

Het ideaal

Het ideaal waar we aan werken is een stad, dorp, wijk waarin de mensen goed zorgen voor zichzelf en voor elkaar. Het beste dat wij daarvoor kunnen doen, weten we van de mensen zelf, is ze weer op weg helpen als ze de regie verliezen. Ze bijstaan met praktische hulp voor de dingen die ze zelf niet kunnen. Waar dat kan doen we voor die hulp een beroep op familie, omwonenden, vrijwilligers. Nog beter is onze bijdrage als die hulp en zorg voorkomt. Als mensen goed op hun gezondheid letten, goed eten, voldoende bewegen, hun woning op tijd aanpassen, en volop buiten de deur komen. Ook of juist als dat niet gemakkelijk of niet vanzelf gaat.

De goede dingen doen

In beleidstaal heet dit regieondersteuning, praktische hulp, preventie, goede voorzieningen dichtbij huis.

Regieondersteuning en praktische hulp

leveren wij samen met andere organisaties via het netwerk dat eind 2014 Zorg voor elkaar Breda werd. Dit gebeurt in de vorm van ondersteuning door professionals en vrijwilligers, beiden aan huis, en via informatieverstrekking onder de naam Wijkwijs-Breda. Samen met de vrijwilligers ondersteunden zes professionals (4 fte) in 2014 meer dan 800 mensen, merendeels met complexe problematiek. Het hoge aantal klanten was mogelijk door de goede samenwerking met die klanten zelf en met familie, vrienden en burens. En met andere collega's zoals wijkverpleegkundigen, huisartsen en WMO-consulenten. Ruim 1.600 mensen kregen ondersteuning van vrijwilligers die hen gemiddeld negen keer bezochten.

Een wijkbewoner, Pieter, kwam naar mij toe in Balieweide met een oudere mevrouw bij wie twee benen zijn geamputeerd en daardoor erg somber is. Pieter weet dat zij erg hield van haar volkstuin. Samen met omwonenden en de gemeente richten zij nu de groenstrook achter Balieweide in als buurttuin. Mevrouw ziet daar erg naar uit! Kitty Timmers

WijkwijsBreda, een samenwerkingsverband van veertien organisaties, biedt begrijpelijke en betrouwbare wegwijsinformatie via verschillende kanalen zoals kranten en folders voor mensen die geen internet gebruiken. Online is er een voorleesfunctie voor mensen die slechtziend zijn of niet kunnen lezen. Ruim twintig vrijwilligers onderhouden de informatie, bemensen informatiecentra en regelen vormgeving, narrowcasting en promotie.

Goede voorzieningen dichtbij huis zijn voorzieningen die kwetsbare mensen – chronisch zieken, oudere senioren, mensen met beperkingen – nodig hebben om zelfstandig te wonen. Denk aan goede dagbesteding, een wijkrestaurant, geheugengym, een prikpost in de buurt, recreatieve activiteiten, spreekuren enzovoort. Deze voorzieningen zijn beschikbaar in negen wijkaccommodaties, verspreid over de stad, merendeels in of bij een zorgcentrum. Activiteiten en beheer zijn in handen van klanten, vrijwilligers en wijkbewoners. Op afstand zijn er sociaal werkers op wie ze terug kunnen vallen en die daarnaast oog houden op kwaliteit en toegankelijkheid, juist voor mensen die kwetsbaar of minder aaibaar zijn.

Preventie is er in twee soorten: gezond leven en daardoor hulp en zorg zo lang mogelijk uitstellen, en als er wel hulp of zorg nodig is dit zo vroeg mogelijk signaleren. Dit laatste vraagt om oplettendheid van burgers, vrijwilligers en professionals, en om goede samenwerking tussen bijvoorbeeld huisarts, wijkverpleging en maatschappelijk werk zodat signalen aan komen op de juiste plek. Samenwerking in Sociaal Team en Zichtbare Schakel, en de leergangen Verbinden en veranderen hebben ervoor gezorgd dat deze samenwerking enorm is verbeterd. Met name de professionals in de wijken kennen elkaar nu veel beter en weten waarvoor ze een beroep op elkaar kunnen doen.

Daarnaast is er Samen Sterker, een werkverband van geschoolde vrijwilligers. In vijf jaar tijd bezoeken ze systematisch alle ouderen (die dat willen) tussen 75 en 85 jaar. Dit is de leeftijd waarop bij veel mensen de zelfredzaamheid begint af te nemen. Zaken die aan de orde komen zijn eenzaamheid en isolement, lichaamsbeweging, voeding en wonen. Ook wordt gelet op signalen van dementie, ouderenmishandeling en ontspoorde zorg. De vrijwilligers geven informatie en advies en wijzen als dat nodig is de weg naar passende hulp of zorg.

Andere, soortgelijke platforms zijn Wonen met gemak, de Bredase Coalitie Erbij en Fit for Life. Wonen met gemak stimuleert via cursussen, informatiebijeenkomsten, Youtube en andere kanalen jonge ouderen om op tijd hun woning aan te passen. Alle werkzaamheden werden uitgevoerd door vrijwilligers waarvan er twee een coördinerende rol hebben.

De Coalitie Erbij, een landelijk initiatief met Breda als koplopergemeente, zoekt naar duurzame oplossingen voor eenzaamheid en isolement, onder andere door in de Week van de Ontmoeting eenzaamheid op de agenda van vooral professionals te krijgen. Niet alleen omdat het een groot (en verborgen) probleem is maar ook vanwege de enorme onnodige zorgkosten die eruit voortkomen omdat mensen in isolement niet kunnen terugvallen op hulp of zorg in de eigen omgeving. 76 Mensen werden in 2014 doorgeleid naar een maatje.

Veelbelovend in de aanpak van isolement en eenzaamheid is vrijwilligerswerk. De sociaal werkers in de wijken slagen er steeds beter in eenzame mensen op te sporen, ook door de betere netwerksamenwerking, en hun talenten aan te spreken en zich in te zetten in bijvoorbeeld een wijkaccommodatie. Van waarde zijn voor een ander blijkt voor veel mensen een prima stimulans om zelf aan de gang te gaan.

Fit for Life is een goed voorbeeld van gezond leven. Hoe beter mensen hun conditie op peil houden, hoe kleiner de gezondheidsrisico's (immobiliteit, vallen en daardoor bot- en heupbreuken, met als resultaat een veel slechtere kwaliteit van leven en hoge zorgkosten). De beweegactiviteiten telden in 2014 ruim 1300 deelnemers van gemiddeld 77 jaar oud. Naast deze al actieve mensen zijn er veel die (veel)

te weinig bewegen, met daardoor een groot gezondheidsrisico. Via trial en error worden werkwijzen ontwikkeld om deze mensen toch in beweging te krijgen. De ervaring in 2014 leerde dat grootschalige promotie en marketing niet werken. De les? Nabijheid, aansluiten bij wat mensen al doen, aandacht voor beweging bij intermediairs zoals huisartsen en wijkverpleging.

Wikipedia

Werken de professionals al volop samen met vrijwilligers en mantelzorgers, de laatste jaren evolueren ze door naar nieuwe werkwijzen waarbij de klant of burger veel meer zelf het werk doet. Het mooiste resultaat van 2014 is dat we het kantelpunt voorbij zijn en daadwerkelijk steeds meer wij in plaats van WIJ werden.

Alleen al de vraag wat iemand zelf het liefste wil is vaak voldoende om energie vrij te maken, en dan niet om de ideale oplossing van een professional te realiseren maar een eigen oplossing. En vervolgens te bekijken wat hij daar zelf aan wil en kan doen. En welke hulpbronnen hij wil en kan inschakelen voor wat hij zelf niet kan. Het gevolg is vaak dat klanten niet alleen zelf hun problemen oplossen maar ook actiever worden. Bijvoorbeeld bij het helpen van anderen of het organiseren van activiteiten.

Van de professionals vraagt dit een andere manier van doen. Dichtbij, contact als mens, uit de behandelstand, vragend. Het was er allemaal al maar vanuit een ander perspectief - de mensen niet alleen zelf laten doen maar ook zelf laten bedenken – is dit nu veel beter doorleefd en geborgd.

We noemen het ook wel de Wikipediamanier van organiseren. Zoals de oude encyclopedie met zijn enorme redactie plaatsmaakte voor een kleine kern en tienduizenden coauteurs, zo maakt oude hulp en zorg plaats voor een kleine kern voor professionele hulp en zorg en daaromheen een enorm potentieel aan onderlinge hulp en zorg. Ook dat was er al en ook dat gaat anders. Geen vrijwilligers die het werk van voorheen professionals overnemen maar mensen die voor oude vragen nieuwe oplossingen realiseren. De essentie: samen. Delen in plaats van verdelen.

Zorg voor elkaar Breda

Een mooie ontwikkeling in het verlengde hiervan is Zorg voor elkaar Breda: een platform waar burgers, vrijwilligers en professionals, over de grenzen van disciplines en organisaties heen, onder één naam samenwerken aan één toegang voor alle hulp en zorg. Die toegang verloopt via drie kanalen: een website, een telefonisch aanmeldpunt, en hulp en zorg in de wijk.

Elk van de drie kanalen is ontwikkeld in een samenspel van burgers, vrijwilligers en professionals en zal op dezelfde manier verder evolueren. Intussen groeit de bereidheid van organisaties om zich te verbinden aan die ene naam en gaan door die ene naam de burgers door de bomen het bos weer zien. Bijzonder is dat voor deze vergaande samenwerking geen ingewikkelde fusies of reorganisaties nodig zijn geweest en toch een duurzame, prettige en betaalbare infrastructuur ontstaat voor hulp en zorg. Met de mensen, voor de mensen.

Resultaten boeken

Een van onze wensen is om steeds beter te worden in waar we van zijn. Dat doen we onder andere door systematisch onze prestaties te meten aan de hand van het Breda's Toetsingskader. Dit laat zien hoe goed we de mensen bereiken die we willen bereiken, hoe tevreden die mensen met ons zijn, en wat onze kosten zijn per bereikte persoon. Naast deze drie harde indicatoren zijn er drie zachte: of de mensen zelf doen wat ze zelf kunnen doen, hoe goed wij erin slagen hen daartoe te bewegen, en hoe goed we de talenten van externe collega's benutten.

De meting laat zien dat we in 2014 even veel mensen hebben bereikt als in 2013 (ongeveer 42% van de kwetsbare ouderen) en deze mensen gemiddeld genomen erg tevreden zijn (een rapportcijfer van 8,2). De kosten per unieke klant bedroegen € 434.

Ik vond het een superfijn gesprek: een luisterend oor en begrip zijn veel waard! Ook heeft het mij aan het denken gezet over beweging en voeding.

Vrouw (75+) na huisbezoek Samen Sterker

In mijn straat hebben we een whatsapp groep met 27 mensen. Zo vinden we elkaar makkelijk. Even de hond uitlaten of oppassen of samen iets organiseren. En we waarschuwen elkaar bij onraad.

Nina Hardonk, Buurt voor elkaar Haagse Beemden

Mooi vakmanschap, mooie krimp

Een andere ambitie is systematisch krimpen, althans, het professionele deel van WIJ. Als onze wens is om mensen te helpen goed voor zichzelf en voor elkaar te zorgen zijn de professionals, als ze daar succesvol in zijn, daarna minder nodig. De Wikipedia-weg.

Jaren geleden is WIJ vanuit deze gedachte gestart met een krimpscenario met de bedoeling dezelfde of betere resultaten te behalen met stap voor stap minder professionals. Dat lukt door vacatures niet automatisch in te vullen, door steeds beter met burgers, klanten, vrijwilligers samen te werken, en door faciliteiten, middelen en gebouwen met die burgers, klanten en vrijwilligers te delen. In 2014 telde WIJ een kleine 900 medewerkers waaronder 850 vrijwilligers en begin van het jaar 44, eind van het jaar 40 betaalde medewerkers. Daarnaast werken we volop samen met meer dan duizend mensen die geen vrijwilliger zijn maar wel bijdragen zoals mantelzorgers, omwonenden, wijkbewoners, en collega's van andere organisaties. Naast natuurlijk de ruim 6000 klanten die immers geen echte klanten meer zijn maar coproducenten (en ook echt produceren).

In 2014 is het zo opnieuw gelukt om met beduidend minder geld, minder betaalde medewerkers en meer burgerinbreng de prestaties van 2013 te evenaren. Dat ging niet altijd gemakkelijk maar de uitdaging was er niet minder om. Langs geleidelijke weg evolueert WIJ op deze manier naar de goede doelenorganisatie die we willen worden. Terug naar de toekomst. WIJ wordt wij.

Facebook.com/wijbegintbijjou

Terugblik 2014

Van WIJ naar wij



Een jaarverslag of terugblik, van één organisatie, is eigenlijk niet meer van deze tijd. Moderne organisaties werken samen in platforms en netwerken, ook in het sociaal domein. Geen enkel maatschappelijk ideaal is zo klein dat één enkele organisatie het alleen kan realiseren. Je komt veel verder als iedereen die dat wil kan bijdragen. Niet alleen professionals en vrijwilligers, ook burgers. Met inbegrip van de burgers die we kwetsbaar noemen want ook die hebben talenten.

Wij noemen dat 'Van WIJ naar wij'. Van de organisatie WIJ, in hoofdletters, naar de gemeenschap wij, in kleine letters. Die veel groter is dan die organisatie. Die geen naam heeft en die van iedereen is die mee wil doen.



Regieondersteuning

Mevrouw S. is gevlucht uit Congo, in Nederland is ze gescheiden van haar man die zich agressief gedroeg. Haar eerste kind woont – onder toezicht van haar voogd – bij vader: eerdere opvoedingsondersteuning was mislukt, omdat zij zich volgens de begeleidende organisatie niet aan de afspraken hield, licht verstandelijk beperkt leek en psychische problemen had. Toen ik haar voor het eerst opzocht, was zij acht maanden zwanger. Zij wilde alles graag zoveel mogelijk zelf doen. Ik zag een sterke vrouw. Ik bracht haar in contact met een vrijwilligster die haar helpt met haar geldzaken. Samen komen zij er goed uit; bewindvoering zoals haar eerder was geadviseerd, bleek niet nodig te zijn. Rond de geboorte van het kind had zij zelf al haar vriendinnen gemobiliseerd; de kraamverzorgster zag dat alles prima was voorbereid en dat het goed ging. De voogd vindt inmiddels dat ondertoezichtstelling niet langer nodig is. Als ik haar tegenkom, straalt zij!

Angela Dui (professional)



- 811 Klanten
- Waarvan 88% uit risicogroep of kwetsbaar
- Gemiddelde leeftijd: 78
- Rapportcijfer: 8,3
- Kosten per klant: € 624

Praktische hulp

Door een herseninfarct en slechtiendheid lukt zelf lezen mij niet meer. Ik ben dol op boeken. Ik hoorde dat er vrijwilligers zijn die voorlezen. Nu komt Jacqueline wekelijks bij mij. Het betekent veel voor me, het gaat niet alleen om voorlezen. We kletsen wat af bij een kop thee. We zijn maatjes geworden!

Mevrouw Welten (85 jaar)



- Ruim 1.614 klanten
- Waarvan 92% uit risicogroep of kwetsbaar
- Gemiddelde leeftijd: 79
- Rapportcijfer: 8,5
- Kosten per klant: € 158

Preventie

Mijn huisarts zei dat beweging goed is, ook al ben je op leeftijd. Mijn fysiotherapeut wist dat er een wandelgroep in de buurt was. Van mijzelf ben ik niet ondernemend, maar nu ik meedoe met dat wandelgroepje heb ik een prima stok achter de deur. Na afloop drinken we gezellig koffie samen, als het kan op een terrasje buiten!

De heer Bakker (80)

Fit for Life

- Ruim 1.339 klanten
- Waarvan 65% uit risicogroep of kwetsbaar
- Gemiddelde leeftijd: 77
- Bezoekfrequentie: 35
- Rapportcijfer: 8,2
- Kosten per klant: € 145
- Kosten per bezoek: € 4,15

Samen Sterker

- Preventief huisbezoek bij 240 personen

Eenzaamheid

- 600 Bredase eters aan De Langste Eettafel van Nederland
- 76 Mensen verbonden met een maatje

Woon Morgen Zonder Zorgen

- 208 Deelnemers aan workshops
- Onbekend aantal bezoekers van website en kijkers op Youtube



Ontmoeting

Als ik vrij ben, ga ik altijd even naar 't Houwke voor een babbeltje. Ik vraag dan altijd of er iets te doen is. Als er markt of zo is, bouw ik vanaf 7 uur kramen op. Ik breng de hele dag de marktkramers een drankje en begeleid spelletjes. Sinds kort zorg ik er één keer per week samen met een andere wijkbewoner voor dat het terras schoon blijft; en we zorgen voor de borders en de bloembakken. Ik kan hier veel van leren en de bezoekers en bewoners, zijn er blij mee, zij tikken op de ramen en steken hun duim omhoog. Het maakt me niet uit of ik vrijwilliger heet of niet, ik doe gewoon graag mee!

Johan Braat, jonge wijkbewoner met woonbegeleiding

- 2.247 Geregistreerde klanten, naast 1.000 tot 1.500 niet geregistreerde
- Waarvan 71% uit risicogroep of kwetsbaar
- Gemiddelde leeftijd: 77
- Bezoekfrequentie: 64
- Rapportcijfer: 7,7
- Kosten per klant: € 344

Alle activiteiten samen

- 4.312 Geregistreerde en 1.000 tot 1.500 niet geregistreerde klanten
- Bereik onder kwetsbare ouderen: 42%
- Rapportcijfer: 8,2
- Kosten per klant (uit risicogroep of kwetsbaar): € 434

