

## Samen wijkbewoners helpen, zonder oordeel

In de wijk Ruwaard in de gemeente Oss doen ze het nu echt anders. Maar liefst vijftien partijen werken samen in één werkwijze waarin de wijkinwoner echt centraal staat: de Samenwerkwijze. Samen met de inwoners, met één ontschotte financiering en met leersessies om steeds de samenwerking te verbeteren. We nemen deze werkwijze onder de loep en bekeken wat de rest van het land van deze werkwijze, die al in 2017 is gestart, kan leren. We spraken Esli Voet, lid van het sociaal team en consultant **Inkomen bij de gemeente Oss, afdeling Werk en Inkomen** en een ambulante begeleider vanuit GGZ Oost Brabant, Sabine Cools.

De Samenwerkwijze is leidend in de wijk Ruwaard en is in alle andere wijken in Oss inmiddels ook geleerd en door medewerkers opgepakt. Alles gebeurt in samenspraak met de inwoner. De vragen 'Wat wil ik, wat kan ik en wat heb ik nodig?' worden aan de inwoner voorgelegd. Dit vindt plaats bij de inwoner thuis in het bijzijn van professionals uit het werkveld van zorg & welzijn (ggz, sociaal team, gemeente en/of welzijnsorganisatie) en indien gewenst naasten. De inwoner mag zelf bepalen welke partijen en professionals bij dit gesprek aanwezig zijn, meestal gaat het om vier tot acht mensen in totaal. *"Zo werp je geen drempels met beschikkingen of onmogelijkheden, maar volg je juist de wens van de inwoner"* aldus Esli Voet, die al sinds het begin nauw betrokken is bij de Samenwerkwijze en hier ook trainingen in verzorgt voor andere medewerkers. *"Inwoners laten vaak weten dat ze zich voor het eerst echt helemaal gezien en gehoord voelen,* vult Sabine Cools aan.

### Korte wachttijd

Een afspraak met een inwoner moet, nadat deze zich bij een gemeente, zorginstelling of welzijnsorganisatie in de wijk heeft gemeld, binnen twee weken zijn gepland. De professionals in Ruwaard zijn getraind om de inwoner echt centraal te zetten en daardoor niet alleen vanuit eigen rol en organisatie te denken. De geldstromen voor zorg en ondersteuning sluiten aan bij de behoeften van de wijkbewoners. Dat wil zeggen dat de financiering zoveel mogelijk ontschot (over wetten heen en niet geld van ggz alleen voor psychische zorg, geld van welzijnsorganisatie alleen voor welzijn etc.) is, in ieder geval vanuit één (wijk)budget voor wmo, welzijn en de daarmee samenhangende budgetten. De Jeugdwet, Zorgverzekeringswet en Wet Langdurige zorg moeten nog volgen<sup>1</sup>. Door deze financiering kan er tussen alle partijen zonder beschikkingen gewerkt worden. De partij die verantwoordelijk wordt voor de zorg/ondersteuning bij de grootste hulpvraag wordt casusregisseur. De regie blijft altijd zoveel mogelijk bij de inwoner zelf te liggen. Dit gesprek bij de inwoner thuis is echt het middelpunt van de werkwijze. Doordat er meerdere professionals al bij aanwezig zijn vanuit diverse organisaties kan er daarna ook echt integrale ondersteuning worden ingezet.

### Gemeenschappelijke financiering

Een belangrijke succesfactor van deze werkwijze is het gezamenlijke wijkbudget voor Wmo, welzijn en samenhangende terreinen. Dat maakt de inzet van ondersteuning heel flexibel en deze werkwijze is inmiddels uitgebreid naar andere wijken in Oss. In één andere wijk is de gebiedsgerichte financiering nu ook rond. Wanneer de gebiedsgerichte financiering nog niet rond is voor een andere wijk, zie je dat er veel minder makkelijk tijd en ruimte gemaakt kan worden voor het gesprek met verschillende professionals en naasten rondom de inwoner. Ook nog lang niet alle professionals zijn dan bekend met de Samenwerkwijze. Hierdoor moet een inwoner langer wachten. In Ruwaard is het gebiedsgerichte financieren gelukt, doordat men inzag dat de financiering echt moest aansluiten bij de behoeften van de bewoners en schotten daarvoor niet in de weg mogen staan.

---

<sup>1</sup> Zie [Gebiedsgericht financieren en organiseren - Proeftuin Ruwaard - Proeftuin Ruwaard](#)

## **Grote cultuurshock**

Professionals hebben vaak geleerd dat ze weten wat het beste is voor de ander. Dit invullen voor de ander is wat ze juist moeten afleren. Voorop staat dat zij afgaan en vertrouwen op wat de inwoner in dat Samenwerkwijsgegesprek zelf aangeeft. Alle medewerkers bij gemeente Oss hebben hier inmiddels een training over gehad en volgen leersessies over de wijze van samenwerking. *“Het is je mindset omzetten, meer out of the box denken en niet binnen je eigen kaders en hokje blijven zitten. Het is de deur openzetten om samen te kunnen werken, in plaats van vasthouden aan het oude”* aldus Esli Voet. Hierbij is een aanjager nodig om te pionieren: *“Daarom lukt het ook al sinds 2017”* wordt er door beiden duidelijk aangevuld. Reacties van professionals zijn vaak: *“We zijn allemaal mensen met vragen en dat dat zonder oordeel kan, maakt deze werkwijze zo mooi.”*

## **Werken aan gemeenschappelijke belangen**

*“Door de samenwerkoverleggen kun je elkaar beter begrijpen en samen net nog een extra stapje voor de inwoner zetten”* aldus ambulante begeleider GGZ Oost-Brabant Sabine Cools. De lijntjes zijn dan korter en zo kan er voordat een maatregel wordt opgelegd even extra worden gebeld en met goede argumentatie andere keuzes worden gemaakt, die voor de inwoner beter werken. Of dat het geduld rondom een zorgmijder net wat langer kan worden bewaard, zodat deze uiteindelijk wel in een samenwerkwijsgegesprek terecht kan. Er wordt zo veel meer met elkaar gewerkt en opengegooid. Natuurlijk speelt privacy hierin ook een rol, maar als je de inwoner al vroegtijdig hebt meegenomen met een kring van alle belangrijke professionals kan er meer worden gedeeld. Er valt vaak een last van ze af na zo'n samenwerkwijsgegesprek. *“We zetten geen kruizen op dingen, maar er wordt echt geluisterd. Dat alleen al is vaak al zoveel waard”*, aldus Esli Voet. Het succes zit echt in dat de netwerkpartners op alle treden van de trap/lagen (inwoners, professionals, managers en bestuurders) berokken zijn en commitment over deze manier van werken hebben uitgesproken.

## **Geen gezamenlijke systeem**

Er bestaat veel tevredenheid in Ruwaard over de manier van samenwerken. Toch wordt tegen sommige drempels aangelopen. Zo is er nog geen gemeenschappelijk systeem waarin gerapporteerd kan worden. Het samenwerkplan staat niet in het elektronisch patiëntendossier, terwijl dit wel het belangrijkste plan is voor de inwoner. Het is daarmee nog niet goed geborgd: iedereen moet steeds weer in zijn eigen systeem rapporteren en dan kan er nog wel eens wat verloren gaan wanneer medewerkers weggaan. Hierdoor kan een inwoner steeds naar de professional gaan waar de inwoner bepaalde ondersteuning denkt te krijgen, terwijl er wellicht andere afspraken zijn gemaakt. Vaak komt dit toch wel boven water, doordat de lijntjes altijd heel kort blijven. Als oplossing hiervoor is een Pilot Digitaal Samenwerkplan gestart, waar de inwoner centraal staat en dus eigenaar is van het dossier.

## **Blijven leren en verbeteren**

Iedere twee weken vindt een leersessie plaats waarin anoniem casussen worden besproken, kennis kan worden uitgewisseld over de samenwerkwijsgegesprek en iedereen welkom is om hierover te leren. Hier zijn meestal veertig verschillende professionals bij aanwezig. In iedere wijk in Oss is er een wijkaanjager, die de hele sociale kaart en alle hulpinstanties kent. Deze wijkaanjager weet waar iedereen terecht kan voor vragen. De medewerkers geven aan dat dit echt nodig is om de samenwerking te laten slagen. Daarbij is er inmiddels ook een financieel trefpunt, met daarin ervaringsdeskundigen die armoede bij anderen kunnen erkennen en daarbij ook de schaamte en stress van een inwoner kunnen doorbreken. *“Al deze punten ontstaan boven op onze samenwerkwijsgegesprek en maken dit zo'n groot succes”*, aldus Sabine Cools.

## **“Klein beginnen en gewoon doen”**

Met deze samenwerkwijsgegesprek staat de inwoner echt centraal in de wijk Ruwaard in Oss. Wat is ervoor

nodig om dit ook in andere regio's te kunnen doen? De twee medewerkers die we spreken geven aan dat met kleine stapjes kan worden begonnen. *“De schotten tussen wonen, werk, welzijn en zorg blijven bestaan, maar niet te veel denken, gewoon out-of-the-box stappen, daar gaat het om. Houd het simpel, heel basaal, zoek elkaar op en vul niet voor de inwoner in. Luister en durf het samen met de inwoner uit te zoeken”, “Daarmee bereik je de beste oplossingen en zorgt dat uiteindelijk voor veel minder lange trajecten van zorg. Kortom: Gewoon gaan doen!”* sluit Esli Voet af.