



## Masterclass “Weten is nog geen doen”.

12 oktober 2017

‘Weten is nog geen doen’ is de titel van het WRR-rapport (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid) dat onlangs verschenen is. Het gaat, eenvoudig gezegd, over dat je soms best weet dat er iets gebeuren moet en eigenlijk ook wat, maar dat je hoofd zo vol zit dat je er niet aan kunt beginnen. Of dat het zo complex lijkt dat je niet weet hoe.

Bij de samenwerking tussen formele en informele zorg lijkt dat ook een rol te spelen. Deze samenwerking komt lang niet overal tot stand en als zij al gebeurt blijft ze vaak een tijdelijk initiatief. Hoe kunnen organisaties, beroepsmensen en vrijwilligers zo aan de slag dat ze de samenwerking met elkaar verder vormgeven?

Hierover waren 36 verschillende mensen in gesprek met *Erik Giethoorn die het initiatief nam tot de Integrale ouderenzorg in Hoogeveen*. Een succesvolle combinatie van zorg- en welzijnsvrijwilligers en beroepskrachten. En met *Martin Stam, oud lector outreachend innoveren van de HvA*. Hij vertelde over uitkomsten uit onderzoek en praktijk.

Kortom, we verkenden hoe je nu komt van ‘weten dat het nodig is’ naar ‘succesvol handen uit de mouwen steken’. Op alle niveaus: organisatie, management en mensen.

Martin vertelt dat 1 professional -1 plan-1 budget - 1 huishouden in de praktijk niet genoeg blijkt te werken. We moeten in het sociale domein nieuwe stappen maken: van coördinatie naar coöperatie en van daaruit naar co-creatie. Het lijkt erop dat het voor bewoners prettiger is om 'klant te blijven' en dat het voor een beroepskracht prettiger is om over 'klanten en caseload' te blijven spreken. Dat geeft beiden meer duidelijkheid en zekerheid dan te moeten nadenken over samenwerking tussen gelijkwaardige mensen in elkaar versterkende netwerken.

Mens zijn is zoveel breder dan 'klant' zijn en 'beroepskracht' zijn. Door bij sociale vraagstukken af te stappen van het model professional versus klant/cliënt/patiënt, komen nieuwe kansen en krachten in het vizier. Maar als je dat niet gewend bent is zulke samenwerking eerst een stuk ingewikkelder. De relaties van mensen in netwerken zijn meervoudig en complex en bevatten spanningen en tegenstrijdigheden. Hoe kunnen we er dan toch mee omgaan?



Dat vraagt twee leerprocessen tegelijk:

a. Hoe komen we van de rationaliteit van onze smalle beroeps- en klantopvatting af, die behalve een beperkte armslag en dito resultaten, toch ook zoveel zekerheid en routine geeft?

En b.: Hoe leren we de relationaliteit van samenwerken tussen gelijkwaardige mensen in elkaar versterkende netwerken, die in eerste instantie zoveel onzekerheid en zoeken teweegbrengt?

Irene Hermans van SIGRA vult dat eerste leerproces aan met een voorbeeld dat ze eens meemaakte toen ze in de wijkverpleging zat: op een ochtend had een mevrouw zichzelf al gedoucht, toen de verzorgende kwam om haar daarmee te helpen, reageerde deze bijna teleurgesteld, "oh, wat jammer, nou, dan is het al gebeurd en kan ik niks meer doen".

Martin zegt dat het tweede leerproces niet een kwestie is van: "Je traint even en dan is het goed". De beweging van klant naar mens moet in elke situatie en elke dag opnieuw uitgevonden worden. De vraag is: hoe beginnen we hieraan? Hoe kom je van "je bent van het douchen" tot "je bent van het contact maken"?

Erik vertelt dat het in Hoogeveen begon met een **pilot** in een wijk rond kwetsbare ouderen. Daar werd de Zorgvisie van Hoogeveen in het echt uitgeprobeerd. Zo dicht mogelijk probeerden alle partijen aan te sluiten bij de inwoner. De huisartsen, wijkverpleging, welzijn en vrijwilligers(organisaties) werkten samen. Dat liep best goed.

Toen er een **urgente situatie** ontstond rond het voortbestaan van het ziekenhuis nodigde hij alle betrokken partijen uit om **mét elkaar in gesprek** te gaan over hoe de zorg er in de toekomst uit zou moeten zien. Uiteindelijk was dat steeds meer ondersteuning en zorg dichtbij de inwoner moet worden georganiseerd uitgaande van de behoefte van de inwoner en samen met die inwoner.

De pilot vond men een voorloper. Besloten werd om deze aanpak ook in de rest van de gemeente toe te passen voor kwetsbare ouderen.

Daarna werd er **geld (=tijd)** geregeld, Zilveren Kruis betaalt o.a. de uren van de POH (praktijkondersteuning huisartsen) en van de wijkverpleegkundige en de gemeente betaalt de inzet van de maatschappelijk werker, de wmo-consulent en de mantelzorgconsulent.



Daarna heeft Erik iedereen binnen de partijen gevraagd vanuit deze kaders 'te gaan **doen**', dat wil zeggen aan de slag te gaan **zonder projectplan en zonder blauwdruk**. Enkel met de opdracht om kwetsbare ouderen te signaleren en ondersteuning en zorg op maat te leveren gericht op een gezonde leefstijl en het versterken van het sociale netwerk en de zelfredzaamheid van de ouderen. Door te doen maak je fouten, maar door daar met elkaar op te reflecteren kom je tot oplossingen die je nooit van boven- en van buitenaf had kunnen verzinnen. Het hielp dat 'doen in plaats van lang kletsen' in de Hoogeveense **cultuur** zit.

<https://www.hoogeveen.nl/ouderenzorg>

Reagerend op Erik's verhaal zegt Martin dat Erik/gemeente Hoogeveen vier belangrijke principes in de praktijk heeft gebracht die de kanteling naar een meer dynamisch sociaal domein mogelijk maken:

- a. vinden van een werkzaam **evenwicht tussen regie-voeren en loslaten** als gemeente;
- b. **Stem helpen geven** aan de beroepskrachten, vrijwilligers en andere betrokkenen in de veranderingen en **hen vertrouwen** dat zij de oplossingen zullen vinden die nodig zijn.

Dat lukt alleen (c.) als je met elkaar een **dragende visie** hebt, die een kader geeft aan het proces van zoeken en leren vanuit je 'onzeker weten': uitproberen, experimenteren en leren.

Daarvoor moet (d.) **ruimte** worden gegeven: het kantelingsproces benaderen als een leerproces, waarbij geen deelnemer vasthoudt aan de zekerheid van het oude gedrag. Dat is cruciaal en vaak is het prettig daar een onafhankelijk iemand erbij te hebben. Het valt of staat met de **juiste personen** bij elkaar vinden en vervolgens met de kring groter maken, ook met tegenstribbelaars (zodat je de dynamiek van lerend ontwikkelen scherp houdt).

Astrid Philips vertelt over de Ed-plaats die gerund wordt door ervaringsdeskundigen. Die ontstond in Amsterdam Zuid, en lijkt best veel op het verhaal van Hoogeveen. In Zuid begon het ook met een pilot: het Ontwikkeltraject. Daarin lukte het beroepskrachten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen (begeleid door de VA en HvA) om samenspel te creëren. Er is in Zuid ook een wethouder, Marijn van Ballegooijen, die was er bij en zag dat het kan. Hij zorgde voor het bijeenbrengen van GGZ, welzijn (formeel) en ervaringsdeskundigen en bewoners (informeel) die **vanaf dag 1 samen** hebben nagedacht en gewerkt. Hij had **moed** want zorgde ook voor geld en ruimte. Het begon klein en nu is er de goed werkende Ed-plaats. Zo goed dat er nog drie Ed-plaatsen bij komen in andere stadsdelen.



Hoe verduurzaam je het, dat is de volgende stap. Ook hier is nu geld van Zilveren Kruis bij gekomen en is er welzijn/WMO geld vrijgemaakt door steun van meerdere politieke partijen in Zuid.

Op de vraag: Is het heel duur? zegt Erik dat hij het gevoel heeft dat geld gebruikt wordt als excuus om het niet te doen. Ga eerst maar doen en wat het betekent voor de kosten, meer of minder, kun je in het leerproces een plek geven. Daar hebben we het over, dan hebben we een verhaal en kunnen we van daaruit verder gaan met regelen.

Belangrijkste sleutel is het contact. **Contact maken op alle niveaus met alle spelers.** Bel iemand op en vraag iets. Dat is het eerste wat je kunt doen. Contact maken is voor velen de eerste vorm van durven: je stort in een werkelijkheid vol onverwachtheden en onvoorspelbaarheden. Dus doen is ook durven.

Nies Medema vertelt aan de hand van een voorbeeld uit de praktijk dat contact maken met mensen die je niet vanzelfsprekend begrijpt best moeilijk blijkt. Reinier Schipper vraagt zich af hoe het ook kon dat er wijkzorgnetwerken opgezet werden in Amsterdam zonder bewoners erbij. Sjaak Tuahatu vult aan: De stem van de bewoner of hulpvrager moet leidend blijven.

Shaune Peters heeft het Daklozen informatiepunt opgericht in Haarlem voor mensen die opgevangen worden door het Leger des Heils, de ambulante GGZ en tegenwoordig door HVO Querido. Hij zegt dat het voor bestuurders enorm goed is als ze luisteren naar het informele, want daar leren ze van hoe het gaat. Elkaar kennen en vertrouwen is het begin. Zijn succesfactoren zijn: het juiste contact, de bereidheid van de ander tot contact en 'Nee' naast je neer durven leggen.

Irene vertelt over het Stappenplan voor samenwerking dat SIGRA heeft gemaakt nav de vraag van formele organisaties: <https://www.sigra.nl/stappenplan-samenwerking-met-informele-zorgverleners>. Ze merkt dat het bij de samenwerking over communicatie gaat, cultuurverandering en in gesprek gaan met elkaar, met alle perspectieven.

Het is een mooi plan vindt Martin. Hij vraagt naar hoe het idee van het plan verder gebracht wordt, want van plan naar uitvoering gaat meestal niet vanzelf. Daar kan de Vrijwilligersacademie vast bij helpen.

Hij vertelt over dat er bij innovatie drie groepen zijn: de voortrekkers, de meelopers en de tegenstribbelaars. De kunst is de tegenstribbelaars en hun kritiek serieus te nemen en hen te betrekken bij het veranderproces. Tegenstribbelaars kunnen de koploper worden!



Martin vraagt hoe het stappenplan voor de informelen er uit zou zien? Die hebben niet zo'n kader van organisatie, regels, werkprocessen en protocollen. Irene vindt dat een mooie vervolgvraag!

Sheila Landveld en Ingrid Groenewoud zijn twee bewoners uit Nieuw West. Zij vertellen over hoe zij in het Blommetje 40 uur per week actief zijn. Na vier jaar merken ze dat ze heel gelijkwaardig met de Wasilis Psathas, de opbouwwerker, aan het werk zijn. Op allerlei manieren hebben ze afgelopen jaren gewerkt aan die gelijkwaardigheid om het Huis van de Wijk een plek te laten worden voor bewoners en met Wasilis werkt dat ook heel goed. Het samenspeltraject met de HvA en de Vrijwilligersacademie heeft ook meegeholpen aan bewustwording van die gelijkwaardige plek. Dat heeft veel met taal te maken, met de manier van communiceren. En als bewoners hebben ze er ook steeds voor gezorgd om het gesprek aan te gaan over inspraak bij het aanstellen van een conciërge en ook om een erkende plek te krijgen onder voorwaarden van de bewoners aan de wijktafel. Martin merkt op dat het knap is dat niet alleen de gemeente en de instellingen met sociale professionals, maar in dit voorbeeld ook de bewoners evenwicht hebben weten te vinden tussen regie en loslaten. Dat Wasilis kennelijk jullie stem geeft en vertrouwen heeft in de oplossingen. Leerzaam in dit laatste voorbeeld vond hij ook de momenten van schuring en het daarop volgende leren bij het samenspel informeel en formeel. Het gaat om lerend ontwikkelen. Dat verloopt vaak via spanningen en conflicten, dilemma's en discrepanties. Als het de deelnemers lukt met elkaar daarover te reflecteren en in hun doen en laten van daaruit nieuwe stappen te zetten, ontstaan duurzame oplossingen.

Deze Masterclass werkt heel inspirerend, concludeert Erik Giethoorn, het gaat erom dat we van elkaar leren. Karin Schreurs van Present zegt tenslotte De titel 'Doen' suggereert dat je gewoon begint, maar nu zie je dat je eigenlijk zoveel al moet weten en begrijpen om de situatie te creëren waarin je kan 'doen'!