



meerjarenbeleid 2015 – 2017

'Iedereen doet mee in deze samenleving'



april 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Meerjarenbeleid	3
1.2. Missie	3
1.3. Visie	3
2. Doelen	
2.1. Creëren van stevige basisvoorziening t.b.v. maatschappelijke ondersteuning	3
2.2. Versterken van de rol en positie van ViaVie Welzijn	4
2.3. Personeelsbeleid	5
3. Producten en Diensten	6
4. Samenvatting	8

Bijlage 1 : Doelen Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Bijlage 2 : Acht Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

1. Inleiding

Stichting ViaVie Welzijn, brede welzijnsorganisatie in de gemeente Rijssen-Holten, levert een bijdrage aan het streven naar een gemeente waar iedereen zich thuis voelt, waar het voor iedereen goed samen leven is en waar iedereen meedoet.

1.1. Meerjarenbeleid

In een tijd van maatschappelijke veranderingen, transities en minder financiële middelen geeft dit meerjarenbeleid richting aan de ontwikkeling van ViaVie Welzijn binnen het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Gebaseerd op onze missie en visie, beschrijft het plan onze doelen en de wijze waarop we deze, uitgaande van de principes van welzijn nieuwe stijl, realiseren.

Daarmee is dit meerjarenbeleid de leidraad voor het handelen van allen die actief zijn in de organisatie en biedt het duidelijkheid in wat we doen aan onze opdrachtgever(s) en overige extern betrokkenen. Tevens dient het als leidraad voor de verantwoording aan onze opdrachtgever(s) en overige extern betrokkenen.

1.2. Missie

Wij streven naar een samenleving waarin iedereen meedoet, een samenleving met actieve mensen die weerbaar zijn en die zo lang mogelijk de regie in eigen hand houden.

Daar waar mensen buiten de boot dreigen te vallen, leveren wij een bijdrage aan het bevorderen van de samenhang tussen mensen en het welzijn van het individu. Wij zoeken samen met hen naar mogelijkheden en het creëren van kansen.

ViaVie Welzijn is een professionele organisatie die een onafhankelijke positie inneemt in de samenleving. Wij werken preventief en onze vraaggestuurde dienstverlening is deskundig, transparant, proactief en toegankelijk.

1.3. Visie

De Wmo gaat ervan uit dat elke burger participeert in de samenleving en dat deze zoveel mogelijk zelfredzaam is, zonodig met hulp van naasten en voorzieningen. De gemeente heeft daarin geen 'zorgplicht' meer, maar een 'compensatieplicht'. Dit is een verplichting aan de burger tot versterkende ondersteuning bij maatschappelijke participatie.

De kracht van ViaVie Welzijn is dat wij (kwetsbare)burgers hierbij op weg helpen.

Onze kernwaarden daarbij zijn:

- Wij stimuleren en activeren onderlinge betrokkenheid en samenhang;
- Wij ontdekken, ontwikkelen, verbinden en waarderen krachten en talenten;
- Wij signaleren en ondersteunen vervolgens daar waar nodig;
- Wij hebben daarbij oog voor veiligheid in de meest brede zin van het woord;
- Wij verbinden en werken samen;
- Wij zijn flexibel, toegankelijk en deskundig.

ViaVie Welzijn zet in op het versterken van de positie van het welzijnswerk, zodat onze professionaliteit optimaal benut wordt om de burgers van Rijssen-Holten te ondersteunen in de maatschappelijke participatie.

2. Doelen

Op basis van missie en visie zijn voor de komende drie jaren de volgende doelen geformuleerd:

2.1. Creëren van een stevige basisvoorziening ten behoeve van maatschappelijke participatie, met een breed scala aan producten en diensten.

Velen kunnen op eigen kracht deelnemen aan de samenleving. Voor deze doelgroep zetten wij ons vanuit preventief oogpunt in en bieden wij vraaggestuurd diverse producten en diensten aan.

Voor anderen geldt dat hun participatie binnen de samenleving afneemt, bijvoorbeeld als gevolg van lichamelijke beperkingen, beperkte sociale vaardigheden, onvoldoende taalbeheersing, een zwakke financiële positie of een onveilige thuissituatie. Degenen die, in welke leeftijdscategorie dan ook, niet (geheel) op eigen kracht verder kunnen komen, hebben onze speciale aandacht.

Een belangrijke taak van ViaVie Welzijn daarbij is het signaleren van belemmeringen en (on)mogelijkheden tot optimale participatie.

Om hieraan te kunnen voldoen staan wij als ViaVie Welzijn in goed contact met de inwoners van Rijssen-Holtten. Een zichtbare en toegankelijke organisatie, die haar werk zo dicht mogelijk bij de burgers uitvoert. Samen optrekken met bewoners van de buurt. Inspelen op de vraag in plaats van het doen van een aanbod.

Mensen kunnen niet los gezien worden van de sociale omgeving, van de groep(en) waarvan zij deel uitmaken. Toch wordt het participeren van mensen in de samenleving vaak door individuele omstandigheden beperkt. Voor de werkwijze van ViaVie Welzijn betekent dit dat wij in het groepsgericht werken oog en ruimte hebben voor individuele ondersteuning/begeleiding. Een goede samenwerking en duidelijke afstemming met (hulpverlenings-)organisaties is hierbij onontbeerlijk.

Ieder mens heeft verschillende rollen; de moeder die haar peuter naar de peuterspeelzaal brengt is ook buurtbewoner, de jongere die deelneemt aan activiteiten van het jongerenwerk is ook scholier, de senior die deelneemt aan sociale activiteiten is ook mantelzorger. ViaVie Welzijn onderkent deze rollen en wil deze door een integrale werkwijze benutten. Deze werkwijze krijgt de komende jaren onze speciale aandacht, waarbij de verschillende rollen als uitgangspunt worden gezien.

Wijze waarop ViaVie Welzijn bovenstaande wil bereiken:

- Voor het accommodatiebeleid betekent dit dat wij ons richten op het creëren van werkplekken dicht bij de burgers, daar waar mogelijk in de wijken. Dit vraagt flexibiliteit van de organisatie en de medewerkers. Het vereist een goede afstemming met het accommodatiebeleid van de gemeente Rijssen-Holtten, waar mogelijk in samenwerking met andere partijen.
- Voor het personeelsbeleid betekent dit dat onze aandacht gericht blijft op het (verder) ontwikkelen van competenties passend bij de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl en dat, daar waar nodig, geïnvesteerd zal worden in scholing op dit gebied.
- Voor het financieel beleid betekent dit dat er gericht gezocht moet worden naar een structurele inbedding van de wijkgerichte aanpak. In de fondsenwerving zal extra aandacht worden besteed aan mogelijkheden die worden geboden om wijk-/burgerinitiatieven te realiseren. Waar nodig zullen we burgers ondersteunen bij het indienen van de aanvraag.
- Voor het activiteitenbeleid betekent dit dat de doelen nadrukkelijk gericht zijn op het bevorderen van de maatschappelijke participatie.

2.2. Verstevigen van de rol en positie van ViaVie Welzijn

Participatie, zelfredzaamheid, actief burgerschap, sociale samenhang; dat zijn punten waar het in de Wmo over gaat. Deze maatschappelijke doelen moeten worden gerealiseerd met minder overheidsmiddelen dan voorheen. Een uitdagende opgave om lokaal invulling te geven aan de nieuwe verantwoordelijkheden die door de decentralisaties bij de gemeente zijn komen te liggen.

Sterk sociaal werk kan een essentiële bijdrage leveren aan betaalbare oplossingen voor het welzijn van de burgers in Rijssen-Holtten. De preventieve werking van verhoogd welzijn leidt tevens tot een verlichting of vermindering van de zorgvraag binnen de gemeente. Welzijnswerkers weten hoe je mensen kunt activeren, ze kennen de sociale kaart, ze kennen individuele en collectieve oplossingen en zijn creatief in het vinden van slimme combinaties daarvan. Verder zijn ze gewend te werken met vrijwilligers (zoeken, trainen, coachen). Redenen genoeg om de expertise van welzijnswerk ten volle te benutten.

De veranderende rol en verantwoordelijkheid van de gemeente heeft niet alleen consequenties voor de relatie tussen de lokale overheid en haar burgers, maar ook voor de verhouding tussen de gemeente en de lokale welzijnsinstelling. ViaVie Welzijn streeft naar een transparante, open samenwerking waarin het besef dat je samen sterker staat het vertrekpunt is: een gemeente die haar lokale welzijnsorganisatie goed en makkelijk weet te vinden als partner in het realiseren van de Wmo-doelen, een welzijnsorganisatie die zich proactief opstelt.

Goede (budget-)afspraken zijn hierbij de basis die wederzijds vertrouwen bieden.

Wijze waarop ViaVie Welzijn bovenstaande wil bereiken:

- We gaan ons actief inzetten voor een structurele samenwerking met de Wmo-adviesraad.
- Met de gemeente Rijssen-Holten willen we in 2015 budgetovereenkomsten voor de langere termijn afsluiten waarin in elk geval afspraken worden vastgelegd over:
 - de minimale capaciteit/omvang die ViaVie Welzijn nodig heeft om een daadkrachtige partner voor de gemeente te kunnen zijn in de uitvoer van de Wmo-doelen en zich proactief te kunnen blijven opstellen;
 - de wijze waarop ViaVie Welzijn, samen met partners en vrijwilligers, een bijdrage levert aan het wijkgericht werken;
 - de inzet van ViaVie Welzijn in de afzonderlijke woonkernen en werkvelden.
- In onze relatie met de gemeente blijven wij bewust werken aan een proactieve houding; niet afwachten tot de gemeente een eerste stap zet, maar ook zelf actie ondernemen.

2.3 In het Personeelsbeleid is aandacht voor:

- het behouden van voldoende menskracht;

De medewerkers van ViaVie Welzijn hebben de ambitie bij te dragen aan een gemeente waar iedereen zich thuis voelt, waar het goed samenleven is en waar iedereen meedoet. Dit komt onder druk te staan door afnemende overheidsmiddelen.

Het laatste wat we willen is inleveren op onze ambitie. Een deel van onze kracht ontlenen we aan de breedte van de organisatie en de schaalgrootte. Het bewaken van deze breedte en schaalgrootte is dan ook een belangrijk aandachtspunt bij de gesprekken over de af te sluiten budgetovereenkomsten.

- De te realiseren bezuinigingen die ten tijde van het opstellen van dit meerjarenbeleid bekend zijn (eind 2014) willen we in de bijbehorende meerjarenbegroting opvangen zonder in te leveren op uitvoerende uren.
- Ons beleid is erop gericht nieuwe opdrachten te verkrijgen die aansluiten bij de inhoudelijke breedte van de organisatie. De daarbij behorende budgetten moeten bijdragen aan het sluitend krijgen van de begroting.
- Bij nieuw op te leggen bezuinigingen zal de haalbaarheid van dit meerjarenbeleid ter discussie staan.
- Bij vervanging van personeelsleden die in de komende jaren op een natuurlijke manier afvloeien, zal in eerste instantie naar interne opvolging worden gekeken.

- vernieuwingsgerichtheid;

De werkvelden van ViaVie Welzijn zijn in beweging. Dat vraagt om hernieuwde competenties van professionals. Voor de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening zijn tien competenties opgesteld met bijbehorende tools hoe deze te ontwikkelen. Competenties die aansluiten bij de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl en een bijdrage leveren aan het realiseren van de doelstellingen van de Wmo. ViaVie Welzijn investeert blijvend in de ontwikkeling van deze competenties bij haar professionals, zodat deze zijn toegerust op de uitdagingen die in het verschiet liggen.

- Tijdens de functioneringsgesprekken zal de voortgang van de competentieontwikkeling Welzijn Nieuwe Stijl een standaard gespreksonderwerp zijn, waarbij de Wmo reflectietool als uitgangspunt voor gesprek wordt gehanteerd.

- de balans tussen professionals en vrijwilligers.

Vrijwilligers waren, zijn en blijven van grote waarde in en voor onze samenleving.

Vrijwilligerswerk kent verschillende aspecten:

- het leveren van een bijdrage aan de gemeenschap;
- ontplooiing van de vrijwilliger: het vergroten en ontwikkelen van vaardigheden en zelfvertrouwen;
- middel om maatschappelijke activering en participatie te bevorderen;
- het ontwikkelen van sociale netwerken.

ViaVie Welzijn heeft een tweeledige relatie tot vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Enerzijds vanuit ons product ServicePunt Vrijwilligers, anderzijds vanuit het feit dat we voor het uitvoeren van onze activiteiten en diensten als organisatie met een groot aantal vrijwilligers werken. In deze relatie wil ViaVie Welzijn een goede 'werkgever' voor haar vrijwilligers zijn. De uitgangspunten hiervan zijn verwerkt in het vrijwilligersbeleid. Hierbij gaat het om de balans tussen professional en vrijwilliger door van beiden de kwaliteiten optimaal te benutten.

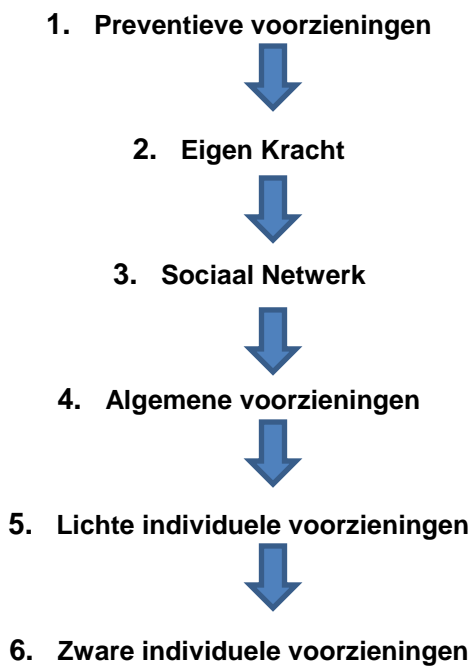
- ViaVie Welzijn stimuleert de deelname van haar eigen vrijwilligers aan scholingsmogelijkheden.
- De mogelijkheid voor het beschikbaar stellen van minimaal één plek voor uitvoering van de tegenprestatie door mensen met een uitkering wordt in de komende beleidsperiode actief onderzocht en zo mogelijk ingevuld.
- De focus van de professionals ligt in toenemende mate bij het ondersteunen en aansturen van vrijwilligers. Daarbij houden we rekening met het feit dat de groep vrijwilligers die hierbij extra aandacht nodig heeft, toeneemt.

De missie van het ServicePunt Vrijwilligers is het stimuleren van de toegankelijkheid van het vrijwilligerswerk voor iedere burger.

- Scholing van vrijwilligers (deskundigheidsbevordering) is de komende jaren een speerpunt in het werkplan van het ServicePunt Vrijwilligers.
- Het ServicePunt wil vrijwilligerswerk toegankelijk maken voor mensen die om diverse redenen beperkingen ondervinden bij het participeren in de samenleving (mensen in sociaal isolement, mensen met een lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperking of mensen met een GGZ-achtergrond).

3. Producten en Diensten

De WMO gaat uit van een nieuwe, gekantelde aanpak van ondersteuning: eerst uitgaan van de eigen mogelijkheden van mensen. Waar zij zelf niet kunnen voorzien in bepaalde zaken, kan een oplossing worden gezocht in een lagere sport van onderstaande verantwoordelijkheidsladder. De inzet van voorzieningen in elke trede is erop gericht te voorkomen dat van een zwaardere voorziening in een lagere trede gebruik moet worden gemaakt.



Deze ladder geldt voor ViaVie Welzijn als uitgangspunt bij het ontwikkelen en samenstellen van haar productenpakket en sluit aan bij hetgeen in dit Meerjarenbeleid onder 2.1 is geformuleerd.

Producten kunnen, al naar gelang de doelstellingen die ze hebben, een bijdrage leveren aan diverse treden op de verantwoordelijkheidsladder.

De producten behorend bij de treden 1 en 2 gaan uit van het feit dat velen op eigen kracht kunnen deelnemen aan de samenleving en dat mensen vertrouwen op hun eigen kracht en mogelijkheden. Overkoepelend kenmerk van deze producten is het preventieve karakter met, in de meeste gevallen, daaraan gekoppeld een (vroeg)signalerende functie.

Producten behorend tot deze categorie zijn:

- regulier peuterspeelzaalwerk
- kinderwerk
- tienerwerk
- jongerenwerk
- ServicePunt Vrijwilligerswerk
- Activiteiten volwassenen/ouderen
- Gastouderopvang
- Nieuwsbrief voor statushouders (vluchtelingen)
- Speel-o-Theek

Producten behorend bij trede 3 hebben als kenmerk bij te dragen aan het verstevigen van het sociale netwerk met als doel de eigen kracht en mogelijkheden van de individuele burger te verstevigen.

Voorbeelden van producten uit deze categorie zijn:

- buurthuis kamers
- tienerwerk
- jongerenwerk
- ServicePunt Vrijwilligerswerk
- activiteiten volwassen/ouderen
- Maatschappelijk Verantwoord Verenigen
- Inzet ouderenondersteuner met het doel te kijken welke producten/diensten ingezet kunnen worden

De producten behorend bij trede 4 van de verantwoordelijkheidsladder, zijn voorliggende voorzieningen.

Doelgroep voor deze producten zijn burgers die bijvoorbeeld als gevolg van lichamelijke beperkingen, beperkte sociale vaardigheden, onvoldoende taalbeheersing of een zwakke financiële positie meer moeite hebben met het participeren in de samenleving. Voorbeeldproducten zijn:

- Voor- en Vroegschoolse Educatie
- Voor- en Vroegschoolse Educatie Thuis
- Taalcoaching voor statushouders (vluchtelingen)
- Beweegimpuls kwetsbare senioren (koppeling met project MVV)

Daar waar producten behorend bij de bovengenoemde treden niet voldoende ondersteuning (meer) kunnen bieden om zo optimaal mogelijk te kunnen deelnemen aan de samenleving, komen de lichte individuele voorzieningen in beeld. Goede voorbeelden hiervan zijn de individuele diensten zoals:

- ondersteuning bij thuisadministratie
- hulp bij het boodschappen doen
- hulp bij kleine klusjes in huis en tuin
- vervoer en ondersteuning bij bijvoorbeeld ziekenhuis bezoek
- Integratiecoaching Vluchtelingenwerk

ViaVie Welzijn is niet de organisatie die zware individuele voorzieningen biedt.

Wel komen we hulpvragen tegen en verwijzen we dan door naar gerichte hulp bij samenwerkingspartners als de JGZ, het Maatschappelijk Werk, consultants en/of regisseurs.

De ondertitel van dit Meerjarenbeleid is: 'Iedereen doet mee in deze samenleving'. Maatschappelijke veranderingen en wisselende vraagstelling maken dat de samenstelling van het productenpakket

voortdurend in beweging is. Dit veranderende productenpakket draagt er aan bij dat iedere burger zijn passende plaats binnen de samenleving kan behouden.

In de komende jaren zal onze aandacht gefocust zijn op het creëren van preventieve voorzieningen om daarmee de Eigen Kracht en het Sociaal Netwerk te verstevigen (treden 1,2 en 3).

ViaVie Welzijn zal daarbij niet per definitie de organisatie zijn die activiteiten ontplooit, maar meer de organisatie die signaleert, burgers activeert en betrokken partijen stimuleert en waar nodig ondersteunt. Het werven en ondersteunen van vrijwilligers die op diverse gebieden actief zullen zijn bij (een deel) van de uitvoering is daarbij een belangrijke taak.

Wat betreft voorzieningen behorend bij de treden 4 en 5, zal onze aandacht gericht zijn op het verstevigen en uitbreiden van diensten die eraan bijdragen de doorstroom naar de zware individuele voorzieningen te beperken.

4. Samenvatting

Wij streven naar een samenleving waarin iedereen meedoet, een samenleving met actieve mensen die weerbaar zijn en die zo lang mogelijk de regie in eigen hand houden.

Gebaseerd op deze missie geeft dit meerjarenbeleid aan hoe ViaVie Welzijn in de komende jaren een bijdrage levert om daar waar mensen buiten de boot dreigen te vallen, ondersteuning te bieden.

Het creëren van basisvoorzieningen die voor iedere burger makkelijk toegankelijk zijn, zorgt ervoor dat burgers zo lang mogelijk op eigen kracht, kunnen participeren in de samenleving. Daartoe worden zij omringd door een sociaal netwerk en kunnen zij, waar nodig, gebruik maken van voorliggende algemene voorzieningen. Deze inzet zorgt voor een gevoel van goed welzijn en welbevinden bij de burger en levert een bijdrage om de inzet van individuele, veel duurdere voorzieningen, tot een minimum te beperken.

Een stevige positionering van de welzijnsvoorziening is noodzakelijk om deze bijdrage te kunnen leveren. Goede samenwerking en afstemming met gemeente en Wmo-raad is hierbij onontbeerlijk, evenals de bijdrage in de lokale zorg- en overlegstructuur.

Een professionele organisatie, die een onafhankelijke positie inneemt binnen de lokale samenleving en waar continu aandacht is voor ontwikkeling en vernieuwing bij zowel betaalde- als onbetaalde medewerkers, is hiervoor de basis.

Doelen Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Sinds 2007 hebben de negen prestatievelden centraal gestaan in de Wmo. Deze worden in de nieuwe Wmo vervangen door drie doelen:

- Het bevorderen van sociale samenhang, de mantelzorg, het vrijwilligerswerk en de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld. Voorheen was dit prestatieveld 1, 4 en 7;
- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische, psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving. Voorheen was dit prestatieveld 5, 6 en 8;
- Het bieden van opvang. Hieronder vallen maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, beschermd wonen en verslavingszorg. Voorheen was dit prestatieveld 7, 8 en 9.

Prestatieveld 3 (informatie, advies en cliëntondersteuning) zien we in deze hoofddoelen niet terug en prestatieveld 2 valt onder de nieuwe wet op de Jeugdzorg. Er moet nadrukkelijker gestuurd worden op mantelzorgers en vrijwilligers. Gemeenten bieden algemene- en maatwerkvoorzieningen aan. De algemene voorzieningen zijn in principe toegankelijk voor iedereen, soms met een lichte toegangstoets. De maatwerkvoorzieningen zijn de vervanging van de individuele voorzieningen. De compensatieplicht in de huidige Wmo wordt vervangen door de ruimer geformuleerde resultaatverplichting. Dit benadrukt dat gemeente en burger de ruimte hebben om te komen tot oplossingen die zijn toegesneden op individuele en lokale omstandigheden.

Acht bakens Welzijn Nieuwe Stijl

Baken 1: Gericht op de vraag achter de vraag

Welzijnswerk in Nederland probeert al enige tijd een omslag te maken van aanbod- naar vraaggerichtheid. Hoewel het vanzelfsprekend lijkt, blijkt de praktijk nogal weerbarstig. Het vraagt een wezenlijke omslag, zowel bij de vragende als de aanbiedende partij.

Vraaggericht werken is niet zonder meer de vraag van de burger als uitgangspunt nemen bij de organisatie van het aanbod. Het is geen kwestie van 'u vraagt en wij draaien'. Dat zou juist leiden tot claimgedrag, waarbij de eigen kracht van de burger en zijn netwerk onvoldoende worden aangesproken en de achterliggende problemen niet worden aangepakt. Bijna altijd is de vraag van burgers in eerste instantie een vraag naar het bekende aanbod. Maar met een hulp bij het huishouden zijn de eenzaamheidsproblemen niet op te lossen. Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen: breder kijken om problemen bij mensen écht op te lossen.

Baken 2: Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Als de vraag van de burger eenmaal helder is, moet de vraag beantwoord worden wie wat doet. Wat kunnen de burgers zelf, of met hulp uit de directe sociale omgeving doen? Wat kan de rol zijn van de sociale verbanden in de wijk of buurt? Hoe kunnen vrijwilligers worden ingezet? Wat kunnen bureaus, en familieleden betekenen? Met andere woorden: wat doen de professionals en wat doen de burgers? Maar ook, wat kan de professional doen om de zelfredzaamheid van de burger (in en met zijn eigen omgeving) te versterken.

Te snel wordt nu nog voorbij gegaan aan de eigen kracht van de burger, zijn netwerk, de straat of wijk. Het uit handen nemen van problemen werkt meestal averechts op het zelfoplossend vermogen.

De 'eigenkrachtbenadering' of een andere, vergelijkbare methode, vraagt om een cultuuromslag bij de burger en de professional. Die omslag is niet eenvoudig. Burgers hebben geleerd toch vooral tijdig een beroep op de overheid of de hulpverlenende instanties te doen. Maar nog ingewikkelder ligt de cultuuromslag wellicht bij de hulpverlener. Het is toch immers zijn of haar vak de problemen van anderen op te lossen en om die 'kwetsbare mensen' te ondersteunen.

Baken 3: Direct er op af

Er zijn mensen die ondersteuning claimen en er zijn mensen die zorg mijden. Het gaat bij de zogenoemde zorgmijders om mensen die niet om ondersteuning durven of willen vragen, terwijl ze al langer vereenzamen, zich verwaarlozen, met onoplosbare schulden kampen, of verslavingsgedrag vertonen.

Deze burgers weten de weg niet te vinden naar ondersteuning. Ze zijn op basis van eerdere ervaringen teleurgesteld in de hulpverlening, of vastgelopen in de bureaucratie. Deze mensen worden niet bereikt door ze op te roepen om op kantoor te verschijnen ten einde daar een goed gesprek te voeren. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen. Dat gebeurt te vaak nog niet, omdat andere – legitieme uitgangspunten een direct ingrijpen in de weg staan, of lijken te staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.

Baken 4: Formeel en informeel in optimale verhouding

Het kenmerk van de Wmo is dat de participatie wordt bevorderd niet alleen door een beroep te doen op de eigen mogelijkheden van de burger of de inzet van professionals, maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. In Welzijn Nieuwe Stijl wordt gezocht naar de optimale verhouding tussen wat burger (onderling) zelf kunnen en wat professionals moeten.

Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht, of vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.

Het past bij Welzijn Nieuwe Stijl dat de professional zich terughoudend opstelt. Zijn of haar kracht ligt er juist in om samen met burgers te bezien op welke wijze de burgers zelf de problemen of klachten kunnen oplossen. Het probleemoplossend vermogen, zowel van individuen als groepen moet geactiveerd worden. Het voorkomt daarnaast structurele afhankelijkheid van de professional. Eenzaamheid kan mogelijk beter bestreden worden door het herstellen van sociale netwerken.

Baken 5: Doordachte balans van collectief en individueel

De verzorgingsstaat is doorgeschoten met individuele oplossingen voor problemen van burgers. Mensen zijn daaraan gewend geraakt. De financiering ervan komt echter steeds meer onder druk te staan en de negatieve gevolgen van de individualisering van de samenleving worden steeds meer zichtbaar. Ook daarom is het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken onvermijdelijk. De sector die hier vanouds de meeste ervaring mee heeft is de welzinssector. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing. De buurtmaaltijd is niet zelden effectiever (want biedt bijvoorbeeld mogelijkheden tot contact) dan de individuele bezorging aan huis. Ook voor dit baken geldt dat het er niet om gaat dat professionals ten allen tijde automatisch voor collectieve oplossingen kiezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem dat moet worden aangepakt.

Baken 6: Integraal werken

De vraag centraal stellen vraagt om een integrale en samenhangende aanpak van professionals. De burgers die bij bijvoorbeeld het Wmo-loket, of het maatschappelijk werk aankloppen, hebben meestal problemen die niet door één instelling of één voorziening kunnen worden opgelost. Het gaat vaak om meerdere problemen tegelijk. Problemen die met elkaar samenhangen en dus ook in samenhang moeten worden aangepakt. Als een burger geen werk en daardoor te weinig geld heeft, in een slecht huis woont en spanningen in zijn gezin heeft, ziet hij dat als een ongedeelde vraagstuk. Dienst- en hulpverleners komen niet ver als ze opereren alsof ze op een eiland zitten. Goed met elkaar samenwerken is belangrijk. Nadrukkelijk is hier de invulling van de regierol van de gemeente aan de orde. Het is de gemeente als opdrachtgever én regisseur die bij uitstek geschikt is om partijen bij elkaar te brengen. Op cliëntniveau moeten de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

Baken 7: Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Welzijn Nieuwe Stijl is niet vrijblijvend. Waar organisaties ondersteuning bieden aan burgers, worden concrete afspraken gemaakt over de vraag op welke ondersteuning van professionals en vrijwilligers men kan rekenen, wat daarbij de eigen inzet is (met en in de eigen omgeving) en naar welke resultaten wordt toegewerkt.

De doelen in een ondersteuningstraject moeten voor de burger duidelijk, concreet en haalbaar zijn en zij moeten niet alleen perspectief bieden op de langere termijn, maar zich ook richten op praktische, snelle resultaten. Dat wil zeggen dat doelen voor de cliënten in concrete, meetbare termen moeten worden geformuleerd. Er moet sprake zijn van een gezonde mix van korte en lange termijn.

Baken 8: Gebaseerd op ruimte voor de professional

Centraal thema in Welzijn Nieuwe Stijl is de relatie tussen de burger en zijn netwerk enerzijds en de welzinsprofessional anderzijds. Niet alleen de regels van de organisatie of de wensen van de gemeente zijn bepalend, maar ook de professionele bagage van de beroepskracht.

Deze moet voldoende aan bod kunnen komen. Daarvoor heeft de professional de ruimte nodig om zelfstandig te handelen op basis van een ruime vrije beslissingsruimte.

Professionals Welzijn Nieuwe Stijl moeten midden in de samenleving staan. Tegelijkertijd moeten zij ook adequaat kunnen communiceren met collega's van de eigen organisatie, met cliënten en hun naaste omgeving, vrijwilligers en met de partners in de keten. Ook wordt van hen verwacht dat ze ondernemend zijn, outreachend werken, in ketens kunnen samenwerken en hier soms de regie in nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om fine-tuning wie wat precies doet. Kortom, je weet wanneer je op je handen moet zitten en wanneer de handen uit de mouwen moeten. Deze professionals moeten dan wel ruimte krijgen om zelf te beslissen hoe zij die kennis en ervaring inzetten. Ruimte voor de professional kan alleen bestaan wanneer er vooraf goede afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten en daarover achteraf verantwoording wordt afgelegd.