



## Onderzoek HVA: winst te behalen in integrale samenwerking

**Het Koersplan Sociaal Domein gaat voor een gezond en gelukkig Uithoorn, waarin iedere inwoner op de juiste manier wordt geholpen. Een goede samenwerking tussen organisaties en een preventieve aanpak kunnen daarbij gaan helpen. Hoe bereiken we dat in Uithoorn? Dat onderzocht de Hogeschool van Amsterdam. Met de tien heldere aanbevelingen gaan we nu aan de slag.**

Uithoorn heeft zich bij de start van het Koersplan Sociaal Domein aangesloten bij de Werkplaats Sociaal Domein in de metropoolregio. De Werkplaats is een samenwerkingsverband tussen onder andere hogescholen, zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten om kennis op te doen en daarmee het sociaal domein te verbeteren. HVA-onderzoekers Meta de Lange en Jesper Rözer zien terugkijkend op het onderzoek in Uithoorn dat aan een belangrijke basisvoorwaarde al voldaan is. "Er is veel enthousiasme en betrokkenheid onder de professionals, daar doe je het voor", zegt Jesper. Meta vult aan: "Professionals

hebben goed in beeld waar ze tegenaan lopen. Ze staan achter het idee van preventief en integraal werken, maar in de praktijk blijkt het toch best lastig. Het verdwijnt naar de achtergrond bij de dagelijkse individuele brandjes die ze moeten blussen. Dat is overigens niet uniek voor Uithoorn, dat zien we op veel plaatsen."

### Bijzondere omstandigheden

Het oorspronkelijke plan was dat de onderzoekers met een aantal

professionals zouden meelopen. Meta: "Door corona lukte dat niet. Toen hebben we besloten verschillende betrokkenen uitgebreid te interviewen. Je kunt dan niet zien wat er op de werkvloer gebeurt, maar aan de andere kant hebben we nu meer mensen kunnen spreken. Het onderzoek geeft dus zeker een goed beeld van de situatie." Ook voor de onderzoekers leverde dat nieuwe inzichten op, vertelt Jesper.

"Uithoorn is geen grote stad, maar heeft wel te maken met stedelijke problematiek. Er zijn hier bijvoorbeeld veel verschillende nationaliteiten. Die stedelijke problematiek is een uitdaging, want je hebt niet de financiële slagkracht en organisatie van een grote stad als Amsterdam."



## Afstemmen belangrijk

De bevindingen van het [onderzoek](#) (zie ook kader) worden breed herkend en gesteund. "De volgende stap is afstemming," stelt Meta. "De professionals verwachten nu van de gemeente dat gezamenlijk heldere keuzes gemaakt worden. Terwijl de gemeente juist van de mensen in het veld wil horen wat ze nodig hebben. Wat verder uit het onderzoek kwam, en wat we ook elders in het land zien, is dat er in de regels meer manoeuvreerruimte zit voor professionals dan ze zelf denken. Dat kun je samen benutten."

## Concrete actie

De onderzoekers merken wel dat de wensen van professionals soms nog wat algemeen blijven. Meta: "Dan gaat het bijvoorbeeld om 'collectief werken', maar is het te weinig concreet wanneer dat wel en niet kan. Mede daarom gaan we het komend half jaar tien casussen behandelen. We bespreken een concrete situatie die zich daadwerkelijk in Uithoorn heeft voorgedaan en reconstrueren met alle betrokkenen stap voor stap wat er gebeurd is. Zo zie je waar er ruimte zit voor verbetering, ook vanuit het perspectief van inwoners en informele partijen." Elke kleine stap draagt bij," aldus Jesper. "Je merkt alleen al door het bespreken van het onderzoek dat professionals een ander beeld van elkaar krijgen en elkaar opzoeken. Met het bespreken van de casussen kunnen we nog veel meer concrete winst boeken."

## Kijk wat jij kunt doen

Een andere aanbeveling die direct wordt omgezet in actie is de behoefte aan informatie over cultureel sensitief werken. "Vanuit de Werkplaats Sociaal Domein delen we presentaties en artikelen daarover, en de HVA en de gemeente organiseren na de zomer een webinar over dit thema." En de tiende aanbeveling, heb geduld? "Dit proces vraagt veel tijd en afstemming," verklaren Meta en Jesper. "Tegelijkertijd moet je niet alleen praten, maar ook iets dóen. Het rapport biedt aanknopingspunten voor elke individuele professional. Bedenk hoe jij zelf meer preventief kan werken, en wat er daardoor eventueel aan werk zou blijven liggen. Dan kun je zelf kleine stappen zetten door bijvoorbeeld contact te zoeken met anderen, maar ook aan alle betrokken organisaties beter aangeven wat je nodig hebt en zo het proces versnellen."

### De tien aanbevelingen uit het HVA-onderzoek

1. Formuleer een duidelijke opdracht: wat doen we wel en niet
2. Maak een keuze in de rolverdeling tussen frontlinie en achterlinie
3. Sluit beter aan op de lokale context (buurtonderzoek)
4. Reik kennis aan over cultureel sensitief werken
5. Denk na over de rol van informele partijen. Wie zijn dat en waar liggen de grenzen
6. Investeer in tussenvoorzieningen (bijvoorbeeld buurtcirkels)
7. Werk aan professionalisering
8. Bevorder integraal werken (o.a. registratiesystemen, structureel overleg)
9. Denk na over de financiering en de rol van zorgverzekeraars
10. Heb geduld





## Even voorstellen

**Elke Koerskrant stellen we vijf vragen aan iemand die een rol speelt in het Koersplan Sociaal Domein. Dit keer Abram Rutgers, huisarts in gezondheidscentrum De Waterlinie.**

### 1. Vertel eens wat over uzelf?

Ik ben sinds 1987 huisarts in Uithoorn en een van de kartrekkers van De Waterlinie. Ik ben een optimistisch mens, zie altijd wat er beter kan en wil dat dan ook realiseren. Ieder mens moet zijn kwaliteiten benutten, en een van mijn kwaliteiten is dat ik in mogelijkheden denk. Dat zet ik graag in voor samenwerking in Uithoorn.

### 2. Hoe bent u verbonden met het Koersplan Sociaal Domein?

Met De Waterlinie is de eerstelijnszorg meer op een lijn, maar daar stopt het niet. Gezondheid gaat tegenwoordig ook over actief deelnemen, goed in je vel zitten. Zorg en welzijn hebben dus veel met elkaar te maken, en ik zoek die verbinding actief op.

### 3. Wat is uw missie?

Dat we daadwerkelijk als organisaties samenwerken, waardoor iedere inwoner van Uithoorn zich kan ontwikkelen. Huisartsen zijn laagdrempelig, mensen komen soms met problemen waar we niet veel aan kunnen doen. Als wij de vertaalslag kunnen maken naar iemand die kan helpen is dat

fijn voor de inwoner en voorkomt het overbodige consulten. Door vanuit verschillende organisaties samen casussen te bespreken, begrijpen en bereiken we elkaar steeds beter. Het kan medewerkers Wmo ook verdieping geven: wat zit er achter de simpele aanvraag? Laten we gebruik maken van ieders kwaliteiten!

### 4. Welk jeukwoord in het sociaal domein moeten we direct afschaffen?

‘Mensen in hun kracht zetten’! Want wat zeg je daarmee eigenlijk: je moet het zelf oplossen. Terwijl genoeg mensen niet zoveel kracht hebben. Iedereen moet zo goed mogelijk kunnen meedoen in de maatschappij, wat ‘zo goed mogelijk’ is verschilt per persoon. Regels zijn vaak leidend, maar met bijvoorbeeld ‘Welzijn op recept’ proberen we te bekijken wat een individu nodig heeft. Daar zou meer ruimte voor mogen zijn.

### 5. Heeft u een voorbeeld van een geslaagde actie of een geslaagde ontmoeting?

Ik ben trots op ons Parkinsonprogramma. Het is een ingewikkelde ziekte, waardoor mensen niet meer de huisarts zien maar alleen af en toe een neuroloog. Terwijl ze vooral problemen hebben in het dagelijks functioneren thuis, en dat heeft ook invloed op de omgeving. Door een unieke samenwerking van eerstelijns zorgverleners (huisartsen, en vooral praktijkverpleegkundigen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtistes, thuiszorg etc.) en neurologen behandelen we mensen nu thuis. Die les geldt ook voor het Koersplan: elkaar kennen en elkaars kennis gebruiken werkt!



## “Loket in Gezondheidscentrum Waterlinie zo snel mogelijk heropenen”

In gezondheidscentrum Waterlinie is al ervaring opgedaan met integraal werken via een informatiepunt voor inwoners. Iedereen kon hier terecht voor vragen over zorg en welzijn in Uithoorn. Door corona moest het fysieke loket sluiten, maar er wordt hard gewerkt aan een doorstart. Apotheker en bestuurslid van de SEZU Annemiek Klink en Anke van der Veen van Uithoorn voor Elkaar werken met de gemeente aan de heropening. Dat gebeurt zodra het met de coronamaatregelen weer kan en de voorbereidingen zijn afgerond.

Bij de herstart gaan bezoekers merken dat het proces nog beter is gestroomlijnd. “Het loket in De Waterlinie is de voordeur,” zegt Anke van der Veen. “Een inwoner hoeft maar één keer het verhaal te doen en komt dan op de juiste plaats terecht. Dan moeten wij wel zorgen dat we het achter die voordeur, in de backoffice, goed op orde hebben. Vergelijk het met een supermarkt: de medewerker moet precies weten waar alles staat en alle vakken zijn ook gevuld.”

### Sociaal netwerk aanboren

Het goede van de vraagbaak is dat het zo breed is, vindt Annemiek Klink. “We medicaliseren soms te veel. De mensen bij het informatiepunt kijken ook breed naar het sociaal netwerk, naar activiteiten en clubjes die kunnen zorgen dat mensen zich prettiger voelen. Want er is veel in Uithoorn, we moeten mensen daar meer mee in contact brengen. Het loket is er juist ook voor eenvoudige vragen, over bijvoorbeeld vrijetijdsbesteding.” Van der Veen vult aan: “We kunnen ook helpen bij vragen waar geen duidelijk startpunt voor is. Als je als ouder wilt sparren om je gamende kind meer in beweging te krijgen bijvoorbeeld. We kijken samen naar de beste manier.”

### Loket Waterlinie helpt professionals

Klink heeft in de eerste fase de voordelen voor de deelnemende partijen al ervaren. “Je kunt elkaar beter vinden, je loopt erlangs, weet wat iedereen te bieden heeft. Als zorgprofessionals kun je op je eigen eilandje je werk doen, maar het werkt beter als je elkaar opzoekt. We gaan nu ook verdiepen door



met elkaar cases te bespreken, en we gaan graag in gesprek met iedereen die meer over de werkwijze wil weten.” Van der Veen: “Als we het goed doen, voorkomen we met het informatiepunt dat duurdere zorg en ondersteuning nodig is. Met meerdere organisaties samenwerken is altijd spannend, weten we ook bij Uithoorn voor Elkaar, maar het vertrouwen groeit met de dag.”

### Creativiteit geeft energie

Bij Klink en Van der Veen is het enthousiasme voor het werk bij het informatiepunt groot. “Voor de mensen die er zitten is geen dag hetzelfde”, zegt Klink, “Je kunt flexibel werken en leert van alles over andermans specialismen, ik vind dat geweldig.” Van der Veen: “Je bent concreet met mensen aan de slag, kunt je creativiteit inzetten en hebt snel resultaat. Dat geeft energie!” Dat is ook waarom Klink en Van der Veen graag hun tijd investeren in de herstart. “We zijn er voor de inwoners. Een gezonder en gelukkiger Uithoorn, daar doen we het voor!”

## Buurtschouw Oude Centrum en Amsteldijk



### Samen constateren...

In april werd een 'Buurtschouw' gehouden in het Oude Centrum en aan de Amsteldijk. Zoals afgesproken in het Wijknetwerk Zorg&Veiligheid, liepen burgemeester Heiliegers en wethouder De Robles (Zorg) met een aantal ambtenaren hun ronde, in gezelschap van lokale bewoners, ondernemers en vertegenwoordigers van Stichting Oranjebuurt, Eigen Haard en de politie. Ook wijkregisseur Osman Çatik was erbij. "De waarde van de buurtschouw zit in het samen constateren van aandachtspunten in de buurt. De gemeente kijkt even door de ogen van de buurtbewoner."

### Samen oplossen...

Bij de buurtschouw liepen de deelnemers -letterlijk- tegen een aantal problemen aan. Zoals overlast door drank- en drugsgebruik, vaak op slecht verlichte plekken in de buurt. "Slechte betegeling die zorgt voor problemen met rolstoelen of rollators. Afval van inwoners en bedrijven dat naast de containers wordt gezet. De wijkregisseur: "Uitgangspunt van het Wijknetwerk Zorg&Veiligheid is: samen constateren, samen oplossen. De actiepunten uit de buurtschouw worden opgepakt in werkoverleggen. Tweemaal per jaar komt het hele Wijknetwerk bijeen om de resultaten te bespreken. Dan volgt weer een buurtschouw, enzovoort. We willen deze aanpak ook in andere wijken toepassen."



## ‘Integraal werken maakt je eigen inzet effectiever’

**Als organisaties meer samenwerken, krijgen inwoners van Uithoorn sneller en makkelijker de ondersteuning die ze nodig hebben. Met deze ‘brede toegang’ is al getest in Loket Waterlinie, dat binnenkort een doorstart krijgt. Wat komt er allemaal bij kijken als je deze werkwijze breder wilt inzetten? Silke van Arum van Movisie ondersteunt de betrokkenen daarbij vanuit het landelijk Verbetertraject Toegang.**



*fotograaf Goedele Monnens*

### **Even terug naar het begin, waarom is integraal werken belangrijk?**

Door goede samenwerking tussen organisaties kun je inwoners beter helpen. Een voorbeeld: je kunt heel veel energie stoppen in het begeleiden van een kind met een hulpvraag. Maar als je ondertussen niets doet aan de verslaving van een van de ouders of de spanning in huis door schulden, dan is je hulp aan het kind altijd minder effectief. Je hoeft dat niet allemaal zelf aan te pakken, maar je kunt wel de juiste mensen bijschakelen.

### **Kun je zomaar van alles buiten de aanvraag aan inwoners vragen?**

Het is belangrijk een goede relatie op te bouwen met een inwoner. Als professional heb je een zakelijke taakstelling: een gezamenlijk plan van aanpak met haalbare doelen voor de juiste ondersteuning. Maar je hebt ook

een persoonlijke connectie nodig. Dat doe je door contact te maken en aan te sluiten op de probleembeleving. Wederzijds vertrouwen is belangrijk om door te kunnen vragen. Bijvoorbeeld als een inwoner komt met het verzoek voor een traplift, zodat diegene zelfstandig kan blijven wonen, informeer dan ook naar de woonsituatie, de samenstelling van het huishouden, de gezondheid en financiële omstandigheden. Want als iemand een traplift nodig heeft, is de badkamer dan wel veilig? En is er een partner die kan helpen? Is de gezondheid stabiel of zal de situatie snel verslechteren? Daar samen over nadenken zorgt dat mensen zelf de greep houden.

### **Hoe gaan we dat inrichten?**

Vanuit de samenwerking in het Koersplan Sociaal Domein kunnen we concrete activiteiten starten, zoals Loket Waterlinie en ook wijkgerichte activiteiten. In het enthousiasme schakelen mensen soms te snel naar de praktische stand: op welke plek komt de balie, wie gaan daar zitten, en van hoe laat tot hoe laat? Terwijl het belangrijk blijft om steeds te kijken: voor wie doen we dit en zijn die mensen er op deze manier echt mee geholpen?

### **Wat kan ik zelf doen?**

Luister goed naar inwoners en vraag door. Verken wat er nodig is, in plaats van wat jouw organisatie te bieden heeft. Wees je ervan bewust hoe belangrijk jij bent voor inwoners. De meeste professionals hebben heel gemotiveerd voor hun vak gekozen, hou die compassie vast of zoek ‘m weer op!

### **Colofon**

Koerskrant Sociaal Domein is een uitgave van de gemeente Uithoorn, in het kader van het Koersplan Sociaal Domein.

Eindredactie: Yvonne van Amstel en Judith Ottenheym, redactie: Nico Louwrier, Eva Hilhorst, Mirjam de Graaf, contact: [judith.ottenheym@uithoorn.nl](mailto:judith.ottenheym@uithoorn.nl)



vormgeving: Total Pre Press / AiMedia