



# Zorg voor elkaar Breda

2015  
-  
2016



# Visiedocument

## Waarom en waartoe

### Visie op ondersteuning

Het merendeel van de Bredase burgers leeft in goede gezondheid en met tevredenheid in de stad. In het dagelijks leven vinden ze voldoende uitdagingen en mogelijkheden voor persoonlijke groei. Wanneer ze geconfronteerd worden met moeilijkheden komen ze daar met behulp van hun omgeving of een steuntje in de rug snel bovenop en kunnen ze zelf verder.

Een deel van de Bredase burgers lukt dat niet. Ze hebben geen of een beperkt netwerk, missen mogelijkheden zich te ontwikkelen, worden geconfronteerd met teveel of ernstige problemen of bevinden zich in een omgeving die niet bevorderlijk is voor het welzijn. Dit strekt zich vaak uit over meerdere leefgebieden wat hen kwetsbaar maakt voor toenemende problematiek.

### Kwetsbaar in Breda

Volgens het onderzoek Kwetsbare Bredanaars 2013 wonen er in Breda 178.000 mensen van wie er ruim 8.000 als kwetsbaar moeten worden beschouwd\*. Dat wil zeggen dat de kans dat ze zonder hulp of zorg zelfstandig kunnen wonen vrijwel uitgesloten is.

Ongeveer 12.000 Bredase ouderen gebruikt geen internet en zal dat niet gauw gaan doen (onderzoek KBO). Ongeveer 15.000 Bredanaars zijn analfabeet of laaggeletterd. Mensen met een lichte, verstandelijke beperking hebben grote moeite om zich in de ingewikkelde samenleving staande te houden. Mensen met psychiatrische problematiek vinden moeilijk aansluiting bij normale verenigingen en organisaties.

Tegenover deze kwetsbaarheid staat het gegeven dat niemand alleen maar kwetsbaar is en nagenoeg iedereen graag van betekenis wil en kan zijn voor andere mensen. Breda beschikt over een enorm reservoir aan menselijk talent dat aangesproken kan worden.

\* De meting Kwetsbare Bredanaars wordt jaarlijks uitgevoerd door de gemeente Breda aan de hand van een door Nicis Institute/Platform 31 gevalideerde meetmethode.

### Visie Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ): regie aan de poort\*

De vraag naar AWBZ-zorg en het gebruik ervan is de afgelopen tien jaar verdubbeld. Met de decentralisatie van de AWBZ naar de gemeenten daalt het budget voor ondersteuning. Door de vergrijzing van de bevolking zijn er minder mensen beschikbaar om deze zorg en ondersteuning beroepsmatig te leveren. Als er geen verandering optreedt in de manier waarop we omgaan met zorg en ondersteuningsvragen, kan er over een aantal jaren niet meer aan de vraag van burgers beantwoord worden.

Burgers zullen, elk voor zich en samen, meer zelf moeten doen, in de vorm van mantelzorg, burenhulp en vrijwilligerswerk. Professionals en instellingen zullen zich gaan concentreren op de zwaardere casuïstiek. Meestal zijn dit mensen met meervoudige problematiek: problemen op verschillende gebieden (gezondheid, isolement, werk, relaties e.d.) die elkaar versterken en in stand houden. Vaak zijn deze hulpvragers veelgebruikers van curatieve zorg, van medisch-specialistische zorg en ggz. Ze raadplegen meer zorgverleners en hebben meer huisartscontacten en ziekenhuisopnames, en doen vaker een beroep op ggz, jeugdhulpverlening en jeugdzorg.

Het ontbreken van een afdoend sociaal steunsysteem leidt vaak tot meer gebruik van formele zorg en vormt een aanwijzing voor medicalisering van maatschappelijke hulpvragen. De afstemming tussen hulp- en zorgverleners laat vaak te wensen over. Dit heeft te maken met specialisatie en verkokering - professionals kijken door de ogen van hun vak of organisatie - en met perverse prikkels in de financiering die een holistische benadering - met de klant als vertrekpunt - belemmeren.

Ook deze mensen met meervoudige problematiek, stelt de RVZ, kunnen meer zelf doen. Professionals springen dan bij waar dit niet afdoende is. Het uitgangspunt is in alle gevallen vraagsturing in combinatie met wat de mensen zelf kunnen oplossen.

\* Regie aan de poort is de titel van een advies van de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg over de realisatie van goede basiszorg en beperking van zorguitgaven.

Goede zorg doen we samen

Ook is er meer aandacht voor preventie nodig. Over de hele linie gebeurt hier te weinig aan waardoor te laat ondersteuning wordt ingeschakeld. Omdat de problemen dan al zijn geëscaleerd is meestal meer en duurdere hulp en zorg nodig dan wanneer op tijd was gesignaleerd.

Preventie en goede zorg zijn mogelijk, aldus de RVZ, als de rol van professionals die dichtbij burgers staan – huisartsen, maatschappelijk werk, wijkverpleging - versterkt wordt, zodanig dat zij samen met de klanten de regie hebben als aanvullende professionele ondersteuning nodig blijkt ("regie aan de poort"). Een voorwaarde is dat deze drie disciplines onderling goed samenwerken, op wijkniveau, en samen de wijk goed in beeld hebben.

## Breda

Zorg voor elkaar Breda kijkt naar kwetsbaarheid op de manier die de RVZ adviseert en gelooft dat het antwoord op de toenemende zorgbehoefte gevonden moet worden door de regie bij de mensen te laten en de samenleving inclusiever te maken. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor hun leven en beslissen zelf of en hoe ze problemen die ze tegenkomen oplossen. Professionals zijn er om ze daarbij te helpen, voor zover ze dat zelf niet kunnen.

In deze visie zijn gezondheid en wat mensen wel kunnen het vertrekpunt in plaats van een focus op ziekte en wat mensen niet kunnen. Waar nodig en mogelijk doen professionals, als ze worden ingeschakeld, een beroep op natuurlijke hulpbronnen in de vorm van sociale netwerken, mantelzorg en vrijwilligers; mensen die geen sociaal netwerk meer hebben helpen ze om dit te herstellen.

Onze ambitie is hulp- en zorgvragers in staat te stellen geschikte oplossingen te vinden voor hun vragen en deze zoveel mogelijk zelf te realiseren, indien nodig samen met mensen in hun omgeving en andere belanghebbenden.

## Samenwerken vanuit een ideaal

Zo ondersteunen vraagt om ander gedrag van alle betrokkenen. De essentie is samenwerken of co-creëren. Hulp- en zorgvragers aan de ene, hulp- en zorgverleners aan de andere kant samen aan het werk. De hulp- en zorgvragers naar vermogen, de hulp en zorgverleners voor zover nodig.

Samen – vragers, burgers, vrijwilligers, professionals, instellingen, gemeente, financiers - komen tot dit andere gedrag noemen we transformatie, waarbij we in ogenschouw houden dat voor alle betrokkenen geldt dat gedrag van mensen zelf is. Of en hoe ze veranderen bepalen ze zelf, in hun eigen context. Zij hebben de regie.

De belangrijkste verandering ligt misschien wel bij de burgers die in de nieuwe situatie meer dan ze gewend zijn eigenaar, regisseur, ondersteuner en co-creator zijn. De rol van overheid en instellingen is, ook veel meer dan ze gewend zijn, een dienende en ondersteunende rol. Burgers waar het kan, instellingen en overheid waar het moet.

Vergelijk het met Wikipedia dat niet werkt met duizenden professionals zoals de oude encyclopedie maar met een kernredactie van niet meer dan dertig professionals en daaromheen duizenden vrijwilligers die actief bijdragen. Kunnen we in ondersteuning en zorg in Breda een beweging op gang brengen naar een kern van professionals die volop samenwerken met een groot aantal prosumenten\* die om niet bijdragen aan welzijn en zorg voor de Bredase burgers?

## Onze belofte voor de toekomst

Met Zorg voor elkaar Breda doen we – en daaronder verstaan we iedereen die mee wil doen - elkaar en Breda een belofte. Samen zorgen we ervoor dat elke Bredenaar die dat nodig heeft kan rekenen op passende ondersteuning. Zo werkende realiseren we een solide, toekomstbestendige en betaalbare infrastructuur voor hulp en zorg voor Bredase burgers die grotendeels door die burgers zelf wordt gedragen. ■

\* Burger die tegelijkertijd producent en consument is.

## Praktijkvoorbeelden

### Wijkverpleegkundige als strohalm

John, afkomstig uit Zuid-Afrika, is sinds zes jaar weduwnaar. Op een dag komt hij, verward, naar het wijkcentrum. Diezelfde middag gaat een maatschappelijk werkster op bezoek en met hem naar de huisarts. Het blijkt dat hij enkele kleine herseninfarcten en meervoudige mentale stoornissen heeft. Zolang hij medicijnen inneemt, gaat het redelijk goed.

Een week later treft de maatschappelijk werkster hem aan met heel veel medicijnen voor zich. "Ik wil niet meer verder." In een familiegesprek geeft hij aan geen thuiszorg of andere hulp te willen. De kinderen snappen dat vader geen hulp wil en reageren boos bij elk contact met hulpverleners. Er vindt overleg plaats met veel partijen. Uiteindelijk 'klikt' het met een wijkverpleegkundige. Zij houdt nu regelmatig contact met John, en met de maatschappelijk werkster.

### Leren omgaan met werken

André komt al langere tijd bij de dagbesteding. De structuur en de contacten zijn voor hem belangrijk om zich staande te houden met zijn psychiatrische stoornis. Zijn begeleider vraagt zich af of er niet meer mogelijkheden zijn voor André. Met een steuntje in de rug van zijn omgeving en een begeleider waagt André de stap om mee te doen aan een traject bij Atea. Hij leert omgaan met de regels en het tempo van een normale werksituatie. Naast de ondersteuning door zijn begeleider werkt André, na twee jaar Atea, nu bij een reguliere werkgever.

### Het huis weer op orde

De situatie was zeer zorgwekkend. Het huis was erg vervuild en Aad stond niet open voor welke hulp of ondersteuning dan ook. De kans dat hij uit huis werd gezet was groot. Een professional weet contact met hem te krijgen en langzaam groeit bij Aad motivatie voor ondersteuning. Ook beseft hij dat hij het niet helemaal in zijn eentje gaat redden. De professional ondersteunt Aad in het opnieuw contact krijgen met zijn omgeving. Familie en Aad maken samen een plan voor de toekomst. Via het netwerk Zorg voor elkaar Breda vindt Aad ondersteuning om zijn huis op orde te houden.

### Kleinkinderen springen bij

Jacqueline zorgt zo goed als zij kan voor haar man (83) bij wie beginnende dementie is geconstateerd. Zij geeft hem zijn medicijnen, helpt bij het douchen en doet het huishouden. Zij kan tegenwoordig maar tien minuten weg om boodschappen te doen: haar man raakt in paniek als hij haar niet ziet. Ze rijdt auto, maar haar man trekt dan aan haar arm. Het wordt zo te zwaar voor haar.

De WMO-klantmanager bespreekt de mogelijkheden met haar. Het resultaat? Een vrijwilliger om op te passen blijkt (nog) niet nodig te zijn: één van de kleinkinderen komt nu twee keer per week na school langs zodat oma op haar gemak boodschappen kan doen. Met een Deeltaxipas kunnen ze nu af en toe op stap, bijvoorbeeld naar de kinderen.

## De belofte

Bredanaars die hulp en zorg nodig hebben kunnen die snel vinden: 1 naam, 1 toegang, bereikbaar via 3 kanalen: telefonisch (1 nummer), online (1 website), in de wijk. De hulp wordt geboden door een netwerk van burgers, vrijwilligers en professionals die samenwerken onder de naam Zorg voor elkaar Breda.

## Proces van vraag naar hulp of zorg

Wie online hulp of zorg zoekt kan via de website zijn vraag stellen. Mensen die hulp willen bieden reageren op de vraag en er komt een match tot stand. Vrijwilligers en professionals zien erop toe dat alle vragenstellers een oplossing krijgen, hetzij van burgers die hulp aanbieden, hetzij van de vrijwilligers en professionals die de site monitoren.

De site bevat ook antwoorden op veel gestelde vragen, oplossingen die mensen zelf kunnen realiseren, en naam- en adresgegevens van organisaties waar ze terecht kunnen als ze er zelf niet uit komen. Daarnaast wijst de site op de mogelijkheid van bellen.

Wie telefonisch hulp of zorg zoekt krijgt direct informatie over de mogelijke oplossingen die er beschikbaar zijn, inclusief wat men zelf kan doen of in de eigen omgeving kan vinden.

Als dit nodig of wenselijk is wordt een bezoek aan huis voorgesteld om de vraag te verhelderen. Dit bezoek wordt afgelegd door een geschoolde vrijwilliger of - als daar aanleiding toe is - een generalistisch werkende professional. Beiden kijken verder dan alleen de actuele vraag en brengen samen met de vrager de hele situatie in beeld, inclusief de mogelijkheden van de vrager zelf en de hulpbronnen in diens omgeving.

Indien nodig helpt de professional de klant met het aanspreken van mensen in de omgeving, het opbouwen of herstellen van het eigen netwerk, het zoeken van vrijwilligers of het inschakelen van geïndiceerde zorg. De professional kan desgevraagd de gemaakte keuzes verantwoorden aan vrijwilligers, collega's, financiers en andere belanghebbenden.

Hulp- en zorgvragers bij wie bezoek aan huis onmogelijk, onwenselijk of onveilig is kunnen terecht in een nabijgelegen aanlandplek. Dit zijn locaties verspreid over de stad waar vrijwilligers en professionals gebruik kunnen maken van flexibele werkplekken en spreek- en vergaderkamers. De locaties hebben geen koppeling met specifieke organisaties en zijn duidelijk herkenbaar als Zorg voor elkaar Breda-locaties.

De inbreng van de professional is dichtbij en persoonlijk, aansluitend bij de behoeften, mogelijkheden en beleving van de hulp- of zorgvrager. Hij of zij is de persoon die de regie voert, keuzes maakt en verantwoordelijk is voor zijn of haar eigen leven. De professional draagt ook verantwoordelijkheid maar die betreft diens eigen functioneren. ■

# Doen wat we beloven

Om de samenwerking achter één naam te organiseren is samenwerking nodig, niet alleen tussen burgers onderling maar ook tussen burgers, vrijwilligers en professionals, en tussen de organisaties van waaruit vrijwilligers en professionals werkzaam zijn (vrijwilligersorganisaties, maatschappelijke instellingen, gemeente Breda).

Het meest concreet krijgt deze samenwerking vorm in wat de burger ervan ziet: de drie kanalen. Als volgt:

1. De website [www.zorgvoorelkaarbreda.nl](http://www.zorgvoorelkaarbreda.nl), die 24 uur per dag bereikbaar is, is ontwikkeld door een werkgroep, bestaande uit vrijwilligers en professionals, en wordt nu grotendeels onderhouden door burgers (die hulp- en zorgvragen plaatsen of hulp en zorg aanbieden) en door vrijwilligers (die de matching monitoren en de informatie voor de site up to date houden). Op de achtergrond worden de vrijwilligers ondersteund door enkele professionals.
2. Het telefoonnummer **076 525 15 15** dat op werkdagen tussen 8 en 17 uur bereikbaar is. Het telefonisch aanmeldpunt wordt bemenst door een combinatie van vrijwilligers en professionals die erin zijn getraind hulp- en zorgvragers zodanig te bevragen dat ze snel, liefst zelf, geschikte oplossingen vinden. Het aanmeldpunt heeft een directe verbinding met het gemeentelijk zorgpunt (14076) dat ook onder de naam Zorg voor elkaar Breda werkt. In de tweede helft van 2015 worden beide kanalen samengevoegd.
3. Burgers, vrijwilligers en professionals **in de wijk** – dichtbij, vindbaar, bereikbaar, aan huis. De professionals zijn met name maatschappelijk werkers, wijkverpleegkundigen en WMO-generalisten die samenwerken in wijknetwerken. De verbindingen ontstaan veelal praktisch, vanuit een vraag van een klant. De netwerken zijn daarom dynamisch, bij elke klant anders. Andere disciplines die regelmatig in deze netwerken acteren zijn bijvoorbeeld huisartsen, praktijkondersteuners, mantelzorgondersteuners, sociaal werkers, dementieconsulenten, woonconsulenten en wijkagenten. De onderlinge samenwerking wordt ondersteund en gestimuleerd door intervisiebijeenkomsten, sociale cafés en andere gezamenlijke activiteiten. Essentieel hierbij is de binding met de wijk, zonder dat dit een dogma moet zijn. Er zijn situaties, bijvoorbeeld bij acute psychologische crises, dreigende huisuitzetting, acuut huiselijk geweld e.d., waarbij een wijk overstijgende aanpak verstandiger is.

Deze drie kanalen vormen één merk en zijn daardoor voor de Bredanaars herkenbaar en vertrouwd. De samenwerking tussen burgers, vrijwilligers en professionals staat centraal. Met betrekkelijk weinig formele organisatie of extra investering wordt zo waarde voor de burger en stad gerealiseerd.

## Preventie en signalering

Een belangrijke opdracht in de wijk ligt in de sfeer van preventie en signalering, met name gericht op zorgmijders en mensen in isolement. Isolement zelf is nauwelijks te verhelpen\* maar van belang is tijdige signalering van noodsituaties en tijdige inzet van vrijwillige en professionele ondersteuning als mensen het zelf niet meer redden. Burgerinitiatieven, werkvormen als wijkcontactpersonennetwerken, nabijheid en goede samenwerking tussen burgers en professionals en tussen professionals onderling, zijn nodig om goede preventie en signalering te waarborgen.

De basis van de transformatie ligt daarmee voor een groot deel bij de burgers in de wijk of het dorp. In de dagelijkse omgeving ontmoeten ze elkaar, zijn er de vrijwilligers en professionals, en zijn er de mensen die direct of via intermediairs om ondersteuning vragen of deze bieden. Ook hier is het sleutelwoord: samen. De kracht van de verbinding – tussen burgers, vrijwilligers, intermediairs, professionals – bepaalt hoe ver zij in hun eigen omgeving komen met hun zorg voor elkaar.

## Organisatie en besturing

Bij de besturing van Zorg voor elkaar Breda gaan we uit van onze visie: samensturing. In elke situatie – bij een klant, in een netwerk van vrijwilligers en professionals, een gezamenlijke activiteit van instellingen e.d. – besluiten en besturen de mensen die met die situatie te maken hebben, rekening houdend met elkaars behoeften, mogelijkheden en beleving (consent, overeenstemming).

Samen sturen, delen in plaats van verdelen, is geen gemeengoed en betekent dus veel aftasten, uitproberen en samen leren. Belangrijke hulpmiddelen daarbij zijn een gezamenlijke richting, dialoog, respect voor verschillen en aandacht voor elkaar. Geen dik handboek met procedures en protocollen maar een richtinggevend kader en van daaruit samen optrekken. De richting is gegeven: passende ondersteuning voor iedere Bredanaar die dat nodig heeft met een zo hoog mogelijke inbreng van de Bredanaars zelf.

In de wijk gebeurt dit samen sturen in de al genoemde netwerken rondom individuele klanten, in intervisiebijeenkomsten en sociale cafés, en in gezamenlijke activiteiten.

Stedelijk gebeurt dit in de Ontwikkelgroep Zorg voor elkaar Breda waarin twee vrijwilligersorganisaties, tien maatschappelijke instellingen en de gemeente Breda samen vorm geven aan hun transformatie. De vrijwilligersorganisaties zijn Humanitas en Rode Kruis Breda, de maatschappelijke instellingen zijn de instellingen in wat traditioneel de eerste lijn heet: IMW, Indigo, MEE, Stib, Surplus, Thebe, WIJ. Daarnaast participeren Amarant, Careyn en GGZ Breburg.

Naast deze Ontwikkelgroep is er voor het telefonisch aanmeldpunt een Stuurgroep Aanmeldpunt Zorg voor elkaar Breda ingericht waarin de organisaties participeren die hun telefonische frontoffice in Zorg voor elkaar Breda hebben ingebracht. Op dit moment zijn dit de gemeente Breda, IMW, MEE en WIJ. Deze aparte stuurgroep is nodig vanwege de inbedding van het aanmeldpunt in de procesgang van aanmelding tot beschikking waar de gemeente Breda wettelijk op aanspreekbaar is. De vier participanten hebben de wijze van samenwerken en besturen vastgelegd in een statuut. ■

\* Dit is de conclusie van een recent afgesloten langjarig onderzoek onder geïsoleerde ouderen in Rotterdam.

## Praktijkvoorbeeld

### Begeleiding bij daten

Johan, begin 20, verstandelijk beperkt, is op internet slachtoffer geworden van een dame die hem € 8000,- afhandig heeft gemaakt. Hij heeft haar nooit ontmoet, maar is ontzettend verliefd. Hij heeft een betrokken netwerk van ouders, maar wil dit niet met hen delen. Deze situatie is voortgekomen uit eenzaamheid. De begeleiding heeft ernstiger kunnen voorkomen. Echter, omdat hij straks buiten de begeleiding valt, is de begeleider met hem in gesprek gegaan. 'Hoe ga je je schuld verder aflossen en hoe voorkomen we dat je dit nog eens zal overkomen?'

Hij wilde toch wel graag dat iemand hem helpt niet weer in een val te lopen. Zijn huidige begeleider van Amarant vroeg een vrijwilligster zijn administratie te doen. Het blijkt te klikken tussen die twee. Ze hebben het niet alleen over de centen, maar ook over relaties. Deze vrijwilligster houdt een oogje in het zeil.

Ook besluit Johan naar een soos te gaan op zaterdagavond waar hij leeftijdsgenoten kan ontmoeten. En als zijn zaakjes weer wat op orde zijn, wil hij het met zijn ouders misschien nog wel eens hebben over zijn slechte ervaring op internet, zegt hij.

Goede zorg doen we samen

# Kwaliteit. De dingen goed doen

Dit visiedocument beschrijft niet een gedroomde situatie in een verre toekomst maar de situatie op dit moment. Samenwerking met de regie bij hulp- en zorgvragers, afstemming tussen vragers, vrijwilligers en professionals, zelf en vrijwillig waar het kan en betaald waar het moet - het zijn uitgangspunten die op dit moment in de Bredase praktijk al veel worden gehanteerd. Nog niet optimaal want afstemmen met de burger als regisseur is voor veel hulp- en zorgverleners, zowel de vrijwillige als de professionele, nieuw en vraagt tijd. Oefening baart kunst, zeker als het gaat om zo zoiets taais als gedragsverandering en als die bovendien nodig is bij zo ongeveer alle betrokkenen, van burgers, vrijwilligers en professionals tot en met managers, bestuurders en financiers.

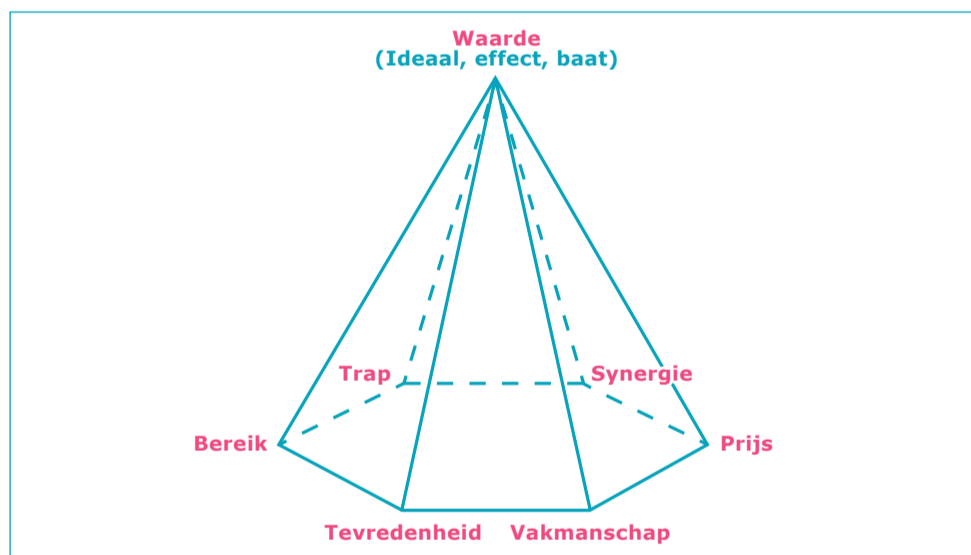
Onze visie - de visie dus van diezelfde betrokkenen - ontwikkelen we terwijl we aan het werk zijn, door open te reflecteren op wat we doen. Hoe meer 'samen' dit gebeurt, of dat nou in een gezin is met complexe problematiek, bij een zorgmijder of tussen besturen van instellingen, hoe beter het resultaat. De motor, leert de ervaring, zit in samenwerkingsvaardigheid: luisteren, delen, vragen, feedback, het gesprek aangaan, wederzijds respect, transparantie over verwachtingen en prestaties, anderen niet willen besturen, borgen van een veilige leeromgeving voor iedereen die meedoet. Ook hier geldt: goede zorg doen we samen, op voet van gelijkheid, omdat we weten dat dat de manier is die werkt.

## Breda's Toetsingskader

Een goed hulpmiddel bij dit lerend organiseren en samenwerken is het Breda's Toetsingskader dat zich inmiddels heeft bewezen als een robuust reflectie- en verantwoordingsinstrument.

Het instrument is in de praktijk ontstaan vanuit een eenvoudige vraag: welke informatie is nodig om te weten of je beter wordt in wat je doet? Het mooiste zou het zijn als we bijvoorbeeld kunnen zeggen hoeveel meer samenredzaamheid Zorg voor elkaar Breda voortbrengt, liefst per geïnvesteerde euro. Dat is niet te zeggen omdat wat mensen voor elkaar doen ook van andere zaken afhankelijk is dan een beweging Zorg voor elkaar Breda, om te beginnen van die mensen zelf.

Wat het toetsingskader wel in beeld brengt is of wat onder de noemer Zorg voor elkaar Breda gebeurt maximaal bijdraagt aan het gedeelde ideaal: passende hulp voor iedere Bredenaar die dat nodig heeft met een zo hoog mogelijke inbreng van de Bredanaars zelf.



Hoe goed die bijdrage is meten we aan de hand van de zes indicatoren die samen de basis van de piramide vormen. Hoe beter de prestaties op deze indicatoren, is de aanname, hoe meer er van het gedeelde ideaal - de punt van de piramide - wordt gerealiseerd.

De zes indicatoren zijn de volgende:

1. Bereik slaat op het aantal personen uit de doelgroep dat is bereikt, of het aantal bereikte personen dat volgens de meting Kwetsbare Bredanaars als kwetsbaar moet worden beschouwd.
2. Trap staat voor verantwoordelijkheidstrap: de mate waarin een klant of gezin zelf of samen met mensen in de eigen omgeving of vrijwilligers bijdraagt aan de oplossing die men zoekt. Hoe meer men er zelf aan doet, met de mogelijkheden die men heeft, hoe beter de oplossing aansluit bij de eigen situatie en hoe groter de kans dat de oplossing duurzaam is.
3. Vakmanschap staat voor de mate waarin professionals erin slagen mensen die zelf niet of onvoldoende willen of kunnen bijdragen aan de beoogde oplossingen zo ver te krijgen dat ze dat, binnen de mogelijkheden die ze hebben, wel gaan willen, kunnen en doen. Hoe goed dat lukt heeft niet alleen met de professionals te maken maar ook met de klanten, mensen in hun familie of netwerk, en vaak ook andere betrokkenen en factoren.
4. Synergie slaat op de afstemming en samenwerking als er verschillende professionals in één huishouden komen. Als het goed is zijn dat er niet meer dan nodig is, ervaart de klant samenhang, en is er geen sprake van versnippering of langs elkaar heen werken.

5. Tevredenheid is de tevredenheid, niet van de klanten over wat ze gekregen hebben, maar van alle betrokkenen, inclusief klanten, over elkaars bijdrage aan de gerealiseerde oplossingen. Als maken mee maken is, samen, is ook tevredenheid iets gezamenlijks.
6. Prijs is de optelsom van alle kosten van de ondersteuning, per persoon uit de doelgroep die is bereikt.

## Van dashboard naar scorebord

De praktijk wijst uit dat het toetsingskader bruikbaar is bij nagenoeg elke activiteit, zowel binnen organisaties en waardenetwerken als op casusniveau bij klanten, en goede informatie levert om tot leer- en verbeterprocessen te komen. De resultaten kunnen bovendien voor iedereen zichtbaar gemaakt worden. Besturen en rekenschap geven is zo een transparant proces, voor ieder die meedoet. Het dashboard van de bestuurder maakt plaats voor een scorebord voor iedereen die bijdraagt.

Een voorwaarde is maximaal de openheid aan de dag te leggen die nodig is voor een goede toepassing van het toetsingskader en elke keer als dat nodig is de 'plek der moeite' op te zoeken. De werkwijze is oplossingsgericht. Niet de problemen uit en te na analyseren en oplossingen hiervoor verzinnen, maar direct onderzoeken wat er wel goed werkt en dat versterken.

Dit leidt ook tot nieuwe manieren van plannen en organiseren, minder voorwaarts (blauwdruk, stappenplan, reizen), meer achterwaarts (reflectie, bijstellen, trekken). We kiezen voor deze nieuwe manieren omdat we niet nu met samenwerken beginnen maar daar al enkele jaren ervaring mee hebben en weten dat dit de manier is die het beste werkt. Voor andere mensen denken, in de behandel- of bestuurdersstand, beklijft niet. Samen ga je minder snel maar kom je uiteindelijk verder, en kan ieder die dat wil meedoen. Goede zorg doe je samen, goed organiseren idem dito. ■

## Praktijkvoorbeelden

### Joop zorgt zelf voor nieuwe contacten

Joop is altijd zeer actief geweest in de muziek: met zijn tuba, maar ook in besturen. Sinds hij zijn vrouw heeft verloren gaat het niet goed met hem: hij krijgt fysieke beperkingen, verzorgt zichzelf slecht en isoleert zichzelf. De muziek kan hij niet meer opbrengen.

Als hij door de wijkagent betrappt wordt op winkeldiefstal, brengt deze hem in contact met Zorg voor elkaar Breda. Een maatschappelijk werker gaat met hem in gesprek: 'Wat vind je belangrijk? Wat zou je willen?' Het afscheid van zijn vrouw had hij verwerkt, het afscheid van zijn muziek nog niet. Hij neemt het besluit al zijn muziekspullen te verkopen. Vanuit een depressie wordt hij weer vrolijker en hervindt hij zichzelf. Hij gaat langzamerhand weer dingen met anderen doen: kaarten, naar een dansmiddag. Ook legt hij zelf weer contacten in de buurt. Hij krijgt iets terug van zijn vroegere autoriteit: hij zorgt dat kinderen geholpen worden aan een plekje in de buurt om te voetballen. "Ha buurman!", klinkt het nu op straat. De maatschappelijk werker houdt telefonisch contact met hem om te kijken of het goed blijft gaan met Joop.

### Piet blijft nog even thuis wonen

Piet is een oudere alleenstaande man en fanatiek duivenmelker. Nu lijkt hij te dementeren. Zijn overbuurman gaat zijn duiven verzorgen, een andere buurman neemt hem af en toe mee als er wat te doen is. De thuiszorg zorgt voor zijn medicatie. Omdat Piet weigert naar een geriater te gaan, roept de huisarts de hulp in van een maatschappelijk werker van Zorg voor elkaar Breda. Na een paar gesprekken gaan ze samen naar de geriater en wordt de diagnose dementie gesteld. De maatschappelijk werker regelt voor hem een vrijwilliger die de administratie met hem bijhoudt, en huishoudelijke hulp. Piet kan nog even thuis blijven wonen, wat hij graag wil, dankzij de korte lijnen tussen huisarts, maatschappelijk werker, vrijwilliger en thuiszorg.

### Marie krijgt zorgzame kinderen

Zorg voor elkaar Breda wordt gebeld door de dochter van Marie: "Mijn moeder maakt te veel geld op en kan niet meer lopen. We hebben allerlei maatregelen bedacht, maar van ons als kinderen wil ze niks accepteren!" Een maatschappelijk werker gaat met Marie en alle kinderen om tafel: 'Waar lopen jullie tegen aan?' Een makkelijk gesprek wordt het niet, het gaat er flink aan toe soms. Toch gaat iedereen inzien dat het zo niet gaat. Er worden opeens concrete afspraken gemaakt, samen: een zoon gaat met Marie een keer per twee maanden de administratie doen, een dochter doet de boodschappen. Na één gesprek en twee telefonische checks blijken de afspraken stand te houden. Iedereen tevreden. Hoe bemoeizuchtige kinderen zorgzame kinderen werden.



Postbus 1149 • 4801 BC Breda  
(076) 525 15 15 • samen@zorgvoorelkaarbreda.nl  
www.zorgvoorelkaarbreda.nl