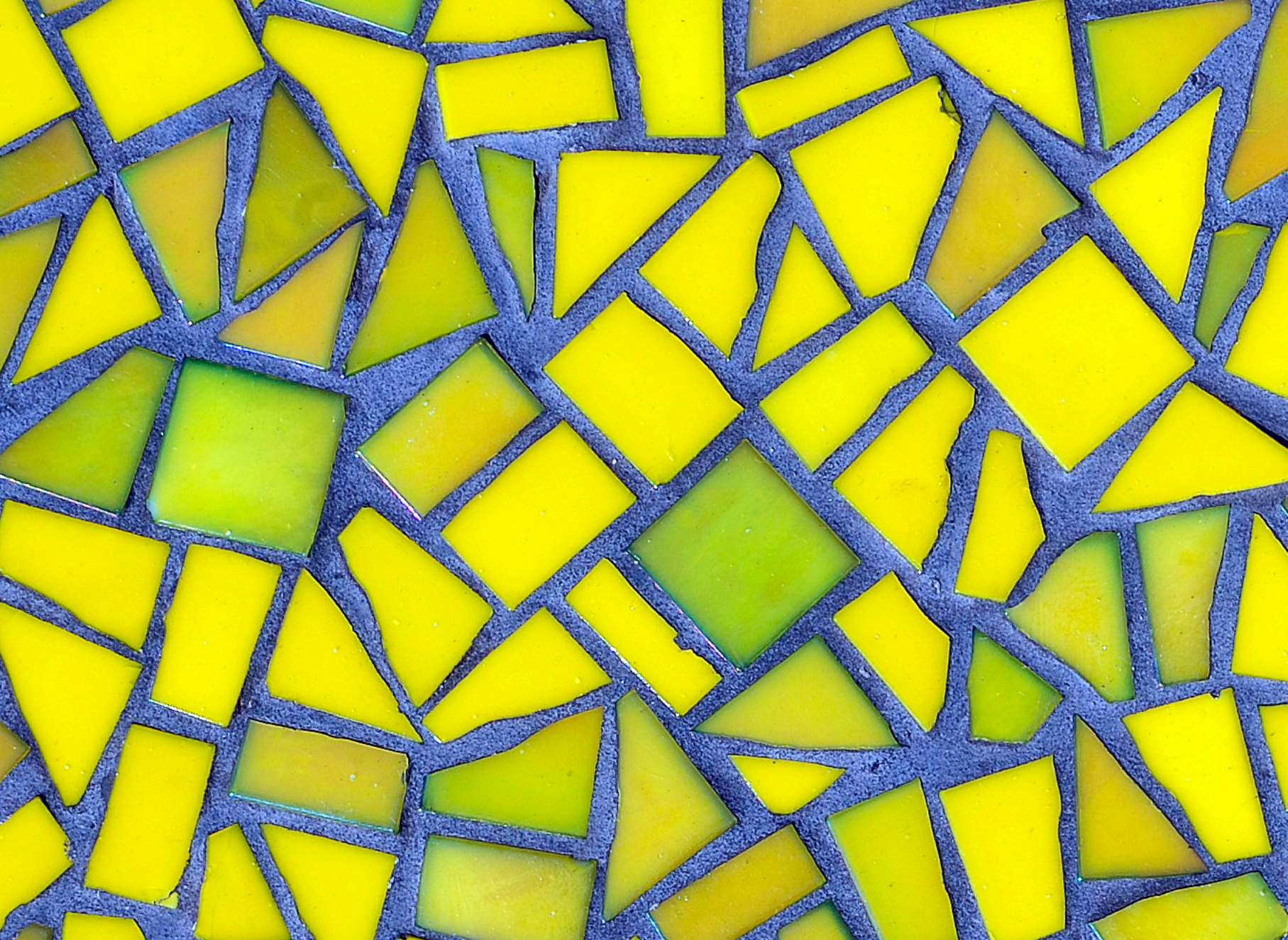
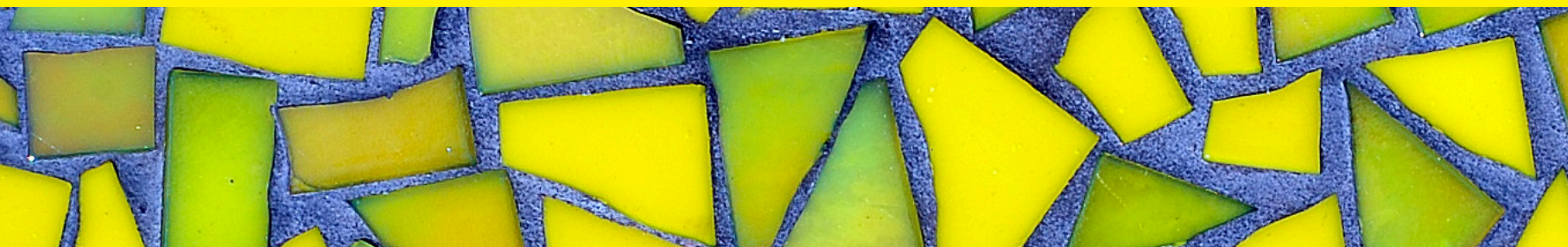


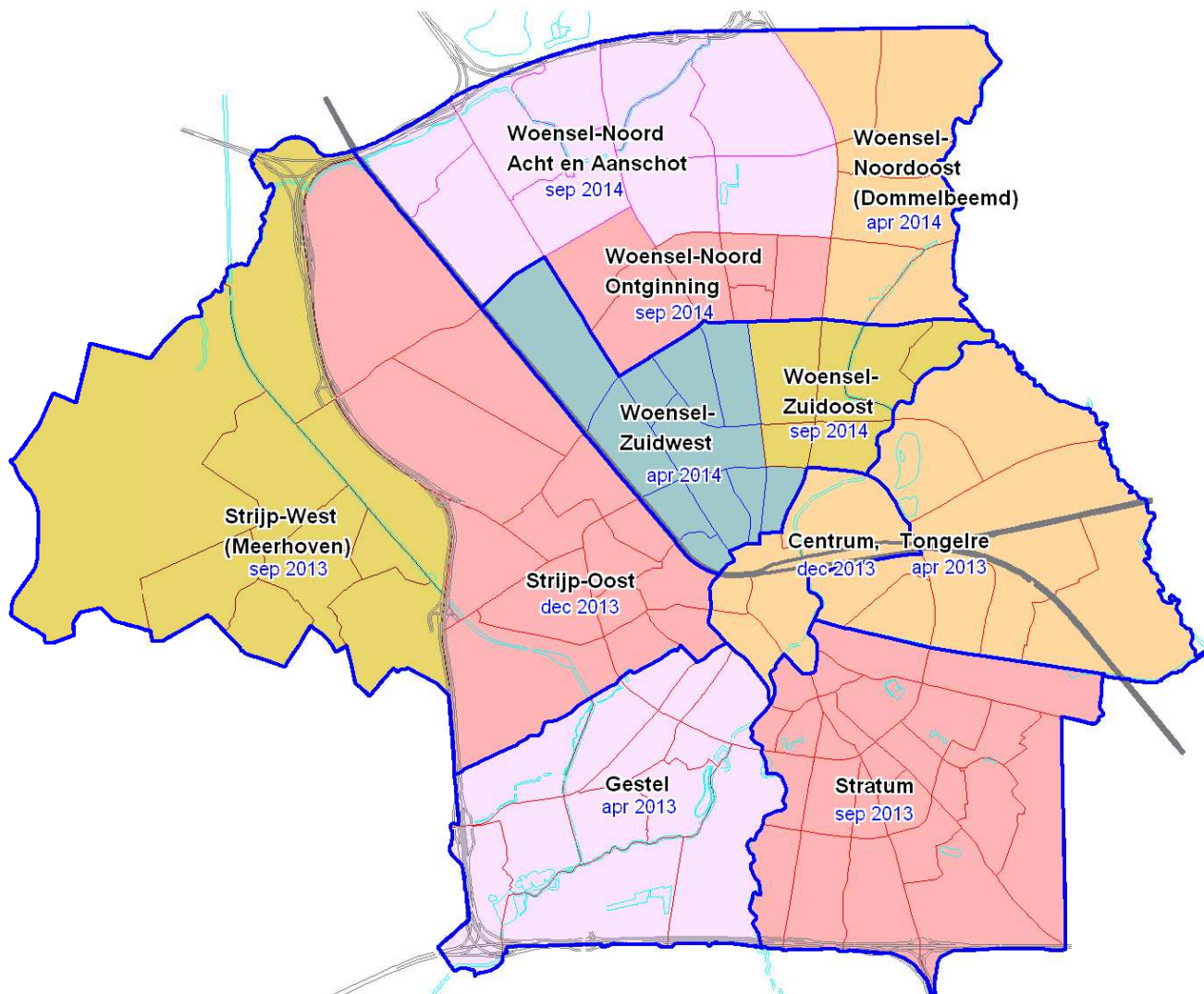


...maar heb je het ook nodig?



Stand van Zaken WIJeindhoven

Het afgelopen jaar zijn twee WIJeindhoventeams gestart in de stadsdelen Tongelre (tien leden) en Gestel-Midden (elf leden). In september 2013 gaan de WIJteams in de stadsdelen Stratum en Strijp-West (Meerhoven) van start. In december volgt dan Strijp-Oost en wordt het gebied Centrum aan Tongelre toegevoegd. Daarna worden in 2014 de teams in Woensel opgebouwd. In september 2015 moet in heel Eindhoven de werkwijze van WIJeindhoven zijn ingevoerd



Voorwoord

Van dichtbij heb ik mogen meemaken hoe de stad Eindhoven het lef heeft om de noodzakelijke veranderingen in het sociale domein voortvarend en robuust ter hand te nemen. Waarbij de inhoud leidend is voor de vormgeving van WIJeindhoven. Het is een leerproces waar niet alles van tevoren is dichtgetimmerd en dat is niet de makkelijkste weg. Ik kan er alleen maar met bewondering naar kijken.

Vaak wordt er gemopperd dat de veranderingen in het sociale domein zijn ingegeven door forse (rijks-) bezuinigingen. Ik durf de stelling aan dat dit in Eindhoven niet de reden is geweest om hieraan te beginnen. Al in 2009 bracht de lokale Rekenkamer het rapport “Twee werelden” uit. Dat rapport concludeerde dat er jarenlang vele miljoenen naar het welzijnswerk zijn gegaan zonder te weten wat het heeft opgeleverd. De Rekenkamer adviseerde een grondige herziening van het welzijnsbeleid. Ook de ervaringen met de wijkaanpak wezen uit dat het in sociale domein vastliep. Dat er sprake was en is van een forse botsing tussen de systeemwereld en de leefwereld van de bewoners van de stad.

Wethouder Lenie Scholten gaf een extern comité de opdracht om na het “wat” (Twee werelden) het “hoe” te formuleren. Aan het rapport “Eindhoven de sociaalste: de ontwikkeling van samenkracht” dat eind 2011 het licht zag, heb ik destijds met plezier meegewerkt. Ver voor duidelijk werd welke verantwoordelijkheden en bezuinigingen op de gemeenten af zouden komen, gaf Eindhoven al inhoudelijk richting aan een grondige hervorming van het sociale domein.

Het afgelopen jaar is men in Eindhoven bezig geweest om van alle mooie intenties iets tastbaars te maken. En hoe! Ik werk voor meerdere steden, maar dat in zo’n korte tijd zoveel moois in de steigers gezet is, heb ik nog nooit meegemaakt. Eindhoven is er nog lang niet maar loopt in Nederland inmiddels flink voorop. Blijkbaar zijn de omstandigheden dusdanig dat het in de Lichtstad kan. Geheel passend bij de Brainport-filosofie kiest Eindhoven ook in het sociale domein voor de laboratoriumgedachte. Onlogisch is dat niet. Het zit in het DNA van de stad.

Bij een zo grondige verandering van een vastgelopen systeemwereld is het onzinnig te verwachten dat de veranderingen al cijfermatig verantwoord zijn. Indicatief echter ziet het er goed uit. Vooralsnog zijn er vooral verhalen te vertellen om te laten zien dat het ook anders kan. Dichtbij mensen, niet moeilijk doen en echt luisteren: het levert mooie verhalen op. Een aantal van deze verhalen staan in dit boekje. Verhalen waaruit blijkt dat mensen zo ontzettend veel zelf kunnen als je het maar aanboort. Verhalen waaruit blijkt wat een professional allemaal kan als het juk van de bureaucratie wordt afgeworpen.

Het vervolg zal ongetwijfeld niet makkelijk zijn, maar als Eindhoven vasthoudt aan de inhoudelijke uitgangspunten en de energie waarmee ze begonnen is aan WIJeindhoven, geloof ik in iets moois.

Daniel Giltay Veth

Adviseur in het sociale domein

Lid van het extern comité WIJeindhoven

‘Mariëlle was gewoon open, dan stel je jezelf ook open’

ANJA VAN ROOIJ



Een goede vriendin zag dat het niet goed ging, dat ze de deur bijna niet meer uitkwam. Via haar kwam Anja van Rooij (1969) in contact met Mariëlle van der Wielen van het WIJeindhoventeam Tongelre. Anja doet inmiddels vrijwilligerswerk en heeft zich opgegeven voor een cursus zelfontplooiing. Ze zit weer goed in haar vel.

Je zou het niet zeggen, maar de vlot pratende, opgeruimde Anja van Rooij kampte maanden geleden nog met een depressie. Ze wist haar somberheid goed te verdoezelen, alleen een goede vriendin en haar moeder keken door het masker heen. “Mijn moeder heeft niet voor niets een hondje voor me gekocht - later nog een - zodat ik er wel uit moest. Ik deed alleen nog het hoognodige. Als co-ouder zorgde ik om de week voor mijn dochter. Mijn post maakte ik nog net open en voor de rest zat ik alleen maar op de bank te zitten.”

‘Ze stond niet boven me, niet onder me, maar naast me’

Dubbele hernia

Er is de afgelopen twee jaar veel gebeurd in Anja's leven, ze scheidde voor de tweede keer en bleek een dubbele rughernia te hebben. De huisarts had dat niet goed onderkend, waardoor ze ook nog eens een klapvoet opliep en een brace moet dragen. “Ik raakte in de WAO en kon niet meer sporten, terwijl ik heel graag hardliep. Ik voelde me nutteloos. Ik had niets aan de maatschappelijk werkster en de psycholoog. Bij Mariëlle merkte ik meteen een verschil. Ze stond niet boven me, niet onder me, maar naast me. Dat raakte me. Ik voelde intuïtief ‘zij gaat me helpen’. Maar Mariëlle zei: ‘ik ga je niet helpen, ik ga je handvatten geven’. Het is een topmens.”

Vrijwilligerswerk

Op de eerste afspraak met Mariëlle, vertelde Anja dat ze zich weer nuttig wilde voelen en de financiën op orde krijgen. “Toen zei ze meteen ‘je bent toch nuttig, je bent moeder en zorgt voor je dochter en je hondjes’. We zijn gaan kijken wat voor vrijwilligerswerk ik zou kunnen doen. De eerste keer ging ik met lood in mijn schoenen naar bejaardenhuis Berckelhof. Maar ik ben gegaan. Mariëlle belde later hoe het geweest was.”

Momenteel hebben Anja en Mariëlle eens in de twee maanden contact, daarvoor was dat een of twee keer per week. “Als ik weer ga piekeren en in paniek raak, ga ik rechtop op de bank zitten, zet mijn voeten op de grond”, doet Anja voor op het bankje in het park vlakbij haar flat. “En dan denk ik aan wat Mariëlle zei ‘helpt dat piekeren iets? Ga liever wandelen of geef jezelf een schop onder je kont’. Dan gaat het over.”

‘Ik heb Mariëlle dingen verteld die ik niemand verteld heb’

“We hebben veel gepraat, Mariëlle heeft veel geluisterd. Een verschil met de maatschappelijk werkster en de psycholoog was dat zij dieper groef. We spraken over mijn somberheid, het probleem dat in me zat. Over wat er fout gegaan is in mijn leven. Na die tweede scheiding voelde ik heel sterk dat ik gefaald had: dat herinnerde me aan vroeger thuis. Mariëlle gaf me juist het idee dat ik er mocht zijn, wat ik ook vertelde. Wat me precies

geholpen heeft, ik weet het niet: het was de manier van met elkaar omgaan, hoe ze reageerde. Ze was gewoon open en dan stel je jezelf ook eerder open. Het was contact van mens tot mens. Ik heb Mariëlle dingen verteld die ik aan niemand verteld heb. Terwijl ik mensen niet zo gauw vertrouw, vertrouwde ik haar meteen. Bij die psycholoog had ik altijd het idee: ‘die werkt vanuit het boekje’. Mariëlle werkte vanuit haar ervaring, vanuit haar menselijkheid. Ze hield me een spiegel voor. Ik voelde me niet veroordeeld of beoordeeld, ik kon gewoon mezelf zijn. Het uiten van die oude gevoelens gaf ruimte, het luchtte op. Natuurlijk niet meteen. De dagen erna was ik vaak heel moe. Soms tekende Mariëlle dingen uit en schreef er wat bij. Die tekeningen heb ik nog. Als ik het even niet meer weet, haal ik die weer tevoorschijn. Bij de financiën ging het eigenlijk om kleine dingen. Mariëlle suggereerde wat ik anders kon doen in het budgetteren. Het belangrijkste is dat ze mij van die bank af heeft gekregen.”

Serius nemen

Wat Anja prettig vindt, is dat ze Mariëlle altijd kan bellen als er iets is. Het geeft rust dat er een back-up is. “Als ze vrij is, weet ik dat ze terugbelt, zodra ze kan. Die psycholoog moest je een mailtje sturen, dan was het afwachten of ze terugbelde. Die zei ook ‘we gaan niet diep graven, want dat kun je niet aan’. Nou, dan voel je echt niet serieus genomen. Voordat ik bij die psycholoog kwam, had ik mijn verhaal al twee keer verteld, aan de huisarts en de psychiater. Bij WIJeindhoven heb je één aanspreekpunt.

De lijntjes zijn kort, ik heb niet het idee dat je van het kastje naar de muur gestuurd wordt.”

In de selectiecommissie voor het beoordelen van de nieuwe kandidaten van WIJeindhoven zaten ook buurtbewoners. Zo ook Anja. “Ik was verbaasd dat Mariëlle me vroeg. Ik voelde me vereerd, dat ze mijn oordeel waarden. Het was interessant en leuk om te doen. Waar generalisten aan moeten voldoen? Ik zou het liever anders stellen. Als bewoner moet je het gevoel hebben dat ze je serieus nemen, hoe groot of klein je probleem ook is.”



Een generalist?

Iemand die zich kwetsbaar durft op te stellen en geen meeloper is!

DEWI DELHOOFEN



Dewi Delhoofen (1980) ging vorig jaar september aan de slag als teamleider bij WIJeindhoven Tongelre. Ze werkte voorheen bij stichting Neos, daar stuurde ze de woonbegeleiders aan van dak- en thuislozen. Dewi praat gepassioneerd over de uitgangspunten van WIJeindhoven. Op 1 september is ze gestart als operationeel manager, een nieuwe functie. Ze gaat de teamleiders aansturen en wordt de schakel tussen strategisch en operationeel niveau.

Waarom heb je gesolliciteerd?

“De uitgangspunten van WIJeindhoven vind ik mooi: de vraag van mensen centraal stellen, luisteren naar waar ze behoefte aan hebben. Dat is waar het wezenlijk om draait. Uitgaan van wat mensen nodig hebben en niet van je eigen aanbod. Iemands eigen kracht is daarbij een belangrijke sleutel om een zelfstandig leven te kunnen leiden. Als je niet activeert, maar pampert, zijn mensen al snel weer terug bij af”, zegt Delhoofen. “Om die nieuwe manier van werken te laten slagen, is echt contact nodig, dat is de beweging van waaruit je iets in gang kunt zetten.”

‘Eén contactpersoon, één plan, één huishouden’

Wat doet een teamleider van WIJeindhoven?

“Als teamleider ondersteun je de leden van je team om generalist te worden. Door de dagelijkse gesprekken, de wekelijkse teamvergaderingen, interviews en casuïstiekbesprekingen krijgt het proces van generalist worden vorm. De teamleider blijft de generalisten stimuleren om kritisch naar zichzelf te kijken en of wat gedaan wordt past binnen de nieuwe werkwijze. Je laat keer op keer de stip op de horizon zien: de wirwar van hulpverleners in een gezin terugdringen naar één contactpersoon, één plan per huishouden.”

Samenstelling teams

WIJeindhoven gaf van meet af aan een brede invulling aan de teams om zoveel mogelijk kennis in huis te hebben. Bijna alle geledingen in welzijnswerk, zorg en dienstverlening zijn vertegenwoordigd. Van opbouwwerkers, woon-, zorg- en pedagogische begeleiders tot verslavingsmedewerkers, wijkverpleegkundigen, -coördinatoren en casemanagers werk en inkomen. De generalisten leren van elkaar, scholen elkaar bij, maar doen ook trainingen en cursussen. Ze werken met een Zelfredzaamheids-Matrix op elf leefgebieden: inkomen, dagbesteding, huisvesting, lichamelijke gezondheid, verslaving, gezinsrelaties, zorg voor jezelf en voor het huishouden, algemene dagelijkse levensverrichtingen, sociaal netwerk, meedoen (maatschappelijke participatie) en justitie. Pas als het echt nodig is wijzen de generalisten door naar specialistische ondersteuning.

Jullie hebben het vaak over valkuilen, wat je moet afleren of juist moet aanleren

“Omdat het vak generalist nog niet bestaat, zijn we het aan het ontwikkelen. De nieuwe aanpak vraagt een andere werkhouding dan gebruikelijk is in de hulpverlening. Je laat de verantwoordelijkheid bij bewoners, ondersteunt alleen waar nodig en probeert het netwerk van de hulpvrager in te zetten (samenkracht). Ook focus je niet uitsluitend op het probleem, je kijkt naar het hele plaatje. Een ideale generalist is iemand die sociaal vaardig is, leergierig, creatief, kritisch naar zichzelf durft te kijken en zeker niet altijd de gebaande paden bewandelt. Kortom geen meeloper.”

‘Wat wel en wat niet kan, vinden we werkerwijs uit’

Vraagt die werkwijze niet veel?

“Ja, dat klopt. In feite gaat het om persoonlijke competenties. Ik heb bewondering voor de generalisten. Ze moeten veel nieuwe dingen leren en zich ook nog eens kwetsbaar op durven stellen, hun zwakke plekken laten zien.”

Waarom is taal zo belangrijk in WIJeindhoven?

“Taal is cruciaal, omdat WIJeindhoven een transformatie is binnen het sociale domein. Daarom ligt het onder een vergrootglas bij iedereen die ermee te maken krijgt. We moeten zorgvuldig communiceren met bewoners en instellingen, want we willen geen weerstand oproepen. Dat zou de nieuwe werkwijze niet ten goede komen. In de manier waarop we mensen benaderen, zie je ook hoe belangrijk taal is. We vragen niet meer wat het probleem is, maar wie iemand is en hoe het met iemand gaat.”

WIJeindhoven is een open proces, leg eens uit

“Vorig jaar september zijn we begonnen in Tongelre en Gestel-Midden. We zijn al veel verder dan toen, maar we zijn nog niet klaar met het ontwikkelingsproces. De manier van werken van WIJeindhoven heeft tijd nodig om te groeien, om te komen waar we willen zijn. Vaak vragen mensen wat de grenzen van de generalistische werkwijze zijn. Daar zijn we nog niet voor honderd procent uit. Wat wel en wat niet vinden we werkenderwijs uit. Bovendien moeten gemeenten vanaf 1 januari 2015 landelijke taken overnemen van het Rijk, zoals de Wet op Jeugdzorg, de Participatiewet en de AWBZ. Daar moeten we ook rekening mee houden.”

Dilemma: proces niet dichtgetimmerd

“Hoe WIJeindhoven er uiteindelijk uit komt te zien, is niet dichtgetimmerd. Dat is voor de buitenwacht moeilijk. Want aan de ene kant wil iedereen weten waar hij aan toe is. Aan de andere kant wil iedereen ook dat we het proces inhoudelijk zorgvuldig ontwikkelen.”

‘Ik moet op mijn handen leren zitten’

ELLEN KUNZ



De nieuwe manier van werken sprak haar zo aan, dat ze een jaar geleden de overstap maakte van wijkcoördinator bij de gemeente Eindhoven naar WIJeindhoven. Daarvoor werkte Ellen Kunz (1969) jarenlang als psychiatisch verpleegkundige bij de Woenselse Poort. Sinds augustus is ze teamleider van het WIJeindhoventeam Tongelre.

“Waar ik tegenaan loop? Van die ‘multi-probleemgezinnen’ waar tien tot twaalf hulpverleners rondlopen. Natuurlijk weet je dat dat bestaat, maar als het op je pad komt, denk je toch ‘wat doet iedereen hier eigenlijk?’ Dat heb ik tijdens gezamenlijke overleggen, met de gezinnen erbij besproken”, vertelt Ellen Kunz.

“Het is moeilijk om dat aan te kaarten, maar ik stel toch de vraag: voor wie zijn we hier? Die omslag in het denken dat we er in de eerste plaats zijn voor het hulpvragende gezin moet centraal staan. Niet alleen voor hulpverleners en instellingen is die omslag moeilijk, ook voor degenen die we helpen. Zij zijn vaak meesters geworden ons te laten rennen en zaken niet zelf op te lossen. Ik hoor vaak: ‘Maar ik heb er toch recht op?’ En dan zeg ik: ja, maar heb je het ook nodig?”

Oorlogstrauma

Ellen begeleidt een man uit Afrika die in de oorlog afschuwelijke dingen heeft meegemaakt. Zijn vader werd voor zijn ogen vermoord. Hij zit geïsoleerd op een kamertje bij een hospita, heeft schulden, staat onder bewindvoering en heeft geen werk. “Hij was soms heel erg boos. Hij wilde weer gaan werken, niet de hele dag thuis zitten. Dan denk je al snel aan het inzetten van een psycholoog voor dat oorlogstrauma”, zegt Ellen. “Maar ik heb alleen gedaan wat hij vroeg: naar werk gezocht. Hij werkt nu twee dagen in de week bij BestZoo. Die man is al zo opgefleurd alleen omdat hij onder de mensen komt. Van daaruit kan hij verder.”

De omslag is dat mensen zelf hun zaakjes zoveel mogelijk moeten oplossen

“Zijn zoon woont in een pleeggezin, hij wil hem graag vaker zien en in de weekenden laten over komen. Daarvoor heeft hij een grotere woning nodig, we werken daar nu samen aan. Natuurlijk moet je ook iets met het oorlogstrauma. Ik laat het aan hem over of hij erover wil vertellen. Ik ben wel mee geweest naar een neuroloog vanwege zijn epilepsie. Hij praat zo slecht Nederlands dat het hem niet lukt daarover vragen te stellen. Ook heb ik gevraagd of ik contact mocht opnemen met zijn psychiaterisch verpleegkundige om te bespreken of medicatie mogelijk is. Hij slaapt slecht en heeft nachtmerries.”

Kwaliteiten

Een belangrijk onderdeel van de nieuwe werkwijze is mensen mogelijkheden bieden zich te ontplooiën. Ellen: “Ik vraag vaak: ‘Wat deed je vroeger, had je ook een leven voor die ellende? Waar ben je goed in?’. Dan kom je soms onverwachte dingen tegen. Een meneer veroorzaakte veel overlast, hij was na een psychose stabiel, maar wel depressief. Sinds zijn vrouw is overleden woont hij alleen. Toen bleek dat hij vroeger maatschappijleer en Nederlands gaf op een ROC. Daarom zijn we naar de taalcoaches gegaan met de vraag of hij als vrijwilliger Nederlands kon geven. Hij vond het heel spannend: ‘wat als ik mensen tegenkom die last van mij hebben gehad, tegen wie ik geschreeuwd heb?’. Het was een eerste stap. Hij bedenkt nu of hij het durft. Ook liet hij me zijn gedichten lezen. Hij bleek ze in tijdschriften gepubliceerd te hebben! Dan zie je ook een andere kant van iemand. Het gaat niet alleen om ellende, schulden, depressies en overlast, maar ook over kracht en kwaliteiten van mensen.”

Eigen kracht aanboren

De generalisten van WJJeindhoven brengen altijd het netwerk van mensen in kaart. “We hebben daar een cursus strategieën voor gevolgd. Wie zijn de familie, vrienden, burens of kennissen die je kunt inzetten? Natuurlijk kaarten we dat niet meteen in het eerste gesprek aan. Zo was er in een Turks gezin sprake van huiselijk geweld en schulden. Maar de familie wist van niets want het echtpaar schaamde zich enorm. Ze wilden de vuile was niet buiten hangen. Dan zoek ik naar vertrouwenpersonen.

‘Het gaat niet alleen om schulden, depressies en overlast, maar ook om kracht en kwaliteiten’

Ellen en haar collega’s merken dat veel mensen in de schulden zitten. “Daar moet je mee om leren gaan. Toen ik de eerste keer iemand begeleidde met 10.000 euro schuld, schrok ik me een hoedje. Ik wilde meteen alles gaan regelen. Gelukkig is er dan een collega die zelf schuldhelpverlening heeft gedaan en nuchter zegt, ‘je kunt niet alles ineens. Begin gewoon samen met de mensen of familie de administratie in orde te maken’. Van daaruit zet je dan de vervolgstappen. Bellen naar de Belastingdienst of UWV doe ik bijna nooit. Dat laat ik de mensen zelf doen. Formulieren invullen? Ik ben erbij, maar neem het niet uit handen, of ze moeten niet kunnen schrijven. Het kost wel meer tijd om het mensen te leren, de eigen kracht aan te boren, maar dan kunnen ze het de volgende keer wel zelf.”

Openstaan voor mensen

“Wat je moet kunnen als generalist? Bereid zijn te leren, je kwetsbaar op durven stellen, beseffen dat je niet alles kunt. Maar ook weerbaar zijn en voor alles open staan. In je aanpak zoom je niet in op een onderdeelje van iemands problemen, maar kijk je naar de totale mens. Het mooie is dat ik mee mag helpen deze nieuwe organisatie op te bouwen. Als we de bureaucratie terug kunnen dringen, hebben we al een hele veldslag gewonnen. Het is keileuk en keimoeilijk werk.”

Dilemma: Repareermodus afzetten

“Als iemand zijn verhaal vertelt, ratelt het meteen in mijn hoofd: dit zou kunnen of dat. Oplossingen aandragen, dat moet ik echt afleren. Onze kwartiermaker zegt altijd dat we op onze handen moeten leren zitten, de repareermodus afzetten. Daar heeft een man die ik begeleid me heel erg mee geconfronteerd. Hij heeft jaren in het psychiatrisch circuit gezeten.

Hij vraagt me maar één ding: luisteren. Een keer vertelde hij dat hij ergens naar toe was geweest, wat heel moeilijk voor hem was. En ik zei toen: goed dat je dat gedaan hebt. Hij werd boos, vond het vervelend dat ik als hulpverlener meende te weten wat goed voor hem is.

‘Ik wil gewoon dat je als mens naast me zit’. Hij dwingt me om niet in de hulpverlenersvalkuil te vallen. Naderhand zei hij, ‘ik heb je stil gekregen, dus ik weet dat je erover nadenkt’. Het is een man van wie ik veel leer.”

‘Met Corrie heb ik wat afgepraat, tot jankens toe’

LOUIS VAN GENNIP



Louis van Gennip (1954) trekt morgen eindelijk in zijn gelijkvloerse flat. Een jaar na de operatie waarbij zijn linkerbeen geamputeerd werd, zit hij nu in een rolstoel. Het heeft lang geduurd, voordat de verhuizing naar zijn nieuwe woning geregeld was. Om het te vieren heeft Corrie van Zelst van het team WIJeindhoven Tongelre een cadeautje voor hem meegebracht.

“Wat denk je dat het is”, vraagt ze. Louis voelt aan het pakje. “Een fotolijstje.” Corrie: “Jij mag nooit meer raden.” Op de foto een grote hoop laminaat in de woonkamer van Louis’ appartement. Corrie heeft dat naar de lift gesjouwd en vandaar weer naar de flat op de eerste verdieping, waar Louis gaat wonen. “Kusje van Louike” zegt hij, “zonder jullie was ik al lang dood geweest.” ‘Jullie’ zijn Corrie en de vele vrijwilligers die hem geholpen hebben met spullen inpakken, verhuizen en laminaat leggen in de driekamerflat.

Eigen spulletjes

Morgen blijft Louis voor het eerst sinds ruim een jaar in zijn eigen huis slapen. Na de operatie, waarbij zijn linkerbeen geamputeerd werd, bleef hij een tijd in het ziekenhuis en daarna in verpleeghuis Vitalis Wissenhaeghe. Naar zijn oude woning kon hij niet terug door het ontbreken van de voorzieningen. “Ik ben blij dat al mijn spulletjes hier staan”, zegt hij tevreden rondkijkend. “Corrie heeft de eettafel in elkaar geschroefd en het meubilair gezet waar ik het wilde hebben. Ja, die heeft spierballetjes, ze weet van aanpakken. Ik heb mijn magnetron al zien staan. Die ga ik straks schoonmaken, kan ik weer lekker zelf maaltijden opwarmen als ik van de dokter af ben. Maar waar zijn mijn trapjes voor de huishoudelijke hulp gebleven?” Corrie: “Ik vrees dat je die kwijt bent. Maar die waren zo oud, nieuwe kopen is geen overbodige luxe.”

Louis van Gennip

Louis van Gennip werkte bijna 25 jaar bij Philips. Eerst loste hij vrachtwagens, later distribueerde hij in een karretje zware gasflessen (120 kg) op het Philipsterrein. In 1998 kreeg hij van de bedrijfsarts te horen, dat zijn onderste twee ruggenwervels versleten waren en de doorbloeding van zijn beide benen heel slecht was. Hij wijdt dat aan het zware werk al die jaren. Louis belandde in de WAO en moest ook het vissen en bowlen opgeven. Hij werd depressief. Plaatjes draaien is nu nog zijn enige hobby. Het sociale netwerk van Louis is niet groot. Zijn zus is pas overleden, nu heeft hij alleen nog contact met zijn nichtje. Thuisorganisatie Zuidzorg komt driemaal per week om zijn bovenbeenstomp te zwachtelen en te helpen met douchen. Misschien kan hij op den duur met een prothese lopen.

Geen vertrouwen

“Ik heb veel steun gehad aan de vrijwilligers van stichting Present, de verhuisdienst van Neos en de Vrijwillige Hulpdienst” zegt Louis. “Ik kan zelf nog maar weinig. Ik had helemaal geen vertrouwen in die verhuizing. Corrie wel. Die zei van het begin af aan dat het goed zou komen. Het bevalt me hier, het is een lekkere ruime flat. De winkels en de markt zijn dichtbij. In de flat schijnen meer mensen te wonen met een handicap. Op de dertiende verdieping zit een recreatieruimte waar je kan kaarten en koffie drinken. Ik ga binnenkort eens kennis maken.”

Verpleeghuis

Toen Louis van Gennip uit Wissenhaeghe ontslagen zou worden, kwam Corrie van Zelst van WIJeindhoven op zijn pad. Toen pas werd het de verpleging van Wissenhaeghe duidelijk, dat hij niet meer naar zijn oude woning terugkon. De woningcorporatie had eigenlijk een seniorenappartement voor hem op het oog, maar aanpassing daarvan bleek te duur. De Wmo kwam later met deze flat. Daarom moest Louis nog een half jaar in het verpleeghuis blijven. “Met Corrie heb ik wat afgepraat, tot jankens toe. Het is een schat van een meid. De verpleging in Wissenhaeghe was ook aardig, alleen het eten, potverdomme wat was dat slecht. Ik weeg nog maar 55 kilo en ik was 87 toen ik daar heenging. Dat moet ik er allemaal weer aan eten.”

‘Het eten, potverdomme wat was dat slecht’

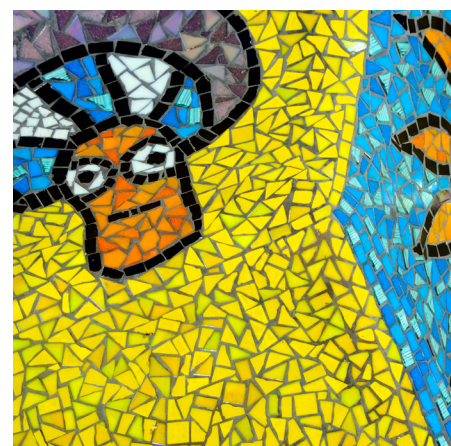
Twee operaties

De bloedvaten in Louis' beide benen werden verschillende keren gedotterd en hij kreeg stens. Ruim anderhalf jaar geleden ging het helemaal mis: zijn linkerbeen raakte verlamd en bleek zo slecht, dat de artsen besloten het te amputeren. “Na de eerste operatie moest er nog een stuk van mijn been af, omdat de wond aan het rotten was. Ik zat onder de morfine. Nu heb ik nog fantoompijn. Maar de pijn is wel minder.”

‘Alleen door hulp van vele vrijwilligers heb ik kunnen verhuizen’

Dan gaat het van de huiskamer naar de rest van het huis. Handig keert Louis zijn elektrische rolstoel om de slaapkamer te laten zien. Daar is het behang onder gekliederd met viltstift. “Je mag hier best een bed bij zetten”, grapt hij tegen Corrie. “Je weet dat ik graag in mijn eigen bed lig, naast mijn eigen vent.

Zullen we morgen samen de rest van je spulletje uitpakken?” Louis: “Morgen ga ik met mijn scootmobiel een hoofdkussen en dekbed kopen bij de Action. Na de vakantie gaan vrijwilligers verven, daarna geef ik een feestje voor iedereen die me zo goed geholpen heeft.” Tegen de interviewer: “Jij mag ook komen.”



‘Ik word onzeker van zaken waar ik nog niet veel vanaf weet’

CORRIE VAN ZELST



Al je uren minutieus declareren, altijd maar productief zijn. Wijkverpleegkundige Corrie van Zelst (1977) besloot uit een soort van onvrede de overstap naar WIJeindhoven te maken. Ze vond dat het in de hulpverlening beter moest kunnen. Bij mensen thuis zag ze dingen waar ook aandacht voor nodig was, maar die niet binnen de indicatie vielen.

“Dat is bij WIJeindhoven veel beter. We kijken naar de hele mens, we mogen ze op alle vlakken ondersteunen. Dat is hartstikke goed, maar er komen zoveel nieuwe dingen op me af me af dat ik er onzeker van word. Ik heb geen ervaring met schuldhelpverlening, psychiatrie of verslavingen en ik kan mezelf niet een-twee-drie bijscholen op die gebieden. Ik was een goede wijkverpleegkundige met overzicht. Nu heb ik het gevoel dat ik twee linkerhanden heb. Hoe ik het oplos? Door met de mensen samen naar onbekende instanties te gaan. Dan leren we samen hoe het werkt. En ik vraag veel aan collega's, die de kennis wel hebben,”

Nog niet geregeld

WIJeindhoven is nog in ontwikkeling, dus over een aantal zaken moeten nog knopen doorgehakt worden. “Het is al zo'n succes, het gaat al zo snel, dat de regelingen intern en extern achterblijven”, zegt Corrie. “Het duurde lang voordat internet en briefpapier in orde werden gemaakt. En we hebben nog niet echt een mandaat om door te pakken.”

‘Vroeger had ik overzicht, nu heb ik het gevoel dat ik twee linkerhanden heb’

Ook werkgeverszaken zijn nog niet geregeld. “WIJeindhoven valt nu nergens onder, er is geen financiering. We worden betaald door onze voormalige werkgevers en hebben dan ook allemaal een verschillend salaris. De een krijgt wel een kilometervergoeding, de ander niet. Ik ben benieuwd naar de definitieve functieprofielen voor de generalisten, ik wil mezelf wel graag blijven bijscholen als verpleegkundige.”

Eigenwaarde

“Soms heb ik de neiging zaken voor mensen over te nemen. Dat moet ik afleren. Ik zou Louis graag helpen met schoonmaken, maar dat helpt hem niet zijn eigenwaarde terug te krijgen. Daarom gaat hij ook zelf zijn hoofdkussen en een dekbed kopen. Soms overschat ik hem. Ik had hem gevraagd de verhuizing te regelen en de meterstanden door te geven. De meterstanden heeft hij opgenomen, maar hij heeft geen verhuisbericht doorgegeven aan het energiebedrijf en de gemeente. Dat hebben we later samen gedaan.”

WIJeindhoven is al zo’n succes, dat de regelingen in- en extern achterblijven

Generalisten maken voortdurend afwegingen wat ze wel doen en wat niet. Corrie merkt dat ze daarbij soms onderscheid maakt. “Dat wil ik eigenlijk niet. Waarom neem ik voor de een wel iets mee in mijn auto en voor de ander niet?”

Generalisten maken voortdurend afwegingen wat ze wel doen en wat niet

Maar ja, onderscheid maken is menselijk. Louis zei pas nog tegen me ‘ik kan nooit terugdoen, wat jij allemaal voor mij hebt gedaan’. Toen heb ik gevraagd of hij mee wilde werken aan dit boekje.”

De telefoon gaat, het is Louis. Hij kan zijn borden niet vinden. Corrie: “Die staan gewoon in je keukenkastjes. Sorry, ik heb me niet gerealiseerd dat je daar niet bij kan. Ik zal ze morgen verzetten.”

Dilemma: wel of niet laten aanmodderen?

“Een paar weken geleden heb ik voor het eerst een zorgmelding gedaan. Een moeilijke beslissing. ‘Laat ik een gezin met twee jonge kindjes aanmodderen of niet?’ Er was sprake van een dreigende uithuisuitzetting, de ouders reageerden niet op afspraken, beloften van alles, maar deden niets. Na die melding kwam het pas bij ze ‘binnen’.

Inmiddels zijn ze op gesprek geweest bij een jeugd- en gezinswerker. Ik ben blij dat ik toch aan de bel getrokken heb. De vader was ontzettend boos op mij. Als een van de voorwaarden om in huis te kunnen blijven wonen, moeten ze ondersteuning van WIJeindhoven en een bewindvoerder accepteren.”

‘We gaan het niet meer automatisch voor de burger oplossen’

LENIE SCHOLTEN



Lenie Scholten (GroenLinks, 1956) is sinds 2010 wethouder van Welzijn, Zorg, Onderwijs en Jeugdbeleid in Eindhoven, daarvoor was ze dat acht jaar in Nijmegen. Een jaar geleden gaf ze het startsein voor WIJeindhoven.

Wat is WIJeindhoven?

“WIJeindhoven is een nieuwe manier van werken in het sociale domein. Mensen komen vaak in de problemen omdat het gewone leven niet op orde is. Hulpverleners kijken vanuit één gezichtspunt naar de problemen. WIJeindhoven doet dat vanuit een totale visie en neemt alle leefgebieden in ogenschouw. Daarom heten de WIJeindhovenwerkers generalisten. Je ziet de problemen vaak vanzelf verminderen als er rust komt in de financiën, de woonsituatie of de structuur in iemands leven. Generalisten stimuleren mensen de regie over hun leven weer op te pakken. Welke stappen kunnen ze zelf zetten om hun zaken op te lossen? De weerbaarheid bij tegenslag en chaos in deze ingewikkelde maatschappij willen we vergroten, mensen niet behandelen als probleemgevallen, maar als echte mensen. Iedereen krijgt in zijn leven wel eens te maken met moeilijke situaties. WIJeindhoven richt zich daarom op iedereen met grote en kleine vragen, zelfredzame mensen en mindere zelfredzame. Ook de hulpverlening moet slagvaardiger worden. Hulpverleners lopen vast op de grenzen van hun eigen vakgebied. In 2015 moet WIJeindhoven over de hele stad uitgerold zijn.”

Gaan andere steden ook zo ver in de ontwikkeling van sociale wijkteams?

“Vergeleken met sociale wijkteams in andere steden, gaan wij heel ver. Andere steden beperken zich tot de jeugd of de ‘multiprobleemgezinnen’. WIJeindhoven omvat alle doelgroepen: van jong tot oud en van tijdelijke tot langer durende hulp. Maar iedere wijk is anders, daarom zullen ook de samenwerking en burgerinitiatieven overal weer anders zijn.”

‘We hebben bewust gekozen voor een open, lerend proces’

Waarom is juist Eindhoven als stad zo geschikt voor deze nieuwe manier van werken?

“Eindhoven heeft een sterke informele zorg en een groot zelfhulpnetwerk. Elke week komen rond de tweeduizend mensen samen om elkaar te ondersteunen. Daarnaast is er de Vrijwillige Hulpdienst met maatjes op allerlei gebieden. Die mentaliteit van voor elkaar zorgen, komt, denk ik, mede door Philips en natuurlijk de kerk. Daardoor is in Eindhoven een soort collectief gevoel van zorgplicht ontwikkeld. Ook de bestuurlijke mentaliteit van de raad speelt mee in de ontwikkeling van de nieuwe werkwijze. De raad geeft ons de ruimte om te leren en op basis van ervaring het veranderingsproces verder vorm te geven. We hebben bewust gekozen voor een open, lerend proces. Belangrijk daarbij is dat we verbindingen gaan maken tussen de professionele en de vrijwillige zorg, nu zijn het nog twee compleet gescheiden werelden.”

Wat is de impact van WIJeindhoven?

“De impact is groot, want het vraagt een enorme omslag in denken en doen van de burger, de professionals en de instellingen, maar ook van de gemeente zelf. De instellingen bijvoorbeeld worden behoorlijk door elkaar geschud, ze raken taken en werkers kwijt aan WIJeindhoven. De meeste gaan volop mee in het leerproces. Zij hebben de generalisten geleverd, die ze nog steeds betalen. Ook binnen de gemeente hebben we met dilemma's te maken, zo moet de subsidiesystematiek anders. Maar hoe gaan we afrekenen op resultaat en hoe meet je de zelfredzaamheid van mensen? WIJeindhoven blijft niet onder de paraplu van de gemeente, maar hoe

Snurken

Een ouder echtpaar slaapt gescheiden, omdat de man erg snurkt. Hij slaapt boven, zijn vrouw beneden. Ze vragen bij de Wmo een traplift aan, omdat de man niet goed meer kan lopen. De lift kost 12.000 euro. Lenie Scholten: “Toen vanuit de nieuwe werkwijze gevraagd werd of de man en vrouw gewoon van slaapkamer konden ruilen, zijn die mensen ontzettend boos geworden. Het heeft uiteindelijk in een rechtszaak geresulteerd. Dat is natuurlijk bizar.”

organiseren we het dan? Al die zaken zijn nog niet uitgekristalliseerd. Toch hebben we gekozen om aan de slag te gaan omdat we in het ontwikkelingsproces geloven. In 2015 moeten in heel Eindhoven WIJeindhoventeams ingevoerd zijn. Maar eigenlijk begint het dan pas.”

Wat zijn de risico's?

“Financieel is er voor de gemeente een risico, want WIJeindhoven moet ook een besparing realiseren. Dat hopen we te bereiken door het ondersteunen en stimuleren van de eigen kracht en minder overleg tussen professionals. Omdat we sterker inzetten op herstel van het gewone leven, zal minder zware zorg nodig zijn. Dat moet een besparing van twintig procent opleveren. Maar gaan we dat halen? De toekomst zal het uitwijzen. Risico genoeg dus, toch zou ik deze nieuwe werkwijze ook doorvoeren als we niet hoefden te bezuinigen, omdat iedereen er beter van wordt.”

‘Specialistische hulp blijft nodig, maar moet wel inkrimpen’

Buurtwoners en instellingen zijn bang dat goed werkende initiatieven weggegooid worden. Bijvoorbeeld de succesvolle huiskamer De Tulp voor (ex-)psychiatrische patiënten in Woensel-West.

“Het ligt er ook aan hoe ver we komen met de ontkokering. Nogmaals, het is een open proces. We kijken gezamenlijk wat we kunnen realiseren. Het is niet per definitie zo dat alles weg moet. Specialistische hulp blijft nodig,

maar moet wel inkrimpen. Voorzieningen zijn nu ingericht voor specifieke doelgroepen: voor ouderen, mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een psychische aandoening of jongeren. Allemaal hebben ze hun eigen voorzieningen. Waarom dat niet delen met elkaar?”

Er wordt geklaagd over WIJeindhoven, de generalisten zouden ‘niets doen’

“Een generalist had aan de dochter (een studente rechten) van een oudere dame gevraagd of ze een brief voor haar moeder kon schrijven. Ik kreeg toen een boze mail van de dochter dat dat toch geen manier van doen was. Ik ben achter de generalisten gaan staan. En heb verteld dat we in Eindhoven af willen van de reflex dat je een hulpverlener inschakelt voor de dingen die je zelf of je netwerk nog kan doen.”

Je bent bijna twaalf jaar wethouder. Is dit het grootste wat je in gang hebt gezet?

“Nee. Wel het ingrijpendste, omdat het een proces is dat op zoveel niveaus speelt. We gaan het niet meer automatisch voor de burger oplossen, schakelen niet op de automatische piloot de professionele of institutionele hulp in. Een slachtoffer van huiselijk geweld ging ervan uit dat de generalist zou regelen dat ze naar een blijf-van-mijn-lijf huis kon. Uiteindelijk bleek ze zelf prima in staat tijdelijk onderdak te regelen in haar eigen vriendenkring. De verdere stappen heeft ze wel gedaan met ondersteuning van de generalist. Je moet mensen niet overschatten, maar ook niet onderschatten.”

‘Het was zo hoog opgelopen, dat het slaan was of geslagen worden’

TAMARA VAN DEN BROEK



“Het is negen maanden geleden dat ik bij mijn man ben weggelopen”, zegt Tamara van den Broek (1985), moeder van Jamie van 9 en Natascha van 8. Alles heeft ze achtergelaten, behalve haar kleren. De rest van de spullen mag ze van haar ex-man niet ophalen.

“Het was zo hoog opgelopen, dat het slaan was of geslagen worden, toen ben ik het huis uit gevlucht”, zegt Tamara. Ze heeft een tijd van de ene plek naar de andere gezworven. Sinds een paar maanden heeft ze via een vriend een ruime kamer in een huis met drie anderen en gezamenlijk gebruik van douche, wc, keuken en tuin. De kamer kost zoveel dat ze noodgedwongen gebruik maakt van de Voedselbank.

Heetgebakerd

De eerste afspraak van Tamara en Tanja verliep stormachtig. Tamara werd boos en stuurde Tanja de deur uit. “Ik kan soms best heetgebakerd zijn. Een echte bitch. Ik vertrouw mensen niet snel”, zegt Tamara. Dat beaamt goede vriend Sjef, die bij het gesprek aanwezig is. “Tamara heeft veel met hulpverleners te maken gehad. Dan had ze dingen in vertrouwen gezegd en merkte ze dat het toch doorverteld was.”

‘Een generalist moet ook praktisch kunnen zijn’

Tamara van den Broek

Tamara kwam via haar kinderen in aanraking met Tanja van de Ven van WIJeindhoven. Ze heeft een lichte verstandelijke beperking. De familierelaties zijn complex. Zoon Jamie is van Tamara uit een eerdere relatie, dochter Natascha is van vader en moeder samen, een gezinsvoogd begeleidt het gezin. Tamara en haar ex hebben door de vechtscheiding geen enkel contact meer met elkaar. Ook is er maanden geen contact geweest tussen halfbroer en -zus. Jamie is met zijn moeder meegegaan, Natascha is bij haar vader gebleven. Jamie is door de rechter voor een jaar uit huis geplaatst, omdat Tamara geen woning had en zij volgens de rechter niet voor Jamie zou kunnen zorgen. Tamara is het daar niet mee eens.

Tamara heeft de strijdbijl met Tanja begraven. Waarom vertrouwt ze haar nu wel? “Ze komt haar afspraken na en ik wilde het contact ook een kans geven voor mijn kinderen. Ze zegt dingen waar ik het niet mee eens ben, maar daar kunnen we over praten. In het begin liep ik dan weg en zei ‘sodemieter op’, omdat ik dacht dat ze voor mijn ex-man koos. Ze belde later weer op en vroeg waarom ik dat dacht. We hebben er goed over gepraat, zo ben ik haar langzamerhand steeds meer gaan vertrouwen. We hebben een klik.”

Rechter

Jamie woont in een gezinsvervangend tehuis, sinds kort zit hij op een leefgroep in een ander tehuis. Om de veertien dagen is hij een weekend bij zijn moeder. “Het liep niet goed op het eerste internaat. Tanja heeft me geholpen met het kiezen van een ander internaat. Het bevalt hem daar beter”, vertelt Tamara. “Ik kon het niet opbrengen om hem daarheen te brengen. Dat heeft Tanja gedaan, samen met ons mam. De Raad voor de Kinderbescherming en de rechter hebben gezegd dat ik geen goede moeder ben en niet voor hem kan zorgen. Dat klopt niet. Zo gauw ik een eigen huurhuis heb, wil ik hem terug, we gaan er aan werken om hem zo snel mogelijk naar huis te krijgen.”

Vriendin

Na lange tijd heeft Tamara haar dochter weer gezien. “Ik ben heel blij dat ik Natascha nu om de veertien dagen zie. Ik mis mijn kinderen erg. Ik heb weleens op het punt gestaan ze op te halen en met ze weg te lopen naar het buitenland. Als ik me zo voel bel ik Tanja. Zij is mijn vertrouwenspersoon. Ze luistert en doet wat gedaan moet worden, ik noem haar het manusje-van-alles. Ik mail of bel wekelijks. We zien elkaar ook eens per week. Als ze vrij is, spreek ik in en dan belt ze de volgende dag terug. Dat is een prettige manier van met elkaar omgaan. Ik heb geen auto, dus als Tanja mijn dochter niet zou vervoeren zou ik haar nog steeds niet gezien hebben. Tanja is er als ik haar nodig heb. Ik zie haar meer als een vriendin dan als een hulpverlener.”



‘Toen ze me begon te mailen, merkte ik voor het eerst dat ze me vertrouwde’

TANJA VAN DE VEN



Tanja van de Ven (1965) werkt sinds september 2012 bij WIJeindhoven, daarvoor werkte ze 28 jaar met kinderen en (randgroep) jongeren, waarvan de laatste dertien jaar bij Combinatie Jeugdzorg op de afdeling spoedhulp. “Je moest in korte tijd moeilijke zaken zien te regelen, dus out-of-de-box denken. Dat sprak me ook aan bij WIJeindhoven. Bij Combinatie Jeugdzorg focuste ik alleen op de kinderen. Nu kijk ik naar het hele gezin. Die nieuwe generalistische werkwijze is echt een vooruitgang.

Hoe is dat als iemand die je professioneel helpt jou een vriendin noemt? Is dat niet te close?

“Ik kijk naar wat mensen bedoelen als ze mij een vriendin noemen. Een vriendin is een rekbaar begrip. In onze definitie van vriendin zit niet samen koffiedrinken of op stap gaan. Tamara beseft dat goed”, zegt Tanja van de Ven van het WIJeindhoventeam Tongelre. “Ik ben voor haar iemand op wie ze kan terugvallen, iemand die ze echt kan vertrouwen. En ook dat moet een fatsoenlijke hulpverlener bieden.”

“In het begin liep het inderdaad niet tussen Tamara en mij. Als we het niet eens waren, liep ze boos naar boven om te roken. Dat vond ik juist goed van haar, ze had ook agressief kunnen worden. Ze vertelde eens dat ze haar ex-man wel door zijn kop zou kunnen schieten. Grote woorden allemaal uit boosheid, verdriet en pijn om de kinderen.”

‘WIJeindhoven is out-of-de-box-denken’

Wanneer merkte je dat Tamara je echt vertrouwde? “Toen ze me begon te mailen. Dat duurde even, want ze vindt dat ze niet goed kan schrijven.” Tamara wil Jamie graag weer thuis hebben. Daar moet nog veel voor gebeuren. “Eerst moeten de financiën geregeld zijn, misschien met de hulp van een bewindvoerder. Dan moet Tamara een huurhuis hebben. Met goede begeleiding zou Jamie daarna op termijn mogelijk naar huis kunnen komen. Maar dingen lopen niet zo snel, we doen alles in Tamara’s tempo.”

Ontplooien

WIJeindhoven wil mensen helpen zich te ontplooien. Hoe doe je dat? “Wat Tamara kan doet ze zelf. Dat stimuleer ik en ik neem haar niets uit handen. Zo heeft ze zelf haar kamer gevonden en nu is ze druk op zoek naar een huurhuis. Ik help haar bij het invullen van formulieren of met afspraken bij de rechtbank. Ook ben ik intermediair tussen Tamara en haar ex-man. Vanwege de emoties kan ze het niet opbrengen hem te ontmoeten, dus haal ik Natascha op bij haar vader en breng haar naar haar moeder. Als generalist moet je ook praktisch kunnen zijn. Een keer besloot ze Jamie al halverwege het weekend terug te brengen naar het internaat. Er was geen land met hem te bezeilen. Ze voelde zich toen heel zwak. Ik heb haar juist geprezen, want anders was het waarschijnlijk uit de hand gelopen. Als je zo’n beslissing neemt, weet je wat je wel en niet aankan, dat getuigt van kracht.”

WIJeindhoven wil mensen helpen zich te ontplooien

Overzichtelijker en efficiënter werken

Tanja, een collega en de gezinvoogd zijn de drie professionals die Tamara en de kinderen begeleiden. Dat is de nieuwe aanpak van WIJeindhoven in een notendop. Focussen op het geheel met zo min mogelijk hulpverleners.

“In de oude manier van werken hadden er op het gezin minstens acht hulpverleners gezeten. Algemeen maatschappelijk werk, Combinatie Jeugdzorg, twee hulpverleners van Welzijn (voor de financiën en het wonen), een bewindvoerder, MEE Zuidoost Brabant (vanwege de verstandelijke beperking) en ten slotte een gezinsvoogd en een casemanager”, somt Tanja op. “Nu zijn er drie mensen die overal vanaf weten, voor Tamara wel zo overzichtelijk. Het is ook minder arbeidsintensief. Met zijn drieën zitten we samen op een uur of zes uur in de week. Met acht hulpverleners, reistijden meegerekend, zou je al gauw op een uur of tien uitkomen.”

‘Niet alleen brandjes blussen, want dan verander je niks’

ERIKA SWINKELS



Erika Swinkels (1963) vond de opzet en werkwijze van WIJeindhoven zo goed bij haar passen, dat ze MEE Zuidoost Brabant verruilde voor het WIJeindhoventeam Gestel-Midden. “WIJeindhoven zet meer zoden aan de dijk.”

Als volwassenenconsulent hielp Erika Swinkels (hbo-arbeid en activiteitenbegeleiding) verstandelijke beperkte mensen onder meer met schulden en opvoedingsproblemen. “Ik kom nu met dezelfde vragen in aanraking, maar heb meer vrijheid. WIJeindhoven zet meer zoden aan de dijk.”

Geen toverstokje

De vrijheid heeft ook een keerzijde. “Je moet toch je grenzen blijven aangeven: tot hoever ga ik. Je moet afleren overal in te trappen of de problematiek ingezogen te worden. Dus niet alleen brandjes blussen, want dan verander je niks. Ik stimuleer mensen om zelf aan de slag te gaan en oplossingen te vinden. Grenzen stellen doe ik ook bij instellingen. Die gooien soms probleemgevallen over onze schutting, zoals ‘multiprobleemgezinnen’, waar ze al jaren mee zitten. Maar wij hebben ook geen toverstokje. Als zij geen oplossingen hebben gevonden, lukt het ons ook niet op stel en sprong.”

‘Je moet afleren de problematiek in gezogen te worden’

Samenkracht

Buurtbewoners en organisaties weten WIJeindhoven al goed te vinden. Dat geeft een hoge werkdruk. “WIJeindhoven wil ook de kracht uit wijken zelf aanboren. De samenkracht. Maar door de werkdruk kom ik er te weinig toe om bijvoorbeeld eens aan te schuiven bij bewonersorganisaties en verenigingen in Gestel-Midden. Die verbinding tussen mensen en hun buurt blijft een beetje buiten beeld. Zo haal je niet alle kracht uit een wijk.”

Naar de wethouder

Wat is er veranderd in je manier van werken?
“Vroeger schreef ik sneller bezwaarschriften of brieven. Nu vraag ik door: ‘Waarom zou u meer hulp moeten krijgen of waar loopt u tegenaan?’ Ik schiet niet meer meteen in de rol van hulpverlener. Een mevrouw wilde bij de Wmo uitbreiding aanvragen van haar huishoudelijke hulp. Vroeger had ze negen uur per week hulp, nu nog maar drie. Ze zei: ‘Je gaat dat bezwaar niet voor me schrijven, hè?’ We hebben ook meegemaakt dat mensen zeiden ‘jullie doen niets’ en naar de wethouder stapten. Of ze gaan ‘winkelen’ bij andere organisaties omdat wij ze stimuleren het zelf te doen. Zelfs mijn taalgebruik is veranderd. Ik vraag nu: ‘Waar heeft u vragen over’. Vroeger zei ik: ‘Hoe kan ik u helpen, wat kan ik voor u betekenen?’”

Minder registratiedruk

Erika merkt dat er bij WIJeindhoven minder registratiedruk bij is dan bij MEE. “Daar registreerde ik echt alles: van huisbezoeken, telefoontjes en schrijftijd voor werkplannen tot aan lijsten van doelen en allerlei soorten rapportages. Bij WIJeindhoven registreren we geen tijd. We werken met adresgegevens en een Zelfredzaamheid-Matrix. Ik rapporteer nu wat werkelijk van belang is zoals afspraken die samen met de mensen gemaakt zijn of zaken die belangrijk zijn om te onthouden.”

‘Hoe ver ga je met het uitstellen van specialistische hulp? Dat is zoeken’

Uitstellen

Dure specialistische hulp proberen de generallisten zo lang mogelijk uit te stellen. “Dat is zoeken. Je moet voorkomen dat je te lang wacht. Ik begeleid ook mensen die psychiatrische problemen hebben gehad. Als ze stabiel zijn, is dat geen probleem. Wel als ze niet stabiel zijn. Ik ben nu zover dat ik een mevrouw, die erg verward en zeer impulsief is, heb aangemeld bij de Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven(GGzE). Ik heb daar mee geworsteld. Ze is soms zo verward dat ik niet eens met haar kan communiceren. Om stabiel te

worden heeft ze wellicht medicijnen nodig die alleen een psychiater kan voorschrijven. Het probleem is dat de GGzE zelf wachtlijsten van maanden heeft met uitzondering van echte crisisgevallen. Als ik haar blijf helpen is ze geen crisisgeval, want er is hulp. Ik blijf nu op de zijlijn en ondersteun haar partner met praktische zaken zoals de aanvraag van een Wajonguitkering.”

Dilemma

Niet helpen zodat iemand op de wachtlijst komt?

“Die verwarde vrouw heeft in elk geval nog een partner, maar wat doe je als iemand voor de tweede keer een zelfmoordpoging doet en geen partner heeft? Een collega vond die vrouw voor de tweede keer. Ze wordt niet opgenomen als wij haar blijven helpen, maar wat gebeurt er dan? De huisarts verwijst haar door naar de GGzE, maar daar komt ze op een wachtlijst. Zo iemand kun je toch niet in de steek laten, terwijl ze moet wachten op de hulp die ze zo hard nodig heeft.”

‘Ze had het niet steeds over ‘dan moet u ergens anders zijn’

CARIEN VAN LIEMPT



Het is de zoete inval bij Carien van Liempt. Een huisvriend ligt op de bank te slapen, haar dochter en vriend komen even aanwippen, de oudste zoon ligt boven nog in bed en de telefoon gaat onophoudelijk. Niet zo gek dat Carien (1950) de afspraak voor het interview vergeten was. Toch is ze opgewekt en rustig. “Wil je koffie?” Het is misschien te danken aan deze bijna boeddhistische kalmte te midden van de chaos, dat Carien nog fier overeind staat.

Voor zichzelf heeft ze nooit om hulp gevraagd, maar wel voor haar drie autistische kinderen. “Toen de jongste in groep vijf zat, een jaar of tien geleden, werd bij hem de diagnose PDD-NOS gesteld. Ik heb toen gezegd dat ik er zo thuis nog drie op de bank had zitten. Er vielen kwartjes in vier emmers. Want ik realiseerde me opeens dat ook mijn man, die verleden jaar overleden is, autistisch was. Hij kon nooit lang een baan vasthouden.”

Zelfdenkend exemplaar

Een jaar geleden maakte Carien kennis met Tanja van de Ven van WIJeindhoven. “Na de eerste ontmoeting dacht ik al: ‘ah, dat is een zelfdenkend exemplaar’. Ze had het niet steeds over ‘dan moet u ergens anders zijn’. Voordat ik in aanraking kwam met WIJeindhoven, waren mijn ervaringen met instanties slecht. Ze beloofden van alles voor mijn kinderen. Een baan, een uitkering, maar meestal kwam er niets van terecht. Ze verscholen zich achter regels. Of ik kreeg te horen: ‘daar zijn we niet voor’. Of, van Bureau Jeugdzorg, ‘daar is het pgb niet voor’. Tja, dacht ik dan, waar zijn jullie dan wel voor?”

Zwaard van Damocles

De oudste zoon van 24 zorgt voor behoorlijke complicaties. Hij heeft een stevige begeleider nodig, eentje met wie hij niet gaat lopen. “Hij is best wel slim en windt ze allemaal om hun vinger, manipuleert ze. Hij heeft een schuld van 22.000 euro. Hij had een auto gehuurd en die geleend aan een kennis. Die is er mee naar Antwerpen gereden waar de auto tot begin december 2012 in een parkeergarage heeft

gestaan. Die zaak is nog niet opgelost. Ze kunnen bij WIJeindhoven ook niet alles. Hij moet het huis uit, want anders wordt die schuld op mij verhaald. Dat hangt als een zwaard van Damocles boven mijn hoofd. Ik wil niet dat de inboedel hier verkocht moet worden. Met Tanja kan ik gelukkig overal over praten. We hebben gemiddeld twee keer per week contact.”

Een van de gedachten achter WIJeindhoven is wederkerigheid

Mannen met ‘kloten’

Op de eerste afspraak kwamen de problemen met haar jongens ter sprake. Caren: “Bij de tweede afspraak vertelde Tanja al dat de jongste en de oudste terecht konden bij YouRULE!! Een programma waar ze fysieke, mentale en sociale training krijgen. Ik hoop dat ze daar goed zitten. De jongste is nog kneedbaar. Hij is op survivaalkamp geweest. Voor de oudste is het ook goed. Bij YouRULE!! hebben ze ‘m door, er lopen daar mannen met ‘kloten’ rond, dat heeft hij nodig. Of het uiteindelijk wat oplevert? Ik weet het niet. Ze hebben hem een baan als hulptrainer beloofd. Ik hoop dat het door gaat, want dan krijgt hij een uitkering en kan hij het huis uit.”

Kledingbank

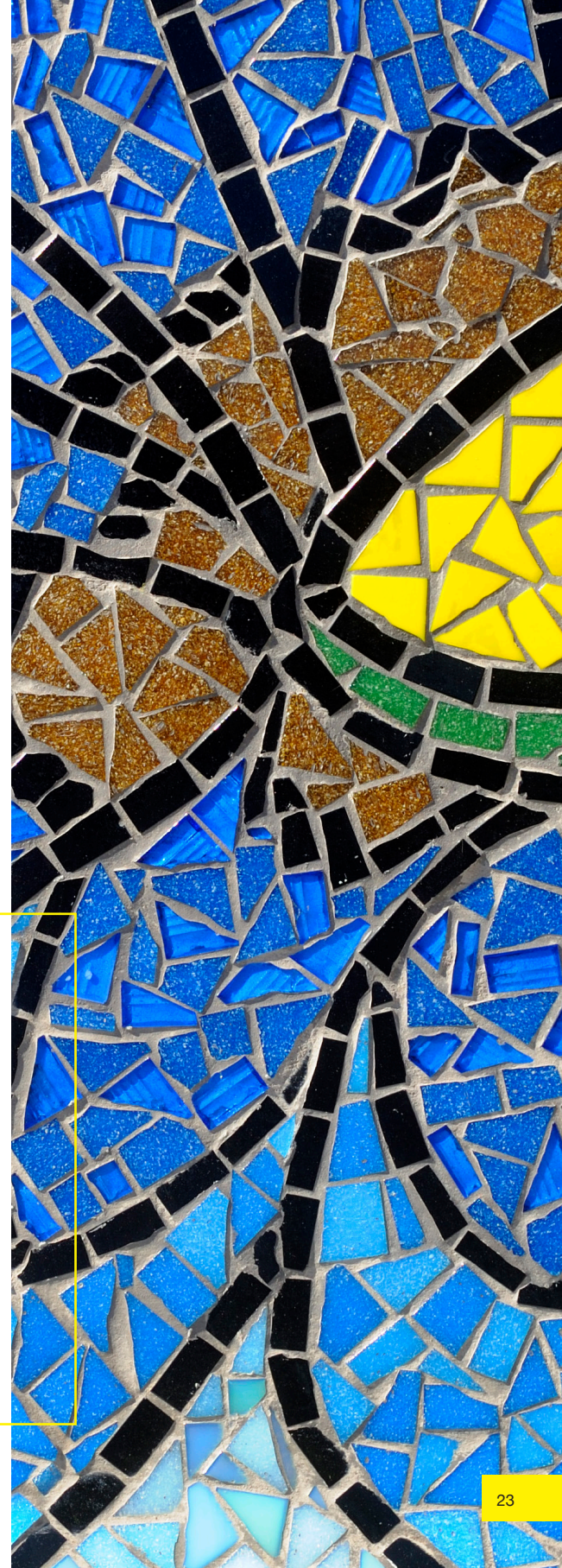
Een van de gedachten achter WIJeindhoven is wederkerigheid, zelf geholpen worden en daar iets voor terug doen. Bij Caren is dat een vanzelfsprekendheid. Met Tanja is ze een

kledingbank aan het opzetten. “De kleding ligt nu nog hier, maar we zijn op zoek naar een vaste locatie. Ik gooi krantjes, dus ik kom overal.”

WIJeindhoven maakt graag gebruik van Cariens netwerk. “Ik ken veel mensen, dus ik krijg geregeld telefoontjes van WIJeindhoven of ik nog mensen weet die kleding nodig hebben. En als ik een ‘crepeergeval’ zie, dan geef ik Tanja een seintje. Ook geef ik naailes aan een Somalische vrouw. Ik ben blij met Tanja. Ik wist dat WIJeindhoven een nieuwe werkwijze was. En weet je, het werkt nog ook! Ik voel me in ieder geval gesteund.”

Eigen kracht en samenkracht

WIJeindhoven komt bij een vervuilde man in een volgestouwd huis. Hij is zelf niet in staat grote schoonmaak te houden, maar weet wel hoe hij het wil en schrijft daarvoor een draaiboek. Het opschrijven geeft de man het gevoel dat hij de touwtjes weer in handen heeft. Eerst wil hij geen hulp van familie accepteren, maar later gaat hij toch akkoord. Broer en zus maakten zich al grote zorgen en helpen hem graag. Huis wordt kamer voor kamer opgeruimd. Man ziet het zelf ook weer zitten en doet mee. Generalist heeft praktisch weinig gedaan alleen eigen kracht en samenkracht gestimuleerd.



‘Ik beleef iedere dag nieuwe avonturen’

TONNY JACOBS



Midden in het gesprek over een burenruzie tussen een Afrikaans en Nederlands gezin gaat de telefoon. Tonny Jacobs van het team WIJeindhoven Gestel-Midden neemt op, ze heeft telefoondienst. Het is het Steunpunt Materiële Hulpvragen van de Catharinakerk met een vraag over een failliete Oost-Europese ondernemster en haar dochtertje. Een casus die Tonny heeft overgenomen van een collega die op vakantie is.

Het Steunpunt vraagt of ze geld moeten overmaken voor de elektriciteit van de ondernemster. Vorige week kreeg ze al vijftig euro voorschot. Tonny denkt even na en zegt dan: “Nee, het lijkt me slimmer om even te wachten, te kijken hoe alles loopt. De woningcorporatie is al op zoek naar een goedkopere huurwoning. De elektriciteit is weliswaar afgesloten, maar dat is geen ramp in deze tijd van het jaar. Gelukkig is het water niet afgesloten.”

‘De kracht van WIJeindhoven is dat we er meteen bovenop zitten’

Oef, is WIJeindhoven zo streng? “Ik heb niet meteen medelijden. Ik kijk eerst of ik wel medelijden moet hebben”, zegt Tonny. “Het is niet helemaal duidelijke hoe deze ondernemster in de problemen kwam. Ze rijdt nog steeds auto en maakt geld over naar haar vader in Oost-Europa. Die vrouw is niet zielig, ze heeft zich de afgelopen jaren uitstekend gered. Haar dochtertje heb ik bij geen enkele afspraak gezien, die was bij familie. Ze heeft dus een netwerk. Ik heb wel gevraagd of het Steunpunt rechtstreeks 75 euro kan overmaken om een bewindvoerder aan te stellen.”

Niet helpen

WIJeindhoven is gevraagd de ondernemster te ondersteunen bij het vinden van een nieuwe woning, het oplossen van de schulden en het aanvragen van een bijstandsuitkering. “Ik ben meegegaan toen ze een uitkering aanvraag. Ze moest uitleggen hoe ze in deze situatie verzeild is geraakt: van het runnen van een koeriersbedrijfje tot een verplichte verhuizing en bijstandsaanvraag. Ik hoefde haar daarbij niet te helpen, dat kon ze heel goed zelf.”

‘Je komt jezelf behoorlijk tegen’

Voordat ze solliciteerde bij WIJeindhoven, was Tonny Jacobs (1953) emancipatie- en opbouwwerkster bij welzijnsorganisatie Lumens In de Buurt. “In de nieuwe werkwijze zijn de bewoners de baas, zij geven de richting aan en wij ondersteunen ze bij hun vraag. We werken zo breed mogelijk: met kinderen, jongeren, ouderen, alleenstaanden en gezinnen. We proberen zo min mogelijk door te verwijzen naar specialistische instanties. Het was wel even wennen. Je komt jezelf behoorlijk tegen, want je weet niet van alle vakgebieden even veel af. Die kwetsbaarheid moet je accepteren. Als generalisten moeten we werkenderwijs onze weg zien te vinden. Gelukkig hoeven we niet alles te weten, want we hebben collega’s met hele andere achtergronden. We scholen elkaar bij. Ik beleef iedere dag nieuwe avonturen, hoor nieuwe verhalen. Het is heel afwisselend en nooit saai.”

Luisteren

Met haar eerste casus werd Tonny meteen in het diepe gegooid. Een alleenstaande man van 33 jaar, helemaal in paniek. Hij had schulden, gezondheidsproblemen en dreigde zijn huis uitgezet te worden. De druppel die de emmer deed overlopen was het failliet gaan van zijn werkgever. “Bijna het enige dat ik heb gedaan was luisteren. Hij vertelde dat hij niets meer gehoord had van zijn afspraak met de Sociaal Raadslieden. Ik heb toen even geïnformeerd hoe het ermee stond. De afspraak bleek niet goed doorgekomen, maar kwam door mijn telefoontje weer op de agenda. Hij kon het daarna allemaal zelf. Ging druk aan het solliciteren, had zijn netwerk aangesproken en de huisuitzetting was

voorkomen. Na het eerste huisbezoek heb ik alleen nog telefonisch contact gehad. In het begin wekelijks, nu laat ik het een tijdje rusten. De kracht van WIJeindhoven was dat we er meteen bovenop zaten, ik heb al vaak meegeemaakt dat dat veel problemen heeft voorkomen.”

Voor het eerst een hand

Soms krijgt WIJeindhoven te maken met slepende conflicten. Zoals de eerder genoemde burenruzie tussen een Afrikaans en Nederlands gezin die al twee jaar duurt. Inmiddels werkt Tonny een half jaar met beide gezinnen. Vorige week bereikte ze een mijlpaal. “Twee van de burens hebben elkaar voor het eerst gesproken en een hand gegeven.”

‘We werken zo breed mogelijk: met kinderen, jongeren, ouderen, alleenstaanden en gezinnen’

Waar gaat het om?

Een Nederlands paar heeft last van hun burens: een Afrikaanse familie met moeder, vier dochters en twee kleinkinderen. De klachten gaan over geluidsoverlast door teveel douchen, teveel wc doorspoelen en traplopen. “Met beide gezinnen heb ik kennisgemaakt. Het bleek dat de woningcorporatie vooral de decibellen gemeten heeft, die technische aanpak werkt natuurlijk niet. Ook de politie heeft zich er mee bemoeid. Nu is het zo uit de hand gelopen dat het Afrikaanse gezin soms op de bank zit te wachten tot de burens weg zijn om iets in huis te doen. Ook de Nederlandse buurvrouw is op van de zenuwen. Ik heb de Afrikaanse familie niet verdedigd tegenover de burens, maar uitgelegd dat het om een familie van drie generaties ging.”

Dilemma: veiligheid

Met welke dilemma's krijgen de generalisten zoal te maken? Tonny, na even nadenken: “Veiligheid. Wanneer ga je als vrouw wel of niet alleen op huisbezoek? Wij gaan meestal alleen tenzij het dossier wijst op agressie, dan nodigen we de mensen uit op kantoor. Maar vaak weet je dat niet van tevoren. Een jonge collega bezocht een man op zijn kamer die vervolgens de deur op slot deed. Gelukkig was zij zo wijs om te zeggen dat ze naar het toilet moest. Daar herpakte ze zich en besloot toch naar binnen te gaan. Deze keer deed de man de deur niet op slot en de afspraak is goed verlopen. Je eigen intuïtie is een belangrijke raadgever. Mijn regel: als ik voor de deur sta en het niet vertrouwt, maak ik een nieuwe afspraak bij ons op kantoor, maar gelukkig is dat nog niet voorgekomen.”

Mensen serieus nemen

Het Nederlandse stel wil dat de volwassen dochters en hun kinderen verhuizen. Dat bleek geen optie, twee van de vier dochters hebben niet genoeg inkomsten, ze gaan nog naar school. “Ik wil een fatsoenlijk contact tot stand brengen. De Nederlandse man en de oudste Afrikaanse dochter leken hiervoor het meest geschikt, want zij waren het minst emotioneel”, zegt Tonny. “Op de eerste gezamenlijke afspraak heb ik voorgesteld een behapbaar onderwerp te bespreken: de Ramadan. Moslims koken en eten dan na zonsondergang en gaan later naar bed. Hoe kon dat voor beide gezinnen leefbaar blijven? Ik vertelde dat het in Nederland de gewoonte is om na 22.00 uur rustig te zijn. Dat ik die regel benoemde bleek een schot in de roos bij de Nederlandse man. De Ramadan is bijna helemaal soepel verlopen. We hebben besloten de klachten stap voor stap onder de loep te nemen. Volgende week komen ze weer samen op gesprek. Eigenlijk draait alles wat ik als generalist doe om communicatie, luisteren en verduidelijken. Mensen serieus nemen in hun burenruzies, schuldenproblematiek of welk probleem dan ook.”

‘Je hebt rakkers en stakkers’

JOS HEESTERS



Jos Heesters (1952) werkt ruim veertig jaar bij de politie Brabant Zuidoost. Hij is buurtbrigadier van de wijken Bennekel-West, Gagelbosch en de Beemden in Gestel-Midden. “WIJeindhoven vraagt wel eens ‘Jos, is het vertrouwd om in mijn eentje naar dat adres te gaan?’”

Wat zijn de ervaringen met WIJeindhoven?

“Over het algemeen zijn het enthousiaste mensen. Ze helpen goed, ze doen wat ze kunnen. Sommigen zijn heel goed in jeugdzaken en anderen in schuldhulpverlening, velen hebben een achtergrond als maatschappelijk werker. De samenwerking is prettig, de lijntjes zijn kort. Ze vragen me wel eens ‘Jos is het vertrouwd om in mijn eentje naar dat adres te gaan?’ Meestal weet ik dat wel. Als het nodig is, kunnen ze mij als breekijzer gebruiken.”

Wat geven jullie zoal door aan WIJeindhoven?

“Over het algemeen zijn het problemen met jeugd, relatieproblemen of geïsoleerde en vervuilde mensen. Een collega attendeerde me op een vervuilde mevrouw in zijn wijk, dat geef ik dan weer door aan WIJeindhoven. Of het gaat om een gescheiden vrouw met zoveel problemen met haar ex, dat haar dochter in de knel komt of om een kind dat steelt, omdat het gehanteerd wordt op school. Soms koppelt WIJeindhoven de resultaten perfect terug, maar soms ook helemaal niet. Dat zou wel beter mogen.”

‘Jos, is het vertrouwd om in mijn eentje naar dat adres te gaan?’

Hoeveel mensen stuurt u door?

“Gemiddeld toch wel een casus per maand. En ik verwijs steeds meer door.”

In het begin stond u sceptisch tegenover de nieuwe werkwijze, waarom?

“Ik vind het concept goed. Het valt niet tegen, het valt zelfs heel erg mee. Er zitten een aantal capabele mensen, maar ik ben een beetje bang dat het te hoog gegrepen is. Als alles terecht komt op het bordje van WIJeindhoven, wordt de werkdruk wel heel hoog. En hoe kun je als generalist nou overal vanaf weten? Voor uitzonderlijke problemen moet je toch specialistische hulp hebben?”

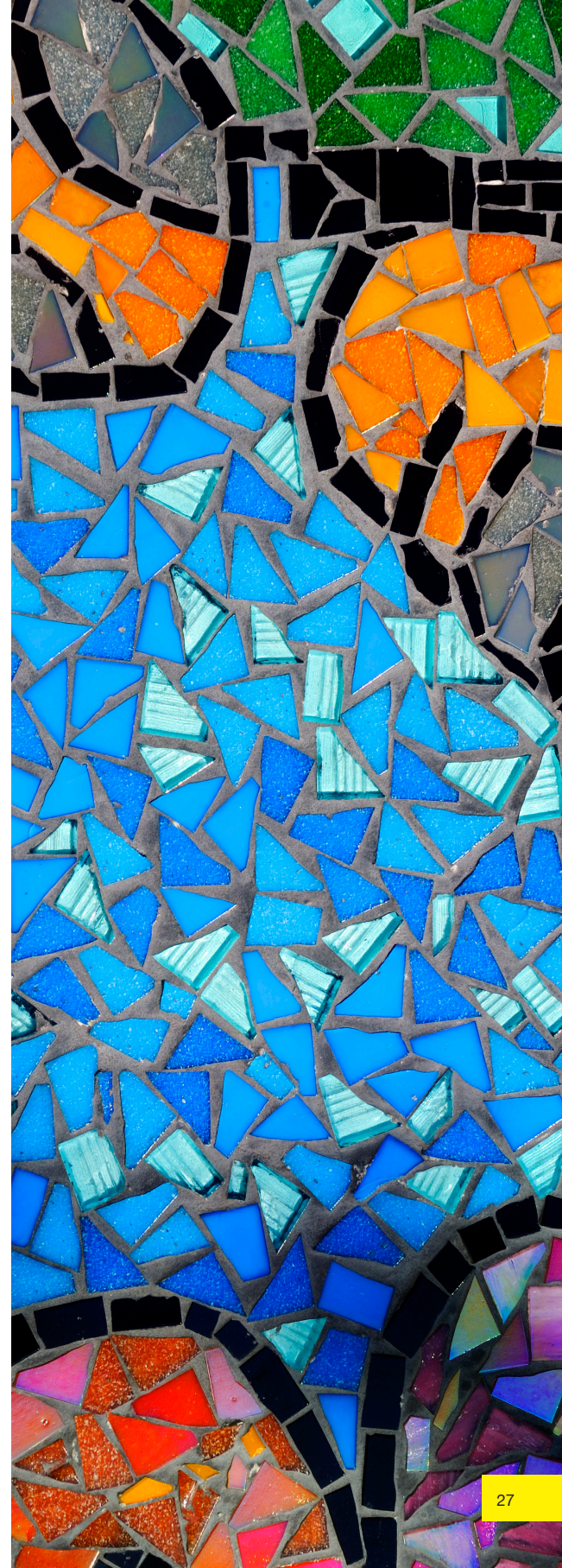
De gemeente krimpt de specialistische hulp in, maar als het echt nodig is, verwijst ze door.
“Dat wist ik niet. Dat vind ik goed.”

Wat hoort u terug over WIJeindhoven?

“Mensen vertellen dat ze goed geholpen zijn, als ze ‘het weer op de rit hebben’. Het is nu duidelijker dan voorheen dat er een organisatie is waar ze met hun vragen terecht kunnen. Ook voor mij is dat ene adres fijn, ik hoef niet meer te winkelen. WIJeindhoven stimuleert de zelfredzaamheid, iets waar ik ook altijd voor gepleit heb. Als iemand een probleem heeft, leg ik uit bij wie hij of zij moet zijn, maar ik ga het niet oplossen. Ik zeg altijd: ‘Je hebt rakkers en stakkers’, sommige mensen komen nooit uit de problemen. Die doen zelf niets. Als je ze helemaal loslaat, komen ze misschien tot het inzicht dat ze hulp nodig hebben.”

Wat heeft een wijk nodig om te functioneren?

“In een wijk heb je straten waar buurtbewoners elkaar kennen en helpen. Een wijk heeft initiatiefnemers nodig, vrijwilligers die willen aanpakken. Maar er zijn altijd mensen die helemaal niets doen, die moeten geactiveerd worden.”



Met WIJeindhoven zet de stad in op grote veranderingen in het sociale domein. Als mensen vragen of ideeën hebben, zoeken zij hun antwoorden eerst dichtbij huis in de buurt. De basis in de buurt moet dus op orde zijn al kan deze basis per buurt verschillen. Als iemand echt specialistische ondersteuning nodig heeft, is deze in de stad beschikbaar bij kwalitatief hoogwaardige instellingen. Met veel vragen en ideeën kun je echter zo nodig ook terecht bij de generalisten van de teams van WIJeindhoven. Zij zijn dichtbij in de buurt en kunnen ondersteunen op alle onderdelen van het sociale domein zoals wonen, leven in de buurt, werk, sport, zorg en welzijn.

WIJeindhoven wordt in alle facetten gezien als een leerproces. Vanuit het werken in de praktijk wordt gekeken wat echt werkt. Dat is een spannende en soms ook ingewikkelde zoektocht die past in de laboratoriumgedachte van Brainport Eindhoven.

Een jaar geleden begonnen in Gestel en Tongelre achttien generalisten van WIJeindhoven via een nieuwe werkwijze: wie ben je? wat vind je belangrijk? wat kun je zelf? wat kan je omgeving? hoe kan ik je ondersteunen zodat je het zelf kunt doen?

Als verbinder pur sang is de generalist steeds in de buurt aanwezig. Dat verbinden en de nieuwe werkwijze levert in zo'n eerste jaar heel veel mooie verhalen op. In dit boekje heeft Astrid van Wijk de verhalen uit de buurt vastgelegd.

