

Zoektocht van burger ondersteund door professional

Wie is eigenaar van de oplossing?

Hoe vind je als burger de meest passende oplossing als je ondersteuning nodig hebt? Is het erg als de professional daarin leidend is? Deel twee van een driedelige serie over vraagverheldering en oplossingen binnen de Wmo.

De gemeenten Maastricht en Roermond streven – net als de rest van Nederland – naar een samenleving waarin burgers structureel betrokken zijn bij elkaar, zelf oplossingen vinden voor problemen en daarbij gebruik maken van eigen kracht, het persoonlijke netwerk, de buurt en algemene voorzieningen. Niet de wereld van regels, protocollen en prestatie-indicatoren moet het nieuwe werken richting geven, maar de vraag van de burger. Een minimale vorm van bureaucratie moet ondersteunend zijn.

In beide genoemde gemeenten zijn teams van professionals ingericht die gebiedsgericht werken aan het realiseren van de gewenste maatschappelijke ondersteuning. Uit landelijk onderzoek blijkt dat deze teams per gemeente verschillen in samenstelling, positionering en opdracht.

Roermond

Na een pilotfase heeft de gemeente Roermond besloten om gebiedsgerichte zorgteams in te richten waarin een variatie aan professionals van de gemeente en zorgorganisaties vertegenwoordigd zijn: ouderenwerkers, Wmo-consulenten, welzijnswerkers, maatschappelijk werkers en ondersteuners van mensen met een beperking. Ze werken samen in clusters die verantwoordelijk zijn voor de maatschappelijke ondersteuning van burgers in een aantal wijken. De professionals zijn in dienst van de gemeente of vanuit de moederorganisatie (deels) bij de gemeente gedetacheerd. De zorgteams zoeken aansluiting bij bestaande wijk- en zorgstruc-

turen; zo zijn spreekuren ingericht op ‘looplijnen’ binnen de wijk, ofwel plekken en tijden waar veel mensen komen (gezondheidscentra, buurtgebouwen), en wordt nadrukkelijk samenwerking gezocht met wijkorganisaties en -netwerken.

De gemeente Roermond kiest voor het werken met methodieken die de eigen kracht van de burger centraal stellen, waaronder Sociale Netwerk Strategie (SNS). SNS richt zich op het activeren van het sociale netwerk van een volwassene, kind of gezin. Alle professionals in de zorgteams volgen een cursus SNS, waarin zij leren hoe een burger regie voert over zijn of haar leven en samen met zijn of haar sociale netwerk beslissingen neemt over passende oplossingen. Ze oefenen met ondersteunende gesprekstechnieken en met instrumenten als ecogram (dat in één oogopslag de omvang en de kwaliteit van het sociale netwerk van de cliënt laat zien), levenslijn (in chronologische volgorde worden ingrijpende levensgebeurtenissen opgeschreven) en familienetwerkberaad.

Maastricht

De gemeente Maastricht werkt met zes sociale teams en drie Wmo-teams. De sociale teams werken buurtgericht, zijn gericht op preventie en vroegsignalering, voeren gesprekken in het kader van vraagverheldering, betrekken het netwerk en verwijzen naar collectieve basisvoorzieningen. De Wmo-teams voeren keukentafelgesprekken en indiceren de individuele Wmo-voorzieningen. In de sociale teams werken professionals van verschillende dis-



FOTO: SHUTTERSTOCK

Roermond heeft gebiedsgerichte zorgteams ingericht met daarin beroepskrachten van de gemeente en professionals van zorgorganisaties.

ciplines samen. Ook een Wmo-consulent neemt deel aan het overleg van het team. De professionals van een van de teams zijn gedetacheerd bij de gemeente; de leden van de andere teams werken in opdracht van hun moederorganisatie of worden op consultbasis ingehuurd.

De gemeente geeft de sociale buurtgerichte teams de ruimte hun eigen werkwijze te ontwikkelen. Zij worden hierin begeleid door een professionele coach. Met deze 'vrije aanpak' streeft de gemeente naar een op de betreffende buurt afgestemde werkwijze. De gemeente schrijft geen methodieken voor, maar verwacht wel dat de Zelfredzaamheidsmatrix wordt gebruikt, die de vraag en de mate van zelfredzaamheid van de cliënt in kaart brengt.

Methodisch en pragmatisch

Uit zestien individuele interviews en vier focusgroepen met zowel burgers als professionals blijkt dat de professionals in beide gemeenten 'eclectisch' werken, wat inhoudt dat ze bepaalde methodieken gebruiken op het moment dat ze volgens hen het meest zinvol zijn en dat ze verschillende methodieken met elkaar combineren. In Roermond combineren zij SNS met verschillende be-

roepsmethodieken, in Maastricht baseren professionals hun werkwijze op een variatie van beroeps- en organisatiemethodieken.

Voor alle geïnterviewden geldt dat zij waar nodig een pragmatische aanpak hanteren. De werkwijze wordt afgestemd op de burger en diens situatie. Intuïtie en gezond verstand zijn daarbij leidend; wat goed is om te doen voor de individuele burger en wat goed voelt om te doen voor de professional, blijkt in de situatie. 'Ik probeer helder te krijgen hoe het netwerk eruit ziet en of betreffende persoon toegang heeft tot dat netwerk. De manier waarop, is van ondergeschikt belang. Ik stap niet met een model bij mensen naar binnen, ik vraag me ter plekke af wat zij nodig hebben.'

Professionals hebben moeite hun methodische overwegingen onder woorden te brengen. De legitimering van het eigen handelen zoeken ze niet in de methodiek, maar in de gemeentelijke visie of in landelijk beleid: 'De gedachte is om met de burger samen te kijken naar wat nodig is om zelf de regie te houden.'

Onder professionals blijkt overeenstemming te bestaan over de werkwijze in crisissituaties (bijvoorbeeld plotselinge ziekenhuisopname van een verzorgende partner). Zij doorlopen dan minder uitgebreid de fase van vraagverheldering en nemen eventueel



Jhoy Dassen (links) en Jérôme van Dongen.

kortdurend de regie. Pas als het acute probleem is opgelost, is er rust en ruimte om de vraag van de burger verder uit te diepen en naar oplossingen te zoeken voor de langere termijn.

Hoe gaat het bij vragen om bepaalde maatwerkvoorzieningen, bijvoorbeeld een traplift? Je zou zeggen dat die eenduidig zijn en dat uitgebreide vraagverheldering en het zoeken naar alternatieve oplossingen onnodig is. Toch pakken professionals zulke vragen op verschillende manieren aan. Op grond van efficiëntie en recht willen doen aan de zelfverantwoordelijkheid van de burger, volstaat volgens sommigen een (ver)korte procedure; brede vraagverheldering en het zoeken naar alternatieve oplossingen is in dergelijke situaties volgens hen overbodig. Andere professionals geven aan dat ze de ogenschijnlijk vanzelfsprekende vraag wél als vertrekpunt van onderzoek zien: zij willen breed ‘uitvragen’, om te onderzoeken of er achterliggende vragen zijn en of de aangevraagde voorziening werkelijk een antwoord biedt.

Oplossingen

Uit onze interviews met professionals en burgers blijkt dat de professionals doordrongen zijn van een werkwijze waarin eerst gezocht wordt naar wat de burger redelijkerwijs zelf kan doen of met hulp van het eigen netwerk kan doen. Vervolgens wordt

bekeken of de burger geholpen is met een algemene voorziening in de eigen leefomgeving. Als laatste komen maatwerkvoorzieningen in beeld.

Professionals brengen het netwerk in kaart en betrekken waar mogelijk leden uit het netwerk bij de verdere vraagverheldering en het zoeken naar oplossingen. Burgers met een ondersteuningsvraag hebben verschillende argumenten om oplossingen niet meteen in het netwerk te zoeken. Enerzijds voelen ze zich bezwaard, omdat ze al een behoorlijk appel op hun kinderen of andere familieleden doen en vragen ze zich af of deze mensen het niet al te druk hebben. Anderzijds zijn burgers ook vaak bang dat hun aanspraak op maatwerkvoorzieningen vervalt indien familie of andere naasten een bijdrage leveren. Ook persoonlijke eigenschappen (bescheidenheid, gevoel van schaamte, trots) staan het vragen van hulp aan mensen in het eigen netwerk soms in de weg. Professionals zien het als hun opdracht om met instemming van de burger het netwerk te betrekken. Die bijdrage wordt weliswaar soms beperkt doordat mensen in dat netwerk ver weg wonen, full-time werken en/of doordat ze kinderen hebben, maar de motivatie om mee te denken in oplossingen is groot. Tegelijkertijd is er bij leden van het netwerk soms sprake van (aanbod)verlegenheid: de schroom om ongevraagd hulp aan te bieden.

Professionals hebben moeite hun methodische overwegingen onder woorden te brengen

Potentieel

Om gebruik te kunnen maken van het potentieel aan bestaande oplossingen, zullen deze zichtbaar moeten zijn voor zowel burgers als professionals. Een goed overzicht van de algemeen toegankelijke professionele voorzieningen en informele initiatieven in de wijk is noodzakelijk. Uit onze interviews blijkt dat professionals zicht hebben op de formele organisaties, maar informele voorzieningen worden nog onvoldoende gezien en benut. Daarnaast wordt de kennis van de mogelijkheden in de buurt nog onvoldoende verzameld en voor het hele team ter beschikking gesteld. Roermond heeft een systeem waarin op termijn informatie over het aanbod aan voorzieningen wordt verzameld. De sociale teams in Maastricht hebben wijknetwerkkarten tot hun beschikking. Tijdens teambesprekingen en gezamenlijk casuïstiekoverleg delen professionals hun oplossingen met collega's, maar ze worden niet structureel verzameld en vastgelegd.

Vooralsnog draagt de professional vaak een voorstel voor een oplossing aan, al dan niet na bespreking in een overleg met andere professionals. Professionals geven informatie over de mogelijke oplossing, waarna de burger hiermee al dan niet akkoord gaat. De bijdrage die professionals leveren aan de realisatie van de oplossing is verschillend. Soms worden burgers door de professional aangestuurd op de eigen verantwoordelijkheid en wordt van hen gevraagd zichzelf te melden bij de betreffende voorziening of instantie. Andere professionals nemen de burger bij de hand, bezoeken samen voorzieningen, organiseren de oplossing en ronden daarna hun werk pas af. Professionals lijken in de keuze van hun aanpak een afweging te maken tussen de mogelijkheden van de burger, persoonlijke opvattingen over goede hulp en het Wmo-kader.

De geïnterviewde burgers geven aan tevreden te zijn over de oplossing en beschouwden deze als een eerste stap in de goede richting. Zij vonden het plezierig en vanzelfsprekend dat de professional het voorstel deed.

Behoeftte aan overzicht

Hoe nu verder? In hun dagelijkse praktijk gebruiken professionals (al dan niet bewust) een scala aan methodieken. Ze blijken het lastig te vinden de juiste taal te vinden om hun overwegingen voor een bepaalde manier van werken uit te drukken. De manier waarop oplossingen tot stand komen, de mate waarin netwerken en voorzieningen daarin betrokken worden en de ondersteuning die professionals bieden aan burgers om de voorgestelde oplossingen te realiseren, zijn onderwerpen die nader onderzoek vragen. Meer

inzicht in de methodische afwegingen kan bijdragen aan onderlinge afstemming en doorontwikkeling van het wijkteam. Burgers worden hierdoor minder afhankelijk van de individuele professional bij het vinden van een passende oplossing.

Zowel burgers als professionals hebben behoefte aan een toegankelijk overzicht van alle (in)formele voorzieningen in de wijk. Onafhankelijk van het gekozen systeem blijft het 'up to date' houden van informatie een complex vraagstuk. Om zicht te hebben en te houden op de mogelijkheden is een wijkgerichte houding van de professionals van de wijkteams noodzakelijk. Het actief betrekken van sleutelfiguren in de wijk kan hieraan bijdragen.

Hoe burgers toegang krijgen tot de informatie, is eveneens een vraagstuk. Gebruikt de professional het systeem om in overleg met burgers mogelijkheden te onderzoeken, of kan de burger het systeem zelf raadplegen? Vooralsnog blijkt dat de professional meestal degene is die een oplossingsrichting aandraagt. De vraag is of daarmee recht gedaan wordt aan de uitgangspunten van eigen kracht en zelfregie: is daarvan pas sprake als de burger zijn eigen oplossing vindt? Wie is idealiter de eigenaar van de zoektocht? De burger, de professional of de burger ondersteund door de beroepskracht? Als oplossingen gerealiseerd zijn, dan resteert de vraag of en hoe deze oplossingen bijdragen aan de persoonlijke doelstellingen van burgers en aan het beleid van de gemeenten. Daartoe is monitoring van oplossingen nodig. ▲

Jhoy Dassen en Jérôme van Dongen (MSc) werken bij Zuyd Hogeschool. Dassen is senior-docent/onderzoeker Faculteit Sociale Studies en Educatie/Lectoraat Sociale Integratie. Van Dongen is onderzoeker Faculteit Gezondheidszorg/Lectoraat Wijkgerichte zorg. Hun onderzoek is deel van een Raak-publiek project onder supervisie van dr. Ramon Daniëls, dr. Marianne Potting en dr. Erik van Rossum (allen lector bij Zuyd Hogeschool).

Literatuur

- Linders, L., Feringa, D., Potting, M., & Jager-Vreugdenhil, M. (2016). *Tussen regels en vertrouwen: Veranderende rollen in de verzorgingsstaat*. Amsterdam: Vangennep.
- Van den Enden, T., Kooijman, A., Udo, N., & de Meijer, M. (2017). *Organisatievormen en positionering van (wijk)teams: Overwegingen en ervaringen van gemeenten in beeld*. Integraal Werken in de Wijk (IWW).
- Walraven, G. & Witte, T. (2015). *Lerende sociale professionals: Werkboek Wmo-praktijken*. Utrecht: Movisie.