

# Van gebiedsregisseur tot informatieanalist

Nieuwe functies in het sociaal domein





# Inleiding

Integraal werken in de wijk betekent nieuwe (andere) vormen van samenwerken en werkwijzen in het sociaal domein. Afgelopen jaar kwamen we in diverse projecten van 'Integraal Werken in de Wijk' mooie praktijkvoorbeelden tegen die we graag willen delen. Zo ontstaan ook nieuwe functies binnen het sociaal domein als gevolg van de transformatie. Zoals de titel laat zien: Van gebiedsregisseur tot informatieanalist. Een aantal van deze voorbeelden zijn geportretteerd en vertellen hun verhaal in deze publicatie.

De voorbeelden illustreren de lokale diversiteit binnen het sociaal domein waar ook burgerinitiatieven een stevige rol in hebben. Zo proberen agrariërs in het Vechtdal een brug te slaan tussen de hulpverlening en agrariërs met problemen. Maar gemeenten leggen ook vaker de verbinding tussen data-ontwikkelingen en het werken in de wijk. In Stichtse Vecht peilen data-analisten de ontwikkelingen in het sociaal domein die helpen bij het in kaart brengen van toekomstig zorggebruik.

We hopen dat de verhalen u als beleidsambtenaar, zorg- of welzijnsprofessional in het sociaal domein inspireren en enthousiasmeren voor uw dagelijks werk.





Jos Reinders

Samira Louali

**Naam:** Jos Reinders

**Functie:** brooker

**Doel:** burgerinitiatieven en kleinschalig ondernemerschap stimuleren

**Naam:** Samira Louali

**Functie:** onderzoeker (Neimed/Zuyd Hogeschool)

**Doel:** onderzoek naar rendement en effecten

**Gemeente:** Heerlen

## ‘Sta open voor initiatieven van inwoners’

Met groene en duurzame burgerinitiatieven de ‘gaten’ vullen in de openbare ruimte. Dat is het doel van het in 2014 gestarte project Gebrookerbos in Heerlen-Noord. Die initiatieven kunnen immers een impuls geven op sociaal, economisch en cultureel vlak. ‘Het gaat niet om het vormen van iets nieuws op een lege plek, maar om het omvormen van een bestaande plek tot iets nieuws’, leggen ‘brooker’ Jos Reinders en onderzoeker Samira Louali uit.



**De gemeente is het project in 2014 gestart in samenwerking met de Open Universiteit en Neimed (het Limburgs Kennisknooppunt voor Demografisch omdenken). Jos Reinders activeert en stimuleert burgerinitiatieven en kleinschalig ondernemerschap zodat gebieden in Heerlen waar nu weinig activiteit is, of waar lege plekken in het landschap zijn, weer onderdeel van het dagelijks leven van de inwoners worden. Daarnaast werkt hij aan het opbouwen van een kennisinfrastructuur, aan de hand van workshops en conferenties en door aan te moedigen dat geleerd wordt van kennis en elkaars ervaringen.**

### Onderzoek

In 2016 is het onderzoek 'Methode Gebrookerbos' door Neimed van start gegaan. Samira Louali: 'Dit onderzoek loopt tot en met 2020. Wij monitoren het gebied Heerlen-Noord gedurende deze periode om inzicht te krijgen in het maatschappelijk rendement van Gebrookerbos en de overdraagbaarheid en effectiviteit van Gebrookerbos als mogelijke generieke methodiek voor andere krimpregio's. De nauwe samenwerking tussen de brooker en onderzoeker zorgt ervoor dat het project doorlopend geëvalueerd wordt en dat we de geleerde lessen direct in de praktijk kunnen inbrengen.'

### Leefbaarheid en burgerinitiatieven in een krimpregio

Heerlen is een krimpregio, met als gevolg dat er veel leegstand en/of braakliggend gebied is. 'We willen burgers ruimte geven om deze gebieden levendig te maken, op een manier die past bij hun wensen en behoeften. Niet enkel een kunstwerk neerzetten of een plantsoen aanleggen, maar de open gebieden gebruiken om de leefbaarheid van het gebied van onderop te vergroten. Hiervoor moet je het eigenaarschap van burgers aanmoedigen en serieus nemen', vertelt Jos Reinders.

### Bezinnen op positie

Binnen het project Gebrookerbos is de gemeente Heerlen de belangrijkste stakeholder. 'De gemeente heeft een grote rol om burgers uit te nodigen zelf aan de slag te gaan met burgerinitiatieven en hun de ruimte te geven om dit mogelijk te maken', aldus Jos Reinders. 'Daarnaast dwingt het project ook de gemeente zich te bezinnen op haar positie en houding ten opzichte van burgerinitiatieven.'

### Accountmanagers

Omdat veel burgers geen ervaring hebben met de 'systeemwereld' van de gemeente ondersteunen accountmanagers van de gemeente de initiatieven. Deze accountmanagers begeleiden het initiatief op procedureel of planologisch gebied en maken de burger wegwijs binnen de gemeente, bijvoorbeeld bij het aanvragen van vergunningen. Verder kan het project Gebrookerbos rekenen op steun van de Provincie Limburg, IBA Parkstad (internationale Bau Ausstellung) en Interreg Euregio Maas-Rijn als belangrijke (financiële) partners in het project.

### Kansen en uitdagingen

De grootste kansen en uitdagingen zijn te vinden in de samenwerking met de gemeente. Wanneer de gemeente open staat voor burgerinitiatieven en bereid is te leren hoe deze initiatieven een plek kunnen krijgen binnen de gemeente, en hoe je ze op een duurzame manier kan laten groeien, is dat een hele grote kans. Hetzelfde geldt voor een gemeente die open staat voor het onderzoeken en ondersteunen van nieuwe manieren om de openbare ruimte te ontwikkelen. Burgers hebben geen ervaring met de systeemwereld waarbinnen de gemeente opereert. Als de gemeente niet open staat voor samenwerking met burgerinitiatieven bij het inrichten van openbare ruimte zal dat belemmerend werken voor het initiatief. Samira Louali: 'Het onderzoek zal gaan uitwijzen wat de werkzame componenten zijn van dit project. Het is mogelijk dat dat wat in Heerlen een kans is, in een andere gemeente anders werkt.'

### De rol van de brooker in de participatiesamenleving

Jos Reinders: 'Als brooker sta je naast de inwoners, niet erboven. De brooker is een schakel in het netwerk dat het mogelijk maakt dat burgerinitiatieven tot stand komen en succesvol kunnen zijn. Hoe de rol van de brooker zich in de toekomst gaat ontwikkelen is de vraag, dat moet het onderzoek gaan uitwijzen. Maar dat de brooker een rol heeft staat vast. Ook in de ontwikkeling van de participatiesamenleving zijn de werkzaamheden van de brooker belangrijk. Wanneer je participatie van inwoners in het sociaal domein verwacht is het belangrijk zowel burgers als gemeenten de handvatten te bieden voor participatie. Zoiets gaat niet vanzelf.'

### Niet top-down

Tot slot: wat geven jullie gemeenten mee? 'Het is heel belangrijk dat gemeenten open staan voor de initiatieven van haar inwoners en durven om zichzelf kritische vragen te stellen. De vraag is van wie de stad is. Als je 'nee' moet zeggen tegen een bottom-up initiatief is het belangrijk te bedenken waarom dat zo is. En vraag je dan ook af wat er nodig is om de volgende keer 'ja' te kunnen zeggen. Als je de inwoner zich mede-eigenaar laat voelen van de ontwikkelingen in de openbare ruimte krijg je duurzame initiatieven en een leefbare gemeente. Dus niet top-down maar bottom-up werken aan gebiedsontwikkeling waarin er ruimte is voor kleinschaligheid in plaats van grote masterplannen voor leegstaande gebieden.'

### Tips

- Sta open voor initiatieven van inwoners, maak hen mede-eigenaar van ontwikkelingen in de openbare ruimte.
- Evalueer projecten doorlopend. Je kunt geleerde lessen dan direct in de praktijk inbrengen.
- Regel schakels tussen gemeente en inwoners, bijvoorbeeld 'brookers'.
- Faciliteer procedurele en/of planologische begeleiding vanuit de gemeente.



Marieke Aalders

## ‘Heb waardering voor de enorme waarde van bewoners’

De gemeente Epe wil meer aansluiten bij de wensen die in een buurt leven. Om achter die wensen te komen pionieren vier gebiedsregisseurs in de gemeente. Een van hen is Marieke Aalders, zij vertelt haar ervaringen. ‘Het is mijn missie om mensen die kwetsbaar of minder zichtbaar zijn, ook mee te laten doen in hun buurt.’

**Naam:** Marieke Aalders

**Functie:** gebiedsregisseur

**Doel:** uitvinden wat er leeft in een buurt

**Gemeente:** Epe



**Zij combineert haar functie als gebiedsregisseur met die van consulent bij MEE Veluwe. De andere drie regisseurs zijn werkzaam bij welzijnsorganisatie Koppel. Vanaf januari 2018 zijn er zeven regisseurs, in elk gebied één. Door de nauwe samenwerking met Koppel heeft Marieke Aalders meer inzicht gekregen in hoeveel er gebeurt in de wijken. Hierdoor legt ze ook makkelijker contact met een vrijwilliger van een koffie-uurtje voor een cliënt. 'Als gebiedsregisseur probeer ik uit te vinden wat er leeft in een buurt. Daarom spreek ik met bewoners, professionals, maar ook met ondernemers. Afgelopen jaar verkenden we de mogelijkheden: wat een gebiedsregisseur kan bieden? Het is belangrijk om contacten te onderhouden. Juist met bewoners om nieuwe initiatieven goed te kunnen ondersteunen.'**

### **Platform 'MijnBuurtje.nl'**

Samen met Gerald Wagenaar, beleidsontwikkelaar Leefbaar en Veilig, is er gezocht naar methoden die de contacten in een buurt kunnen versterken. Zo is er contact gelegd met 'MijnBuurtje.nl'. 'De mensen van 'MijnBuurtje.nl' hielpen ons om samen met een groep actieve buurtbewoners een digitaal platform te organiseren. Het is een soort dorpsplein waar iemand een vraag kan stellen, maar ook om bekendheid te geven aan activiteiten. Je krijgt inzicht in wat er allemaal te doen is in je buurt. Er wordt veel georganiseerd in de gemeente Epe, maar er is nog zoveel onzichtbaar! Dat is jammer. Dit platform biedt hier een uitkomst voor. MijnBuurtje.nl leidt ertoe dat mensen elkaar makkelijker kunnen vinden en er meer betrokkenheid in de buurt ontstaat. De buurtverbinders, daarvoor opgeleide inwoners en professionals, spelen hierbij een belangrijke rol', vertelt Marieke Aalders enthousiast. Tijdens de nieuwjaarsreceptie op 8 januari is de website gelanceerd en nu is die voor iedereen toegankelijk. Het is niet alleen digitaal; de actieve buurtbewoners gaan in gesprek met anderen om hen erbij te betrekken.

### **Huiskamergesprekken**

'We willen graag weten wat er écht in de buurt leeft. Daarom zoeken we ook contact met buurtbewoners die minder zichtbaar zijn. Zo organiseren we huiskamergesprekken bij mensen thuis. We vragen aan hen om burens uit te nodigen om samen te praten over wat er in de buurt leeft en wat ze graag anders zien. Een gebiedsregisseur voert deze gesprekken samen met een andere professional die ook lokaal werkzaam in de buurt is, zoals een wijkagent of iemand van de woningbouwvereniging. Op die manier vergroten we hun betrokkenheid en bekijken we samen wat iemand kan doen vanuit zijn eigen organisatie. Met de uitkomsten van die gesprekken maken we een wijkopgave. Zo kunnen we concrete acties afspreken om de leefbaarheid in de buurt te verhogen.'

### **Gezamenlijke initiatieven**

'De samenwerking tussen organisaties biedt veel meerwaarde,' vervolgt Marieke Aalders. 'Je kunt elkaars deskundigheid benutten, maar ik zie in de toekomst ook meer gezamenlijke initiatieven ontstaan. Zo gaf een jongen met een beperking aan, dat hij zich niet op zijn gemak voelde bij uitgaansgelegenheden. Toen hebben verschillende organisaties samen een succesvolle uitgaansavond georganiseerd. Omdat je elkaar beter kent, komt zo'n initiatief makkelijker van de grond.'

### **Leren van elkaar**

'Het is heel belangrijk om te kijken wat bewoners zelf kunnen doen en waar de rol voor professionals ligt. Hoe kunnen die elkaar versterken? Kan er een onwenselijke situatie ontstaan doordat er te veel bij bewoners wordt neergelegd? En andersom is er soms een initiatief van bewoners waar de ambtelijke machine nog niet klaar voor is, maar dat zijn juist de momenten om van elkaar te leren. Het is met elkaar zoeken en ook uitproberen voordat het op een andere manier gaat.'

Meer informatie: [www.buurtmaken.nl](http://www.buurtmaken.nl)

### **Tips**

- Heb waardering voor de enorme waarde die bewoners hebben in hun buurt.
- Zie wat er al is. Erken de verborgen schatten in de buurt en maak die zichtbaar!





Kirsten Remerie



Claire Lovell

**Naam:** Claire Lovell  
**Functie:** thuiszorgadviseur bij Over/Nieuw  
**Doel:** thuishulpen lichte begeleidings- en zorgtaken laten uitvoeren

**Naam:** Kirsten Remerie  
**Functie:** sociaal consulent, vanaf begin nauw betrokken bij Ondersteuning Thuis  
**Gemeente:** Bronckhorst

## ‘Thuishulpen met zorgtaken is prettig voor cliënt en portemonnee’

Thuishulpen die niet alleen huishoudelijk werk doen, maar ook lichte begeleidings- en zorgtaken uitvoeren. Met dat doel is de gemeente Bronckhorst twee jaar geleden een project gestart. Zo wil zij cliënten ondersteuning op maat aanbieden en de huishoudelijke hulpen toekomstperspectief geven. ‘Een huishoudelijke hulp is vaak iemand die meer doet dan alleen het huis poetsen’, vertelt Claire Lovell, adviseur bij Over/Nieuw, een bureau dat samenwerkt met gemeenten, zorgaanbieders en het onderwijs om de thuiszorg beter en slimmer te organiseren.

**De huishulpen volgden bij ROC Graafschap College een training in het uitvoeren van verschillende lichte zorgtaken die variëren van het aantrekken van steunkousen tot het ondersteunen bij het douchen en aankleden. Daarnaast kunnen ze signaleren hoe de dagelijkse vaardigheden van de cliënt zich ontwikkelen en hierin ondersteuning bieden. 'Door dicht bij de cliënt te staan hopen we dat zowel de inzet van duurdere zorg voorkomen of uitgesteld wordt en dat we mensen weer zelfredzaam kunnen maken', zegt Claire Lovell.**

### Stijgende zorgvraag in een krimpregio

De band tussen de inwoner en de huishoudelijke hulp is vaak goed, maar de financiering van de huishoudelijke hulp in staat in veel gemeenten enigszins onder druk. 'Dat is in Bronckhorst niet anders', weet Claire Lovell. 'Daarnaast is Bronckhorst een krimpregio, zijn de afstanden groot en neemt de vergrijzing en daarmee de zorgvraag sterk toe. De huidige mantelzorgers en vrijwillige ondersteuning worden in de nabije toekomst ook zorgvragers en de wijkverpleegkundigen hebben lange reistijden. Door de huishulpen zorgtaken te laten overnemen neemt de druk op de wijkverpleegkundige af en kunnen inwoners meer halen uit de prettige en vaak sterke band die zij met de huishulp hebben. Met andere woorden, het inzetten van huishulpen voor lichte zorg en ondersteuning komt ten goede aan de positie van de huishoudelijke hulp, is prettig voor de cliënt en vermindert de werkdruk bij de wijkverpleegkundigen. Wel is het belangrijk de wijkverpleegkundige vroeg in het proces te betrekken zodat je direct kan afstemmen wie wat doet.'

### Samenwerking

De gemeente Bronckhorst werkt samen met de aanbieders van huishoudelijke hulp die in het gebied actief zijn (Markenheem, Zorgkompas en Vitaal Thuiszorg). Claire Lovell: 'De huishulpen werken in principe zelfstandig en maken zelf afspraken met de wijkverpleging over de zorg voor de cliënt. We merken dat de wijkverpleegkundigen de samenwerking met de

huishulpen in principe verwelkomen, het overnemen van lichte zorg en ondersteuning door de huishulp maakt dat de wijkverpleging zich kan richten op haar kerntaken. Het is nu een kleinschalige pilot, in de volgende fase krijgt de verbinding met de wijkverpleging en begeleiders meer nadruk om het project ook bekender te maken, momenteel is het voornamelijk bekend onder verpleegkundigen/begeleiders die het in een klantsituatie tegenkomen.'

### Kansen en uitdagingen

De nieuwe dienst in Bronckhorst is hier en daar wel een uitdaging. 'Het toevoegen van zorgtaken aan het takenpakket van de huishoudelijke hulp heeft gevolgen voor de tarieven en de inschaling van de huishoudelijke hulp. We moeten kijken naar de verantwoordelijkheden die iemand heeft en welke salariëring daarbij hoort. De huishoudelijke hulp wil heel veel doen, en mag na de training ook wat extra's doen, maar het moet natuurlijk wel binnen de grenzen van de verantwoordelijkheid blijven en financieel haalbaar zijn. De gemeente stelt op dit moment het bieden van goede zorg centraal en neemt de kosten voor haar rekening waardoor wij niet op zoek hoeven te gaan naar financiering uit de Wmo of Zvw. Op deze schaal gaat dat goed maar je zou het liefste de financiering van de zorg rondom een inwoner of rondom een groep inwoners vanuit één budget willen betalen. Door de scheiding van financieringsstromen is het makkelijk om langs elkaar heen te werken, je moet daarom samenwerking echt heel actief stimuleren. Ontschotting van de financiering zou bijdragen aan de bereidheid om zorgtaken anders te organiseren.'

### Ontwikkeling werkzaamheden

En het zal vaker gaan voorkomen dat mensen met een complexe of meervoudige zorgvraag thuis blijven wonen, ook op het gebied van psychiatrie', vervolgt de thuiszorgadviseur. 'Wijkverpleegkundigen doen nu nog vaak taken die niet in hun takenpakket thuishoren, maar door de huidige ontwikkelingen is hier steeds minder tijd voor. Het is dus goed om een deel van die taken onder te brengen bij de huishoudelijke hulp, de verwachting

is dat de vraag hiernaar alleen maar gaat toenemen. Inwoners geven bovendien aan dat ze het prettig vinden afspraken te kunnen maken met de huishoudelijke hulp over zorgtaken.'

### De waarde van de huishoudelijke hulp

Niet iedereen die huishoudelijke hulp krijgt wil ook gebruik maken van deze nieuwe diensten. Claire Lovell: 'In dit project stellen we de inwoner centraal en kijken we naar de individuele behoefte en wat voor ondersteuning er bij iemand past. Daarnaast zien we dat de huishoudelijke hulp een zeer waardevolle functie is. Er zijn behoorlijk wat gemeenten die minder geld investeren in de huishoudelijke hulp terwijl wij zien dat er heel veel waardevolle verbindingen met inwoners zijn en heel veel kennis is. Een persoonlijk betrokken huishoudelijke hulp die net wat meer kan en mag doen is zowel voor de cliënt als voor de portemonnee van toegevoegde waarde.'

### Zorg en ondersteuning integraler

'De vraag die ons nu bezighoudt is waar deze dienst op lange termijn ondergebracht kan worden. Het heeft onze voorkeur om deze dienst integraal aan te bieden omdat de integratie van zorg en ondersteuning in de huishoudelijke hulp als zeer positief ervaren wordt. Ik denk dat het belangrijk is om met elkaar op zoek te gaan naar manieren waarop we de zorg en ondersteuning integraler kunnen maken in plaats van er weer een dienst of product naast te zetten.'

### Tips

- Huishulpen die ook zorgtaken uitvoeren is prettig voor cliënt én portemonnee.
- Let op de grenzen van verantwoordelijkheden en de financiële haalbaarheid.
- Samenwerking moet je echt heel actief stimuleren.





Rita Oegema-Wassenaar

Jennien Dijk

Bert Ruitenberg

**Naam:** Boer & Toekomst Vechtdal, platform voor stil leed

**Doel:** brug slaan tussen agrariërs en hulpverlening

**Gemeenten:** Hardenberg en Ommen

## ‘We willen dat agrariërs zich geholpen én gehoord voelen’

Onder de naam ‘Boer & Toekomst Vechtdal’ is sinds augustus 2017 het platform voor stil leed van start. Met het platform willen de initiatiefnemers een brug slaan tussen de agrariërs en de hulpverlening. Bert Ruitenberg (voorzitter en agrariër), Rita Oegema-Wassenaar (secretaris en agrariër) en Jennien Dijk (coördinator werk, inkomen en gezondheid, bestuursdienst Ommen-Hardenberg) vertellen hun ervaringen.



**Dit platform is tot stand gekomen in samenwerking met Stimuland, LTO (landbouworganisatie) Vechtdal, de drie gemeentes en andere betrokkenen vanuit de gemeenten in het Vechtdal. 'Samen organiseerden we vorig jaar een avond voor erfbetreders. Toen zeiden we tegen elkaar, 'we gaan zorgen dat er ook een platform komt zodat het niet bij die ene avond blijft', vertelt Bert Ruitenbergh. Rita Oegema licht toe: 'Erfbetreders zijn mensen die beroepsmatig regelmatig op het erf komen zoals dierenartsen, veevoerleveranciers en bijvoorbeeld predikanten. Zij zien vormen van stil leed bij de agrariërs.'**

### Laagdrempeliger

Het platform bestaat uit zes personen: naast enkele agrariërs ook een praktijkmanager van een huisartspraktijk, een sociaal werker en iemand die bij een accountantskantoor heeft gewerkt. Daarnaast werken ze waar nodig is samen met de sociale gebiedsteams, banken, accountantskantoren en gemeenten. 'Deze groep trekt niet zo makkelijk aan de bel als ze in de problemen zitten. We hopen dat wij laagdrempeliger zijn en dat mensen wel bij ons durven aankloppen waardoor problemen sneller aangepakt kunnen worden.' Dat beaamt ook Jennien Dijk: 'Als gemeente was er nauwelijks contact met agrariërs. Het zijn harde werkers die in mindere tijden nog een tandje bijzetten: aanpakken en geen hulp vragen.'

### Vertrouwen

De erfbetreders hebben een signalerende taak. Het platform wil de drempel naar hulp lager maken, tegelijkertijd ligt het bespreekbaar maken van problemen heel gevoelig. Ook voor de erfbetreders zelf. 'Het vraagt om een voorzichtige degelijke aanpak, vertrouwen en contactleggen daar gaat het om. De agrariër moet zijn verhaal willen en kunnen vertellen', zegt Bert Ruitenbergh.

'Wie sluit het beste aan, daar kijken we naar. Als de situatie eenmaal bespreekbaar, zie je dat problemen zich gaan herstellen. Niet dat het ineens is opgelost, daar zijn de problemen vaak te groot voor, maar wel dat er verbetering komt. Vaak is het een combinatie van problemen. Mensen krijgen een psychische en sociale dreun als gevolg van financiële problemen. 'Zo is de wet en regelgeving in de veehouderij het afgelopen jaar enorm toegenomen. Ook de lage melkprijs hield even aan, waardoor verschillende bedrijven het zwaar kregen.'

### Hulpmiddelen gemeente

De samenwerking tussen de gemeente en het platform versterkt elkaar. Rita Oegema: 'Wij vertellen de actuele problemen in onze sector en andersom leren we de mogelijkheden vanuit de gemeente kennen.' 'We kunnen als gemeente meer doen voor ondernemers dan vaak wordt gedacht. Zo hebben we de Eurowijzer waar je vragen kan stellen over je financiën en belastingen. Verder zijn het Jeugdsport- en Jeugdcultuurfonds ook voor kinderen van ondernemers om naar sport- en muziekles te gaan', vertelt Jennien Dijk.

### Vergroten zichtbaarheid

'We hebben nog niet heel veel publiciteit aan het platform gegeven, toch weten de mensen ons al wel te vinden. De vindbaarheid moet nog omhoog. Inmiddels is er een website en de flyer verspreiden we bij erfbetredersavonden, huisartspraktijken en binnenkort ook bij fysiotherapeuten', vertelt Rita Oegema. Jennien Dijk: 'In de toekomst hopen we dat iedereen zich vrij voelt om een vraag te stellen en dat ze weten waar ze hiervoor terecht kunnen. Dat zal nog enige tijd nodig hebben.'

Meer informatie: [www.boerentoeekomst.nl](http://www.boerentoeekomst.nl)

### Tips

- Sluit als gemeente aan bij om wie het gaat. Werk samen met mensen die regelmatig op het erf komen. 'Een voerleverancier hebben we als gemeente niet op ons netvlies staan, terwijl dat mensen zijn die nauwe contacten met agrariërs hebben. Een platform als stil leed legt juist die connectie.'
- Sommige groepen inwoners laten nauwelijks van zich horen als ze problemen hebben. Houd als gemeente je ogen en oren open want de samenleving is zo breed.



Heleen Stevenson

**Naam:** Heleen Stevenson

**Functie:** projectleider ondersteuner Jeugd en Gezin

**Doel:** zorg dichtbij organiseren, verbinding huisartsen-basisteams verbeteren en doorverwijzingen intensievere jeugdhulp verminderen.

**Gemeente:** Groningen

## ‘Heb oog voor elkaars professionaliteit’

De Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten (RIGG) startte afgelopen jaar pilots in twaalf gemeenten om de verbinding tussen de huisartsenzorg en het basisteam van de gemeente te verstevigen door de inzet van de Ondersteuner Jeugd en Gezin (OJG). Projectleider Heleen Stevenson begeleidt dit proces in samenwerking met de verschillende gemeenten, diverse jeugdhulpaanbieders en Eerste Lijns Advies Noord-Nederland (ELANN).



**In de provincie Groningen kopen de 20 gemeenten de jeugdhulp gezamenlijk in via de Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten (RIGG). De lokale toegang is per gemeente verschillend georganiseerd. Zo kent een aantal gemeenten een uitgebreid Centrum voor Jeugd & Gezin (CJG) en werken andere gemeenten met een sociaal wijkteam van 0-100 jaar waarbij de jeugdhulp een onderdeel is van een breder takenpakket van het lokale team.**

### **Jeugdhulp bij de huisarts**

Heleen Stevenson vertelt over de totstandkoming van de pilot OJG. 'De samenwerkende gemeenten hebben in RIGG-verband besloten om het project OJG te starten. Zij hechten aan een nauwere samenwerking met huisartsen. Bij de diverse pilots gaat het om het nader uitwerken van de samenwerking tussen een specifieke gemeente en de lokale huisartsen. Hierdoor is er ruimte voor lokale keuzes bij de diverse pilots. ELANN had voorafgaand aan deze pilots een modelovereenkomst als voorwaarde gesteld, waarin de taken en verantwoordelijkheden van de diverse betrokkenen op een heldere manier zijn beschreven. Dit om te voorkomen dat in elke gemeente opnieuw het wiel uitgevonden diende te worden. Met zoveel partijen tot overeenstemming te komen: dat was geen gemakkelijke stap! Maar wel een hele belangrijke stap in de samenwerking. Een fundamentele vraag hierbij is het huisartsenzorg of is het jeugdhulp? Omdat het erg lastig was om op dit punt tot overeenstemming te komen is op dit moment afgesproken: het is jeugdhulp bij de huisarts en de gemeenten financieren de kosten van de OJG'er.'

### **Schakelen met het basisteam van de gemeente**

De Ondersteuners Jeugd en Gezin komen uit de gespecialiseerde jeugdhulp en zijn tevens lid van het basisteam van de gemeente. 'Het is belangrijk dat je kennis van zaken hebt om tot een goede vraagverheldering te komen en om lichte vormen van begeleiding te kunnen bieden', licht Heleen Stevenson toe. Afhankelijk van de omvang van de huisartsenpraktijk werkt een ondersteuner één of meerdere dagdelen per

week bij de huisarts. De OJG'er heeft de volgende taken: consultatie bieden aan de huisarts, triage/screening, bieden opvoedingsondersteuning, hulp bij psychosociale problematiek, psycho-educatie en zorgbemiddeling.

### **Lichte ondersteuningsvragen**

Het gaat om lichte ondersteuningsvragen, zoals een kind dat niet goed slaapt, een kind met druk gedrag of ouders die zich zorgen maken over hun puber die (te veel) blowt. De huisarts beslist welke kinderen hij/zij onder de aandacht brengt van de OJG'er en vervolgens gaat de ondersteuner in gesprek met ouder en/of jeugdige. Mocht de OJG'er bij de inventarisatie van de hulpvraag het idee hebben dat de problematiek samenhangt met andere vragen in het gezin, zoals schuldenproblematiek, dan kan de ondersteuner in overleg met de ouders contact leggen met de collega's in het basisteam. Het kan ook zijn dat de OJG'er de inschatting maakt dat de vraag niet in één tot vijf gesprekken opgelost kan worden en dat gespecialiseerde jeugdhulp nodig is. In dat geval zal de ondersteuner de huisarts adviseren om te verwijzen naar intensievere vormen van jeugdhulp.

### **Financiële hobbel**

'De financiering van de pilots was een hobbel: financiert de zorgverzekeraar mee? Wat financieren de samenwerkende gemeenten en wat financieren de lokale gemeenten? Gemeenten willen het liefst van tevoren weten of de inzet van de ondersteuner ook daadwerkelijk tot minder doorverwijzingen naar intensievere vormen van jeugdhulp leidt. Hier zijn nog geen keiharde cijfers over bekend, dus het is van belang om dit goed te monitoren. Afgelopen jaar kwam het budget uit de gemeentelijke solidariteitspot, maar vanaf 1 januari 2018 betalen gemeenten zelf. Daar ben ik heel blij om; zo wordt de werkwijze geborgd. Wethouders staan erachter en in sommige gemeenten is het voorstel voor de pilot ook door de colleges vastgesteld. We willen de pilot goed evalueren, daarom loopt er een monitoringsonderzoek. Belangrijk is dat de gegevens op een eenduidige manier worden vastgelegd.'

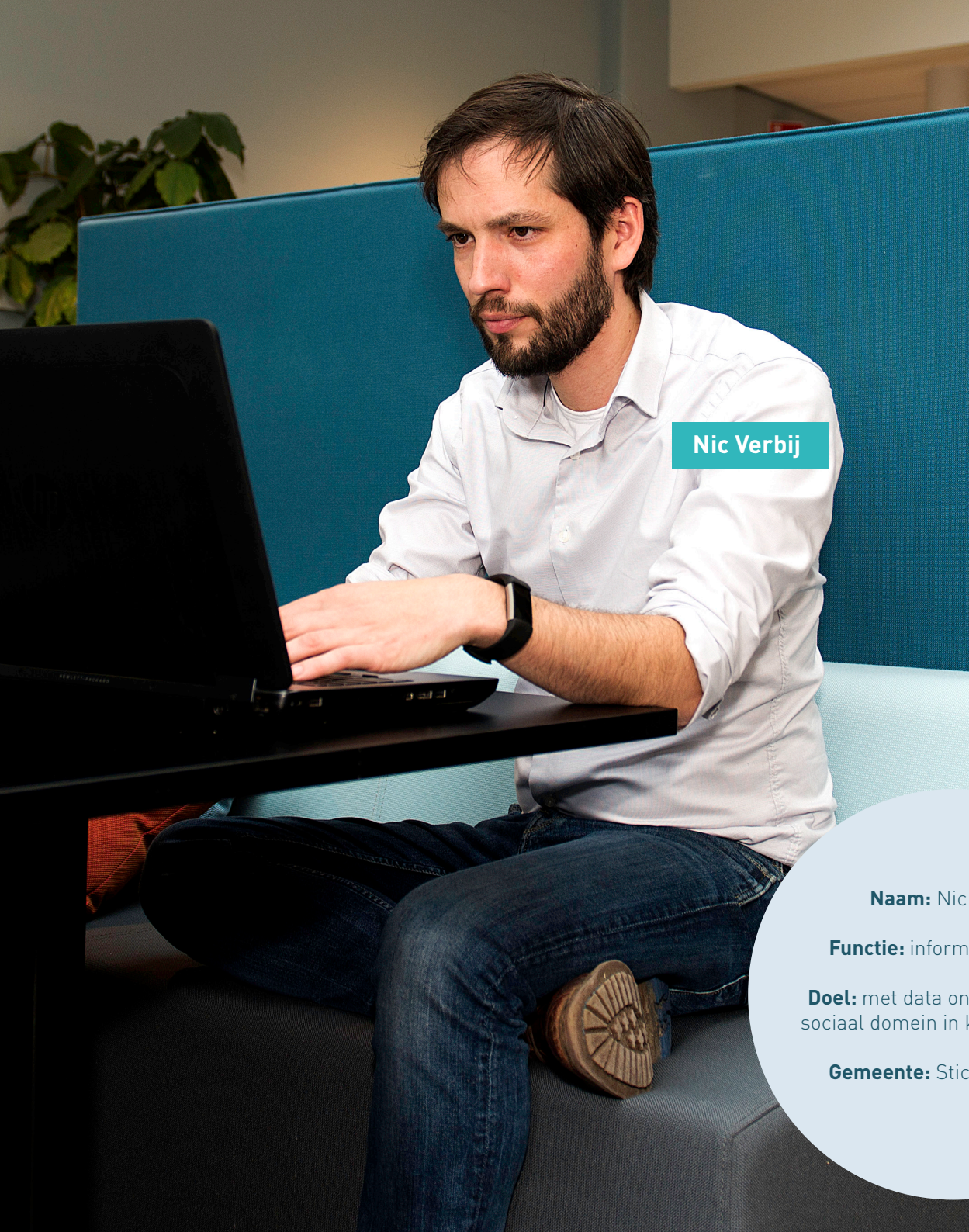
### **Van elkaar leren**

'Ik vind het belangrijk om begrip te hebben voor elkaars professionaliteit. En het feit dat het twee verschillende werelden zijn: de wereld van huisartsenzorg en die van de gemeente. Ik zie dat het helpt om zo'n verbindingsfunctionaris in te zetten. Een huisarts heeft per patiënt weinig tijd en heeft niet altijd zicht op alle veranderingen die zich in de jeugdhulp afspelen. En de werkwijze die in de medische keten vanzelfsprekend is, sluit niet altijd aan op de werkwijze van de gemeente. Sommige huisartsen zijn wat huiverig om te starten met de pilot, maar de meeste huisartsen reageren heel enthousiast. Ze merken dat hun patiënten goede zorg dichtbij krijgen en dat het leidt tot een vermindering van de werkdruk. Bovendien heeft het als bijkomend voordeel dat de huisartsen meer zicht krijgen op wat er gebeurt aan de gemeentelijke kant. Het kost tijd. Er zit veel kennis en kunde bij de wijkteams. Het is een kans om die kennis te verbinden met de huisartsenzorg!' besluit Heleen Stevenson.

### **Tips**

- Investeer vooraf in een aantal gemeenschappelijke kaders zoals een modelovereenkomst met alle betrokken partijen waarin taken en verantwoordelijkheden goed zijn geregeld. Maak een functieprofiel. Door dit soort kaders uit te werken, ben je er met de meeste huisartspraktijken sneller uit!
- Probeer tot een eenduidige registratie te komen. De systemen van gemeenten verschillen en de huisarts is hier vaak niet op aangehaakt. Maar om te weten of een pilot leidt tot de gewenste doelen, zijn eenduidige registratie en monitoring vereist.





Nic Verbij

## ‘Datamodellen kunnen zorgvraag voorspellen’

‘Het werken met data binnen de gemeente wordt niet minder; datagericht werken wordt steeds belangrijker.’ Dat weet Nic Verbij, sinds twee jaar werkzaam als informatieanalist sociaal domein binnen de gemeente Stichtse Vecht. Met een collega stelt hij een monitor op waarin data als middel worden ingezet om ontwikkelingen in het sociaal domein in kaart te brengen. Daarnaast experimenteert hij aan de hand van datamodellen met voorspellingen, die kunnen helpen bij het in kaart brengen van toekomstig zorggebruik.

**Naam:** Nic Verbij

**Functie:** informatieanalist

**Doel:** met data ontwikkelingen sociaal domein in kaart brengen

**Gemeente:** Stichtse Vecht



**‘Als je bijvoorbeeld naar de hulp bij het huishouden kijkt dan zie je dat er nu nog genoeg budget is binnen de gemeente. Maar tegelijkertijd weten we dat er vergrijzing optreedt en willen we dat mensen langer thuis blijven wonen. We weten dus dat de vraag naar thuiszorg zal toenemen en dat we hier in de toekomst als gemeente meer geld aan uit gaan geven. Dankzij de datamodellen die gemaakt worden kunnen we beter voorspellen wanneer en hoe de vraag zal toenemen’, vertelt hij.**

### De voordelen van data in het sociaal domein

Datagericht werken wordt steeds belangrijker. ‘Aan de ene kant omdat er door de zorgtransities meer data beschikbaar zijn dan voorheen en aan de andere kant omdat de gemeente voor uitdagingen staat in de financiering van het sociaal domein’, licht Nic Verbij toe. ‘Als je de data binnen het sociaal domein goed in kaart brengt kan je de gemeente in staat stellen zorg te organiseren die aansluit bij de vraag van de inwoners, waardoor de beschikbare middelen efficiënter worden ingezet. Daarnaast kan je zowel overlap als gaten in de dienstverlening in kaart brengen en aan de hand daarvan samenwerking tussen de verschillende uitvoerende instanties aanjagen.’

### Samenwerking

Als informatieanalist werkt Nic Verbij samen met alle lagen binnen de gemeente: ‘Er is overleg met de wethouders en beleidsmedewerkers, maar je staat ook dicht bij bijvoorbeeld het Wmo-loket en de backoffice. Deze interne samenwerking verloopt goed, steeds meer mensen binnen de gemeente Stichtse Vecht staan open voor het gebruiken van data en beginnen de mogelijkheden van datagestuurde werken te zien. Naast deze interne samenwerking werk je als informatieanalist ook samen met de verschillende partners van de gemeente. Om een veilige en betaalbare datastructuur op te zetten is het voor een middelgrote gemeente van belang om een aantal informatievragen goed te definiëren.’

### Privacy

De samenwerking met zorgorganisaties is door vraagstukken rond privacy nog een uitdaging. ‘Op dit moment missen we van elkaar de data om goed te kunnen analyseren of de geleverde zorg ook tot de gewenste resultaten heeft geleid. Het is vooral de onwetendheid rond dit onderwerp die datauitwisseling in de keten nog tegenhoudt. Er zijn wel degelijk mogelijkheden om data op een veilige manier te gebruiken waarbij de privacy van de cliënt gewaarborgd is. Hier valt in de toekomst naar mijn idee nog veel te winnen.’

### Kansen van datagestuurde werken

Datagestuurde werken biedt veel kansen, vindt de informatieanalist. ‘Denk aan preventie, beleid opstellen en het inkopen van en regie houden op zorg en ondersteuning. Ook het centraal stellen van de cliënt en zorg en ondersteuning aanvragen gaan gemakkelijker als je datagestuurde werkt. Zo experimenteren we bijvoorbeeld met het gebruik van blockchaintechnologie bij het aanvragen van Wmo-voorzieningen. Nu is dat een vrij arbeidsintensief en langdurend traject waarbij verschillende partijen informatie goedkeuren en vastleggen. In het huidige systeem kan een Wmo-aanvraag zes weken in beslag nemen. Wanneer we gebruik maken van blockchaintechnologie kunnen veel stappen worden geautomatiseerd waar nu gewacht wordt op handelingen van een partij en is het proces altijd inzichtelijk voor alle betrokken partijen. Tegelijkertijd gaat een blockchain ergens ook tegen het idee van de decentralisaties in, want je wil een landelijk systeem waarop alle overheidsinstanties, gemeenten, inwoners, zorgaanbieders en dergelijke zijn aangesloten.’

### Kennis delen

‘Er zijn ook nog veel kansen te benutten in de samenwerking met externe partijen, en met andere gemeenten. In elke gemeente zijn ze bezig met het opzetten van goede informatievoorziening aan de hand van lokale wensen. We zouden hierin meer van

elkaar kunnen leren en beter kennis kunnen delen. Bijvoorbeeld door het delen van ‘best practices’ van IT-infrastructuur, hoe te sturen op resultaten, hoe de organisatie te transformeren naar een datagestuurde organisatie, hoe data veilig op te slaan in een cloud-omgeving, enzovoorts. Het opzetten van datasystemen is namelijk ook een uitdaging op zichzelf.’

### Kansen in plaats van belemmeringen

Datagestuurde werken vraagt veel van de organisatie en is eigenlijk een transformatie op zich. ‘Het is van belang dat er mensen zijn met kennis van data, maar minstens zo belangrijk is het om te realiseren dat deze transformatie een organisatieverandering is waarbij inzet van de hele organisatie van essentieel belang is. Data leveren pas iets op als wij er betekenis aan geven. Om nieuwe manieren van werken, onder andere het werken met data, te laten slagen binnen een organisatie heb je een frisse blik nodig. De oude systemen en denkwijzen zijn niet ingericht op het werken vanuit een informatieperspectief. Als je met een nieuwe blik naar de systemen kijkt dan sta je ook meteen open voor nieuwe manieren van werken en kan je makkelijker de kansen van data zien in plaats van de belemmeringen’, besluit Nic Verbij.

### Tips

- Voor een veilige en betaalbare datastructuur is het van belang om vooraf een aantal informatievragen goed te definiëren.
- Deel kennis, bijvoorbeeld ‘best practices’ van IT-infrastructuur, sturen op resultaten, hoe transformeren naar een datagestuurde organisatie en hoe data veilig opslaan.
- Datagestuurde werken is een organisatieverandering waarbij inzet van de hele organisatie van essentieel belang is.



# Colofon

## Auteurs

Marjolein de Meijer en Lian Stouthard

## Vormgeving

Seline Noteboom

## Foto

André Potters, Pottovski Photography

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding.

© 2018 IWW

Dit is een uitgave van Integraal Werken in de Wijk. In dit landelijk programma bundelen Movisie, het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Nederlands Jeugdinstituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal Domein de krachten om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken te ontwikkelen en toegankelijk te maken.