

maatwerk in  
mensenwerk









## voorwoord

Voor u ligt een boekje waarin Anna Dora Winius en Dennis Beukema op een indrukwekkende wijze laten zien hoe de dorpen- en jeugdteams en betrokken ambtenaren in Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel samenwerken. De opgetekende verhalen verhelderen hoe de mega-operatie van de drie transities (WMO, jeugdzorg en participatiewet) invloed heeft op zowel inwoners die een beroep doen op hulp of ondersteuning als ook op betrokken welzijns- en gemeentelijke organisaties.

In de media wordt veel aandacht besteed aan de vele lastige besluiten die gemeenten rond zorg- en hulpverlening moeten nemen. Hierdoor ontstaat er geregeld een negatief beeld rond alle veranderingen. Dit doet onvoldoende recht aan de inzet van de professionals die hun uiterste best doen om het voor burgers zo goed mogelijk te regelen.

Dit witboek belicht een andere kant van de transities. Niet onvermeld mag blijven dat het onderzoek van beide NHL-studenten bij alle betrokkenen zorgde voor dynamiek en energie die zeer motiverend werkt. Het is dan ook een feest om de verhalen en de beleving van betrokkenen te lezen en een stimulans om op de ingeslagen weg door te gaan!

Doeke Fokkema  
Wethouder gemeente Tytsjerksteradiel







# inleiding

Voorjaar 2016 benaderden de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen de Werkplaats Sociaal Domein Friesland met de vraag te onderzoeken hoe ze hun inwoners vaker en beter hulp en zorg op maat kunnen leveren. Een rol en verantwoordelijkheid die sinds de transities in het sociaal domein bij de lokale overheden ligt en nadere invulling vereist en verdient.

Dit verzoek was niet aan dovemansoren gericht. Om alle partijen te betrekken koos de werkplaats voor een atelier als werkvorm. Studenten, docenten-begeleiders, ambtenaren, welzijnswerkers en inwoners ondernamen een gezamenlijke zoektocht, waarbij uiteindelijk gekozen werd voor een positieve insteek:

## “samen op zoek naar succesfactoren”

Twee studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening en Integrale Veiligheid lieten zich voeden met kennis, ervaring en casussen. Ze gingen in gesprek met betrokken inwoners, hulpverleners en ambtenaren. Niet alleen over hun rol in het vinden van een passende oplossing, maar vooral ook welke factoren hierin beslissend waren. En... wat hen motiveerde om samen maatwerk te leveren.

Dit boekje biedt u een blik achter de schermen van vaak herkenbare, menselijke problemen en het (samen) vinden van niet alledaagse oplossingen. Wij verwachten u hiermee te inspireren in uw zoektocht naar maatwerk\* in mensenwerk.

### **Evelyn Finnema & Bart de Jager**

namens Werkplaats Sociaal Domein Friesland met dank aan betrokken studenten, docenten, hulpverleners, ambtenaren en inwoners\*\*

\*Een maatwerkoplossing betekent voor ons een oplossing die uitgaat van de waarden van de persoon in plaats van de norm van de maatschappij en de (on)mogelijkheden van het systeem. Dit vereist van sociaal professionals niet alleen inzet, maar vooral ook initiatief en moed om samen tot (integrale) oplossingen te komen.

\*\*De beschreven casussen zijn gebaseerd op reële situaties, mensen en oplossingen. Vanwege de beknopte beschrijving, en insteek op het proces, mogen ze echter niet verward worden met onderliggende, uitgebreide rapportages. Mede daarom, en vanwege de privacybescherming, worden gefingeerde namen gebruikt.

# regie in eigen hand

1

Danielle merkte dat de opvoeding van en het contact met haar elfjarige, autistische zoon Emiel lastiger werd. De opvoedingsondersteuning die ze kreeg van een gezinshulp was te beperkt. Toen er een herindicatie moest plaatsvinden, drong ze aan op een andere aanpak, dan wel oplossing. Ze besprak dit met Tjitske, de verantwoordelijk medewerkster van jeugdteam Tytsjerksteradiel.

**Decor:**

Garyp, een 1900 inwoners tellend dorp in de gemeente Tytsjerksteradiel

**Actoren:**

Danielle, moeder van Emiel

Tjitske, gezinswerker jeugdteam

Paula, beleidsmedewerker jeugd gemeente

## Verantwoordelijkheid nemen

Danielle had zich goed voorbereid op de gesprekken met jeugdhulpverleenster Tjitske die de herindicatie van haar zoon ging verzorgen. "Niets ten nadele van de gezinshulp, maar ik wilde het anders invullen. Zelf meer handvatten krijgen om mijn zoon, die ook hoogbegaafd is, beter te leren begrijpen en ondersteunen. Temeer omdat de pubertijd er aan zat te komen."

Tjitske begreep de behoefte van Danielle. Ze ging met haar in gesprek en vroeg of ze zelf ideeën had voor een oplossing. "Er werd naar me geluisterd. We hadden een klik en ik voelde me serieus genomen," blikt Danielle terug. Ideeën had ze zeker. Aanvankelijk dacht ze aan een persoonsgebonden budget, maar dat lag moeilijk. "Ik wilde graag het heft in eigen handen nemen," licht ze toe.

## Cursus

Gaandeweg kwam Tjitske er achter dat Danielle zich meer in autisme wilde verdiepen. En ook wilde leren hoe zij en het gezin daar het beste mee konden omgaan. Dit bracht haar op een idee. "Ik kende de cursus 'Geef me de vijf', waarin je leert omgaan met autisme. Ik besprak dit met Danielle en vroeg of ze belangstelling had en daar eens



over wilde nadenken." De hulpverleenster wist dat de oplossing niet binnen het protocol zou passen, maar desalniettemin: als Danielle er iets voor voelde en het gezin ermee geholpen was, wilde ze zich er hard voor maken.

De moeder zag deze oplossing helemaal zitten. Ook al werd de cursus midden in het land gegeven. "Precies wat ik graag wilde. Een mooie kans om Emiel beter te leren begrijpen en helpen," blikt ze terug. Ze wist dat dit initiatief buiten de kaders van de jeugdwet viel, maar had goede hoop dat Tjitske het voor haar kon regelen.

### Overtuigd

De hulpverleenster besprak het voornemen eerst in het casuïstiekoverleg van haar team. Haar collega's waren enthousiast over het initiatief dat perfect aansluit bij de doelstellingen van Welzijn Nieuwe Stijl. Uitgaan van eigen kracht en zelfredzaamheid zijn daarin immers belangrijke dragers. Gesterkt door haar collega's en de wens van Danielle nam Tjitske contact op met Paula: de beleidsmedewerkster van de gemeente. "Ik was ervan overtuigd dat we het gezin hiermee het beste konden helpen. En dat we de ondersteuning dan zouden kunnen beperken tot regelmatig contact. Ik wilde daar echt voor gaan en de verantwoordelijkheid voor nemen," blikt Tjitske terug.

Door de vele veranderingen ten gevolge van nieuwe wetgeving, waarbij de gemeente voortaan de regie voert in de jeugdzorg, was het even zoeken naar de juiste contactpersoon. Uiteindelijk werd die gevonden in de persoon van Paula. Tjitske stuurde haar eerst een uitgebreide mail met het verzoek, inclusief toelichting en motivatie.

### Dekking

De mail was niet aan dovemansoren gericht. De beleidsmedewerkster was enthousiast over het initiatief. Ze vertrouwde volledig op het deskundig oordeel van de jeugdhulpverleenster. "Ik had goede ervaringen met het jeugdteam én kon me prima vinden in het verhaal en de motivatie van Tjitske," vertelt de voormalig wijkverpleegkundige die uit ervaring weet hoe belangrijk het is om adequaat te reageren en geholpen te worden.

Ze ging vlot akkoord, ook al moest ze nog voor financiële dekking zorgen. Maar ook dat lukte spoedig, zodat niets het volgen van de cursus meer in de weg stond. Bijkomend voordeel was dat deze oplossing ook voordeliger uitpakte dan de oorspronkelijke ondersteuning.

Inmiddels heeft Danielle de cursus naar tevredenheid afgerond en brengt ze het geleerde in praktijk. Binnen het gezin zijn nieuwe patronen ontstaan die positief uitwerken op het gezinsleven. Dat valt Tjitske, die regelmatig contact heeft met Danielle, ook op. Ze vindt het reuze knap dat het gezin dit samen - en op eigen kracht - voor elkaar heeft gekregen.

### Samen voor gaan

De hoofdrolspelers kijken met een goed gevoel terug op zowel het resultaat, als de manier waarop dit is bereikt. Het gezin kreeg de handvatten om de situatie thuis zelf te verbeteren. Ook op de lange termijn. Het succes van dit verhaal schuilt volgens betrokkenen niet alleen in de wil om maatwerk te leveren, maar vooral ook in de bereidheid om elkaar serieus te nemen, naar elkaar te luisteren én samen de voor dit gezin beste oplossing te vinden.

# buiten gebaande paden treden

# 2

Siem en Annie ontmoetten elkaar in de crisisopvang waar ze tijdelijk verbleven. Toen Annie een woning in een seniorencomplex in Burgum kreeg toegewezen, trok Siem bij haar in. Het duurde niet lang of Annie raakte behoorlijk in de war. Betrokken wijkverpleegkundige Eva schakelde hierop het dorpenteam in. De situatie escaleerde toen de bewoonster zichzelf per ongeluk in brand stak. Siem kon de situatie en de ruzies niet langer aan. Er moest snel een oplossing komen. Ook omdat de omwonenden klaagden over lawaai en overlast.

#### Decor:

Burgum, een 10.000 inwoners tellende hoofdplaats in de gemeente Tytsjerksteradiel

#### Actoren:

Siem en Annie, inwoners  
Cora, beleidsmedewerkster gemeente  
Hans, medewerker dorpenteam  
Sara, projectleider dorpenteam  
Eva, wijkverpleegkundige

#### Op eigen benen en niet alleen

"We waren en zijn gek op elkaar. We wilden dus niet met elkaar breken. Maar dat er iets moest gebeuren, was duidelijk. Zo ging het niet langer. Niet alleen omdat Annie de weg kwijt was, maar we zorgden ook voor overlast in het seniorencomplex. Bewoners klaagden daar over. Vervelend, voor iedereen."

Siem en Annie blikken samen kort terug op een heftige tijd, waarin het niet goed met hen ging. Annie zat psychisch behoorlijk in de knoop. Siem kon daar niet mee uit de voeten en zocht rust, vertelt hij. "Toen Annie zichzelf per ongeluk in brand stak, was voor mij de maat vol. Ik kon het niet meer aan. Ook al was ik nog zo gek op haar. Ik moest rust vinden."

#### Melding

Wijkverpleegster Eva, die Annie begeleidde, had de situatie al in het dorpenteam besproken en ook melding gemaakt van de overlast. "Die signalen zijn goed opgepakt, en er zijn ook gesprekken gevoerd, maar na het incident met Annie kwam alles in een stroomversnelling."

Eva bleef zich ontfermen over Annie. Siem had inmiddels hulp gekregen van Hans, een cliëntondersteuner van het dorpenteam. "Hans



pakte het adequaat op door met Annie en Siem in gesprek te gaan." Hij nam hun problemen en relatie serieus en luisterde goed. Hij ontdekte al snel dat het stel niet met én niet zonder elkaar kon. Het beste was om de relatie in stand te houden, maar dan wel zonder samen te wonen. Alleen... Siem kon een eigen huurwoning, en de verplichte vooruitbetaling, onmogelijk opbrengen. Hij had namelijk schulden.

### Escaleren

Hans besprak met Sara, zijn leidinggevende en projectleider van het dorpen team, hoe ze Siem toch aan een eigen woonruimte konden helpen. Ze besloten het nog niet officieel van kracht zijn de calamiteitenpotje van de gemeente in te zetten. Zonder financiële steun zou de woningbouwvereniging Siem namelijk niet aan woonruimte kunnen helpen. Sara besprak de inzet van het calamiteitenpotje met beleidsmedewerkster Cora. Zij onderkende de problematiek en begreep dat niets doen tot escalatie zou leiden. Met alle narigheid van dien. "Als Siem daar zou blijven wonen, zou de situatie thuis en in het wooncomplex geheid escaleren. Het was voor alle partijen het beste als hij snel op eigen benen zou komen te staan."

### Potje

Zo geschiedde. Omdat het calamiteitenpotje nog niet operationeel was, besloten Sara en Cora om het benodigde bedrag voor te schieten uit het budget van het dorpen team. Bekeken werd wel onder welke voorwaarden dit kon worden verstrekt. Belangrijk was dat Siem geholpen werd, maar ook dat hij zelf verantwoordelijk zou zijn voor het terugbetalen van het voorschot.

Een en ander werd, buiten de gebaande paden om, geregeld. Met als resultaat dat Siem binnen enkele weken een eigen woning kon betrekken. De rust in

het seniorencomplex werd daarmee hersteld en de relatie - op enige afstand - tussen Siem en Annie bleef in stand. 'Living apart together' bleek voor alle betrokkenen de beste oplossing. Met dank aan de inzet en betrokkenheid van zowel de zorg- en hulpverleners als de betreffende beleidsambtenaar die samen, in goed overleg, improviseerden en maatwerk leverden.

### Direct, transparant en betrokken

Alle betrokkenen kijken tevreden terug op het bereikte resultaat. En op de manier waarop ze daar een bijdrage aan konden leveren. Volgens de hoofdrolspelers is het succes gebaseerd op de korte lijnen tussen wijkverpleging, dorpen team en gemeente. En daarnaast ook, of misschien wel vooral, op de wil om te improviseren en maatwerk te leveren én daar samen voor te gaan. Open, direct en transparant, zonder organisatiebelang en dubbele agenda's.

# met en voor elkaar

Door gebrek aan financiële middelen kwam een groep vrijwilligers van kringloopwinkel Het Heidepunt in Twijzelerheide op straat te staan. Ze konden wel aan de slag bij WerkPro in Buitenpost, maar dat zagen ze niet zitten. Ze wilden iets voor hun eigen dorp en omgeving doen en betekenen. En vooral ook voor eenzame ouderen en alleenstaanden waarvoor de kringloopwinkel een trefpunt was. Op initiatief van een dorpsbewoner, gemeenteambtenaar en opbouwwerker werd een oplossing gezocht.

#### Decor:

Twijzelerheide, een 1900 inwoners tellend dorp in de gemeente Achtkarspelen

#### Actoren:

Toos, consulent werk & participatie van gemeente Merel, opbouwwerker Timpaan Welzijn  
Klaas, inwoner

#### Vrijwilligers zelf aan zet

"Als je het maximale uit een groep mensen wilt halen, moet je ze de ruimte geven om zelf met ideeën te komen en daar invulling aan te geven. Dat is van meet af aan onze insteek geweest en naar mijn idee ook de belangrijkste succesfactor in dit traject."

Consulent werk & participatie van de gemeente Achtkarspelen, Toos, is stellig in haar overtuiging. Zonder ruimte en medewerking van de gemeente, was de groep vrijwilligers niet meer aan de slag gegaan. "Ze voelden er niets voor om naar Buitenpost te 'verhuizen'. Niet eens om de afstand, maar vooral vanwege de binding met eigen dorp en bewoners. Bovendien kun je dit als organisatie ook niet voor mensen gaan beslissen. Dat roept weerstand op."

#### Eigen dorp

Als adviseur was Toos betrokken bij enkele vrijwilligers van de kringloopwinkel. Vanuit die rol initieerde ze een bijeenkomst voor de vrijwilligers waar ze de vraag stelde 'wat willen jullie zelf?' Dat leverde uiteenlopende reacties op. Met als grootste gemene deler: weer in het dorp aan de slag. "Dat was overduidelijk," aldus Toos. "Net zo duidelijk was dat ze iets wilden met zorgen voor elkaar."



Kort daarop woonde Toos een vergadering bij over het project 'Informeel zorg aan eenzame ouderen'. Dat sloot mooi aan bij de behoefte van 'haar vrijwilligers'. Ze legde dit voor en schakelde ook opbouwwerkster Merel in die de groep kon begeleiden.

### Handen en voeten

De vrijwilligers waren enthousiast. Oud kringloopmedewerker Klaas nam het voortouw en ontpopte zich tot de natuurlijke leider van het gezelschap. De vrijwilligers gingen samen om tafel om te kijken hoe ze het project het beste handen en voeten konden geven. Ondertussen enthousiasmeerde Toos de gemeente voor het initiatief.

"Dat was niet direct het geval," blikt ze terug. Men bleek bij de gemeente wat terughoudend en angstig om de controle te verliezen. Het initiatief lag immers volledig bij de vrijwilligers. "Na diverse gesprekken, en het betrekken van een kwaliteitsmedewerker, werd toestemming gegeven. Beslissend was dat het initiatief past bij de uitgangspunten van de participatiemaatschappij, waarin burgers zelf de regie nemen en elkaar helpen.

Het duurde niet lang of zeven vrijwilligers konden aan de slag. Mede dankzij de contacten die ze hadden gelegd met de kerk, huisartsenpost en de thuiszorg. Ze gingen eerst bij aangereikte adressen langs om te vragen waar de betreffende ouderen behoefte aan hadden. Of zoals Klaas memoreert: "Mensen weten zelf natuurlijk het beste wat ze nodig hebben. Dat moeten wij niet voor ze gaan bedenken."

### De boer op

Resultaat was dat de vrijwilligers de senioren gingen helpen met klusjes en boodschappen doen. Vaak ging het ook om 'gewoon' even op bezoek en een praatje maken. De naam van het gezelschap 'Met en voor

elkaar' is dan ook zeer toepasselijk. Ondertussen kregen de vrijwilligers ook hulp van Timpaan Welzijn. "We waren enthousiast en wilden meer mensen helpen. Alleen, hoe bereik je die?" aldus Klaas. "Daar helpt Merel, de opbouwwerkster van Timpaan Welzijn, ons nu mee."

Samen met Merel maakte de groep een PR-plan om meer mensen te kunnen bereiken. Daarnaast begeleidt de opbouwwerkster het groepsproces en ondersteunt ze de vrijwilligers in hun persoonlijke ontwikkeling. "Zie mij maar als de verbinder van het team," aldus de opbouwwerkster. "Op gepaste afstand volg ik het groepsproces. Waar nodig help en motiveer ik ze. Als team of individu. Ik probeer dat zo te doen dat iedereen het maximale uit zichzelf haalt. En niet onbelangrijk: dat ze plezier hebben en houden in dit nuttige en dankbare vrijwilligerswerk. Volgens mij werkt dat prima."

### Direct, transparant en betrokken

Betrokkenen kijken met een goed gevoel terug op wat ze samen hebben bereikt. En vooral ook op de manier waarop dit tot stand kwam. De vrijwilligers kregen de ruimte om zelf ideeën aan te dragen en deze ook vorm te geven. De professionals hielpen en motiveerden waar nodig en gevraagd. Op gepaste afstand. Ook in deze casus speelden de wil tot samenwerken, naar elkaar luisteren en de korte lijnen tussen hulpverleners en gemeente een prominente rol. Net zo goed als de open communicatie: iedereen werd gehoord, gezien en voelde zich serieus genomen en in de eigen kracht gezet.

# de overstap

Peter kreeg de laatste jaren vele tegenslagen te verwerken. Hierdoor en door psychische klachten in combinatie met een burn-out raakte hij vervolgens zijn baan in de bouw kwijt. Omdat thuis zitten geen optie was, en meer kwaad dan goed deed, kon hij via de participatiewet enkele dagdelen per week gaan klussen bij WerkPro in Buitenpost. Dat bevalt hem goed. Alleen drukt de (herintredings) verplichting als een loden last op zijn schouders, waardoor hij minder goed functioneert en psychische klachten houdt. Gezocht: een oplossing.

#### Decor:

Surhuisterveen, een 6000 inwoners tellend dorp in de gemeente Achtkarspelen

#### Actoren:

Peter, inwoner

Hans, werkbegeleider afdeling techniek WerkPro Buitenpost

Janneke, cliëntondersteuner dorpenteam

Henk, werkconsulent gemeente

#### Kleine aanpassing, grote impact

"De problemen stapelden zich op. Opeenvolgende sterfgevallen in de familie, twee gehandicapte zoons, een burn-out en mijn baan in de bouw kwijt. Ik kon de tegenslagen niet meer aan, kreeg last van stress en woedeaanvallen. Toen ik me bij de GGZ meldde, constateerden ze ook nog ADHD en een lichte vorm van autisme. Ook dat nog, dacht ik."

Peter vertelde zijn situatie, en dat hij echt iets om handen moest hebben, aan Henk; zijn werkconsulent bij de gemeente Achtkarspelen. Die voelde met hem mee. "Tsja, dit was wel heel veel tegenslag bij elkaar. Ik begreep dat hij niet thuis kon blijven zitten en iets nuttigs te doen moest hebben. Ik raadde hem aan contact op te nemen met WerkPro in Buitenpost, waar we zaken mee doen. Hij maakte er zelf werk van en kon drie ochtenden in de week helpen klussen. Ondertussen lichtte ik in overleg met Peter het dorpenteam in, zodat zij ook bekend waren met zijn situatie."

#### Vakman

Het werk was de handige Peter op het lijf geschreven en zorgde voor de nodige structuur en afleiding. Positief was ook de inbreng van Hans, zijn werkbegeleider. Hij vertelt: "Het klikte tussen ons en ik wist hem op te beuren. Ik merkte wel dat hij snel gespannen, geprikkeld en afgeleid was. Dat

bleek niet zozeer met zijn werk te maken te hebben, maar wel met zijn situatie. Hij kon niet tegen de druk en onzekerheid van het moeten solliciteren. Toen ik voorstelde om te kijken of hij van die verplichting verlost kon worden, was hij erg opgelucht."

Na overleg met Peter, nam Hans contact op met Henk. "Die was niet verrast en begreep dat Peter de druk als een last ervaarde. Hij wilde er wel werk van maken, ook omdat de kans op betaald werk niet bijster groot was."

### Wmo

Henk bevestigt dit beeld. "Ik had direct het gevoel dat Peter iets anders nodig had. Het verzoek kwam dus niet als een verrassing. Als een overstap naar de bijstand soelaas zou bieden, dan zette ik me daar graag voor in," blikt hij terug.

Henk nam het signaal, en gevaar op terugval, serieus. Voor alle partijen was het beter als Peter zich beter zou voelen en zijn nuttige werk, als dagbesteding, binnen de Wmo kon voortzetten. Een dergelijke actie paste ook binnen de afspraken die de gemeente en WerkPro hadden. "We hoefden dus geen apart traject in te gaan," aldus Henk.

### Geruisloos

Wel werd Janneke, de cliëntondersteuner van het dorpenteam, ingeschakeld om een en ander in werking te zetten. Zij ging met Hans en Peter in gesprek over zijn situatie en de noodzaak om daar verandering in te brengen. Zij maakte hiervan een verslag en adviseerde de gemeente akkoord te gaan met de overstap naar de Wmo. Peter en Hans kregen dit advies eerst ter inzage en ondertekening. De gemeente nam het advies over. Peter kon zijn werk bij WerkPro voortzetten, zonder onderbreking en druk.

Hans merkt aan alles dat het beter gaat met Peter. "Als je naar de invulling van zijn werk kijkt, is er niet veel veranderd. Toch merk ik een groot verschil. Hij voelt zich gehoord en serieus genomen. Hij lacht meer, is ontspannen, maakt grapjes en helpt ook op momenten dat hij niet is ingeroosterd. Kortom, hij heeft het naar zijn zin. Er is een last van hem afgevallen. Hij gaat nu ook met een goed gevoel naar huis, zodat het daar ook beter loopt. Dat hij een eigen bijdrage moet betalen, vindt hij geen probleem. De veranderde situatie is dat voor hem meer dan waard."

### Belang cliënt centraal

De hoofdrolspelers kijken tevreden terug op de zowel het resultaat, als de manier waarop dit is bereikt. Peter zijn wens werd door alle betrokkenen serieus genomen en in goed overleg, snel opgepakt. Door de korte lijnen en het persoonlijk contact tussen Peter, Janneke, Henk en Hans konden er spijkers met koppen worden geslagen. Zowel bij de start van Peter bij WerkPro als bij zijn switch naar de Wmo. Betrokkenen stelden het belang van Peter, en indirect zijn gezin, centraal bij het vinden van een passende oplossing.



# stap voor stap

Anna en haar zeven jaar oude dochtertje Amanda wonen sinds een paar jaar weer in Friesland. Anna's werkloze vriend Steven, uit Rotterdam, trok een jaar geleden bij de in scheiding liggende Anna in. Het gezin beleeft door verhuizingen, schulden, scheiding en werkloosheid roerige tijden. Dochter Amanda lijdt daar onder. Hulpverleners en gemeente zoeken samen met Anna, Steven en Amanda naar een passende oplossing.

**Decor:**

Twijzelerheide, een 2000 inwoners tellend dorp in de gemeente Achtkarspelen

**Actoren:**

Anna en Steven, moeder en stiefvader van Amanda  
Femke en Jetske, hulpverleners jeugdteam  
Nynke, consulent werk en participatie van de gemeente

## Complex, maar mogelijk

"We draaien al een kleine twee jaar mee in het gezin," vertelt Femke. "Aanvankelijk vanwege problemen rond de opvoeding van Amanda. Anna had toen al schulden, maar het leek er op dat we het wel op de rit zouden krijgen. Toen steeds meer schuldeisers aan de bel trokken, en de situatie rond Anna's echtscheiding verslechterde, escaleerde het. Mijn collega Jetske is Anna toen gaan helpen met de schuldsanering. Zodoende had ik meer tijd voor Amanda."

Dat laatste was ook nodig, vertelt de sociaal werkster. Het ging niet goed met het meisje. De geconsulteerde kinderpsycholoog stelde vast dat ze veel last had van de onzekere (financiële) situatie thuis. Door de vechtscheiding van haar ouders belandde ze daarnaast ook in een loyaliteitsconflict. "Amanda had meer begeleiding nodig dan Anna haar in deze situatie kon geven. Ik ging me meer met haar bezighouden en betrok haar oma als vertrouwenspersoon."

## Schulden

Om de situatie te verbeteren, moest Anna eerst af van haar schuldenlast en een baan zien te vinden. Om tot een integrale aanpak te komen, werd er een overleg ingepland waar behalve Femke, Jetske, Anna en vriend Steven, ook werkconsulente Nynke

aanschoof. Samen stippelden ze een route uit, waarbij de uitgangspunten de eigen motivatie en verantwoordelijkheid van Anna én Steven waren.

Het eerste succes boekte Anna door zelf een baan te vinden. Ondertussen hielp Jetske haar om van haar schulden af te komen. Zo regelde ze een bewindvoerder die contact opnam met haar schuldeisers en haar hielp om de financiën op orde te krijgen én te houden. Ook werd er een regeling getroffen met de verhuurder en werden gemeentelijke heffingen kwijt gescholden. Dit zorgde voor de nodige rust en bood perspectief.

### Vertrouwen

Ondertussen hielp werkconsulente Nynke Steven op weg. Via gesprekken kwam ze er achter dat Steven graag kok wilde worden en wel een opleiding wilde volgen. "Het is belangrijk te achterhalen wat mensen graag willen, wat hun dromen zijn. Vervolgens kijk je of je dat samen kan realiseren."

In het geval van Steven betekende dit dat ze hem niet alleen motiveerde maar ook praktisch op weg hielp. Zo regelde ze bijvoorbeeld dat zijn gebit werd opgeknapt, zodat hij meer zelfvertrouwen kreeg in zijn contact met anderen. "Alle beetjes droegen bij om hem uit zijn isolement te halen. Stap voor stap. Met als resultaat dat hij nu zijn gedroomde opleiding volgt en toekomstperspectief heeft," aldus Nynke.

### Ten goede gekeerd

Binnen een jaar keerde de situatie zich ten goede. Ook omdat de gemeente, op verzoek van Nynke en beide medewerkers van het jeugdteam, financiële ondersteuning biedt via de wet bijzondere bijstand. Daardoor kon Amanda bijvoorbeeld naar de kinderopvang en konden beide volwassenen zich beter concentreren op werk, opleiding en de thuissituatie. Als de rechter binnenkort beslist ook

de resterende schulden kwijt te schelden, dan moet het gezin weer op eigen benen kunnen staan.

Of, zoals Jetske samenvat: "We zijn er nog niet, maar het afgelopen jaar zijn er flinke stappen gezet. Er is weer perspectief, duidelijkheid en rust. Een basis om verder te komen en te groeien." Femke sluit daarbij aan. "Anna en Steven zijn gemotiveerd. Dat merk je aan alles. Bovendien is het vertrouwen tussen ons en het gezin gegroeid. We doen dan ook alles in overleg en helpen ze hun eigen toekomst in handen te nemen. Met Amanda gaat het nu ook beter. Ze is veel rustiger en het gaat zowel thuis als op school beter met haar. Het hangt allemaal heel nauw met elkaar samen."

### Integrale aanpak

De hoofdrolspelers kijken tevreden terug op het doorlopen traject. De integrale aanpak, met duidelijke taken, doelen en persoonlijke begeleiding bleek effectief en heeft escalatie van de situatie voorkomen.

Essentieel is dat er doorgepak wordt en dat Anna en Steven zodanig worden ondersteund dat ze stapsgewijs verder komen en weer de regie over hun leven oppakken. Met het zelfvertrouwen dat daarbij hoort.

# terugblik

Wat was het mooi om alle succesverhalen te horen en te ervaren welke creatieve en passende oplossingen er voor de inwoners zijn bewerkstelligd! De positiviteit, inzet en betrokkenheid van een ieder was, ondanks vaak drukke agenda's, fantastisch. Zowel bij het opzetten als invullen van dit bijzondere en leerzame initiatief.

Het is goed ook eens de successen te horen en te belichten. Niet alleen voor alle direct betrokkenen, maar ook omdat we succesfactoren op het spoor kwamen waar iedereen in het werkveld zijn of haar voordeel mee kan doen. De belangrijkste inzichten vatten we voor u samen.

## **Ingrediënten voor succes**

Opvallend in alle casussen is dat men een duidelijk beeld heeft van wat men onder succes verstaat. Alle betrokkenen - inwoners, professionals en ambtenaren - kennen de volgende, gedeelde waarden toe aan de gekozen oplossingen:

**langetermijnoplossingen gaan voor  
resultaten op de korte termijn**

**een breed ingestoken en gedragen  
aanpak gaat voor vaste protocollen en  
strak omliggende vormen van samenwerking**

**persoonlijk welbevinden gaat voor het strak  
hanteren van de regels (mens gaat voor regel)**

Belangrijke ingrediënten voor 'succes in maatwerk' zijn de tijd nemen en aandacht geven. In alle casussen begint de oplossing met iemand die de tijd neemt en aandacht heeft voor het verhaal van de inwoner. Zo wordt de vraag achter de vraag duidelijk en komen de beste oplossingen voor de specifieke situatie in beeld. Tijd en aandacht creëren ook de ruimte om te komen tot gedeelde waarden voor de oplossing. Betrokkenheid leidt tot een besef van urgentie, dat wordt omgezet in daadkracht voor een oplossing.



Dat brengt ons bij het volgende ingrediënt dat we in iedere casus signaleerden: passende rollen. Uit de casussen komt naar voren dat het niet uitmaakt wie welke rol oppakt, als professionals en ambtenaren hun handelen maar op elkaar afstemmen. Men kiest geen rol op basis van de functie die men heeft, maar aan de hand van wat er nodig is in betreffende situatie. Zo kan het zijn dat een ambtenaar soms het voortouw neemt, maar dat in een andere situatie overlaat aan een hulpverlener of andere betrokkene. Het handelen wordt afgestemd op wat er in dat geval nodig is.

Wat leer je hier nu van als sociaal professional of ambtenaar? Neem de tijd voor het doorgronden van de situatie. Zoek naar duurzame oplossingen en gedeelde waarden. Kies je rol per casus. Dat zijn natuurlijk nog geen concrete tips: maar dat kan ook niet in een sociaal domein dat nog volop in ontwikkeling is. Wel zien we dat samen leren en samen nadenken in ieder geval leidt tot energie en draagkracht om deze ontwikkeling samen vorm te geven!

### **Vooruitblik**

Het doel van het project 'Succes in Maatwerk' is leren van successen. Op basis van de in dit witboek samengevatte casussen en resultaten, wordt er een vervolgonderzoek uitgevoerd. Betrokken student Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Anna Dora Winius, gaat zich in haar afstudeeronderzoek richten op de implementatie van gevonden succesfactoren. Dit opnieuw binnen Atelier Sociaal Domein en in opdracht van en samenwerking met de Werkplaats Sociaal Domein Friesland en de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen. Ze gaat dit doen vanuit locatie It Vleckehûs in Surhuisterveen. Heeft u suggesties? Wilt u meedenken? Neem gerust contact op met Werkplaats Sociaal Domein Friesland.



# Colofon & disclaimer

Dit is een uitgave van Werkplaats Sociaal Domein Friesland over het project **Succes in Maatwerk**.

## Contact

Talmalectoraat Wonen, Welzijn en Zorg op hoge leeftijd  
T. 058 251 31 56  
E. bart.jager@nhl.nl  
I. nhl.nl/talmalectoraat

## Redactievoering

Anna Dora Winus en Dennis Beukema

## Begeleiding en coördinatie

Avelien Haan, Ieta Berghuis, Bart de Jager, Evelyn Finnema

## Concept en (eind)redactie

Schrijfburo Terwisscha & Wagenaar

## Ontwerp en productie

TWonline

© Werkplaats Sociaal Domein Friesland, maart 2017  
De informatie mag worden gebruikt, mits de juiste bronvermelding plaatsvindt.

## Disclaimer

Bij de totstandkoming van deze uitgave is de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht. Desalniettemin kan de uitgever geen verantwoordelijkheid nemen of aansprakelijk worden gesteld voor mogelijk verkeerde informatie.



gemeente | tytsjerksteradiel

**NHL**  
HOGESCHOOL





