

WMO: de kantjes eraf of onorthodox aan de slag?!

Verslag van het slotseminar van de Masterclass 'WMO & Ketenaanpak' op 3 juli 2007

De gepassioneerde mens en onorthodoxe bestuurder

Ketens zijn volgens inleider Marco Pastors een reddingsboei waarmee organisaties of professionals hun bestaansrecht kunnen bewijzen. Kern van de zaak is *doen*, niet goed bedoelen. Met het concept 'keten' is niets mis, het gaat er alleen om hoe je er mee omgaat... Het gaat erom dat organisaties of professionals hun werk goed doen en zich niet verschuilen of 'zielloos het geld verbranden'. Lukt dat niet en kunnen anderen het beter dan moet dat ook kunnen. Het gaat er immers om dat er prestaties worden geleverd. Dat staat bij ketens centraal. En dat gaat niet vanzelf.

Pastors bepleit het werken in ketens met ketenregisseurs ("Een diplomatieke term voor iemand die eindverantwoordelijk is.") op de politieke agenda te plaatsen en noemt daarbij specifiek jeugdzorg, reïntegratie en inburgering, want daar gaat nog het nodige mis. Wat leert iemand die moet inburgeren nou eigenlijk in een schoolbankje?

Hij noemt drie kritische succesfactoren voor ketensamenwerking:

1. voldoende maatschappelijke druk organiseren;
2. druk uitoefenen door de top;
3. goede mensen op de werkvloer, die het *zien* en *kunnen*: 'frontlinie' mensen.

Er zijn ook goede praktijkvoorbeelden van ketensamenwerking bij wonen, werken, leren en zorg. Het Munchhausen manifest, voor Rotterdammers die het alleen niet redden uit 2005, is daar een voorbeeld van (www.munchhausenbeweging.nl). Directeuren "gaan er samen aan staan door elkaar te bellen om problemen van elkaar op te lossen".

Tot slot onderstreept Pastors dat het belangrijk is om nog meer en nog vaker de echte problemen bespreekbaar te maken en serieuze problemen ook daadwerkelijk op te pakken. Dat gebeurt nog veel te weinig. Er is ook niets mis mee om op 1 plek te beginnen met de aanpak van problemen, ook al verplaatst het probleem zich dan (het zogenaamde 'waterbedeffect'). Je moet toch ergens beginnen. Het zijn de mensen in de frontlinie die de moed moeten hebben of vinden om problemen op te lossen. Daar begint het mee. Een tip voor de WMO is klein te beginnen en daarbij de meest voor de hand liggende ketens op te pakken.

Workshop 'Intergemeentelijke samenwerking'

Statements: Ga op zoek naar de vraag achter de vraag. Hier kom je vaak pas bij als je de taal van elkaar verstaat... Start de communicatie daarom vanuit de termen als 'ontmoeten, delen, vinden en verbinden'... zo wordt het gedeelde belang zichtbaar.

In de workshop over gemeentelijke samenwerking verbindt Saskia de Man van BMC burgerparticipatie, civil society, sociale samenhang en leefbaarheid in wijken, en maatschappelijke partners als corporaties en welzijnsinstellingen. De werkwoorden ontmoeten, delen, vinden en verbinden lossen het probleem van "vaak niet weten van elkaar wat je doet" op. De organisaties en de mensen maken kennis met elkaar, delen belangen en ambities, vinden een grote gemeenschappelijke deler in de maatschappelijke urgentie en verbinden deze onorthodox door een krachtige uitvoering. De deelnemers gebruiken deze werkwoorden in het formuleren van oplossingen voor een realistisch praktijkvoorbeeld.

Tip voor de Wmo: de gemeenten Maassluis, Schiedam en Vlaardingen werkten samen bij de invoering van de Wmo-verordening. Zie ook <http://www.vlaardingen.nl/Internet/DCO/Docs/WMO-nieuws-Nr3-screen.pdf>. Contact: saskiademan@bmc.info

Workshop 'Creatieve vormen'

Statements: Communiceer en wees daarin helder! Ook over ambitie en rollen. Neem initiatieven waar behoefte ligt. En bedenk dat je ook gezien mag worden... (en denk dus na over je presentatie!)

In de workshop over creatieve vormen onder leiding van Anja van der Aa van Stichting Ketennetwerk is begonnen met een inventarisatierondje van creatieve vormen waar de deelnemers zelf goede

ervaringen mee hebben. Vervolgens zijn uit een lijst twee vormen gelicht die zijn toegelicht. Daarbij is opgemerkt dat een vorm een doel moet dienen en dat het belangrijk is over dit doel te communiceren richting deelnemers of partners. Hieronder staan de twee vormen die zijn toegelicht:

Reflectiemodel voor Eigen kracht

Bij samenwerking is er in de beginfase vaak veel onduidelijk. Dan is er een initiatiefnemer nodig. Iemand die vanuit eigen kracht de samenwerking vorm kan geven. Die eigen kracht uit zich door:

- ik vind..... (communiceer over wat je zelf belangrijk vindt)
- ik wil... (zeg wat je zelf wilt bereiken)
- ik doe iets.... (onderneem een initiatief)
- ik ben er.... (laat zien dat je er bent)

Let er goed op wat wel en niet werkt. Bouw voort op successen die je boekt. Stop met dingen die niet werken. Kortom, eigen kracht is vooral zelfreflectie.

Rolverdeling bij samenwerking

Ook is gesproken over rollen bij samenwerking. Zolang er geen afspraken zijn wie welke rol heeft, is en blijft er onduidelijkheid over wie welke meerwaarde levert. Wie doet de coördinatie? Wie heeft de regie? Hoe worden sleutelfiguren ingezet? Waar ligt het opdrachtgeverschap en waar het hoofd- of opdrachtnemerschap? Wie kunnen facilitator, sponsor of toezichhouder zijn? Wat is de rol van professionals en gebruikers? Blijft dit onduidelijk dan komt de samenwerking geen stap verder. Het is noodzakelijk om hierover met partners afspraken te maken. Via info@ketens-netwertken.nl kan een lijst met andere vormen worden aangevraagd.

Workshop 'Den Engh'

Statements: Ken je doelgroep! Maak keuzes in je aanpak/werkwijze (er moet dus ruimte zijn voor een diversiteit in instellingen). Maak medewerkers zelf verantwoordelijk, gevolgen van handelen zichtbaar en maak heldere afspraken!

Hoe ga je om met probleemjongeren helemaal aan het einde van de keten? Hun wantrouwen is zo groot dat opvoeden binnen een persoonlijke relatie niet meer mogelijk is. Niet door ouders en niet door professionele hulpverleners. Medewerkers van Rijksinrichting Den Engh laten ons in hun workshop kennis maken met de doelgroep en vertellen over hun methode.

Ken je doelgroep

De workshop start met een knock-out quiz over de doelgroep. Over wie praten we eigenlijk? Hiermee ontzenuwt de workshopleider Schouten meteen een aantal misvattingen over probleemjongeren (zie kader). Ook wordt duidelijk hoe groot de invloed van de keten op het kind kan zijn. Hoe ziet zo'n keten eruit als je vanaf je zevende levensjaar met jeugdzorg in aanraking komt? Met een beetje pech krijgt het kind tot aan zijn 18^e levensjaar te maken met zo'n zeven instellingen en niet minder dan 100 hulpverleners. "Stel je eens voor", zegt Schouten, "dat je zoveel mislukte relaties achter de rug hebt. Wie zou je dan nog vertrouwen?".

Een andere aanpak

Daarom werkt Den Engh ook met een methode waarin de vertrouwensrelatie geen centrale plaats inneemt. Opsluiten, straffen en hulpverlening zijn bij deze jongeren zinloos. Van opsluiten leren ze niets. Een straf werkt alleen als de jongere de relatie met zijn 'opvoeder' waardeert en deze in stand wil houden. En een hulpvraag, die ze zelf kunnen stellen, hebben deze jongeren niet.

Onorthodox aan de slag dus. Dat doet Den Engh volgens de methode van Sociogroepsstrategie (SGS): het leren beheersen van eigen behoeften in evenwicht met de eisen van de omgeving.

Ja of nee? Zeven stellingen over probleemjongeren*

1. Pubers luisteren vooral naar volwassenen
2. Volwassenen zijn in de puberperiode niet belangrijk
3. Meer dan 10% van de jongeren komt in aanraking met justitie
4. Kinderen op Den Engh hebben vroeger vaak te weinig speelgoed en/of eten gehad
5. Op Den Engh, is het belangrijk voor de jongere om persoonlijke informatie te hebben over de opvoeder
6. Is het belangrijk voor opvoeders om mee te doen aan de activiteiten van de jongeren?
7. Door hun problematische jeugd zijn deze jongeren emotioneel ouder dan hun kalenderleeftijd aangeeft

En dat betekent opnieuw opvoeden, maar wel zo dat de jongere zich er niet aan kan onttrekken.

Leeftijdsgenoten en het hier-en-nu, daar voelen de jongeren zich nog bij betrokken. Niet mee mogen of kunnen doen is vreselijk vervelend. Den Engh richt zich dan ook op de 'aanziigende werking' van groepsactiviteiten. Door mee te doen maken de jongeren zich positieve waarden en sociale normen eigen. Stap voor stap.

Het einde van de keten?

Den Engh is voor veel jongeren het einde van de keten. Maar een periode van twee tot drie jaar intern is natuurlijk niet het echte einde. De jongeren gaan terug naar hun oude omgeving. Soms blijkt dan dat daar maar bitter weinig is veranderd, tot groot verdriet van de jongeren zelf. Het is dan heel lastig om hun nieuw vertrouwen en vaardigheden niet te verliezen. Duidelijk een deel van de keten dat nog aandacht behoeft. Bijvoorbeeld door de gezinssituatie bij het proces te betrekken.

Contactgegevens Den Engh

deneng@dji-minjus.nl

www.den-engh.nl

Langlopend onderzoek naar de resultaten van Sociogroepsstrategie: www.stichtingjisl.nl

* 1. nee, vooral de *peer-group* is belangrijk 2. nee 3. nee 4. nee, minder 5. nee 6. nee, je verliest zicht op het proces 7. nee, veel jonger

Workshop 'Allochtonenbeleid en civil society'

Statements: Weg van het probleemdenken, start met kleine initiatieven, doen i.p.v. overleggen, creëer zelf financiële ruimte (!), laat je zien!

In deze workshop is vooral gesproken over voorwaarden voor een succesvol allochtonenbeleid. De leider van de workshop was Frits Rijsemus. Hij is locatiemanager bij WZH voor de locatie Transvaal. In deze buurt wonen veel mensen van allochtone afkomst met name van Hindoestaanse afkomst. Zijn tips/voorwaarden voor succes:

- Je moet je verantwoordelijk voelen en verantwoordelijk durven zijn
- Kleine stapjes
- Juiste medewerkers aantrekken: innovatief en assertief
- Gewoon doen, niet laten belemmeren door wet- en regelgeving. Geen "ja, maar....."
- Moed, geluk en kennis van zaken
- Als je iets wilt betekenen voor allochtonen, dan moet je ze binnen je organisatie halen op bepalende posities. Je moet ze ruime kaders bieden en niet alles van tevoren dichttimmeren, met name bij nieuwe doelgroepen. Al doende leert men.
- Buiten kaders denken: Als bijvoorbeeld een Hindoestaanse man of vrouw lekker kan koken, dan wordt die kok. Dat hoeft niet altijd een gediplomeerde instellingskok te zijn. Als je bijvoorbeeld tweedehands busjes koopt, kun je zelf het vervoer goed en goedkoop regelen.
- Bij het intern budgetteren investeringsruimte creëren, zodat je zelf met innovatie kunt beginnen. Dan maak je ook meer kans op aanvullende financiering van de overheid.
- Stoppen met "wit-denken". 50% van de Hagenaren is van niet-Nederlandse afkomst. Je moet gebruik maken van de zelfhulp-organisaties van deze doelgroepen: pandits en imams.
- 0-4-jarigen lopen vaak taalachterstand op, omdat ze opgevoed worden door opa's en oma's die veelal de Nederlandse taal niet goed beheersen. Laat ze samen naar de opvang/school komen voor taalonderwijs.
- Aantal vaste regels, ruimte voor eigen identiteit en elkaar in je waarde laten.
- Groot potentieel aan allochtone werknemers wordt nog onvoldoende benut. Je moet je niet laten leiden door onbekendheid maar gewoon praktisch zijn en de nieuwe personeelsmarkt aanboren.
- Wees je ervan bewust dat allochtone 50-tigers een belangrijke groep zijn voor hun kinderen en kleinkinderen.
- Door toenemende emancipatie van allochtone vrouwen zullen zij meer aan de arbeidsmarkt gaan deelnemen. Dit betekent dat hun ouders in plaats van thuis te blijven, ook vaker opgenomen gaan worden in verpleeg- en verzorgingshuizen.