook in gesprek met de betrokken ministeries. ●

Informatiescan biedt uitkomst

Praktijkvoorbeeld

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Zeist is een netwerk waarin zes partijen¹ vertegenwoordigd zijn. Voor een optimale samenwerking bij coördinatie van zorg, in het Casusoverleg Jeugd Zeist en tijdens de werkzaamheden van de ‘frontoffice’ van het CJG was één organisatieoverstijgend



Angela Bruisten

softwarepakket nodig. Angela Bruisten, adviseur CJG in de gemeente Zeist, vertelt hoe zij het ICT-vraagstuk aanpakten.

Zelf in actie

“Na een provinciaal geïnitieerde marktverkenning in 2011 bleek niet één systeem geschikt voor de nieuwe situatie van alle centra voor Jeugd en Gezin in de provincie. Er waren gewoon te veel verschillen in visie en praktijk tussen de CJG’s. Maar we moesten

voortuit en kozen ervoor om – met gebruik van de kennis van de gemeente Zeist – zelf een ICT-systeem aan te kopen. Een specialist van Telengy begeleidde ons daarbij.”

Systeem geeft meer inzicht

Bruisten vervolgt: “Samen hebben we een programma van eisen opgesteld en een heel selectietraject doorlopen. Sinds september werken we met het nieuwe systeem. De professionals van verschillende organisaties binnen het CJG kunnen het systeem benaderen en we zijn tevreden. De rapportages geven ons een beter inzicht in wat we doen en in de verbeterpunten.”

Regie over plan van aanpak

Het CJG Zeist gebruikt het systeem ook om de samenwerking tussen organisaties te bevorderen als meer partijen betrokken zijn bij een gezin of jeugdige. Bruisten licht toe: “We delen informatie, leggen afspraken vast en kunnen afspraken op casusniveau plaats- en

tijdsonafhankelijk inzien en volgen. Zoals Hans Versteeg van VNG voorstelt, gebruiken we het vooral om de regie over het plan van aanpak te behouden. We leggen vast wát er voor de burger wordt geregeld en door wie. Zo vormt de privacywetgeving geen obstakel.”

Informatiescan Telengy

Ernst Janssen van Telengy: “Ter ondersteuning van de ontwikkeling van de informatievoorziening testen we – samen met enkele pilotgemeenten – een informatiescan. Hiermee kunnen gemeenten snel en gestructureerd de huidige informatievoorziening en de kortetermijnverbeteringen in beeld brengen. De uitkomsten van de scan leveren daarnaast belangrijke gegevens op voor het ontwerp van de gewenste informatievoorziening.” ●

Meer weten over de informatiescan?



¹ Gemeente Zeist, GGD MN, VitrasCMD, MeanderOmnium, MEE Gooi & Vecht en Bureau Jeugdzorg Utrecht

“In Haarlem zijn wij er samen voor elkaar”

Haarlem introduceert *Op eigen benen*, een nieuwe aanpak voor schulddienstverlening waarbij burgers zelf actief meewerken aan het oplossen van hun financiële problemen. Dit past in de Haarlemse aanpak rondom het sociaal domein met de centrale boodschap *Samen voor Elkaar*. Het uitgangspunt is helder: in de Haarlemse samenleving doet iedereen mee.



Jan Nieuwenburg

VAN SCHULDHULPVERLENING NAAR SCHULDDIENSTVERLENING



Samen voor Elkaar

Tanja van der Linde (foto), afdelingshoofd Schulddienstverlening bij Sociale Zaken en Werk-

gelegenheden, vertelt: “De basisgedachte is dat de Haarlemmer zelf verantwoordelijk is, dat we kijken naar wat iemand wél kan en dat mensen elkaar helpen. De gemeente stimuleert deze zelfredzaamheid en biedt een professioneel vangnet voor Haarlemmers die het zelf (tijdelijk) niet redden.”

Nieuwe bewustwording

“Wij vinden dat financiële problemen er nooit de oorzaak van mogen zijn dat onze burgers niet mee kunnen doen in de maatschappij,” vult Wethouder Jan Nieuwenburg (Sociale Zaken) aan. Tegelijkertijd zien wij de hulpvraag in de toekomst eerder stijgen dan dalen. Om het voorzieningenniveau op peil te houden, zetten wij in Haarlem de stap van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening. Daarvoor zijn niet alleen bezuinigingen, maar ook een nieuwe bewustwording nodig. Ons beleid is daarom gericht op activering van de burgers. De burger is zelf verantwoordelijk voor zijn financiële situatie.”

Naar schulddienstverlening

Nieuwenburg legt uit: “In het oude systeem ondersteunden wij mensen actief bij het oplossen van hun schulden. Burgers kwamen hier soms letterlijk binnen met schoenendozen vol bonnetjes en de ambtenaar dook daarin om de zaak op te lossen. Dat doen wij niet meer.” “Wij beoordelen aan de poort of iemand gemotiveerd is”, geeft Van der Linde aan. “Juist de motivatie van de klant is een belangrijk uitgangspunt. Een schulddienstverleningstraject is langdurig en intensief. Je moet écht aan je probleem willen werken en de verantwoordelijkheid nemen voor je probleem.”

Nieuwenburg vervolgt: “Gemotiveerde burgers bieden wij daarom diensten om het probleem op te lossen en om herhaling te voorkomen. Daarnaast stimuleren wij Haarlemmers om elkaar te helpen bij financiële problemen. Zo zetten wij in de schulddienstverlening de kennis en ervaring van actieve vrijwilligers in. Wij zijn er in Haarlem namelijk samen voor elkaar. Onze visie op schulddienstverlening is daar een hele concrete invulling van.”

Vangnetfunctie blijft bestaan

“Voor de meest kwetsbaren – mensen die tijdelijk of blijvend de regie over hun leven kwijt zijn – is er maatwerk,” benadrukt Nieuwenburg. “Mensen die hun problemen echt niet zelf kunnen oplossen, helpen wij uiteraard

volledig. Dit vangnet was er en blijft er. Maar alleen als het niet anders kan. Zo zetten wij de beschikbare middelen gericht in en worden onze interventies effectiever.”

Kennisuitwisseling

Haarlem is een van de koplopers in deze beleidsaanpassing. “Wij werken samen met Zandvoort en wisselen voortdurend onze kennis uit met andere gemeenten van vergelijkbare grootte als Haarlem. Die kennisuitwisseling kan ik andere gemeenten ook aanraden. Ook in Haarlem kun je terecht om daar gebruik van te maken,” zegt Nieuwenburg enthousiast.

Communicatie

Nieuwenburg besluit: “Wij steken veel tijd en energie in goede en tijdige communicatie over de veranderingen en de consequenties. Wij presenteren alles met één veranderboodschap, Samen voor Elkaar. Deze maakt voor onze burgers duidelijker waar ze aan toe zijn en helpt om de bewustwording in gang te zetten. Tegelijkertijd biedt de veranderboodschap een helder kader voor onze ketensamenwerking. Door onze duidelijke positie kunnen we ketenpartners gericht om dienstverlening vragen en ontstaat er een beter sluitend netwerk van hulp- en dienstverlening.” ●

Dongen bespaart met een sociaal hart

In deze tijden van krimp moeten gemeenten de Wmo-budgetten nog verantwoord en efficiënter besteden. Ook de gemeente Dongen stond voor een grote meerjarige bezuinigingstaak. Zij stelden de eigen kracht van de burger centraal en realiseerden zo een aanzienlijke besparing. Zonder de burger tekort te doen.

Marina Starmans, wethouder van de gemeente Dongen en verantwoordelijk voor Wmo, vertelt: “In 2011 besloten wij de Kanteling door te voeren. De gemeente is niet langer het eerste loket voor de hulpvraag, maar dient als vangnet. De zelfredzaamheid van de burger staat centraal. Alleen zo houden we de Wmo betaalbaar. De specialisten van Telengy voerden voor ons het herindicatie- en besparingsproject voor Hulp bij het Huishouden uit. Daarbij ging het absoluut niet om een ordinaire bezuinigingsronde. We kozen bewust voor herindiceren met een sociaal hart.”

Focus op maatwerk en zelfredzaamheid

Jack van Leuken, Teamleider Maatschappelijk Beleid beschrijft de aanpak: “De nadruk lag op maatwerk en de eigen kracht van de burgers. Zonder de burgers tekort te doen, dat was voor ons een belangrijke voorwaarde. De consultants van Telengy voerden een gesprek met de burgers om de herindicatie te bepalen en toe te lichten. Daarbij stond centraal wat de burger zelf nog kan doen, wat zijn omgeving voor hem kan betekenen en wat de collectieve mogelijkheden zijn. Daarna kwam de gemeente pas in beeld. Precies zoals de Kanteling bedoeld is.”

Goede afspraken met zorginstelling

Wethouder Starmans benadrukt: “Wat ik echt noodzakelijk vond, was het voorkomen van onrust onder onze burgers. Voor een dame van 80 is het belangrijkste dat ze haar vertrouwde verzorger blijft zien. Grote personeelswisselingen wilden we daarom voorkomen. Daar hebben we gelukkig goede afspraken over kunnen maken met Thebe, onze grootste leverancier van zorg in natura.”



“Van een zorgzame gemeente naar een zorgzame samenleving.”



Marina Starmans en Henk van Noort

Zelfredzaamheid centraal, niet de besparing

“We zijn erg tevreden,” concludeert gemeentesecretaris Henk van Noort. “Het beperkte aantal bezwaarschriften toont aan dat zorgvuldig en sociaal te werk is gegaan. Maar wel grondig, want we realiseerden een besparing die veel hoger lag dan begroot. Terwijl de besparing voor ons niet het hoofddoel was. Het vertrekpunt voor de Kanteling was onze visie: ‘Van een zorgzame gemeente naar een zorgzame samenleving’. Deze visie vertaalden we naar een gekanteld Wmo-protocol waarin de zelfredzaamheid van de burger centraal staat, niet de besparing. Dat verschil merkten onze burgers duidelijk in de aanpak.” ●

Fors besparingspotentieel herindicatie Wmo

Met een quick-scan brengt Telengy de potentiële structurele besparingen in beeld. Voor acht gemeenten begrootten we zo een totale potentiële besparing van ruim 3,5 miljoen euro. Bij drie van hen is inmiddels de herindicatie uitgevoerd, met als resultaat een structurele besparing van bijna 2 miljoen euro. Op verantwoorde wijze, zonder kaalslag.

Jaqueline Kuppens
en Frank Verberne

In het nieuwe Jeugdhulpstelsel draait alles om samenwerking

Uit onvrede over de bestaande systemen voor jeugdzorg wordt de Wet op de jeugdzorg 2005 aangepast. In de nieuwe Jeugdwet, waarvan de concepttekst inmiddels openbaar is, wordt de gemeente integraal verantwoordelijk voor de gehele jeugdhulp. De concept-Jeugdwet spreekt nadrukkelijk over 'jeugdhulp' en niet meer over jeugdzorg, om de inhoudelijke koerswijziging te benadrukken.

Wat houdt de wijziging in hoofdlijnen in?

Er komt een transformatie naar meer preventie en eerdere ondersteuning. Uitgaan van de eigen kracht van jeugdigen en hun ouders, problemen minder snel medicaliseren, beter samenwerken rond gezinnen en zorg op maat bieden. Gemeenten hebben de opdracht om – samen met aanbieders – de jeugdhulp een nieuwe inhoud te geven. Deze transformatie vraagt om een andere visie. Jacqueline Kuppens (oud-wethouder van Welzijn, Eindhoven) van Kuppens Advies en Frank Verberne van Telengy gingen alvast voor u aan de slag.

Samenwerking op drie niveaus

Frank Verberne, senior adviseur van Telengy, licht toe: "De gemeente is niet langer 'slechts' opdrachtgever voor de aanbieders in jeugdhulpverlening. In het nieuwe stelsel draait alles om samenwerking en moeten alle ketenpartners over de schotten heen complementair aan elkaar zijn. In onze visie bestaat de jeugdhulp in de toekomst uit drie niveaus: collectieve voorzieningen (nullijn), een aanbod van ondersteuning van gezin en omgeving (eerste lijn) en hulpverlening na doorverwijzing (tweede lijn)."

Nullijn: Collectieve voorzieningen

"Samen met organisaties zorgen gemeenten voor goede jeugdvoorzieningen die voor iedereen toegankelijk zijn. Zowel voor de fysieke omgeving (speelmogelijkheden), de sociale omgeving (mogelijkheden voor ontmoeting, sport en spel), als voor opvoedingsondersteuning (zoals een cursus voor ouders)," vertelt

Jaqueline Kuppens. Verberne vult aan: "De vraag voor gemeenten is hoe zij het pedagogisch klimaat binnen de collectieve voorzieningen versterken."

Eerste lijn: Ondersteuning van gezin en omgeving

Kuppens vervolgt: "Om kinderen, ouders en hun sociale omgeving te ondersteunen, zorgen gemeenten voor een laagdrempelig aanbod aan ondersteuning door een professional uit de eerste lijn. Deze professional ondersteunt de ouders en zet zo nodig aanvullende hulp in."

Tweede lijn: Hulpverlening na doorverwijzing

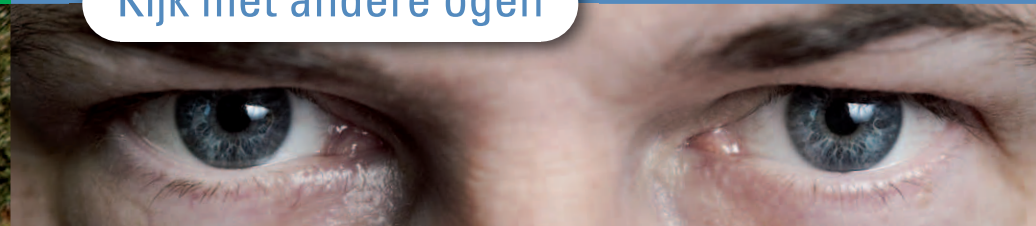
"Kan de professional uit de eerste lijn de gevraagde hulp niet leveren, dan verwijst hij/zij door naar andere vormen van hulpverlening: de tweede lijn," vervolgt Kuppens. "De professional uit de eerste lijn houdt altijd de vinger aan de pols en kan, in overleg met de ouders, de doorverwijzing intrekken en nieuwe keuzes maken. Met de hulpverlening in de tweede lijn worden afspraken gemaakt over doelen en inzet." Verberne voegt toe: "Welke rol zien gemeenten hierin voor zichzelf? Zijn zij opdrachtgever of uitvoerder? Is samenwerking met andere gemeenten noodzakelijk? En hoe organiseren gemeenten de verbinding met de eerste en tweede lijn? Daar gaan wij met gemeenten over in gesprek."

Geen oude wijn in nieuwe zakken

Kuppens Advies en Telengy ondersteunen gemeenten en aanbieders als procesbegeleider in de ontwikkeling van een visie op de inhoud en organisatie van de ondersteuning voor kinderen en ouders. Geen oude wijn in nieuwe zakken, maar daadwerkelijk inhoudelijke vernieuwing. Gezamenlijk leren en verbeteren staan centraal in dit proces. Verberne licht toe: "Het gaat vooral om het creëren van experimenteeruimte, want kant-en-klare oplossingen zijn er nog niet. Daar gaan we samen naar op zoek." Ook Kuppens ziet de inhoudelijke vernieuwing als een gezamenlijke uitdaging. "Daarom betrekken we alle partijen bij het ontwikkelproces. Niet alleen zorgaanbieders en gemeenten, maar ook scholen, jongeren en ouders." ●



Kijk met andere ogen



Ken je 'noaber' en regisseeur

Natuurlijk, bezuinigingen op overheidsfinanciën kunnen leiden tot de nodige stress. Maar ook tot innovatieve ideeën en werkwijzen. Zoals bijvoorbeeld in de zorg. Als paddestoelen schieten ze uit de grond: boodschappenbezorgdiensten, collectieve was- en strijkdiensten... Of men nu collectieve zorgtaken laat uitvoeren door moeilijk bemiddelbare werkzoekenden, alternatieve vormen van leerlingenvervoer vindt of een klussendienst opzet in de wijk; het faciliteren van de zelfredzaamheid staat vaak centraal.

Noaber

Innovatief is overigens een rekbaar begrip. De initiatieven doen me regelmatig denken aan het aloude 'noaberschap', waarbij de burens – noabers – elkaar hielpen waar nodig. Een verplichting die noabers bewust met elkaar aangingen en die zeker niet vanzelfsprekend was. Deze intensieve vorm van burenhulp zie ik steeds meer terug bij creatieve en innovatieve vormen van zorgvoorzieningen, al dan niet onder regie van overheid en uitvoeringsorganisaties.

Super bezorgt...

Zo biedt een vrijwillige boodschappendienst in de buurt uitkomst voor ouderen of mensen met een handicap. Met hun eigen boodschappen brengen buurtgenoten dan ook de boodschappen voor de mindervalide buur mee. Overigens kan ook de ouderwetse marktwerking goed van pas komen; meer en meer 'supers' bieden aan om boodschappen tegen een lage vergoeding thuis te bezorgen. Soms zelfs gratis.

Achterop de fiets?

In Schijndel en Sint-Michielsgestel waren noodzakelijke bezuinigingen aanleiding voor een 'williewortel-moment' bij het

organiseren van het leerlingenvervoer. Het resultaat: lagere kosten, meer maatwerk, flexibiliteit en minder papieren rompslomp. Ouders kunnen kiezen voor een fietsvergoeding, een openbaarvervoersabonnement in de winter, een bijdrage in de aanschaf van een fiets. En zelfs voor een vervoersbudget, waarmee ze zelf het vervoer kunnen regelen. Zo krijgen de ouders de regie weer in handen.

Ken je doelgroep

Het organiseren van de zelfredzaamheid van burgers vraagt om een hele andere manier van werken. Organisaties moeten in de toekomst meer en meer regie gaan voeren. Dat is al een opgave op zich, maar daarnaast ontmoeten gemeenten extra doelgroepen. Zoals jeugdigen of burgers met een zorgvraag die tot dusver niet in beeld waren bij gemeenten. Het leren kennen van je nieuwe doelgroep kan tot verrassende inzichten leiden. Ik zie grote kansen om de kwaliteit van de integrale zorg te verbeteren. En om te besparen op het aantal voorzieningen, terwijl de zorg toch effectief verbeterd wordt.

Eenkennig

Overigens vind ik organisaties nog wel eens eenkennig bij het leren kennen van hun doelgroep. Onder het mom van privacygevoeligheid vergelijkt men doelgroepen niet altijd met elkaar. Een gemiste kans. Het noaberschap had daar in vroeger tijden al een oplossing voor. Maak kennis met elkaar en bedenk: je mag altijd nog weigeren om elkaars noaber te worden.

Peter ter Telgte,
senior adviseur

Soundbites

Denktank iAWBZ

'Het gebruik van standaarden moet', 'keep it stupidly simple' en 'creëer een ingang naar dezelfde informatie voor verschillende partijen'. Enkele hartenkreten tijdens de eerste bijeenkomst van de Denktank iAWBZ begin oktober.

Ruim vijftig vertegenwoordigers van onder andere zorgaanbieders, softwareleveranciers en zorgkantoren bespraken praktijkvoorbeelden, knelpunten en prioriteiten voor de thema's 'business', 'informatie', 'techniek', 'beheer' en 'beveiliging & privacy'. Dit leverde waardevolle input op voor het Meerjarenplan Informatievoorziening AWBZ van april 2013.

Actal: "Werk met één dossier in jeugdzorg"

Actal – het Adviescollege toetsing regeldruk – vindt in de concept-Jeugdwet het uitgangspunt 'één gezin, één plan en één regisseeur' niet goed uit de verf komen. En pleit daarom voor een aanpassing van het wetsvoorstel. Eén dossier, één toezichthouder en uniformering van de toezichtinformatie kunnen de regeldruk beperken, coördinatieproblemen voorkomen en de regievoering verbeteren.

Versnelling Jeugdzorg in Brabant

In Noordoost-Brabant nemen twintig gemeenten niet vanaf 2015, maar al vanaf 1 januari 2013 een deel van de jeugdzorg over van de provincie. Het gaat hierbij om de 'enkelvoudig ambulante jeugdzorg'. Deze wordt in de thuissituatie aan ouders en kinderen geboden, zonder opname in een instelling of pleeggezin. Jaarlijks gaat het om jeugdzorg voor ongeveer 1.200 gezinnen, waarvoor bij de provincie € 4,5 miljoen euro beschikbaar is voor deze gemeenten.

Explore Yourself Festival groot succes



Koen van Polanen (l) en Aafko Bergenhenegouwen (r), directeuren van Telengy VROM, organiseerden dit najaar het festival Explore Yourself. Een bijzonder evenement om geld in te zamelen voor een scholingsproject in Ethiopië van de stichting Life In.



Inspirerende ontdekkingsreis

Op landgoed Nieuw-Annaland in Vught maakten 250 enthousiaste deelnemers een inspirerende ontdekkingsreis. Workshops van veertien bevoegen coaches en onderhoudende optredens op het hoofdpodium gaven genoeg stof tot praten en nadenken. Dat werd tussen de workshops door dan ook uitgebreid gedaan. En hoewel er af en toe een buitje viel, zat de stemming er goed in. Ook tijdens de hoofdacts die het festival op hilarische wijze afsloten.

Scholingsproject in Ethiopië

Deelnemers verrijkten deze dag niet alleen zichzelf. De opbrengst van het Explore Yourself Festival ging volledig naar een scholingsproject in Hawassa (Ethiopië) van de stichting Life In.



Bizuayehu Belachew

Haile (foto), lokale projectleider in Ethiopië, vertelt hierover: "Met dit project investeren we

in de toekomst van Hawassa. We scholen jonge werklozen om tot basisschooldocent. Zij geven vervolgens les aan 1.000 kinderen tussen 9 en 14 jaar oud die nog nooit naar school zijn geweest. Met de opbrengst van het festival kunnen we hier iets moois bereiken."

Trots

Organisator Bergenhenegouwen kijkt terug op een geslaagde dag: "Vrijwilligers, coaches, artiesten en sponsors: iedereen werkte belangeloos mee. Hartverwarmend vind ik dat. Het festival werd daardoor een groter succes dan we vooraf konden bedenken. We hebben heel veel enthousiaste reacties ontvangen van bezoekers. Eind 2012 bezochten we met het bestuur van de stichting Life In het scholingsproject in Ethiopië voor de officiële start van het programma. We waren er trots op dat we toen de opbrengst van het festival, ruim vijfduizend euro, mochten overhandigen."



EXPLORE YOURSELF