

## Verslag Verdiwel Voorjaarsworkshop

### “Wijken van de toekomst; een sterke sociale basis”

woensdag 10 april 2019

in De Observant in Amersfoort

Hoe versterk je de sociale basis om wijken van de toekomst te vormen? Dat is het centrale thema van de Verdiwel Voorjaarsworkshop 2019. In een sterke sociale basis slaan sociaal werkers met samenwerkingspartners en actieve bewoners de handen ineen. In een pitch zetten *Inge Wellecomme* van Welzin en *Jan-Herman Koller* van Buurtbestuur Soesterkwartier uiteen hoe ze dat in Amersfoort doen. *Greet Bouman* vertelt hoe Stimenz in Apeldoorn met de ABCD-methode de krachten uit de wijk in kaart brengt en bewoners stimuleert zelf hun leefomgeving positief te beïnvloeden. *Hans van Ewijk* is ervan overtuigd dat veel mensen uit kwetsbare groepen meer baat hebben bij normalisering, socialisering en begeleiding in de sociale basis dan bij behandeling door gespecialiseerde zorg. Er gebeurt veel in die sociale basis, die beter functioneert naarmate alle betrokkenen elkaar makkelijker weten te vinden. Zichtbaarheid is een vereiste. Dat bereik je met WijkConnect, betoogt Berny de Vries. In een Verdiepingsgesprek onder leiding van Greet Bouman gaan deelnemers met elkaar in gesprek hoe je tot een betere samenwerking komt met huisartsen en zorgorganisaties. En we sluiten af met de workshop “Data en Business Intelligence” van *Arjan van Liere*, die uitlegt hoe je data kunt gebruiken om je dienstverlening effectiever en efficiënter te maken. Daarbij kun je gebruik maken van ‘persona’ en ‘feedbackloops’.

### Pitch “Sterke sociale basis in Amersfoort”

door *Inge Wellecomme* van Welzin Amersfoort en *Jan-Herman Koller*, lid buurtbestuur Soesterkwartier Amersfoort en lid van de stedelijke meedenkgroep.

Een sterke basis, dat willen Indebuurt033 en Welzin in Amersfoort en omstreken realiseren. In 2016 besloot de gemeente Amersfoort de sociale basisinfrastructuur anders vorm te geven. Na een aanbesteding gingen Adviesbureau B&A, Welzin en MEE op in Indebuurt033, dat het welzijnswerk en vrijwilligerswerk in Amersfoort coördineert. Indebuurt033 werkt nauw samen met bewonersinitiatieven, partnerorganisaties, wijkteams en andere belanghebbenden.



‘Op die manier doen we recht aan de betrokkenheid en kracht van bewoners in de wijken,’ zegt Inge Wellecomme. ‘Bovendien kwam er met de oprichting van Indebuurt033 een einde aan de situatie waarin de gemeente Amersfoort maar liefst 28 partijen subsidieerde om het welzijnswerk en het vrijwilligerswerk te organiseren. In de nieuwe structuur zijn de inwoners aan zet. Nu zijn er twee subsidiestromen: één voor het sociaal werk en één voor bewonersinitiatieven op basis van wijkplannen.

Welzin biedt mensen die iets voor anderen of hun eigen buurt willen doen, een steuntje in de rug in de regio Amersfoort. Bovendien voert Welzin thuisbegeleiding en dagactiviteiten voor ouderen uit. Tenslotte verzorgt deze organisatie maatschappelijk werk en cursussen in Baarn, Soest en Soesterberg. Indebuurt033 biedt onder meer maatschappelijke en sociaal juridische ondersteuning aan, evenals jongerenwerk en mantelzorgondersteuning.

Iedere wijk heeft een buurtbestuur dat bestaat uit minimaal 50% inwoners en maximaal 50% professionals uit de wijk. Het voorzieningenniveau aan activiteiten in wijken moet het voor wijkteams mogelijk maken om af te schalen.

Het werk van Indebuurt033 omvat drie thema's:

1. Opgroeien en opvoeden. Door een veilige en kansrijke buurt en opvoedomgeving voor kinderen en jongeren te realiseren, kunnen zij opgroeien tot zelfstandige, krachtige volwassenen.
2. Samenredzaamheid bevorderen. Inwoners die moeite hebben met participeren, worden ondersteund om zelfstandig te kunnen leven en wonen.
3. Sociale leefbaarheid. Inwoners geven in hun wijk en buurt zelf vorm aan een vertrouwde, veilige, uitdagende, actieve en sociale leefomgeving.

Buurtbestuur Soesterkwartier was nauw betrokken bij het tot stand komen van de nieuwe sociale basisinfrastructuur (SBI), vertelt Jan-Herman Koller. 'In 2017, het eerste jaar van de SBI, waren we vooral bezig met de vraag: hoe krijgen we meer geld op de juiste plekken in de wijk? In het tweede jaar hebben we de samenwerking aangescherpt, manieren van werken op elkaar afgestemd en was er minder professionele begeleiding. Dit jaar willen we doorpakken.'

Het Buurtbestuur heeft samen met Indebuurt033 en andere betrokken wijkwerkers de behoeften en wensen van inwoners van het Soesterkwartier in kaart gebracht en daarin prioriteiten aangebracht. Die zijn vervolgens beschreven in een wijkplan. 'Daar zijn veel ontmoetingsgroepen bij. En speelveldjes,' zegt Koller. 'Er is ook outreachend jongerenwerk.' Hij toont een slide met een wijkkaart, waarop alle voorzieningen in de wijk zichtbaar zijn gemaakt: van wandelgebied tot kerk of politiebureau.

'Elk buurtbestuur bestaat voor minimaal 50% uit inwoners en maximaal 50% professionals die in de wijk werken,' zegt Koller. Deze werkwijze heet BuurtBestuurt. Ook de Buurtnetwerker zit in het bestuur. Zij of hij zorgt voor procesbegeleiding.



## Pitch ABCD Stimenz in Apeldoorn

door Greet Bouman, directeur-bestuurder Stimenz Apeldoorn

**Op de vraag wie de ABCD-methode kent, steekt bijna de helft van de deelnemers de vinger omhoog. ABCD is een afkorting van Asset-Based Community Development. Het is een wijkaanpak voor sociaal-economisch zwakkere wijken. Doel is om met bewoners een in economisch, cultureel en sociaal opzicht leefbare buurt te realiseren.**

Stimenz ging ermee aan de slag op initiatief van haar buurtregisseurs, die samen met bewoners en partners werken aan de leefbaarheid van buurten. 'Met de ABCD-methode breng je krachten uit de wijk in kaart en kijk je hoe inwoners zelf hun leefomgeving positief kunnen beïnvloeden,' legt Bouman uit. 'Met deze aanpak versterk je sociale relaties en mobiliseer je de capaciteiten van inwoners en organisaties in de wijk.'

Stimenz organiseerde een seminar over deze methode, waarvoor ketenpartners werden uitnodigd.



Voor professionals van Stimenz en partners is een masterclass en een opleidingstraject georganiseerd. 'Dan denk je dat het vanzelf gaat lopen, maar dat liep anders. De kunst is om de krachten uit de samenleving te gebruiken en van onderop te werken.' Daarbij vindt Bouman de inzichten van Ane Siegers inspirerend. Als onderdeel van de Najaarsworkshop 2018 verzorgde zij voor Verdiwel een workshop, waarin ze uiteenzette dat we in een periode van turbulentie en onzekerheid leven en vastlopen in het oude systeem, omdat mensen niet meer willen dat anderen voor hen bepalen. Tegelijk is er nog onvoldoende ruimte voor hun eigen kracht, maar Siegers pleit voor samensturing van professionals met inwoners, deelnemers en cliënten.

Stimenz heeft vier buurtregisseurs, die intensief met bewoners en partners werken om de leefbaarheid van buurten te verbeteren. In

een gemeente met 150.000 inwoners is dat niet veel. 'De gemeente wil lichte vormen van hulp en ondersteuning en wat buurtregisseurs in de wijken doen, is minder zichtbaar,' zegt Bouman. Inmiddels hebben de buurtregisseurs samen met inwonersgroepen een aantal initiatieven gerealiseerd, waaronder een buurttaxi. 'Vrijwilligers brengen andere buurtbewoners gratis naar bestemmingen in de stad. Dat heet "Mobuur". Het gaat om korte afstanden: "pantoffelafstanden". Er zijn een paar elektrische auto's aangeschaft. Mobuur loopt goed.'

Een ander voorbeeld betreft een buurtconflict over hangjongeren. 'De buurtregisseur bracht de partijen bij elkaar. Bewoners – inclusief de jongeren – hebben een plan uitgewerkt voor het inrichten van het veld waar buurtbewoners overlast van jongeren ervaren. Ze hebben dit plan aan de gemeente gepresenteerd. De gemeente nam het plan over en voerde het uit. Een derde voorbeeld is de aanleg van een tuin bij een flatgebouw. Ook echt een bewonersinitiatief.'

### **Workshop "Niet behandelen, maar begeleiden en socialiseren in sociale basis"**

door Hans van Ewijk, em. professor (Universiteit voor Humanistiek) en buitengewoon hoogleraar aan de universiteit van Tartu in Estland.

**De uitgaven in specialistische (jeugd)zorg en hulpverlening zijn de afgelopen jaren steeds verder gestegen, terwijl de investeringen in de sociale basis op hetzelfde niveau bleven. Kwetsbare doelgroepen zijn volgens Van Ewijk gebaat bij goede voorzieningen in de sociale basis. Daarin moeten samenwerkende organisaties niet behandelen, maar normaliseren, begeleiden en socialiseren: mensen leren leven met een stoornis of een beperking. 'Er is een groeiende behoefte aan ondersteuning, lichte begeleiding en socialisering in plaats van aan diagnostiserende, protocolliserende, institutionele aanpakken,' aldus Van Ewijk. Hier liggen volgens hem grote uitdagingen voor organisaties voor sociaal werk en hun samenwerkingspartners! Die zouden met gemeenten moeten afspreken welk percentage van het budget naar de sociale basis gaat!**



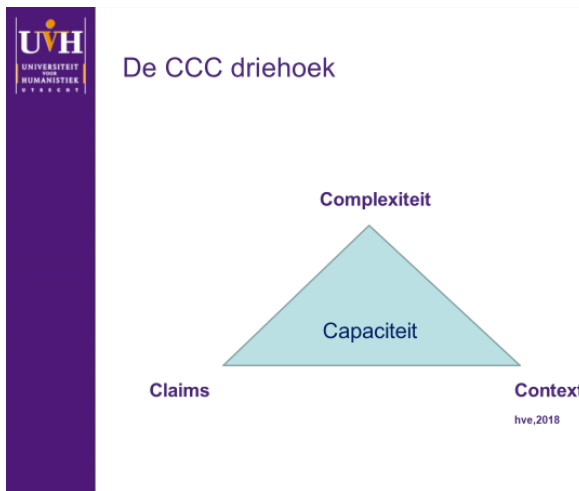
Hans van Ewijk werd eind jaren veertig geboren, groeide op in de jaren vijftig en begon in 1971 als jongerenwerker in Amersfoort. 'Na de crisis en de Tweede Wereldoorlog werd voortvarend de welvaarsstaat opgebouwd, met stevige systemen voor sociale zekerheid, gezondheidszorg en huisvesting op basis van onderlinge solidariteit. Daar werd aan gewerkt en in geloofd.' Tot in de jaren zestig was er een verzuilde samenleving, waarin Nederlanders als het ware in hokjes naast elkaar

leefden. Vanaf eind jaren zestig groeide nationale en internationale solidariteit. 'Ik ben een kind van mijn tijd en maakte deel uit van een opstandige generatie, maar het geloof in humanitaire waarden was groot.'

### Claims van een complexe samenleving

Aan het eind van de jaren zeventig verdween het vooruitgangsgeloof, verbrokkelden ideeën over nationale en internationale solidariteit. 'De complexiteit in de samenleving nam toe. Die gingen we managen. Bovendien kregen we steeds meer vrijheid. We moeten voortdurend keuzes maken, beslissingen nemen. We bepalen zelf wie we zijn, wat we geloven, of we hetero zijn of homo. Vroeger was het een deugd als je veertig jaar bij dezelfde baas in dienst was, nu zou je dat met het schaamrood op je kaken moeten toegeven.'

Van Ewijk licht die complexiteit toe met de CCC driehoek. Volgens hem is de samenleving steeds



complexer geworden. Die stelt steeds meer claims aan ons. Eisen en verwachtingen die wij aan elkaar stellen zijn groter dan voorheen. Maar ook de overheid, maatschappelijke organisaties, het onderwijs en werkgevers bijvoorbeeld stellen hogere eisen. En dat gebeurt allemaal in een context van groeiende onzekerheid. Of je ouders bij elkaar blijven, of je partner bij je blijft. En dat je jarenlang dezelfde baan of werkgever hebt, is verre van vanzelfsprekend. Ook bij vragen over seksuele voorkeur en identiteit groeit de onzekerheid. Van Ewijk maakt onderscheid tussen drie lagen van kennis. De bovenste laag is die van expliciete kennis en snel leren. Daarmee doelt hij op praktische kennis. Bijvoorbeeld feiten. Of een andere taal,

waarin je een aantal woorden leert om jezelf op vakantie in een ander land te kunnen redden. De tweede laag omvat onbewuste kennis, die je je al doende eigen maakt. Fietsen bijvoorbeeld. En je al fietsend door het drukke verkeer bewegen. Je denkt daar niet bij na, het lijkt vanzelf te gaan. De derde laag is het trage leren. Daar gaat het om diepere vormen van kennis om het leven aan te kunnen, om anderen te begrijpen, jezelf 'sociaal te verkopen' en mee te kunnen doen. 'Dit is de kern van ons werk: dit vermogen van traag leren stimuleren, zodat mensen kunnen en durven mee te doen aan de samenleving.'

### Van medisch naar sociaal model

Er zijn meer dan 300 stoornissen ontdekt, waarvan autisme en ADHD de bekendste zijn. 'Een deel van de mensen verwaarloost zichzelf, houdt de gordijnen dicht, vertoont obsessief gedrag, bijvoorbeeld een verzamelwoede. Of is verslaafd aan drugs, seks of alcohol. Eenzaamheid is ook een groot maatschappelijk probleem.' Volgens Van Ewijk individualiseren de psychologie en de ggz hun cliënten, hebben zij de neiging om hun cliënten uit hun buurt te halen – zelfs psychologen die in de wijken werken of deel uitmaken van sociaal wijkteams – om hen vervolgens individueel te behandelen. 'Eén op de zeven kinderen zit in de jeugdzorg. In elke drie gezinnen is iemand met wie het fundamenteel niet goed gaat. Die mensen worden gemarginaliseerd.' Volgens van Ewijk is er inmiddels voldoende wetenschappelijk bewijs dat die behandelingen de stoornissen vaak niet wegnemen. 'Mijn vraag is dan: hoe zit het met het vermogen van mensen om zich in hun sociale omgeving staande te houden?' Hij is ervan overtuigd dat sociaal werkers mensen met dit soort stoornissen en problemen in hun woonomgeving kunnen helpen met lichte vormen van hulp en ondersteuning. 'Mijn kleinkind vertoonde problematisch gedrag. Volgens de huisarts stonden alle lichten op rood of oranje. Het kind was aan alle kanten gestoord en moest naar de jeugdzorg. Zijn ouders zeiden: laten we hem eerst een tijdje rust geven, naar stabiliteit zoeken. Dat gebeurde toen. Een half jaar later was er volgens de huisarts niets met hem aan de hand!'

Van Ewijk vindt dat grote groepen kinderen en volwassenen beter geholpen worden door een sociaal model dan door het medisch model.

## Medisch model versus Sociaal model

Genezen	versus	Ondersteunen
Behandelen	versus	Begeleiden
Therapeutiseren	versus	Socialiseren
Specialiseren	versus	Generaliseren
Expert	versus	Professionele vriend
Gelijke behandeling	versus	Ieder het zijne

In het Sociaal model ligt de focus op sociaal functioneren: gedrag en verhoudingen. Kern is de persoonlijke relatie. Mensen worden ondersteund in met zichzelf en met elkaar omgaan. Het model is waardengestuurd, met rechtvaardigheid en waardigheid als centrale waarden. De diagnose is het resultaat van een proces tussen bewoner en professional en richt zich op waarneembaar gedrag, waarneembare verhoudingen en waarneembare situaties (geen gepsychologiseer of gesociologiseer).

### **Complexiteit en claims verlichten, capaciteiten versterken**

Van Ewijk definieert de sociale basis als 'een gemengde zone'. En als 'een samenspel van burgers als informele zorgers, vrijwilligers, initiatiefnemers, ondernemers, zorg- en hulpvragers, en eerste lijn professionals met als inzet adequaat sociaal functioneren (participeren, inbedden) naar vermogen'. De sociale basis moet 'integraal, horizontaal, overzichtelijk, gekend en vertrouwd' zijn.

'Onderwijzers onderwijzen en voeden op, therapeuten lossen op. Maar het sociaal werk is de enige professie die zich richt op het sociaal functioneren van mensen,' betoogt Van Ewijk. Daarmee bedoelt hij in principe iedereen die extra aandacht nodig heeft, inclusief mensen met een stoornis of een licht verstandelijke beperking. Die mensen blijven in hun vertrouwde omgeving en sociaal werkers kunnen het mogelijk maken dat zij zich redden in hun dagelijks leven met hulp uit hun sociale netwerk, maatjes en van professionals waar dat nodig is. Professionals en vrijwilligers kunnen de complexiteit wat verlichten, de omgeving inschakelen, claims verlichten, hindernissen uit de weg ruimen en de capaciteiten van mensen versterken. 'Zij kunnen mensen leren omgaan met een stoornis, beperking of ziekte,' zegt Van Ewijk. 'Sociaal werkers moeten langdurige verbindingen aangaan met hun klanten.'

### **Resultaten aantonen**

Gerard Boekhoff van De Schoor vraagt hoe we cijfermatig kunnen laten zien dat we in de sociale basis resultaten boeken voor kwetsbare inwoners. 'Je kunt die inwoners vragen wat ze aan hun contacten met sociaal werkers hebben gehad,' antwoordt Van Ewijk. 'Maar ook leerkrachten, wijkagenten, huisartsen en de ggz kunnen iets zeggen over de resultaten van sociaal werk. Ik hoor vaker dat mensen minder begeleiding vanuit de ggz nodig hebben als ze contact hebben met een goede sociaal werker. Wijkagenten zijn de beste vrienden van jongerenwerkers! Mijn stelling is: je kunt het sociaal werk alleen goed op de kaart zetten als er goede verbindingen met zorg zijn. De Nationale Gezondheidsraad adviseerde tien jaar geleden al dat er drie soorten basisprofessionals in



iedere wijk nodig waren: sociaal werkers, sociaal verpleegkundigen en huisartsen. Die zouden 90 procent van de problemen met elkaar op kunnen lossen en alleen moeten doorverwijzen als het echt niet anders kan.'

Jan Dekker van Welzijn Lelystad pleit ervoor dat woningcoöperaties en sociaal werk zich op buurtniveau met elkaar verbinden, omdat woningcorporaties vaak met complexe problematiek van huurders worden geconfronteerd. Een goed idee, vindt Van Ewijk. 'Vaak is er aandacht voor overlast, maar minder voor verborgen problematiek. Dan is het goed dat signalen van alle betrokkenen in de sociale basis ergens samen komen en worden opgepakt.'

Van Ewijk vindt dat gemeenten en partners in de sociale basis zouden moeten afspreken hoeveel procent van het beschikbare geld naar de sociale basis zou moeten gaan. Uit onderzoek van Van Ewijk in de gemeente Amersfoort bleek dat kinderen met problemen uit kansarme wijken allemaal in de jeugdzorg of in het justitiële circuit terecht kwamen terwijl kinderen uit de rijkere wijken in de ggz kwamen. 'Daarom vroeg ik aan de gemeente: is het zo dat in Amersfoort kinderen uit rijkere wijken vooral stoornissen hebben en kinderen in kansarme wijken een criminele aanleg? Of hebben we hier te maken met verwijspatronen? Ik heb ook tegen de gemeente gezegd: als jullie je sociale basis serieus nemen, dan moet je zorgen dat minstens twintig procent van je budget naar die sociale basis gaat, en niet naar individuele gevallen. Als je dat niet duidelijk met elkaar afspreekt, stroomt er altijd geld weg van de niet dringende gevallen naar de dringende gevallen. Dus van de sociale basis naar de jeugdzorg.'

## Workshop "Zichtbaarheid Sociale Basis"

door Bery de Vries, Social Innovator WijkConnect.com



Alles wat er nodig is in een wijk, is er al. Een goede infrastructuur van activiteiten, initiatieven en talenten kan bijdragen aan de Sociale Basis in een wijk. Maar hoe wordt het zichtbaar? En wie heeft de verantwoordelijkheid hiervoor; gemeente, sociaal werk of bewoners zelf? In deze workshop maakt u kennis met het Wijk Informatie Model dat ontwikkeld is in Utrecht. Bery de Vries van WijkConnect deelt de zes offline- en online principes hoe informatie over de Sociale Basis toegankelijk wordt voor iedereen. Met voorbeelden leer je dit zelf opzetten en het Model te gebruiken in inkoop- en verantwoording gesprekken met gemeente.

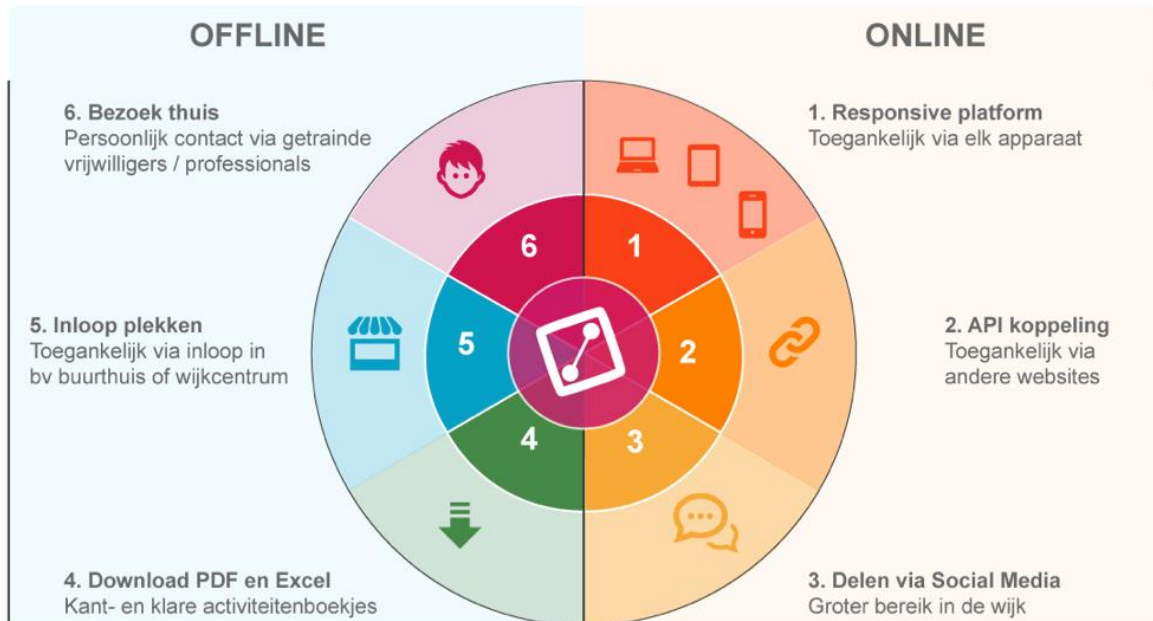
Later dit jaar biedt WijkConnect in samenwerking met Verdiwel en Sociaal Werk Nederland een training aan voor managers/ medewerkers van organisaties voor sociaal werk om met dit Wijk Informatie Model te kunnen werken.

Aan de hand van een casus legt De Vries uit hoe een buurtbewoner met sociaal werk in contact kan komen. 'Piet is op zijn 66<sup>e</sup> weduwnaar geworden. Hij wandelde graag met zijn vrouw. En wil eens kijken of er leuke activiteiten in de wijk zijn. Hij gaat naar het buurthuis en daar zit buurtwerker Jos. Die weet alles van de wijk. Hij kent de sociale kaart en weet dat er een wandelgroep is. Dat lijkt Piet wel leuk. Die heeft een leuke activiteit en een nieuw sociaal netwerk.'

In onderstaand figuur zien we hoe je wijkinformatie voor alle doelgroepen toegankelijk kunt maken op zes manieren, waarvan drie offline en drie online. Steeds meer mensen kunnen goed overweg met computers en sociale media. Daarom worden online manieren voor steeds meer buurtbewoners hanteerbaar en interessant.

# De kracht van verbinden

Maak wijk informatie toegankelijk voor alle doelgroepen op 6 manieren



## Groter potentieel in wijken aanspreken

Drie kwart van de Nederlanders wil graag iets voor haar of zijn wijk betekenen. Dat zou kunnen betekenen dat er in Nederland 7 miljoen potentieel Goede Buren zijn. Dat blijkt uit de Utrecht Monitor 2014. Toch zet 'slechts' één op de drie Nederlanders zich in voor de wijk. Hoe spreken we dat grotere potentieel aan? 'Met WijkConnect!' betoogt Berny de Vries. In elke wijk zijn mensen die de handen uit de mouwen willen steken, honderden organisaties en tientallen initiatieven. Uit gesprekken die WijkConnect met 500 bewoners en professionals voerde, bleek dat 'zowel het offline als het online aanbod in de wijk is versnipperd, verouderd, incompleet en éénrichtingsverkeer. Met WijkConnect heb je één plek waar je iedereen in de wijk eenvoudig kunt ontmoeten of helpen. Zo kun je beter samenwerken, bewonersparticipatie faciliteren en stimuleren en versterk je het wijkgevoel. Ook lokale ondernemers zoals kappers, pedicures en fysiotherapeuten kun je daar goed bij betrekken. Het is handig als ook zij weten wat er allemaal in de wijk te doen is.'

De Vries deelt gekleurde bouwstenen uit, die staan voor uiteenlopende activiteiten die deelnemers kunnen combineren tot één geheel. Daar kun je vanuit twee perspectieven naar kijken: vanuit wijkbewoners en vanuit de aanbieders. Bewoners willen snel duidelijke info over activiteiten en voorzieningen in hun wijk. Voor hen maakt het niet uit hoe dat organisatorisch in elkaar zit. Dat regelen de aanbieders aan de achterkant. Inclusief de communicatiestromen.

## Drie doelgroepen

De Vries onderscheidt drie doelgroepen van WijkConnect:

1. **Bewoners:** zij kunnen ontdekken wat hun eigen wijk allemaal te bieden heeft, zien aan welke activiteiten ze willen deelnemen, bij welke clubs of verenigingen zij zich willen aansluiten. Maar ook hoe ze anderen in de wijk kunnen helpen. Welke bewonersinitiatieven er zijn en bij welke zij zich eventueel zouden willen aansluiten. Via het WijkPrikbord kun je burenhulp stimuleren door vraag en aanbod bij elkaar te brengen.

2. Non-profit organisaties: zij kunnen zich via WijkConnect presenteren om bekendheid in de wijk te vergroten. Ze kunnen hun activiteiten presenteren in de WijkAgenda. Eventuele commerciële diensten kunnen zij kenbaar maken in de WijkEtalage.
3. Bedrijven: ook zij kunnen hun producten en diensten in de WijkEtalage plaatsen en op die manier hun naamsbekendheid in de wijk vergroten. Van deze bedrijven wordt dan wel verwacht dat ze iets 'terug doen' voor de wijk.



De Vries benadrukt dat de offline kant belangrijk blijft. In elke wijk zijn eenzame mensen, die mogelijk aan een activiteit willen deelnemen of vraag iets voor een ander zouden betekenen, maar daartoe zelf geen initiatief nemen. Zij kunnen bereikt worden door Sociaal Wijkteams. In Utrecht – en wellicht ook in veel andere gemeenten – zijn leden van deze Wijkteams getraind in huisbezoeken en in staat deze mensen zo goed mogelijk te helpen en eventueel te activeren.

### Training in werken met Wijk Informatie Model

WijkConnect in samenwerking met Verdiwel en Sociaal Werk Nederland biedt WijkConnect na de zomer een training aan voor managers/medewerkers van organisaties voor sociaal werk om met dit Wijk Informatie Model te kunnen werken. In deze training komen aan bod:

- Verzamelen: welke type informatie hoort thuis in de Sociale Basis?
- Structureren: hoe structureren we deze informatie en verbinden we wat er al is?
- Beheren: hoe houden we dit op een onderhoudsvrije manier actueel en betrouwbaar?
- Delen: via welke kanalen kunnen we informatie zó delen, dat we alle doelgroepen bereiken?
- Verbinden: welke verbindingen kunnen ontstaan bij een goede Zichtbare Sociale Basis?

Nadere info over deze training volgt.

Meer informatie over WijkConnect: <https://www.wijkconnect.com/>

## Verdiepingsgesprek Samenwerken in transformatie van sociaal domein

*Met Greet Bouman als gespreksleider*

**Op 13 maart ontving secretaris generaal Erik Gerritsen van het ministerie van VWS een delegatie van Verdiwel om met elkaar van gedachten te wisselen over de transformatie van het sociaal domein. Leden van Verdiwel brachten successen, kansen en knelpunten naar voren. Gerritsen gaat vaak op werkbezoek en neemt graag deel aan 'lastige' gesprekken met ambtenaren of wethouders om hen te overtuigen dat het 'wèl kan'. Hij gaf adviezen als: durf hulp te vragen; droom groot maar deel plannen op in kleine stapjes om meteen al resultaat te halen; begin waar positieve energie is. En vooral: 'Het kan allemaal!' en 'Het wordt al ergens gedaan, maar het is nog niet het nieuwe normaal'. Ga het gesprek aan met alle betrokkenen en zoek samen naar oplossingen. Creëer proeftuinen en leeromgevingen. In deze Verdiepingsbijeenkomst zochten we samen naar antwoorden op twee basisvragen:**

- **Kunnen wij met deze adviezen van Gerritsen uit de voeten?**
- **Welke ervaringen kunnen we delen?**

'Hans van Ewijk pleit voor samenwerking met de zorg in de sociale basis, die hij als een gemengde zone ziet,' zegt voorzitter Greet Bouman. 'Erik Gerritsen is voorstander van het creëren van leeromgevingen van welzijn, zorg en andere partners. In de praktijk is het lastig om de verbinding met zorg te maken.'



Reacties van leden, die vanwege vertrouwelijkheid zijn geanonimiseerd en in enkele gevallen gecombineerd:

- Probeer met kleine stappen steeds verder te komen en laat de meerwaarde van de samenwerking zien. Wij hebben contacten met huisartsen en praktijkondersteuners en kunnen met vraaggericht werken de huisartsen en de praktijkondersteuners ontlasten. Dat is winst.
- Onze gemeente sluit een zorgakkoord met alle zorgpartijen in de stad. Wij hopen in een later stadium ook aan te kunnen haken.
- Als je kleine stapjes laat zien kweek je goodwill voor een grotere beweging.
- In onze gemeente hebben we een Platform Zorg en Welzijn met steun van de gemeente. Wij maken samen werk van Positieve Gezondheid. De verbinding is goed. Er is een soort dagelijks bestuur, we hebben agenda overleg. Als welzijn worden we serieus genomen.
- Wij werken als sociaal werk samen met huisartsen. We hebben over die samenwerking een paar korte filmpjes gemaakt over onze mogelijke bijdrage aan die samenwerking, die we aan huisartsen laten zien. Dat werkt beter dan via de gemeente. Naar bijeenkomsten komen huisartsen niet zomaar. Contacten via de werkvloer werken beter. Ze zijn blij met ons en verwijzen nu mensen naar ons door.
- In onze gemeente kregen huisartsen een training over hoe ze kunnen reageren op problematiek die niet medisch is. Die ze dus naar ons kunnen doorverwijzen. Die training als lokkertje werkte goed.
- Wij hebben in ons pand het Wmo-loket. Eens in de twee maanden hebben we een zorgoverleg waarin we ervaringen uitwisselen. Heel praktisch en dat werkt.
- Vanuit haar regiefunctie heeft de gemeente een sleutelrol. Zij brengt dagbesteding, ggz, dementiezorg, welzijn en maatschappelijk werk bij elkaar. Vooral als je welzijn en maatschappelijk werk binnen één organisatie hebt, kun je meters maken.
- Bij ons brengen huisartsen en sociaal wijkteams data bij elkaar over bijvoorbeeld eenzaamheid en participatie. Dan kun je patronen ontdekken. Daardoor zien huisartsen het belang van activiteiten van het sociaal werk. Daardoor zien ze minder vaak dezelfde mensen met dezelfde klachten.
- In onze stad is een ziekenhuis gesloten. Daardoor kwamen tevoren zorg, informele zorg en welzijn dicht bij elkaar.
- Met verwarde personen, eenzaamheid, beginnende dementie komt de zorg meer naar ons toe.
- Een directeur van een thuiszorgorganisatie zei ons: daar heb jij niks te zoeken, dat is van ons.
- Dat is een kortzichtige opvatting. Met opvang voor mensen met beginnende dementie kun je zelf beginnen.
- Dan ben je concurrerend.
- Het is een algemene voorziening. In de zorg gaan ze ook hun eigen gang. Dat doen wij ook, zonder vijanden te maken. De zorg kan wat ons betreft zo aanhaken.
- Zorgorganisaties oriënteren zich in toenemende mate op de wijk en dan hebben ze welzijn wel nodig. Zeker als hun personeelstekorten groeien. Wij hebben hen iets te bieden. We moeten de verbinding zoeken.



- Vooral de kleine organisaties. De grote willen productie maken. Je moet kijken waar je cirkel van invloed zit. Onze sociaal werkers zijn gekoppeld aan medewerkers van een zorgorganisatie. Ze bespreken casuïstiek met elkaar en dat werkt goed. Sociaal werkers zien heel andere oplossingen dan zorgprofessionals.
- Wij werken met een zorgorganisatie in een ontmoetingscentrum in het voorliggend stuk. Wij nemen de ontmoetingsfunctie voor onze rekening en de mantelzorgondersteuning. En de zorg de mensen met een indicatie. Dat is een mooie eerste verkenning voor verdere samenwerking.

## Workshop “Data en Business Intelligence”.

Door Arjan van Liere, directeur van Present Media en oprichter van 8TING

**Wat zijn de overeenkomsten tussen Coolblue en het sociaal domein? Meer dan je denkt! ‘Dezelfde marketing/psychologische principes, platforms en datasturing werken in de praktijk,’ betoogt Arjan van Liere. ‘Het is wetenschappelijk bewezen dat datasturing helpt om cliënten beter te ondersteunen en medewerkers meer *span of control* en grip op hun werk te laten krijgen.’ In deze workshop belicht Van Liere de mogelijkheden van data /BI in de praktijk, zowel voor medewerkers op de werkvloer als voor management. Met veel voorbeelden, ervaringen en tips! Leden van Verdiwel die met hun organisaties aan de slag willen met data om hun dienstverlening effectiever en efficiënter te maken, kunnen deelnemen aan een kopgroep.**

Arjan van Liere werkte onder meer bij Leen Bakker. ‘Daar gebruikten we internet om zoveel mogelijk producten te verkopen en zagen we internet als een tweede kanaal, naast de filialen.’ Hij raakte



geïnteresseerd in nieuwe digitale mogelijkheden en werkte daarna jarenlang als adviseur voor grote commerciële organisaties als verzekeraars en retailers op het snijvlak van bedrijfsvoering, marketing en technologie.

Sinds 2015 zet hij zijn ervaring en kennis in voor optimalisatie van dienstverlening van organisaties in het sociaal domein. Hij is oprichter en directeur van Present Media en is commissaris of zit in de raad van advies van meerdere maatschappelijk organisaties. Van Liere verzorgde in november 2018 het webinar “Digitaal wanneer het kan en face-to-face wanneer nodig”. Nog steeds te zien via

<https://www.youtube.com/watch?v=nUro90KKaZ8> In dat webinar kwam het mogelijk gebruik van data om sociaal werk effectiever en efficiënter te maken aan de orde. In deze workshop staat dit thema centraal.

### Ook digitale aandacht is persoonlijke aandacht

Wie van jullie shopt wel eens bij Coolblue, Bol.com, Amazon of Leen Bakker?’ vraagt Van Liere, waarop veel vingers omhoog gaan. ‘Wie heeft er wel eens over nagedacht om processen van Coolblue op de eigen organisatie toe te passen?’ Dan steken slechts drie of vier deelnemers de vinger op. ‘Toch zijn er veel overeenkomsten tussen webwinkels en organisaties voor sociaal werk,’ zegt Van Liere. ‘A deze organisaties richten zich op goede dienstverlening en willen zo goed mogelijk aansluiten op de wensen van de klant. Het grote verschil is dat het bij webwinkels om producten als

tafels, stoelen of boeken gaat en bij sociaal werk om iemand goed helpen om zelfredzaam te kunnen zijn. Als je je klanten zo goed mogelijk wilt bedienen, is het handig om informatie over die klanten te hebben. Bij Leen Bakker wist ik van 180.000 mensen of ze kinderen hadden of niet. Hoe relevanter de info die je over je klanten hebt, hoe beter de profielen die je van je klanten maakt. Als je via Bol.com regelmatig kookboeken besteld, kan die webwinkel jou benaderen met een nieuw kookboek. De kans dat jij geïnteresseerd bent is groot.'

Zo kun je ook in het sociaal domein mensen gericht benaderen. Van Liere vertelt over een pilot van twee jaar die gericht was op mensen in de bijstand. 'Vaak mensen die passief zijn geworden, geen energie meer hebben. In die pilot is geprobeerd bijstandsgerechtigden met smartphones en tablets in beweging te krijgen. Dat bleek te lukken. Ook wetenschappelijk onderzoek toont aan dat digitale aandacht wordt ervaren als persoonlijke aandacht. Mijn eerste stelling is dus: ook digitale aandacht is persoonlijke aandacht.'

### **Klantprofielen**

Als je genoeg informatie over klanten hebt, kun je die digitale aandacht 'schaalbaar maken'. Dan kun je met een druk op de knop 50, 500 of 1.000 mensen bedienen. 'Maar dan moet je wel relevante informatie over zo'n groep mensen hebben,' legt Van Liere uit. 'Over vragen waarmee ze zitten, of ze elkaar kennen of niet, of je hen beter wel of beter niet bij de voornaam kunt benaderen. En je boodschap moet relevant zijn. Als dat niet zo is, haken mensen snel af.' Om die inhoud relevant te maken, moet je je klant goed kennen en veel weten over haar of zijn persoonlijke situatie en achtergrond. 'Dan moet je 70 a 80 kenmerken van je klanten weten, bijvoorbeeld wat voor hobby's ze hebben, of ze mantelzorger zijn of niet. Elke dialoog met klanten levert informatie op en dat hoeft niet veel tijd te kosten. Je moet ervoor zorgen dat alle interacties aan de voorkant bijdragen aan dat profiel.'

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) staat dit toe, maar het eigenaarschap ligt bij de klanten. 'Die moeten akkoord gaan met het verzamelen van data door een bedrijf, een organisatie voor sociaal werk of een gemeente,' zegt Van Liere, die vier grote gemeenten adviseert over gegevensbescherming van burgers. 'De klant moet kunnen zien welke gegevens je vastlegt en moet kunnen zeggen dat bepaalde informatie uit zijn profiel wordt verwijderd.'

'Dan kun je de klant het best een vragenlijst laten invullen,' oppert Henriëke Boeve.

'Dat kan goed werken,' antwoordt Van Liere. 'Vervolgens kun je als sociaal werker elke dialoog gebruiken om die gegevens aan te vullen. Bijvoorbeeld in het kader van de begeleiding of ondersteuning van mensen. Je kunt dan ook monitoren hoe het met de klant gaat. Dat is de tweede manier. De derde is gebruik maken van andere bestanden. Je kunt data koppelen, maar dat gebeurt in het sociaal domein nog niet veel.'

### **Wijkprofielen**

In hoeverre maken leden van Verdiwel nu al gebruik van verzamelde data over hun klanten? 'Onze ouderenadviseurs bezoeken alle ouderen als ze 75 zijn geworden,' zegt Marco van Westerlaak. 'De gesprekken duren anderhalf uur en in die tijd verzamelen de ouderenadviseurs veel info over deze ouderen. Bijvoorbeeld wat hun interesses zijn, of kinderen in de buurt wonen.' Ook andere organisaties voor sociaal werk organiseren huisbezoeken aan 75-jarigen.

De gemeente Amersfoort verzamelt gegevens op de volgende thema's: bevolking, wonen, economie, werk en inkomen, verkeer en vervoer, leefomgeving, veiligheid, onderwijs, gezondheid, sport en cultuur, sociaal domein, wijkatlas en steden vergelijken. Sociaal domein is onderverdeeld in de deelthema's sociale basisinfrastructuur, jeugdzorg en schuldhulpverlening en clientervaring. Klik je op schuldhulpverlening, dan kun je per wijk zien hoeveel mensen daarop een beroep doen. De gemeente heeft een digitaal bewonerspanel opgezet. Een paar keer per jaar vraagt de gemeente ruim 4.000 Amersfoorters om via internet een aantal vragen te beantwoorden.

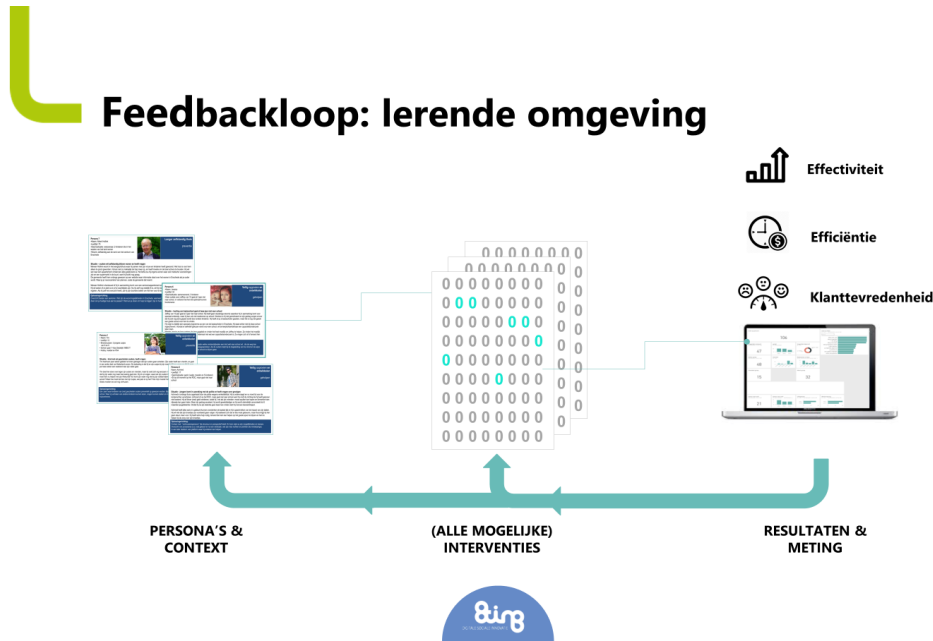
Zie: [https://amersfoortincijfers.nl//jive?cat\\_open\\_code=c229](https://amersfoortincijfers.nl//jive?cat_open_code=c229)

'Die gegevens worden bijvoorbeeld gebruikt om wijkprofielen over jeugd op te stellen,' vertelt Inge Wellecommé. 'Onze jongerenwerkers maken daar gebruik van. Ze komen ook terug in wijkplannen

die wij opstellen en die moeten beantwoorden aan behoeften in die wijken. Daar sturen we bewust op. We monitoren of er iets verandert. Nu denken we na over hoe we effecten kunnen meten. Dat is de volgende stap.'

### Feedbackloop voor lerende omgeving

Om effecten van interventies van sociaal werk te meten, heeft 8TING een model ontwikkeld: de Feedbackloop van de lerende omgeving. Links staan 'persona' ofwel profielen van groepen klanten. Bijvoorbeeld een bepaalde leeftijdscategorie met of juist zonder kinderen. Of werkloze tienerouders.



Of jonge mantelzorgers. In het midden staan alle mogelijke interventies. En rechts resultaten van interventies en metingen. 'Op alle drie moet je sturen,' zegt Van Liere. 'Met dit model kun je zien welke interventies effectief zijn. Of tot de conclusie komen dat je interventies anders in moet zetten. In Amersfoort was een pilot met eenzame ouderen met schulden. In het verleden leerde men mensen een huishoudboekje bijhouden. Maar in die pilot toonden we met de feedbackloop aan dat deze doelgroep veel persoonlijke aandacht nodig heeft om ze weer in hun kracht te krijgen. Dan houden ze die huishoudboekjes ook wel weer bij.' Deze feedbackloop kun je ook voor individuen gebruiken. Liselotte woont in een 'minima-gezin'.

### Voorbeeld feedbackloop: lerende omgeving



Haar ouders hebben geen geld voor een laptop voor hun dochter. 'De gemeente Groningen heeft laptops gegeven aan kinderen van wie ze weten dat ze in minima-gezinnen wonen. Kinderen die een laptop krijgen, gingen aantoonbaar beter presteren op school: hun cijfers gingen omhoog! Dat is niet alleen in Groningen aangetoond, maar bijvoorbeeld ook in Zwolle en Deventer.'

Bij Alifa in Enschede is aangetoond dat het leggen van contacten tussen mensen het probleem van eenzaamheid nog niet is opgelost. Dat lukt pas als die contactlegging gecombineerd wordt met concrete activiteiten. Ook hier is aangetoond dat die aanpak resulteerde in minder isolement en een hogere kwaliteit van leven van de deelnemers.