

Waardenetwerk

Zelf- en Samenredzaamheid

Uitvoeringsplan 2024

Breda, 26 september 2023

Inhoud

1. Visie - Bewegen naar de voorkant.....	3
2. Uitgangspunten, belofte en ontwikkellijnen	4
3. De klantreis maatschappelijke ondersteuning – Voor elke vraag over hulp en zorg...	6
4. Vragen en mensen.....	7
5. Hulpbronnen	11
6. Sociale basis. De kracht van nabijheid.....	12
7. Inclusie	15
8. Preventie.....	16
9. Nabije toekomst- Acute nood zonder afdoende hulpbronnen	17
10. Aandachtspunten.....	19
11. Ontwikkellijnen	23
12. Beleidskader Breda, samen doorpakken	24
13. Resultaat. Wat we hebben als het klaar is.....	26
14. Monitoren en leren.....	27
15. En verder	30

1. Visie - Bewegen naar de voorkant

Het waardenetwerk Zelfredzaamheid en Samenredzaamheid staat voor een zorgzame en toegankelijke stad waar de mensen altijd kunnen rekenen op goede hulp en zorg. Niemand, is de belofte, valt tussen wal en schip. We doen deze belofte in de wetenschap dat de vraag naar hulp en zorg gestaag groeit. De hulp en zorg die we nu kennen zal steeds slechter te bemensen en te financieren zijn. De ondersteuning zal grotendeels van de mensen zelf moeten komen. Van elkaar, met elkaar, voor elkaar. Vandaar die ambitie. Bredanaars zorgen goed voor zichzelf en voor elkaar. Waar nodig doen ze dat samen met vrijwilligers en professionals. Het ideaal is een solide en duurzame infrastructuur voor hulp en zorg voor Bredanaars die grotendeels door die Bredanaars zelf wordt gedragen.

De term 'Bewegen naar de voorkant' staat voor deze verschuiving. Van ondersteuning door professionals naar ondersteuning van, met en onder elkaar. De mensen zelf en samen waar het kan, professionals en instellingen waar het moet.

Dit perspectief leidt tot andere hulp en zorg dan veel mensen kennen of verwachten. Het begint met hulp- en zorgvragers zo te ondersteunen dat hun eigen handelingsrepertoire in beeld komt. Van consumenten worden ze producenten. Ondersteuning komt niet meer exclusief van hulp- en zorgverleners maar wordt een vorm van coproductie. De mensen zelf, hun netwerk, vrijwilligers en professionals trekken samen op, zonder rangorde.

Dit is anders samenwerken dan tussen professionals onderling. En het stelt andere eisen in termen van kwaliteit, zeggenschap en eigenaarschap. Ons uitgangspunt is dat de klant eigenaar is van zijn eigen leven en dus ook van zijn vraag, proces en resultaat. Net zoals een professional eigenaar is van zijn inbreng. De waarde zit in wat ze samen delen.

Zo samenwerken met hulp- en zorgvragers zelf aan de knoppen van hun leven is voor veel hulp- en zorgverleners en ook voor organisaties en overheden nieuw en vraagt tijd. De een kan er sneller en eerder mee overweg dan de ander. Of doet het anders. Of deelt meer met de klant en zijn omgeving. Er is geen goed of slecht en evenmin is er een recept voor hoe het moet. Het is een proces van zoeken en uitproberen.

In Breda startte dit tien jaar geleden met een herbezinning op sociaal werk en de bedoeling ervan. Kunnen we grote maatschappelijke problemen oplossen of kleiner maken? Deze vraag leidde tot een top tien van op te lossen maatschappelijke problemen en het inzicht dat oplossen ervan alleen mogelijk is door samen te werken. Het hoe werd in alle wijken verkend in leergangen over gekanteld werken, organiseren en besturen. Een van de resultaten was het netwerk Zorg voor elkaar Breda dat in 2015 een groot aantal 'losse' activiteiten samen bracht in drie kanalen: digitaal, telefonisch en in de wijk.

De samenwerking resulteerde de afgelopen jaren in de Beweging naar de Voorkant. Die leerde dat maatschappelijke ondersteuning beter en duurzamer kan als (1) het eigenaarschap volledig bij de klant ligt, (2) Wmo-aanvragen via het voorliggend veld binnen komen, en (3) sociaalmaatschappelijk werkers en klantmanagers samen optrekken.

Dit inzicht resulteerde in een nieuwe klantreis waarin de klant de reiziger is. Achter de schermen trekken sociaal domein, medisch domein, zorginstellingen, gemeente en verzekeraars samen op om dit mogelijk te maken. De klantreis bestrijkt daarmee alle hulpbronnen die voor de mensen van waarde kunnen zijn, van familie- en burenhulp tot maatschappelijke ondersteuning en zorg. Wat we hiermee winnen is een actieve klant die zijn eigen keuzes maakt, zelfbewuste professionals die gaan voor de klant en voor hun vak, en een besparing van 25 tot 30 procent op geïndiceerde zorg.

2. Uitgangspunten, belofte en ontwikkellijnen

Het waardenetwerk Zelfredzaamheid en Samenredzaamheid bestaat uit inwoners en organisaties die voortkomen uit de thematafels Zorg voor elkaar Breda en Breda Vangt Op. Tevens participeren enkele zorginstellingen. Met het verbinden van deze netwerken komen verschillende werelden en denkbeelden bij elkaar. Uiteindelijk zijn het de inwoners zelf die de waardenetwerken vormen, met elkaar en met vrijwilligers en professionals.

In het voorjaar van 2023 hebben de deelnemers aan het waardenetwerk verkend hoe mensen zelf- en samenredzaam kunnen zijn, ook als er sprake is van fysieke beperkingen, onbegrepen gedrag, psychische problemen, of problemen met cognitie en geheugen. Speciale aandacht was er voor mantelzorgers, inclusie en taalvaardigheid. De eerste stap was het in beeld brengen van wat de oorzaken zijn van teruglopende zelf- en samenredzaamheid. Vervolgens is verkend welke oorzaken kunnen worden beïnvloed, wat daarvoor nodig is, en wie aan zet is. Met de inzichten werd duidelijk wat de mensen er zelf aan kunnen doen en welke activiteiten daarnaast nodig zijn. Deze activiteiten vormen in de hoofdstukken hierna de kern van dit plan.

Het hogere doel van het netwerk, waaraan alle activiteiten bijdragen, is de beweging naar de voorkant waarmee dit uitvoeringsplan startte. Bewegen naar de voorkant wil zeggen dat regie en actie primair bij de Bredanaars zelf liggen. Met de volgende uitgangspunten ondersteunen we deze beweging naar zelfredzaamheid en eigen regie:

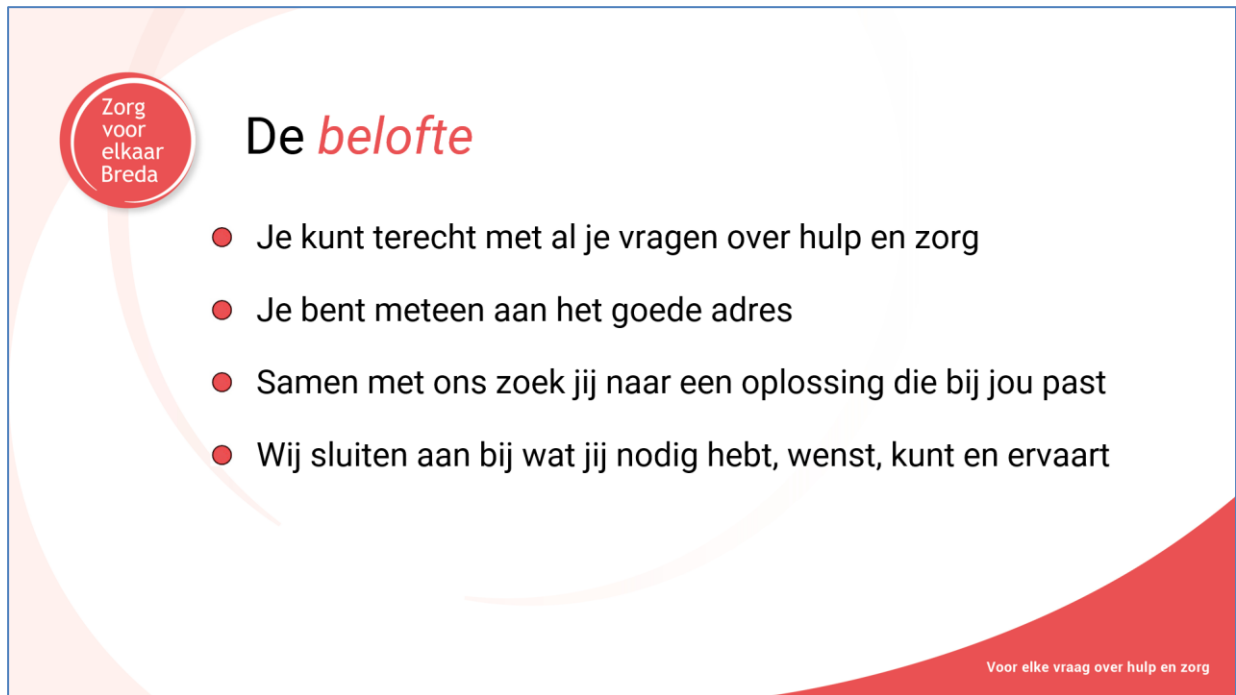
1. Wat de hulp- of zorgvrager zelf kan doen doet hij of zij zelf.
2. Wat de hulp- of zorgvrager niet zelf kan doen kan hij of zij leren.
3. Wat de hulp- of zorgvrager niet kan leren lossen we samen op.

Belofte

Deze uitgangspunten sluiten aan bij onderstaande belofte aan alle Bredanaars. Voor professionals, vrijwilligers, backoffices en bestuurders is deze belofte de leidraad waaraan elke activiteit getoetst kan en moet worden, telkens wanneer dit nodig blijkt.

Zelf- en samenredzaam zijn mensen als ze hun eigen keuzes kunnen maken, wat ze willen gedaan kunnen krijgen, en dat kunnen doen in verbinding met anderen. Doordat mensen meer zaken zelf oplossen daalt de vraag naar hulp- en zorgvoorzieningen, met als gevolg

lagere Wmo-uitgaven. Dit is geen doel maar een bijvangst. Voorop staat goede hulp en zorg, in de overtuiging dat deze aan kwaliteit wint als het eigenaarschap bij de mensen zelf ligt.



Zorg voor elkaar Breda

De *belofte*

- Je kunt terecht met al je vragen over hulp en zorg
- Je bent meteen aan het goede adres
- Samen met ons zoek jij naar een oplossing die bij jou past
- Wij sluiten aan bij wat jij nodig hebt, wenst, kunt en ervaart

Voor elke vraag over hulp en zorg

Ontwikkellijnen

Vanuit deze belofte en uitgangspunten zijn vijf ontwikkellijnen bepaald:

1. Gedeeld vakmanschap binnen de waardenetwerken.
2. Dichten van de kloof tussen voorliggend veld en maatwerkwzorg
3. (Culturele) diversiteit en taalbarrière.
4. Samenwerking sociaal en medisch domein.
5. Versterken van de sociale basis.

Verderop in dit document worden deze ontwikkellijnen uitgewerkt. Met de realisatie ervan bereiken we dat professionals in het waardenetwerk één taal spreken vanuit een gedeeld gedachtegoed en daarnaar handelen, professionals in medisch en sociaal domein en in voorliggend veld en maatwerkvoorzieningen als vanzelf samenwerken met de klant in de lead, en de mensen in de wijken elkaar kennen, respecteren en ondersteunen, en mee kunnen doen naar vermogen.

We realiseren ons dat de slaagkans van deze voornemens staat of valt met de inzet van de inwoners en professionals van wie we dit vragen. Net als de klanten zijn ook zij eigenaar van hun eigen gedrag en inbreng en is het aan hen om deze ambities te realiseren. Vanuit dezelfde uitgangspunten: wat ze zelf kunnen doen ze zelf, wat ze niet zelf kunnen kunnen ze leren, wat ze niet kunnen leren lossen we samen op.

Zorg voor elkaar Breda

Bovenstaande belofte en de nieuwe klantreis zijn afkomstig van de mensen achter Zorg voor elkaar Breda. Zorg voor elkaar Breda zelf is geen organisatie, rechtspersoon of andere entiteit en heeft geen adres, bankrekening of begunstigers. De facto is het niet meer dan een belofte. Die belofte is verwoord in de naam of het merk Zorg voor elkaar Breda.

De reden om deze naam te gaan voeren was het inzicht dat bijna alle Bredanaars als ze hulp of zorg zoeken door de bomen het bos niet zien. Kunnen we, was de vraag, volstaan met 1 ingang, 1 merk, 1 website, 1 telefoonnummer voor alle hulp en zorg in Breda?

Dat ene merk, met dat ene telefoonnummer en die ene website, kwam er op 1 januari 2015. De naam wordt gedeeld door alle mensen en organisaties die bovengenoemde belofte en uitgangspunten delen, belang hechten aan een goede vindbaarheid van hulp en zorg, en daarom deze naam actief voeren. Zonder dat iemand eigenaar is van de naam of het merk of zich de naam kan toe-eigenen. De enige formele stap in het verleden was het deponeren van de naam in het Benelux Merkenregister. Het depot is ondergebracht bij de gemeente Breda.

Binnen het waardenetwerk Zelfredzaamheid en Samenredzaamheid is er veel enthousiasme voor het breder borgen van de gedachte dat inwoners op één plek terecht kunnen met al hun vragen voor hulp en ondersteuning. Wij gaan de komende periode met elkaar verkennen hoe we dit op een goede manier kunnen organiseren. Hiermee realiseren we eveneens dat het hele netwerk verbinding voelt met het merk Zorg voor elkaar Breda

3. De klantreis maatschappelijke ondersteuning i.o.

Voor elke vraag over hulp en zorg

Doel van de klantreis maatschappelijke ondersteuning is een goed vindbare en gemakkelijk entree te bieden aan mensen met vragen over hulp en zorg. De interactie die daarop volgt stelt de vrager in staat om zelf een oplossing te vinden. Of zorgt ervoor dat deze terecht komt bij de (in zijn ogen) best passende hulp of zorg. Doorverwijzen gebeurt alleen als er geen andere opties zijn of als de vrager daar de voorkeur aan geeft. In alle andere gevallen wordt achter de schermen geregeld dat de juiste persoon contact opneemt en de vrager begeleidt in zijn reis. De vrager is zelf eigenaar van zijn vraag, proces en resultaat.

De klantreis werd in eerste instantie opgericht voor vragen naar Wmo-voorzieningen, met name begeleiding en dagbesteding. Al snel is dit verbreed omdat mensen over allerlei onderwerpen vragen stellen. De klantreis Wmo zoals deze aanvankelijk heette is daarmee een klantreis maatschappelijke ondersteuning geworden. Of nog beter, een klantreis maatschappelijke ondersteuning in ontwikkeling. Dit omdat met het loslaten van uitsluitend Wmo de klantreis voor veel meer mensen relevant is geworden, steeds meer mensen en organisaties participeren, en daarmee de klantreis volop door ontwikkelt.

Proces

De klantreis bestaat uit drie fases:

- ◆ De entree van de klant. Deze kan binnenkomen via het telefonisch aanmeldpunt of de website, of op andere manieren. Bijvoorbeeld via spreekuren in de wijken, via familieleden en andere bekenden of via mensen in de wijk. Of via intermediairs zoals huisartsen, woonconsulenten en anderen.
- ◆ Samen met een sociaal en maatschappelijk werker en soms een klantmanager verkent de klant zijn vraag en de vragen achter de vraag. Hij of zij inventariseert mogelijke oplossingen en hulpbronnen, om te beginnen de oplossingen die die persoon zelf of samen met zijn netwerk kan realiseren.
- ◆ Als laatste brengt de klant de hulpbronnen samen en ontstaat zo een eigen netwerkje (of was er al een en komen er nieuwe hulpbronnen bij). Ieder inclusief de klant bestuurt de eigen inbreng.

In alle drie fases is de klant de handelende actor die onderzoekt, keuzes maakt, regelt en zelf verantwoordelijkheid neemt. Waar nodig (en door de persoon zelf gewenst) wordt hij of zij hierbij ondersteund.

4. Vragen en mensen

De ervaring leert dat de vragen zeer divers zijn en niet alleen Wmo maar alle levensdomeinen bestrijken. Zoals de vragen meestal worden gesteld lijken het eenvoudige vragen naar een dienst of voorziening. Denk aan vragen over vervoer en mobiliteit, huishoudelijke verzorging, financiën en schulden, boodschappen en klussen, huisvesting en verhuizing, en sociale contacten en maatschappelijke participatie. Het feit echter dat mensen deze zaken niet zelf geregeld krijgen duidt in veel gevallen op meer complexe situaties waarin meer aan de hand is. Dan zijn mensen het overzicht kwijt, is er sprake van stress of zijn ze niet in staat om deze stress te hanteren. Ook eenzaamheid en isolement komen geregeld voor waardoor mensen niemand hebben om op terug te vallen. Denk ook aan verwardheid, een ggz-achtergrond, laaggeletterdheid of fysieke of verstandelijke beperkingen. Vaak bieden die ook een verklaring voor eenzaamheid, isolement en het ontbreken van steun uit de eigen omgeving. In termen van het beleidskader Breda Samen doorpakken: "mensen met mentale (over)belasting en/of psychische en/of psychosociale belemmeringen".

Een (groeiend) deel van de vragen komt niet van de mensen zelf maar van mensen in hun omgeving zoals familieleden of buurtgenoten die zich zorgen maken. Of via intermediairs zoals huisartsen of woonconsulenten. In deze gevallen is de eerste stap contact leggen met de mensen die het betreft. Meestal doet dat een sociaal of maatschappelijk werker in de wijk. Zo outreachend werken lijkt op gespannen voet te staan met het eigenaarschap

bij de mensen zelf maar is dit niet. Door juist het eigenaarschap aan de mensen zelf te laten komt contact tot stand en komen ook hun vragen en zorgen in beeld.

Hetzelfde geldt voor vragen met betrekking tot veiligheid waarvoor steunstructuren zijn georganiseerd met daarin naast 24/7 crisishulp ook een rol voor sociaal en maatschappelijk werkers. Bijvoorbeeld op verzoek van Veilig Thuis, het Zorg- en Veiligheidshuis, crisis-meldpunten e.d. Voorbeelden van vraagstukken zijn huiselijk geweld, seksueel geweld, huisverboden, crisisplaatsingen, drang en dwang, overlast, uithuisplaatsingen e.d.

Een steeds belangrijker thema wordt mantelzorg. Het belang van mantelzorg neemt toe vanwege de vergrijzing van de bevolking, bezuinigingen in de gezondheidszorg en de voorkeur voor langer thuis wonen. Terwijl de zorgkosten stijgen en de complexiteit van zorg toeneemt door medische vooruitgang neemt de behoefte aan mantelzorgers die in een vertrouwde omgeving zorgen voor ouderen of zieken toe. Ondanks de culturele en sociale verwachtingen dat families voor hun leden zorgen worden mantelzorgers vaak geconfronteerd met uitdagingen waar ze lang niet altijd zelf oplossingen voor hebben en ondersteuning bij nodig hebben. Door de druk kan mantelzorg zowel fysiek als emotioneel uitputtend zijn. Erkenning van de cruciale rol die mantelzorgers vervullen in de samenleving is essentieel. Deze erkenning zorgt ervoor dat mantelzorgers de ondersteuning en middelen krijgen om hun mantelzorgtaken duurzaam te kunnen uitvoeren.

Wat alle situaties gemeen hebben zijn mensen die er zelf niet uit komen. Ook beschikken ze niet over een vaardig netwerk dat hierbij afdoende kan helpen. De situatie groeit hen boven het hoofd. Op de totale bevolking is hun aandeel misschien 20 procent, onder de klanten van de organisaties in het waardenetwerk Zelfredzaamheid en Samenredzaamheid is dat meer dan 80 procent. Omdat ze eenvoudige zaken niet of niet goed opgelost krijgen spelen vaak drie, vier of meer zaken tegelijk. De zaken lopen door elkaar heen en versterken elkaar. Denk aan combinaties zoals vervuiling, verslaving en schulden of dementie, regieverlies en overbelaste mantelzorg. De vrager zelf is het overzicht of de regie kwijt en weet zich geen raad.

Een deel van de vragen heeft te maken met actuele maatschappelijke ontwikkelingen zoals de grote belangstelling voor huishoudelijke verzorging vanwege het abonnementstarief. Ook groeit het aantal vragen van mensen die de consequenties ervaren van de hoge inflatie. Van het aanvragen van de energietoeslag tot psychosociale problemen als gevolg van dreigende armoede en betalingsachterstanden.

De vragen worden beantwoord door een telefonisch aanmeldpunt dat in de basis bestaat uit professionals en additioneel zeer ervaren vrijwilligers. De professionals werken bij IMW, MEE en WIJ die hun eigen telefonische frontoffices in het aanmeldpunt hebben ondergebracht. De vrijwilligers zijn aangehaakt bij WIJ. Het team fungeert tevens als telefonische frontoffice voor de Voedselbank en voor het CJG.

Kwetsbare Bredanaars

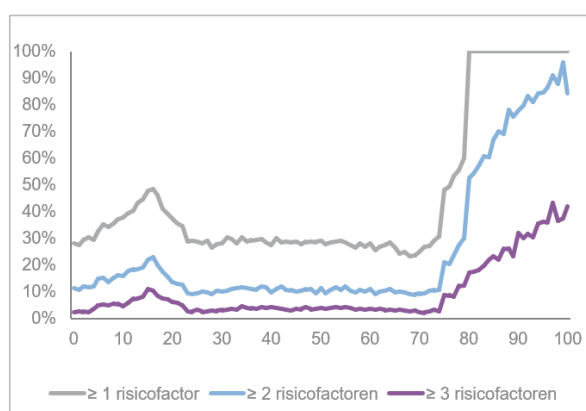
Hoe de stad ervoor staat brengen we regelmatig in beeld met de meting Kwetsbare Bredanaars. Kwetsbaarheid heeft met tal van factoren te maken, zoals hierboven genoemd, maar per saldo komt het erop neer dat bij deze mensen de draaglast groter is dan de draagkracht. Waarbij draagkracht niet alleen slaat op de persoon zelf - of deze bijvoorbeeld life events kan hanteren - maar ook op diens sociaal netwerk. Of men, voor de zaken die men zelf niet kan, kan terugvallen op hulp van familie, burens of vrienden.

De meting is in 2001 ontwikkeld door WIJ en gemeente Breda en in 2011 uitgebreid naar IMW en MEE. Tevens is toen de meting gevalideerd¹ door Nicis Institute dat later deel werd van Platform31. Aan de hand van risicofactoren laat de meting (niet herleidbaar tot personen) zien voor hoeveel Bredanaars nul, één, twee, drie of meer risicofactoren van toepassing zijn, en in welke mate deze personen zijn vertegenwoordigd in de klantenbestanden van genoemde organisaties. De meting laat daarmee zien in welke mate de mensen worden bereikt die ondersteuning nodig hebben.

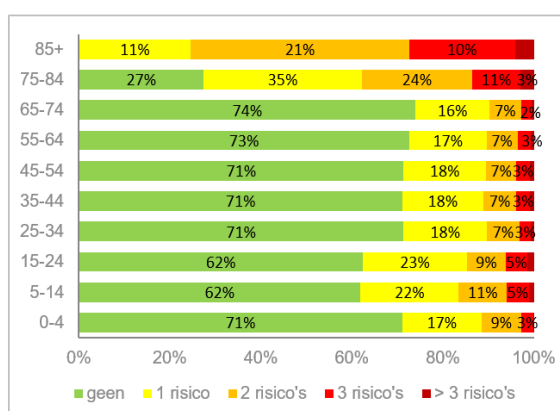
Doelgroep

De kans op verminderde zelfredzaamheid neemt toe, is onze aanname, als er een stapeling van risico's plaatsvindt. Wij concentreren ons op de kwetsbaarste mensen. Als vuistregel hanteren we dat mensen kwetsbaar of verminderd zelfredzaam zijn als drie of meer risicofactoren van toepassing zijn. Hun aantal bedraagt op dit moment 6,1 procent van de bevolking wat neer komt op ruim 11-duizend personen. Bij de 75-plussers is dit percentage ruim 18% van de 75-plussers wat neerkomt op circa 2.500 personen ofwel een kwart van alle kwetsbare inwoners². Ongeveer de helft van de mensen met drie of meer risicofactoren woont in Noordoost, Zuidwest, Muizenberg, Kesteren en Fellenoord. Hier woont een kwart van alle Bredanaars.

Mate van kwetsbaarheid naar leeftijd



Cumulatie van risico's naar leeftijd



¹ Risicofactoren kwetsbare burgers, Nicis Institute, 2011. Zie bit.ly/NicisBreda.

² Bron: CBS Opendata Statline 2021.

Genoemde aantallen zijn aan de zuinige kant omdat mensen voor wie minder risicofactoren van toepassing zijn ook kwetsbaar kunnen zijn. Bovendien is het hebben van een beperking niet meegeteld als indicator (omdat er op persoonsniveau geen data over zijn). Ter vergelijking, het aantal mensen dat zelfstandig woont en laaggeletterd (24.000), hoogbejaard (9.000) of fysiek of verstandelijk beperkt is (15.000) komt bijna vijf keer hoger uit.

Ambulantisering en extramuralisering hebben tot gevolg dat meer mensen met psychiatrische problematiek of ouderdomskwalen in de gewone maatschappij komen of blijven wonen waardoor het aantal kwetsbare personen toeneemt. Steeds meer zullen deze mensen op zichzelf wonen, vaak alleen. Ze zullen stand moeten houden in een wereld die voor hen alsmaar ingewikkelder wordt en hun regievaardigheid danig op de proef stelt. Hun vraag naar ondersteuning aan huis groeit snel, zowel in volume als in complexiteit. Het aanbod aan betaalde hulp en zorg aan huis groeit niet (even snel) mee of krimpt.

De dienstverlening van veel bedrijven en instellingen is slecht afgestemd op deze mensen en veroorzaakt onnodig extra last. Denk aan een zwakbegaafde die een strafkorting op een uitkering krijgt zonder te begrijpen waarom. Een 78-jarige zonder internet en dus zonder Digid die daarom geen parkeervergunning krijgt. Of een laaggeletterde die zich een boekenabonnement laat aansmeren maar de rekeningen niet begrijpt en betaalt en zo een forse schuld opbouwt, alleen al aan administratieve boetes. De voorbeelden laten ook zien dat oplossingen, hoe complex een situatie ook is, soms verrassend eenvoudig kunnen zijn. Maar niet voor de mensen die het betreft. Zij maken dagelijks zaken mee die voor doorsnee mensen eenvoudig zijn maar voor hen onneembare hindernissen.

Bereik

Een deel van de zeker 30-duizend mensen bij wie de draaglast groter is dan de draagkracht zal zich prima redden, met toch nog een klein netwerk bijvoorbeeld. De cijfers betreffen vooral mensen voor wie dit niet van toepassing is. De organisaties die direct of indirect bijdragen aan de klantreis maatschappelijke ondersteuning bereiken er hiervan 10- tot 15-duizend personen, zonder overlap. Vanwege de Beweging naar de Voorkant en de klantreis zal dit bereik de komende jaren toenemen.

Met bereik bedoelen we niet dat we zelf alle ondersteuning bieden. Wel dat we de mensen helpen om zoveel mogelijk die ondersteuning zelf georganiseerd te krijgen. In de eigen omgeving, van vrijwilligers en waar nodig van professionals. Samen gaat het om duizenden Bredanaars die er met elkaar voor zorgen dat iedere hulp- of zorgvrager eigen oplossingen vindt en zoveel mogelijk door kan op de manier die hij of zij wenst (zonder last of ongemak te veroorzaken voor anderen).

Tegelijk laten de cijfers zien dat de doelgroep lang niet voluit wordt bereikt. Een deel zal zichzelf redden, een deel zal gebruik maken van andere voorzieningen zoals huisarts, buurthuis of maatwerkgzorg, en een deel zal geen behoefte hebben aan hulp of zorg of die stap niet zetten. Bereik is ook geen doel, vindbaarheid wel. Hieraan wordt continu gewerkt,

via eigen communicatiemiddelen en via intermediairs. Hoe beter dit lukt, hoe meer onze belofte – gegarandeerde hulp en zorg als dat nodig is – onder druk komt te staan. Het is aan ons – inwoners, vrijwilligers, professionals, gemeente – om ondanks die druk samen onze belofte waar te maken.

5. Hulpbronnen

Hulpbronnen waarop de klanten een beroep doen zijn er in drie smaken: (1) informele hulpbronnen, (2) algemene voorzieningen zoals huisarts, fysiotherapeut, mentale gezondheidscentra, wijkcentra, inlooppunten en vele andere, en (3) maatwerkvoorzieningen in de sfeer van Wmo, Wlz en dergelijke.

Informele hulpbronnen zijn vooral (1) de talenten van de klant zelf, (2) het sociaal netwerk van de klant, (3) vrijwilligersdiensten die bij de klant aan huis komen, (4) door vrijwilligers georganiseerde activiteiten, en (5) vrijwilligerswerk (bijvoorbeeld als alternatief voor dagbesteding). De vrijwilligersdiensten aan huis betreffen vooral praktische klussen aan huis, thuisadministratie en vervoer. Hierbij is er veel samenwerking met vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas, Vincentius, Voedselbank en vele andere. Daarnaast helpen professionals in de wijk de mensen om ook andere hulpbronnen op het spoor te komen zoals familieleden, burens of ervaringsdeskundigen. Hoe meer mensen de ondersteuning in de eigen omgeving kunnen realiseren, hoe beter het is. Ondersteuning door vrijwilligers is een vangnet voor mensen die deze ondersteuning in de eigen omgeving niet geregeld krijgen.

Informeel wil niet zeggen dat er geen professionele ondersteuning nodig is. Een buurtplein bijvoorbeeld dat bestaat uit acht tot twaalf personen met vaak een historie van verslaving, problematisch gedrag, dakloosheid zal het zonder een professioneel kader, zeker in de aanvangsfase, niet redden. Ook maatwerkvoorzieningen blijven nodig maar daar vindt een verschuiving plaats naar mensen met de zwaarste problematiek.

Vragen die ingewikkelder zijn of kunnen leiden naar een Wmo-aanvraag worden doorgeleid naar sociaal en maatschappelijk werkers in de wijk. Ze helpen de klant zelf zijn vraag te onderzoeken, zijn situatie op de verschillende levensdomeinen in beeld te brengen en de eigen talenten te verkennen. En vervolgens bij het zoeken van geschikte oplossingen, zonder dit van de klant over te nemen. Als andere hulpbronnen nodig zijn schakelt de klant deze zelf in, eventueel met ondersteuning, en deelt de klant zelf de informatie die hiervoor nodig is.

Als maatwerkvoorzieningen nodig blijken gaan de vragen door naar de afdeling Wmo. Klant, mensen in zijn netwerk, professional en klantmanager trekken samen op en zorgen voor een goede afstemming met de maatwerkvoorziening en andere hulpbronnen zoals wijkverpleegkundigen, vrijwilligers, budgetcoaches, woonconsulenten, wie maar nodig is. De klant blijft zelf de eigenaar van wat er gebeurt. De sociaal of maatschappelijk werker ondersteunt hierbij als de klant daar om vraagt.

Het beoogde eindresultaat is een situatie waarin een klant tijdens zijn reis de eigen vraag en de eigen talenten goed in beeld heeft gekregen en waar nodig hulpbronnen heeft gevonden waarmee hij of zij zelfstandig verder kan.

Onafhankelijk

De klant wordt bij het aanmeldpunt gewezen op de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hij of zij beslist zelf om hier wel of niet gebruik van te maken en van wie. Van professionals die als cliëntondersteuner opereren wordt verwacht dat ze de belofte en uitgangspunten in hoofdstuk 2 onderschrijven en in die lijn handelen.

6. Sociale basis – De kracht van nabijheid

De klantreis of de beweging naar de voorkant kan smal en breed worden opgevat. 'Smal' wil zeggen dat mensen alleen deze reis wordt aangeboden en er geen andere mogelijkheden zijn. De meeste mensen echter volgen hun eigen pad en kloppen op verschillende manieren aan de deur, om te beginnen bij elkaar of bij iemand die ze kennen. Of via een huisarts, woonconsulent, vrijwilliger, buurman of andere mensen die de weg weten. Of via activiteiten waaraan mensen deelnemen of die ze zelf samen met anderen organiseren. Dat zien we als de klantreis in bredere zin: alle wegen en olifantenpaadjes die leiden naar een oplossing waarmee iemand met een vraag, nood of wens verder kan.

Deze klantreis in bredere zin zien we als het maatschappelijk weefsel of de sociale basis die nodig is om te garanderen dat iedereen in Breda altijd kan rekenen op hulp en zorg als dat nodig is. Speciaal letten we hierbij op de verbinding met mensen die in het jargon zorgmijders worden genoemd. Mensen in wiens ogen de gangbare hulp en zorg hen niets te bieden heeft waar zij zich goed bij voelen (anders kwamen ze wel).

Met de klantreis en het eigenaarschap bij de klant is deze sociale basis veel meer aangesproken dan tot dusver en zal de samenwerking tussen mensen onderling, met hun sociaal netwerk en professionals toenemen. Hetzelfde geldt voor de inbreng van vrijwilligers, de samenhang met het medisch domein, en het samen optrekken van voorliggend veld en maatwerkaanbieders (zie verderop).

In cijfers: de Beweging naar de Voorkant liet zien dat men gemiddeld een beroep deed op 3 tot 4 hulpbronnen, formele en informele. Op de meer dan 4-duizend mensen die zich elk jaar melden met een hulp- of zorgvraag gaat het om netwerken en netwerkjes met in totaal 10- tot 15-duizend mensen. Die allen bijdragen aan de sociale basis die we voor ogen hebben met het waardenetwerk Zelfredzaamheid en Samenredzaamheid en uitdrukken in de merknaam Zorg voor elkaar Breda.

Dit zorgen voor elkaar resulteert niet alleen in geschikte oplossingen voor en van de mensen zelf maar ook in een financiële bijvangst in de vorm van besparing op kosten voor geïndiceerde zorg. Over 2022 werd een bijvangst gerealiseerd van 4 miljoen euro op Wmo-voorzieningen en 3-miljoen euro op Wlz-voorzieningen.

Ontwikkellijn

Voorgaande wil niet zeggen dat we achterover kunnen leunen. Zoals in hoofdstuk 4 betoogd neemt de vraag naar hulp en zorg toe, zowel in omvang als in complexiteit. Dit onderstreept het belang van een stevige sociale basis die is gestoeld op vergaande samenwerking tussen gewone Bredanaars onderling en tussen die Bredanaars, vrijwilligers en professionals zoals genoemd in hoofdstuk 1 genoemd.

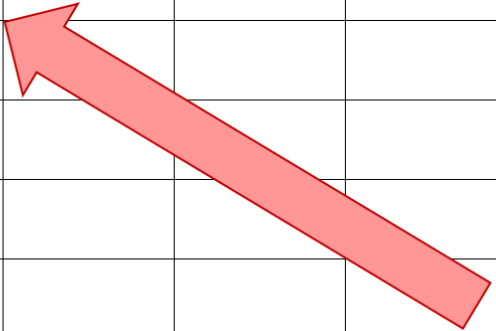
Wat we hebben als het klaar is:

- ◆ Buurten en wijken waar de bewoners elkaar kennen en zich met elkaar en de buurt verbonden voelen.
- ◆ Buurten en wijken waar mensen elkaar accepteren en iedereen naar vermogen kan meedoen.
- ◆ Buurten en wijken waar mensen naar elkaar omzien en elkaar ondersteunen.
- ◆ Buurten en wijken die door gemeenschappen te zijn huisvesting bieden aan relatief meer mensen met een ondersteuningsvraag.

Vroegsignalering

De reden dat er meer oplossingen voorliggend worden gevonden is dat problemen eerder in beeld komen en vaker kunnen worden opgelost voordat ze groot (en duur) worden. Dit is in essentie de Beweging naar de Voorkant zoals de afbeelding hieronder laat zien. Vragen worden vroeger zichtbaar waardoor ze eerder in de keten en tegen lagere kosten worden opgelost, met de klant als eigenaar van vraag, proces en resultaat.

Van zwaar naar licht	Zelf doen	Omgeving en netwerk	Collectief	Instelling of overheid
Preventie				
Signalering				
Vraagverheldering en afstemming				
Lichte hulp				
Zware hulp				



Beweging naar de voorkant

Bovendien blijken mensen die eerder steun hebben gevonden in hun eigen netwerk ook bij nieuwe vragen eerder dat eigen netwerk aan te spreken en minder een beroep te doen op hulp van instanties. Hulp van nabij ervaren ze als beter en prettiger. De oplossingen die ze zelf vinden blijken bovendien duurzaam. In 80 procent van de gevallen zijn ze na een jaar nog steeds van toepassing, in 70 procent ook nog na twee jaar.

De nabijheid wordt extra geborgd door geregeld contact met mensen zoals zij zelf, met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers en met professionals in de leefwereld (presentie). De vernetwerking die ervoor nodig is, is te vergelijken met een sneeuwbal die steeds groter wordt. De sneeuwbal is niet maakbaar en ook geen doel maar een gewenste uitkomst die er komt als de mensen die elkaar opzoeken hier voordeel van ondervinden. Met de verdere borging van de klantreis verwachten we hier komende jaren verder in te komen.

Dit wil niet zeggen dat we alles wat er gebeurt in de hand hebben. Het gewone leven stelt veel klanten voor uitdagingen wat betekent dat klanten ook (in onze ogen) terug kunnen vallen. Vroegsignalering zal daarom waar nodig ook terugvalpreventie moeten inhouden.

Vindbaarheid

De reis van de klant begint niet bij het aanmeldpunt of een wijkspreekuur maar al veel eerder, zodra zich een vraag, zorg, kwaal, probleem aandient. Van belang zijn dan de naamsbekendheid en vindbaarheid. Hoe gemakkelijker Zorg voor elkaar Breda te vinden is, hoe minder de mensen hoeven te zoeken, hoe eerder ze de ondersteuning en de oplossing vinden waar ze zich goed bij voelen.

Ongeveer de helft van de Bredanaars heeft van Zorg voor elkaar Breda gehoord en de meesten hebben een idee van wat het is. Of dit veel meer kan worden is ongewis omdat de meeste mensen in hun leven weinig te maken hebben met hulp en zorg. Informatie hierover gaat aan hen voorbij omdat ze met andere zaken bezig zijn die veel meer hun aandacht trekken. Dat verandert als ze zelf met hulp en zorg te maken krijgen. Zaak is dus dat Zorg voor elkaar Breda op dat moment snel vindbaar is, primair via dat ene telefoonnummer en via een heldere website.

Daarnaast vergroten we de bekendheid bij tussenpersonen die mensen doorverwijzen zoals huisartsen, woonconsulenten, wijkverpleegkundigen en andere disciplines. Hoe beter zij weten wat Zorg voor elkaar Breda voor hun klanten kan betekenen, hoe eerder ze mensen zullen doorgeleiden.

Een goed fundament hiervoor vormen de contacten die er nu al veel zijn tussen deze professionals en die van de organisaties in het waardenetwerk Zelfredzaamheid en Samenredzaamheid. We brengen in beeld wat we verder kunnen doen om deze doorgeleiding te verbeteren. Dit heeft niet alleen met communicatie te maken maar ook met de vindbaarheid van elke professional afzonderlijk. Hoe beter diens werk aansluit op wat inwoners maar vooral tussenpersonen zoeken, hoe vindbaarder deze professional en daarmee Zorg voor elkaar Breda is.

7. Inclusie

In de komende 15 jaar zal Breda met 30.000 inwoners gaan groeien. Dit komt met name door migratie. Ook zien we dat (oudere) migranten de weg naar ondersteuning niet altijd weten te vinden. Hetzelfde geldt voor mensen die laaggeletterd zijn of die zich buitengesloten voelen, of voor mensen met onbegrepen gedrag. We zorgen ervoor dat alle hulp en zorg ook voor deze mensen toegankelijk is en open staat, conform onze belofte. Ook verkennen wij hoe we taalondersteuning een plek kunnen geven om alle kwetsbare inwoners te kunnen ondersteunen. Dit is een gezamenlijk vraagstuk wat we willen oppakken.

Wat hebben we als het klaar is?

- ◆ Ondersteuning en hulp is voor iedereen vindbaar en duidelijk.
- ◆ Iedereen voelt zich welkom om een ondersteuningsvraag te stellen.
- ◆ Taalondersteuning is geborgd in de basisinfrastructuur.

De verwachting is dat met de borging van de nieuwe klantreis deze verbinding en daarmee de naamsbekendheid bij deze tussenpersonen zal groeien.

Toegankelijkheid

Naast deze toegankelijkheid van hulp en zorg blijft toegankelijkheid in het algemeen een punt van aandacht. Ondanks een rijk verleden aan campagnes, acties, schouwen enzovoorts blijft Breda een stad vol met obstakels voor mensen met beperkingen. Vanuit het waardennetwerk zullen we blijven pleiten voor een voor iedereen toegankelijk Breda. Dit doen we met de volgende activiteiten:

- ◆ Bevorderen inclusief denken - Het creëren van bewustzijn over het leven met een beperking bij de Bredase inwoners, op scholen, bij bedrijven, de gemeente en de politiek.
- ◆ Toegankelijkheid - In het platform Breda voor Iedereen werken wij samen met ondernemers, Breda Marketing, onderwijs en de gemeente samen aan een toegankelijke stad. Ervaringsdeskundigen van Breda Gelijk schouwen o.a. openbare gebouwen, evenementen, horeca & retail en de openbare ruimte.
- ◆ Inclusief beleid – “Nothing about us without us” is een gevleugelde uitspraak die past bij het VN verdrag over de rechten van mensen met een beperking. In de afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen voor de inbreng van ervaringsdeskundigen. Dit gaat niet altijd vanzelf. Wij faciliteren ervaringsdeskundigen in het meedenken over beleid.

Eenvoud

Een andere vorm van toegankelijkheid is ingewikkelde zaken eenvoudig maken. Veel mensen hebben moeite met bureaucratische regels, formulieren en officiële brieven vol moeilijke woorden. Denk ook aan alledaagse zaken als online bankieren, een buskaartje kopen of de weg vinden in een voice. Voor meer dan 20- en misschien wel meer dan 30-duizend Bredanaars die niet goed kunnen lezen en schrijven levert dit elke dag problemen op waar ze hulp bij nodig hebben. Via de platforms Breda Eenvoudig en Huh?! Wat bedoelt u? bevorderen we eenvoudig schrijven en communiceren, persoonlijk contact naast digitale dienstverlening, en vereenvoudiging van formulieren en protocollen.

8. Preventie

De beste klantreis is de klantreis die niet nodig is. Dit is het geval als vraag, zorg, kwaal of probleem in een eerder stadium is voorkomen. Wel beschouwd is de klantreis en het sociaal weefsel dat daarmee wordt benut en gevoed een en al preventie. De financiële bijvangst spreekt wat dit betreft voor zich. Hetzelfde geldt voor wat we doen in wijken en buurten.

Daarnaast zijn er activiteiten die specifiek op preventie zijn gericht. Zo participeren verschillende organisaties uit de Bredase waardennetwerken samen met andere organisaties in het Bredaas Leefstijlakkoord. In lijn met dit akkoord dragen we bij aan de bevordering van een gezonde leefstijl en richten we ons op groepen mensen in alle levensfasen met een verhoogd risico op gezondheidsproblemen. Vroegsignalering op bovenstaande vanuit de sociale basis is van groot belang, evenals activiteiten – liefst van de mensen die het betreft - die helpen om uit eigen beweging tot een gezonde leefstijl te komen. Samen met alle organisaties die hieraan bij willen dragen werken we dit uit in een integrale aanpak voor de stad Breda (IZA/GALA).

Wat betreft ouderen is er al veel ervaring op dit gebied met de campagne Wonen met Gemak waarin organisaties uit het voorliggend veld, zorginstellingen, huisartsen, GGD, bewonersorganisaties, wijkinitiatieven, vrijwilligersorganisaties en gemeente Breda samen optrekken. Vanaf 2024 gebeurt dit onder een nieuwe naam: Later is nu.

Doel van de campagne is jonge ouderen stimuleren en helpen zich voor te bereiden op de vierde levensfase wanneer ze te maken krijgen met toenemende gezondheidsproblemen. Via bijeenkomsten, groepsgesprekken, een Inspiratiebus en andere communicatiemiddelen verdiepen ze zich in onder meer levensloopbestendig wonen, veiligheid, omgaan met eenzaamheid, valpreventie, beweging, digitalisering, dementie, slim wonen, en gezonde voeding en bewegen. Eind 2024 zullen 900 65-plussers in de wijken Haagse beemden Zuidoost, Bavel en Nieuw Wolfslaar, en Heuvel, Princenhage en aangrenzend buitengebied. hebben deelgenomen aan verschillende praat-, kijk-, en doe-bijeenkomsten en/of aan huis zijn voorgelicht.

Een belangrijke bijvangst van dit netwerk is dat de organisaties in de samenwerking hun kennis over preventie en gedragsverandering al werkende verdiepen. Lag bijvoorbeeld voorheen een sterke nadruk op voorlichting en bewustwording, nu verschuift het accent naar zelf ontdekken, dialoog, en samen verkennen van de mogelijkheden omdat dit effectiever is als het aankomt op daadwerkelijke gedragsverandering. Elke vijf jaar doorloopt de campagne alle Bredase wijken om daarna weer een nieuwe cyclus in te gaan met een nieuwe lichter jongere generatie.

9. Nabije toekomst - Acute nood zonder afdoende hulpbronnen

Grote zorgen hebben we over drie actuele ontwikkelingen met onvoorspelbare uitkomst.

1. **Armoede** – Het aantal mensen in armoede stijgt in 2024 tot meer dan een miljoen. De overheidsmaatregelen voor 2023 om de effecten van energiecrisis en inflatie te beteugelen hebben wel gewerkt maar deze maatregelen lopen af. Om een dreigend afglijden naar diepe armoede te voorkomen, niet alleen van de allerarmsten maar ook van middengroepen, is in de miljoenennota voor 2024 opnieuw een noodmaatregel getroffen, deze keer voor verhoging van huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Hiermee gaat twee miljard euro gemoeid. De door de Tweede Kamer ingestelde Commissie Sociaal Minimum adviseerde³ van de zomer veel verdergaande maatregelen: structurele verhoging van minimum loon, bijstand en kinderbijslag. Zolang dat niet gebeurt zal het inkomenstekort blijven groeien en zich vertalen, stelt de commissie, in permanente stress die doorwerkt "in gezondheidsproblemen, in relatieproblemen, in minder goed kunnen leren en minder goed functioneren".

We voorzien een flinke toename van mensen die hun financiële verplichtingen niet nakomen, geld tekort komen om te voorzien in elementaire levensbehoeften van henzelf, kinderen en anderen voor wie ze zorgen, grote schulden gaan opbouwen en daarmee risico lopen huis en haard te verliezen. Dit zal zich vertalen in een toename van de vraag naar ondersteuning, primair om wel in de elementaire levensbehoeften te voorzien, daarna om uit de schulden te komen en te blijven. Andere gevolgen in termen van veiligheid, opvoedingsproblematiek, zorgvraag, criminaliteit e.d. laten zich raden maar zijn nu niet te overzien.

Wat ons te doen staat is deze mensen zo goed mogelijk te ondersteunen bij deze vragen, de weg wijzen naar voorzieningen zoals armoedefondsen als die al niet bekend zijn, en ontwikkelen en stimuleren van onderlinge hulp (ook financieel) en van burger- en vrijwilligersinitiatieven die de financiële nood verlichten en de scherpe gevolgen van armoede wegnemen.

³ Rapport 'Een zeker bestaan', 2023.

2. **Zorgnood** – Niet in de toekomst maar nu al volop zichtbaar is de toenemende zorgnood. Honderden voornamelijk oudere Bredanaars in kwetsbare situaties krijgen niet de zorg die nodig is of krijgen die te laat omdat het ontbreekt aan mensen die de zorg kunnen leveren vanwege personeelsgebrek. In het bijzonder gaat het om wijkverpleegkundigen en huishoudelijk verzorgenden. De gevolgen zijn vaak schrijnend. Mensen die wonen in vervuilde woningen omdat ze te zwak zijn om zelf te poetsen en er niemand voor ze is. Mensen die geen of verkeerde medicatie nemen omdat er geen zuster is die dat bewaakt. Mensen die terminaal zijn en van het ziekenhuis naar huis worden gestuurd zonder dat daar zorg beschikbaar is.

Dit zijn voorbeelden van situaties die sociaal en maatschappelijk werkers aantreffen maar dan nog lukt het niet om passende zorg in te regelen omdat er domweg geen mensen zijn. Waar dat kan wordt een beroep gedaan op kinderen, burens, vrienden en vrijwilligers om er het beste van te maken, bij uitstek sociale basis. Ook hieraan zitten grenzen maar de toekomst biedt weinig hoop. Met de vergrijzing neemt de vraag naar zorg toe terwijl de zorg niet meegroeit, staat in het integraal zorg-akkoord. Met het tekort aan zorg neemt de druk op het voorliggend veld toe.

Mogelijkheden voor ons om dit te veranderen zijn er weinig. Wat we zouden moeten doen – goed samenwerken bij de mensen thuis, mensen helpen om zoveel mogelijk zelf te doen, een beroep op wat mensen zelf kunnen en op hun sociaal netwerk waar dat maar kan, regelen van een grote variëteit aan informele hulpbronnen, jonge senioren voorbereiden op de oude dag (vanaf 80, zie verderop) – gebeurt al volop.

Maatschappelijk werkers en wijkverpleegkundigen zoeken nu samen naar manieren om te waarborgen dat de kwetsbaarste mensen het eerst aan de beurt zijn. De gemeente doet hetzelfde met de criteria voor huishoudelijke verzorging, mede omdat ook hiervoor onvoldoende personeel beschikbaar is.

Het gevolg van deze ontwikkeling is nu al dat alle aandacht gaat naar primaire noden. Andere behoeften, al zijn ook die essentieel voor wat we onder kwaliteit van leven verstaan, worden steeds minder opgepakt.

3. **Woningnood** – De woningmarkt staat onder druk. Er zijn meer woningzoekenden met een (acute) huisvestingsvraag dan dat er woningen beschikbaar zijn. Daarnaast zien we een tekort aan passende woonplekken. Denk aan geclusterde woonplekken voor senioren die in aanmerking moeten komen voor (zware) zorg en woonplekken voor mensen die verstandelijk beperkt en/of psychisch kwetsbaar zijn.

We zien meerwaarde in het ontwikkelen van gemengde woonvormen waar – binnen een georganiseerd verband - verschillende groepen mensen doelbewust samen wonen, goede buur van elkaar proberen te zijn, contact onderhouden en soms ook gezamenlijk activiteiten ondernemen. Het gaat om mensen die enerzijds ondersteuning of begeleiding nodig hebben, anderzijds mensen die als 'reguliere' huurders

(of kopers) zich willen inzetten voor een goed woonklimaat en de andere huurders indien nodig een steuntje in de rug kunnen geven. Op dit moment zijn er te weinig van zulke gemengde woonvormen.

10. Aandachtspunten

De uitwerking en uitvoering van dit plan worden in dit waardenetwerk in gezamenlijkheid en al werkend opgepakt. De belangrijkste aandachtspunten, naast de eerder genoemde, volgen hieronder.

1. **Vakmanschap** – Een belangrijke succesfactor in de klantreis is eigenaarschap over vraag, proces en resultaat bij de klant. In die lijn hebben we in de klantreis (agogisch) vakmanschap samengevat in één zin: de vaardigheid om het eigenaarschap over vraag, proces en resultaat bij de klant te laten, ook of juist als deze kwetsbaar, niet aibaar of onmaatschappelijk is.

Deze zin dekt niet de hele lading maar wel de essentie. We willen de mensen zo ondersteunen dat ze hun eigen keuzes maken en daar zoveel mogelijk, naar vermogen, zelf werk van maken, waar nodig met ondersteuning van mensen uit hun omgeving, vrijwilligers en professionals. Het beste helpen we hen, leerde de Beweging naar de Voorkant, met aandacht en respect, niet gespeeld maar echt. Door niet met oplossingen te komen maar ze te helpen hun eigen oplossingen te vinden.

Het is het verschil tussen een maatje bestellen en zelf een maatje zoeken. Allebei zijn het goede oplossingen maar persoonlijker en duurzamer zijn oplossingen die de mensen zelf vinden. Bovendien dragen die bij aan hun zelf oplossende vermogen wat de vraag naar toekomstige hulp- en zorgvragen vermindert.

Dit is niet altijd gemakkelijk omdat we meestal de mensen treffen op momenten dat ze kwetsbaar zijn en juist stuurkracht tekort komen. Dus helpen we ze met dat zoeken, kijken we samen wat ze fijn vinden en wat ze zelf voor elkaar krijgen. En nemen we ze waar nodig bij de hand, voorzichtig en toegewijd, want het blijft de klant die de richting aangeeft.

De Beweging naar de Voorkant heeft geleerd dat dit ook de beste weg blijkt in de ondersteuning van de aller kwetsbaarste mensen bij wie vaak van alles tegelijk aan de hand is. Juist in deze situaties is de impuls van professionals om te interveniëren, altijd goed bedoeld vanuit betrokkenheid en verantwoordelijkheidsbesef, het grootst. En juist hier werkt dit gauw averechts als dit gaat wringen met de autonomie die voor veel mensen voor alles gaat. Nabij, present en in hun tempo, is ook hier het devies, en – als zij dat zelf willen – samen komen tot proposities waar zij wel heil in zien, zonder druk. Vaak zijn dit situaties waar de ondersteuning nooit helemaal ophoudt maar altijd sprake blijft van een waakvlamfunctie, wuifcontact e.d. Zorgen dat mensen weten dat ze gezien zijn. En ze handelingsperspectief aanreiken indien en zodra ze daar zelf klaar voor zijn. En zo voorkomen

dat situaties escaleren en meer dan nodig een beroep wordt gedaan op maatwerkwzorg.

Met de klantreis zullen er steeds meer mensen met complexe problematiek aankloppen of binnen komen via intermediairs. Het zijn de mensen die tot voor kort als vanzelf in maatwerkvoorzieningen terecht kwamen, meestal zonder dat dit leidde tot duurzame oplossingen. Denk aan mensen die doorlopend overlast veroorzaken, mensen die zijn 'uitbehandeld' in de psychiatrie, voormalig daklozen of mensen met dementie (lang voordat ze echt opgenomen hoeven worden).

Hetzelfde zien we bij hulpbronnen zoals activiteiten in wijkcentra waar het veranderend klantenbestand steeds meer gaat lijken op dat van de klassieke dagbesteding. De activiteiten niet omdat anders dan in de klassieke dagbesteding ook hier de klant eigenaar blijft van wat er gebeurt en daarin samenwerkt met andere klanten, vrijwilligers en wijkbewoners die mee helpen. Zo goed dat in veel gevallen individuele begeleiding vanuit een maatwerkvoorziening minder of helemaal niet meer nodig is.

Het expliciete beroep op eigenaarschap en stuurkracht sluit aan bij de uitgangspunten van reablement en positieve gezondheid. Hieronder verstaan we het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en naar vermogen eigen regie te voeren.

2. **Lerende netwerken** – Regie bij de klant staat of valt met goede samenwerkingsrelaties tussen sociaal en maatschappelijk werkers, klantmanagers, praktijkondersteuners, huisartsen, wijkverpleegkundigen, woonconsulenten, casemanagers dementie, maatwerkprofessionals, noem maar op. Hoe meer bronnen in beeld zijn en hoe beter de onderlinge samenwerking, bij elke klant opnieuw, hoe meer variëteit aan potentiële oplossingen de klant bij de hand heeft, buiten wat hij of zij zelf en samen met het eigen netwerk voor elkaar krijgt.

De praktijk leert dat er volop samenwerking is, zeker tussen mensen die elkaar goed liggen. Maar niet iedereen gaat dit goed af. Samenwerken heeft alles te maken met waarde. Mensen die in een gegeven situatie met elkaar te maken krijgen en waarde van elkaar ondervinden zullen elkaar in een volgende situatie opnieuw opzoeken. De kunst is professionals en vrijwilligers die hier moeite mee hebben te helpen om te ontdekken op welke manier ze van waarde kunnen zijn voor de mensen met wie ze te maken krijgen. Dat begint ermee dat ze van elkaars bestaan weten en een idee hebben van wat ze doen.

Feit blijft dat samenwerken een kwestie is van talent, karakter en eigenaarschap. Professionals, of dat nou agogen, klantmanagers of huisartsen zijn, die weinig delen of moeite hebben met wisselende contexten (elke klant heeft zijn eigen netwerk), zullen minder verbindingen aangaan. We hopen op een sneeuwbaaleffect waarin ook

deze professionals op wat langere termijn toch gaan meebewegen. Vooral de organisaties waar deze mensen werken kunnen hier een rol in nemen, al kan niemand deze mensen dwingen. Het zal uit hen zelf moeten komen.

Daarnaast zullen er professionals zijn die weinig behoefte hebben aan leergangen over samenwerken omdat ze al jaren niets anders doen. Samen, met de klant voorop, zit ingebakken in hun werkwijze. Deze professionals, *best persons*, zoeken elkaar gemakkelijk op en vinden elkaar regelmatig, met de klant erbij, in netwerkberaden, multidisciplinaire overleggen en andere vormen van action learning. Leren en vergaderen doen ze niet over maar onder het werk, en de klant werkt, leert en praat mee.

3. **Sociaal en medisch domein** - Bekend is het gegeven dat goede samenwerking tussen medisch en sociaal domein, met de klant aan het roer, veel kan opleveren voor zowel klanten als financiers. Een langjarig onderzoek in de Oostelijke Mijnstreek kwam tot in essentie twee succesfactoren: regie bij de klant (patiënt) en goede afstemming tussen huisartsen en sociaal domein, ggz, corporaties en andere relevante partijen. Van de huisarts (en de anderen net zo) vereist dit ander gedrag, naar elkaar en vooral naar de klant. Minder paternalistisch de klant vertellen wat goed voor hem is, minder medicaliseren, de hele mens zien in plaats van alleen de kwaal, de klant verstaan, en een open oor voor de mogelijkheden die de klant zelf ziet. Hetzelfde geldt voor gedrag naar samenwerkingspartners, en natuurlijk vice versa. Van langs elkaar heen werken naar samen goed afstemmen wat ieder doet, met de klant aan tafel (en in chats, apps en andere kanalen die worden benut).

Vanuit het waardenetwerk Zelfredzaam en Samenredzaam willen we in Breda net elke huisarts, praktijkondersteuner of wijkverpleegkundige zo samenwerken en bij veel huisartsenpraktijken gebeurt dit inmiddels volop. De vertegenwoordiging in het waardenetwerk van ook maatwerkinstellingen, GGZ, maatschappelijke opvang en corporaties opent mogelijkheden naar verbreding van de samenwerking zoals die in de Oostelijke Mijnstreek tot stand is gekomen.

Stedelijk monitoren het waardenetwerk, huisartsenorganisaties en organisaties voor wijkverpleging de voortgang en agenderen ze thema's ter verbetering. Denk bijvoorbeeld aan voorkomen van een medische benadering waar die niet nodig is of het vinden van geschikte oplossingen voor de onderbezetting in de wijkverpleging.

4. **Samenwerking tussen voorliggend veld (inclusief vangnetfuncties) en maatwerk** - Bij aanvragen voor maatwerkvoorzieningen was het niet gebruikelijk dat er aan organisaties in het voorliggend veld werd gedacht als iemand een Wmo-aanvraag indiende. De expertise werd niet benut en oplossingen in het voorliggend veld werden niet verkend.

Situaties waarin het voorliggend veld wel een rol speelde waren zaken van mensen die al klant waren van organisaties in het voorliggend veld of met steun van een professional uit het voorliggend veld een aanvraag indienden. Zodra die aanvraag was gehonoreerd nam de maatwerkaanbieder het werk meestal over en trok de voorliggende professional zich terug. Kortweg, de ondersteuning werd verdeeld, niet gedeeld.

De Beweging naar de Voorkant heeft laten zien wat de winst is als klantmanager, sociaal of maatschappelijk werker en maatwerkprofessionals wel samen optrekken, ook nadat maatwerk is ingezet. Het voornemen is dit als preferente werkwijze te borgen zodat in alle situaties waarin maatwerk wordt ingezet dit gebeurt op basis van onderlinge afstemming, met voorop de klant die het laatste woord heeft.

Samen optrekken van voorliggend veld, Wmo en maatwerkvoorzieningen impliceert een doorontwikkeling waarin de maatwerkvoorzieningen, als hulpbronnen, deel gaan uit maken van de klantreis, met de visie en werkwijzen uit de Beweging naar de Voorkant als vertrekpunt.

De ervaring in de klantreis leert dat dit niet vanzelf gaat. Soms lijkt het of voorliggend veld en maatwerkinstellingen gescheiden werelden zijn. Deels komt dit door de verschillen in financiering en de daarin besloten verschillen in werk- en sturingsfilosofie. Ook zijn er beelden over elkaars klantbenadering (zorgen voor of zorgen dat). Uit de gesprekken in het waardenetwerk echter blijkt dat in de praktijk van alledag de kloof kleiner is dan gedacht. We erkennen dat inwoners zelf, met elkaar en waar nodig samen met professionals tot oplossingen kunnen komen die zij geschikt vinden. Waar de kloof er nog wel is willen we deze definitief opheffen door elkaar nog beter te leren kennen en te doorleven welke inzet wanneer nodig is.

We realiseren ons dat dit vraagt om verandering van gangbare werkwijzen, bij elke klant opnieuw, met de klant aan het stuur en dus bij elke klant anders. Met name dit laatste, het eigenaarschap bij de klant, is voor veel professionals, zowel voorliggend als in maatwerk, wennen. Het zal de nodige oefening en tijd vragen om dit goed te borgen. Een bruikbaar hulpmiddel zijn de aangepaste resultaatbeschrijvingen die vanuit Zorg voor elkaar Breda zijn voorgesteld voor Wmo-maatwerk en de inkoop daarvan⁴.

Wat we hebben als het klaar is:

- ◆ Professionals vinden elkaar snel en werken vanuit de uitgangspunten en belofte in hoofdstuk 2 van dit uitvoeringsplan. Ze zijn in staat zorg soepel af en op te schalen als dit kan en nodig is, met het eigenaarschap bij de klant.

⁴ Zie resultaat.zorgvoorelkaarbreda.net.

- ◆ Een klantreis die begint bij de inwoner en soms ook bij de buurman, het onderwijs of iemand anders als zij zorgen hebben over deze inwoner. In het waardenetwerk is afgesproken dat outreachend werken deel is van de inzet van elke professional in het voorliggend veld gevraagd kan worden.
- ◆ Organisaties zorgen er zelf voor dat hun medewerkers netwerkvaardig zijn⁵.

11. Ontwikkellijnen

Resumerend hebben we over de vijf ontwikkellijnen in hoofdstuk 2 de volgende afspraken gemaakt:

1. Gedeeld vakmanschap

- ◆ Inwoners ervaren geen verschillen tussen gemeente en organisaties. Zij zien ons als één.
- ◆ We zien elkaar als collega's.
- ◆ Iedereen voegt waarde toe op basis van zijn vaardigheden, expertise en ervaring.
- ◆ Financiering is volgend, we stemmen financieringsbronnen op elkaar af.

2. Dichten van de kloof tussen voorliggend veld en maatwerkwzorg.

- ◆ Professionals vinden elkaar snel en werken vanuit de uitgangspunten en belofte in hoofdstuk 2 van dit uitvoeringsplan. Ze zijn in staat zorg soepel af en op te schalen als dit kan en nodig is, met het eigenaarschap bij de klant.
- ◆ Een klantreis die begint bij de inwoner en soms ook bij de buurman, het onderwijs of iemand anders als zij zorgen hebben over deze inwoner. In het waardenetwerk is afgesproken dat outreachend werken deel is van het basale werk en van elke van elke professional in het voorliggend veld gevraagd kan worden.
- ◆ Organisaties zorgen er zelf voor dat hun medewerkers netwerkvaardig zijn.

3. (Culturele) diversiteit en taalbarrière

- ◆ Ondersteuning en hulp is voor iedereen vindbaar en duidelijk.
- ◆ Iedereen voelt zich welkom om een ondersteuningsvraag te stellen.
- ◆ Taalondersteuning is geborgd in de basisinfrastructuur.

4. Samenwerking medisch en sociaal domein.

- ◆ De klant is eigenaar van zijn vraag, proces, oplossing en resultaat en ondervindt waarde van de onderlinge samenwerking tussen de sociale en medische professionals waarmee hij of zij te maken heeft

⁵ Zie voor een omschrijving bijvoorbeeld bit.ly/NetwerkVaardigheid.

- ◆ Huisartsen, maatschappelijk werkers en andere professionals uit medisch en sociaal domein kennen elkaar en weten elkaar snel te vinden.
- ◆ De professionals uit domeinen stemmen onderling af, op hoofdlijnen en bij elke gedeelde klant, onder het motto sociaal wat sociaal is, medische wat medisch is.

5. Versterken van de sociale basis

- ◆ Buurten en wijken waar de bewoners elkaar kennen en zich met elkaar en de buurt verbonden voelen.
- ◆ Buurten en wijken waar mensen elkaar accepteren en iedereen naar vermogen kan meedoen.
- ◆ Buurten en wijken waar mensen naar elkaar omzien en elkaar ondersteunen.
- ◆ Buurten en wijken die door gemeenschappen te zijn huisvesting bieden aan relatief meer mensen met een ondersteuningsvraag.

12. Beleidskader Breda Samen Doorpakken

In het beleidskader Breda Samen Doorpakken staan de volgende collectieve doelen:

- ◆ Het college stimuleert en neemt algemene maatregelen om mantelzorgers zich ervan bewust te maken dat ze mantelzorger zijn, overbelasting te voorkomen en waardering van mantelzorgers vorm te geven. Mantelzorgers trekken op tijd aan de bel als zij overbelast (dreigen te) raken en het college biedt passende ondersteuning om dit te voorkomen of op te lossen (wettelijke taak).
- ◆ Het versterken van eigenaarschap van inwoners. Wmo-maatwerkvoorzieningen alleen inzetten als dat noodzakelijk is.
- ◆ Het college zorgt in ieder geval dat voor inwoners klantondersteuning beschikbaar is (wettelijke taak).
- ◆ Samenwerking met maatwerkaanbieders om op- of afschalen en samenwerken te stimuleren, ook in de fases van herstel.
- ◆ Herstelondersteuning bij afschalen klanten MO/BW, zoals voorkomen van terugval, ambulantisering, wonen in de wijk.
- ◆ Tegengaan van stigma en bereidheid de ander te ondersteunen en anders zijn te accepteren.
- ◆ Bijdragen aan samenredzaamheid en een leefbare buurt in het kader van leefbaarheid en veiligheid in de wijken (Verbeter Breda).
- ◆ Maatschappelijke acceptatie van onbegrepen gedrag van mensen met (ernstige) mentale problemen.

- ◆ Het voorkomen van terugval of het verkorten van behandeling/begeleiding door de basis op orde te hebben (huis, inkomen, netwerk, zinvol leven)

Naast deze collectieve doelen zijn in het beleidskader Breda Samen Doorpakken de volgende inwoner-/klantdoelen geformuleerd:

- ◆ Structuur aanbrengen in het dagelijks leven, passend bij de belastbaarheid.
 - ◆ Ik kan binnen mijn mogelijkheden een actieve en verantwoordelijke rol nemen.
 - ◆ Ik vraag op tijd om hulp als ik merk dat ik overbelast raak en mijn mantelzorgtaken niet (meer) goed kan uitvoeren.
- ◆ Bevorderen acceptatie van de eigen situatie door betrokkene zelf en omgeving.
 - ◆ Ik krijg ondersteuning bij het leren omgaan met mijn situatie en het maken van gezonde en veilige keuzes. Ik hoor erbij en word geaccepteerd.
- ◆ Versterken weerbaarheid.
 - ◆ Ik voel me lichamelijk en geestelijk goed.
- ◆ Zorgen voor een stabiele situatie:
 - ◆ Wonen (indien nodig met ondersteuning)
 - ◆ Zelfredzaam
 - ◆ Zelforganiserend
- ◆ Versterken sociale netwerk (buurt/ontmoeten/activeren/werk).
 - ◆ Ik voel me gekend, veilig, geaccepteerd.
 - ◆ Ik weet wie ik kan inschakelen wanneer ik me niet goed voel.
- ◆ En voor de omgeving:
 - ◆ Ik weet bij wie ik terecht kan bij zorgen en/of problemen.
 - ◆ Toegang tot hulp en professionele zorg als dat nodig is

Doelen uit een beleidskader realiseren is iets anders dan doelen van inwoners of klanten realiseren. In het eerste geval is de inwoner of klant object van wat wij doen, in het tweede geval subject. Veel van de genoemde doelen, *ook de inwoner- of klantdoelen*, zijn doelen waar inwoners niet gauw voor gaan lopen en wij kunnen dat ook niet regelen of sturen.

Even goed verwachten we dat veel van de gestelde doelen wel gerealiseerd zullen worden maar dan als bijvangst, juist omdat we het eigenaarschap bij de klanten leggen en klanten helpen uit eigen beweging goed te zorgen voor zichzelf en voor elkaar.

De resultaten die wij boeken zijn daarmee primair de resultaten van onze klanten. Hoe beter we zijn in onze eigen professie, hoe meer waarde de mensen zelf realiseren. En hoe meer voordeel dit oplevert voor die klant zelf en voor financiers en andere belanghebben-

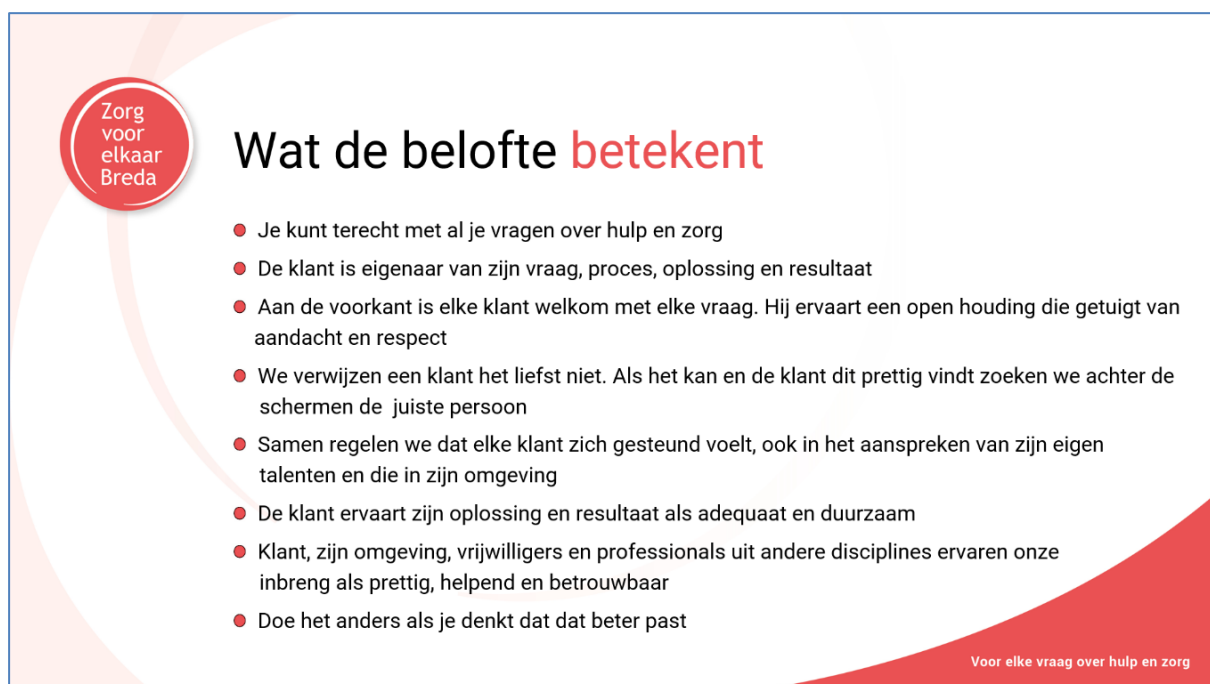
den. Zonder dat wij er, op het oog, veel aan doen. Hoe beter onze bijdrage, hoe onzichtbaarder wij zijn. Omdat het de mensen zelf zijn die het werk doen. In de wetenschap dat dit, als wij er niet waren geweest, niet was gebeurd.

13. Resultaat - Wat we hebben als het klaar is

Het ultieme resultaat is een stad waarin de mensen goed zorgen voor zichzelf en voor elkaar. De ambitie blijft dezelfde maar toenemende armoede, zorgnood en woningnood stellen zowel burgers als professionals voor nieuwe uitdagingen. Al werkende zullen we, in elke situatie opnieuw, moeten zoeken naar geschikte oplossingen, wat er ook gebeurt. Vast staat dat we beschikken over een goede infrastructuur waarin inwoners, vrijwilligers en professionals elkaar gemakkelijk vinden en samen optrekken. Maar de kans bestaat dat er minder hulp en zorg zal zijn en ook de kwaliteit minder zal zijn. En dat de mensen er meer zelf aan moeten doen dan ze gewend zijn. De tijd dat hulp en zorg konden worden besteld en geconsumeerd was al voorbij, nu helemaal. De werkwijze blijft dezelfde, met de belofte in de sheet op pagina 5 als vertrekpunt. De sheet op de vorige bladzijde laat zien wat dit betekent voor het werk achter de schermen.

Het belangrijkste resultaat van dit uitvoeringsplan zal zijn dat alle mensen die een vraag hebben gesteld een goede oplossing hebben gevonden. Een tweede resultaat is dat de klanten die Wmo-maatwerk aanvragen voor begeleiding en dagbesteding minder gebruik hebben hoeven maken van maatwerkvoorzieningen. Verwacht wordt een gemiddelde besparing (over alle aanvragen) van 25 tot 30 procent.

Het belangrijkste wat inwoners of klanten ervan merken is vervat in de belofte: de garantie van goede hulp en zorg voor ieder die dit nodig heeft.



Zorg voor elkaar Breda

Wat de belofte betekent

- Je kunt terecht met al je vragen over hulp en zorg
- De klant is eigenaar van zijn vraag, proces, oplossing en resultaat
- Aan de voorkant is elke klant welkom met elke vraag. Hij ervaart een open houding die getuigt van aandacht en respect
- We verwijzen een klant het liefst niet. Als het kan en de klant dit prettig vindt zoeken we achter de schermen de juiste persoon
- Samen regelen we dat elke klant zich gesteund voelt, ook in het aanspreken van zijn eigen talenten en die in zijn omgeving
- De klant ervaart zijn oplossing en resultaat als adequaat en duurzaam
- Klant, zijn omgeving, vrijwilligers en professionals uit andere disciplines ervaren onze inbreng als prettig, helpend en betrouwbaar
- Doe het anders als je denkt dat dat beter past

Voor elke vraag over hulp en zorg

Dit impliceert dat ook onderstaande zaken klaar zijn:

- ◆ Een bekende, vindbare plek waar de inwoners met alle vragen over hulp en zorg terecht kunnen. Telefonisch, digitaal en in de wijk.
- ◆ Aan de telefoon ervaart de klant een open houding die getuigt van aandacht en respect.
- ◆ Eén contact volstaat om een oplossing te vinden, hoe ingewikkeld de vraag ook is.
- ◆ De klant is in alle situaties eigenaar van zijn vraag, proces en resultaat. Dit houdt in dat de klant zelf de vraag onderzoekt, zelf mogelijke oplossingen verkent en zelf de oplossingen kiest die in zijn ogen geschikt zijn en waar hij of zij zich goed bij voelt.
- ◆ Als voor de oplossing meer dan één organisatie of hulp- of zorgverlener nodig is - ervaart de klant samenhang.
- ◆ Alle klanten die een Wmo-aanvraag indienen worden geïnformeerd over de mogelijkheden van cliëntondersteuning.
- ◆ Professionals en klantmanagers die in situaties waarin Wmo wordt aangevraagd samen optrekken. 'Samen' betekent ook samen met de klant.

14. Monitoren en leren

Informatie is voor ons relevant in zoverre het inzicht verschaft in wat we doen en helpt om besluiten te nemen. In de praktijk van alledag worden besluiten vooral genomen door de mensen die samen aan het werk zijn, de klant voorop. Alle informatie die nodig is hebben ze bij de hand.

Voor de inrichting, borging en besturing van de klantreis als geheel putten we uit twee informatiebronnen die in de loop der tijd zijn ontwikkeld: een monitor voor de klantreis en het [Bredaas Toetsingskader](#).

Monitor klantreis

Voor de klantreis hebben we een monitor ontwikkeld die laat zien via wie de vragen binnenkomen (de klant zelf, familie, een woonconsulent e.d.), met welke vragen mensen komen (bijna altijd drie of meer tegelijk), welke informele hulpbronnen en algemene voorzieningen zij benutten, en of er maatwerkwzorg is voorkomen, ingezet, opgeschaald of afgeschaald (inclusief de geldelijke waarde hiervan). Met deze informatie krijgen we een goed inzicht in de essentie van de klantreis: vragen, oplossingen in de vorm van hulpbronnen en netwerken per klant, en welke besparing is gerealiseerd op maatwerkwzorg. Omdat de monitor per casus de vraag en hulpbronnen toont⁶ komt ook in beeld hoe over

Tekst gaat verder op pagina 30

⁶ In geaggregeerde vorm, zonder herleidbaar te zijn naar specifieke personen.

Inzet en resultaat 2024,2025,2026,2027(bedragen worden jaarlijks geïndexeerd).				
Sub-waardenetwerk	Bereik	Kosten	Per klant	Bijvangst besparing op Wmo-maatwerk
◆ Telefonisch aanmeldpunt			23	
◆ IMW	Samen: 20.000	140.372		
◆ MEE		139.437		
◆ WIJ		178.259		
◆ Sociaal maatschappelijk werk				
◆ IMW	1.472	2.061.366	1.400	€ 600.000-800.000*
◆ MEE	2.239	2.783.738	1.253	€ 600.000-800.000*
◆ WIJ	3.300	2.443.368	788	€ 600.000-800.000*
◆ Onafhankelijke clientondersteuning	402	196.644	489	
◆ Clientondersteuning kortdurend	2.000	62.165	31	
◆ Crisishulp buiten kantoortijden	120	102.186	852	
◆ Psychodiagnostisch onderzoek	40	54.555	1.364	
◆ Empowerment	1.000	223.287	223	€75.000 - €150.000
◆ Communitybuilding/ wijknetwerken				
Surplus	2500	669.035		€365 per klant
◆ Clientondersteuning in de veiligheidsketen/ zicht op veiligheid				
IMW	38	52.906	1.400	€ 10.000 - € 20.000*
MEE	20	26.771	1.339	€ 10.000 - € 20.000*
◆ Inlopen ontmoeting psychisch kwetsbaren				
FAMEUS	200	270.699		

Annahuis		26.531		
Augustinusparochie		27.853		
◆ Mantelondersteuning				
Breda Mantelzorg	1) Digitaal algemeen: 45.000 2) Respijtactiviteiten vanuit netwerk: 28.000 3) Algemene ondersteuning op maat (incl. organisatie en vrijwilligerskosten: 1000	€ 325.000 € 100.000 <u>€ 685.875</u> € 1.110.875 totaal	€ 7,22 € 3,57 € 685,88	Zie **
◆ Mantelzorgwaardering				
Breda Mantelzorg	5640	€ 504.820	89.5	
◆ Preventie				
◆ Depressiepreventie en mantelzorgondersteuning geestelijke gezondheidszorg				
GGZ Breburg preventie	450	€79068		
◆ Wonen met gemak / Later is nu				
WIJ	900	€ 215000	€ 239	
◆ Toegankelijkheid				
Breda Gelijk en Breda voor Iedereen		€ 221.283		

*Dit is de bijvangst gemiddeld over het hele jaar. Omdat de eerste klanten in januari binnenkomen en de laatste in december is de totale bijvangst gehalveerd. De feitelijke bijvangst is daarmee hoger dan hier staat. Na een jaar volstaat nog 80 procent van de gevonden oplossingen, na 2 jaar nog 70 procent.

** De kosten die gemaakt worden voor de ondersteuning van een mantelzorger worden al snel terugverdiend. Naar schatting maken 55.000 mantelzorgers 17 miljoen uren aan mantelzorg. Als deze zorg door publieke of private partijen zou moeten worden geleverd zou dat 355 – 486 miljoen euro per jaar kosten. (Bron: Ecorys in opdracht van MantelzorgNL).

de hele linie bijvoorbeeld de inbreng is geweest van het eigen netwerk en van vrijwilligers, hoe vaak er samenwerking is geweest met huisartsen of maatwerkvoorzieningen, welke clusters van vragen veel voorkomen e.d. Denk bij clusters aan dementie, overbelaste mantelzorg en het overzicht kwijt zijn. Of vervuiling, verslaving en psychische problematiek.

Onder andere zullen we met deze informatie als grondstof onze werkwijzen systematisch toetsen en in gesprek zijn over eigenaarschap, vakmanschap en samenwerking (met klanten, netwerken van klanten, klantmanagers en andere professionals in sociaal en medisch domein).

Commitment en besturing van dit leren ligt bij de mensen die het doen. We kunnen niet van huisartsen, wijkverpleegkundigen of maatwerkaanbieders eisen om met ons in gesprek te gaan en van andere disciplines evenmin. Omgekeerd kunnen huisartsen en andere disciplines dat niet eisen van sociaal en maatschappelijk werkers. In elke situatie komen we er alleen uit als we dat samen doen en ook die kwaliteit samen bewaken.

Toetsingskader en activiteiten

De indicatoren van het toetsingskader zien we, voor alle duidelijkheid, niet als doelen. Ons doel is de top van het toetsingskader: mensen zorgen goed voor zichzelf en voor elkaar. Daar komen we door klanten zo te ondersteunen dat ze zelfstandig verder kunnen, op hun manier, en elkaar daarin bijstaan. De harde indicatoren bereik, tevredenheid en kosten laten zien of we de mensen bereiken die ons nodig hebben en hoeveel. Of die mensen en wij tevreden zijn met wat er gebeurt. En wat dat per klant kost zodat wij en anderen ons kunnen afvragen of dat te verantwoorden is en waarom.

Relevanter voor de ondersteuning zijn de zachte (niet telbare) indicatoren. Of we de vraag bij de klant laten (zelfredzaamheid). Of er een beroep wordt gedaan op hulpbronnen dichtbij en hoe de samenwerking tussen de hulpbronnen is (synergie). En hoe goed ons vakmanschap is. Hoe beter we presteren op deze drie zachte indicatoren, is de aanname in het toetsingskader, hoe beter onze prestatie op de drie harde indicatoren.

De tabel op pagina 28 laat aan de hand van de harde indicatoren zien hoe we er straks voor staan als we doen wat we ons hebben voorgenomen. De in de tabel genoemde activiteiten worden kort beschreven in bijlage 1.

De hulpbronnen die vanuit het netwerk worden ondersteund zijn niet in de tabel opgenomen maar zullen wel in de meting Kwetsbare Bredanaars separaat worden meegenomen. Per hulpbron is dan in beeld wat het bereik, de tevredenheid en de kosten per klant zijn.

De kosten voor gebouwen en faciliteiten die nodig zijn voor de diverse hulpbronnen, bijvoorbeeld vrijwilligers, klanten en omwonenden die alternatieven voor dagbesteding organiseren, zijn inbegrepen in de kosten voor sociaal en maatschappelijk werk. Ook inbegrepen zijn de kosten van huisvesting van diverse vrijwilligersorganisaties zoals OverRood en Humanitas.

Doel en bijvangst

Het is verleidelijk, stelden we eerder al, om in een uitvoeringsplan activiteiten op te nemen en deze te voorzien van doelen, liefst in cijfers en bedragen. Zoals in bovenstaande tekst de beoogde besparingen op maatwerkwzorg. Dit wringt echter met ons uitgangspunt dat het eigenaarschap van alles wat we doen bij onze klanten ligt en zij hun reis vormgeven met oplossingen waarmee zij verder kunnen.

De Beweging naar de Voorkant heeft geleerd dat de besparing op maatwerk hoger uitvalt naarmate we dit uitgangspunt, het eigenaarschap bij de klant, beter onder de knie hebben en ernaar handelen. We zien de hoogte van de besparing daarom niet als een doel maar als een bijvangst. Het doel is een klant die door kan met zijn leven, op de manier die hij of zij wenst.

15. En verder

Naast bovenstaand zijn er twee zaken in de bredere context van dit plan waar we aandacht aan zullen besteden. Achtereenvolgens:

1. **Eigenaarschap** - De Beweging naar de Voorkant en de borging ervan in de klantreis maatschappelijke ondersteuning heeft ons en de stad veel gebracht. Hoe beter we zijn in ons eigen vak (agogiek, enablement, reablement), leerden we, hoe meer onze klanten eigen oplossingen vinden die passen bij wat zij zelf vinden dat ze nodig hebben. De bijvangst is een substantiële besparing op maatwerkwzorg. En een versterking van de sociale basis waar onze klanten en hun hulpbronnen deel van zijn.

Wij denken dat deze focus met de klant als eigenaar van wat er gebeurt, en een professional die dit verstaat en steunt zonder over te nemen, ook op andere terreinen zijn vruchten kan afwerpen. We denken in eerste instantie aan opgroeien en participatie, zeker als het gaat om complexe gezinssituaties waar professionals vanuit verschillende hoeken elkaar treffen. Idem dito in situaties waarin voorliggend veld en maatwerkwzorg samen optrekken of sociaal en medisch domein.

We hopen dat ook de gemeente Breda deze ontwikkeling naar meer eigenaarschap van Bredanaars over hun eigen leven, juist als ze kwetsbaar, niet aaibaar of onmaatschappelijk lijken, blijft stimuleren, over alle domeinen.

2. **Verbeter Breda** - Het zal niemand verbazen dat veel van onze klanten aan de arme kant van de tweedeling leven. We zijn blij met de stappen die we als stad gaan zetten met Verbeter Breda, zeker omdat ook daar tot onze vreugde de bewoner als roerganger voorop gaat, al zijn we wel bezorgd dat dit niet de bewoners zijn die we noemden op pagina 7 onder 'Vragen en mensen'. Het zijn juist deze mensen die leven aan de arme kant van de tweedeling. Dat verandert alleen als ze zelf de hand in die verandering hebben en volop eigenaar zijn van hun leven. Van hun vraag, proces, resultaat en toekomst.

Onze zorg is dat deze mensen opnieuw niet voor vol aangezien worden en object gemaakt worden, van goedbedoelende beleidsmakers, professionals en bewoners die het goed hebben, en daarmee ieder volhardt in gedrag dat juist de tweedeling bestendigt. Wegnemen van tweedeling begint met mensen serieus nemen, niet aan vergadertafels en andere werkvormen van de systeemwereld, maar in hun eigen leven, nabij, met als vertrekpunt hun dromen, behoeftes, vaardigheden en beleving. In de microwereld waar zij thuis zijn, bij ieder op zijn manier. Aan die uitwerking van Verbeter Breda dragen we graag bij.

Breda, oktober 2023.

