

Visie van DommelRegio

De waarde van maatschappelijk werk

De WMO is dé kans voor het maatschappelijk werk om haar waarde te tonen en de oorspronkelijke functie van de beroepsgroep te herstellen. De visie die DommelRegio de afgelopen jaren heeft ontwikkeld sluit naadloos aan bij de WMO. Op het gebied van de facilitering hebben we al een voorsprong. We hoeven nu alleen nog maar in te koppen door het zichtbaar te maken.

Maatschappelijk werk vroeger en nu

Maatschappelijk werk bestaat al ruim honderd jaar. Vanuit de kloof tussen arm en rijk ontstond aan het begin van de vorige eeuw de behoefte om de allerarmsten te ondersteunen. De hulp was gebaseerd op solidariteit (socialistische beweging), barmhartigheid (kerk) en liefdadigheid (gegoede dames).

Na de Tweede Wereldoorlog verminderde het standsverschil door de komst van sociale voorzieningen. Eind jaren zestig kwam een deel van de samenleving in opstand tegen de betutteling en de verzuiling. Emancipatie, daar ging het om. De maatschappij werd individueeler. De burger hechtte aan zijn vrijheid, aan zijn rechten en aan zijn privacy. De overheid mocht zich vooral niet te veel met hem bemoeien. Ook de hulpverlening veranderde hierdoor. Voortaan moest gestreefd worden naar het geluk en het welzijn van mensen. Maatschappelijk werk richtte zich op individuele hulpverlening, van met name mondige mensen die zelf in staat waren om een hulpvraag te formuleren. Deze cliënten werden in spreekkamers behandeld, vanuit de gedachte: 'wij weten wat goed is voor de burger.' Niet de vraag van de cliënt, maar het aanbod van de hulpinstanties stond centraal. Er werd van binnen naar buiten gewerkt.

Met de komst van de WMO gaat het roer om. De politiek heeft een cultuuromslag gemaakt. De verzorgingsstaat is niet meer te betalen en wordt afgebouwd. De nieuwe insteek is dat elke burger zo lang mogelijk zelfstandig moet kunnen meedraaien in de samenleving. Mensen moeten zichzelf redden en elkaar helpen. Pas als mantelzorg of andere vrijwillige hulp niet mogelijk is, mag professionele hulp worden ingeschakeld. Deze zal vooral gericht zijn op kwetsbare groepen, zoals mensen met psychosociale problemen, hulpbehoevende ouderen en gehandicapten.

De vernieuwde taak

Met deze koerswijziging verschuift ook de taak van het maatschappelijk werk. DommelRegio heeft daarop al volop geanticipeerd. Wij zijn er niet langer uitsluitend om de individuele burger in het gareel te houden en overlast of andere problemen à la minute op te lossen. Geen symptoombestrijding meer. Het accent komt enerzijds te liggen op het bevorderen van het soepel functioneren van de lokale samenleving als geheel. Dit door mogelijke problemen al in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en aan te pakken om erger te voorkomen. Anderzijds komt het accent te liggen op hulpverlening aan kwetsbare burgers die buiten de boot dreigen te vallen.

Problemen vroegtijdig signaleren en aanpakken

Om al vroeg in te kunnen spelen op sociale problemen, is het noodzakelijk dat we de samenleving intrekken, verkennen wat er speelt en ontwikkelingen signaleren. Er zijn meerdere instanties die zich op dit terrein begeven; professionele instellingen, kerken en organisaties voor vrijwilligers en lotgenoten. Maar deze werken ieder vanuit hun eigen specialisatie. Wat ontbreekt is de samenhang. De meerwaarde van maatschappelijk werk is dat wij op alle leefgebieden werken en daar ook verbindingen tussen maken. Wij zijn de spin in het web, gaan de dialoog aan met alle partijen, nemen de regie in handen, zoeken naar de essentie achter de problemen en brengen als professional de juiste samenhang aan tussen de verschillende deelaspecten. We willen niet alleen de cliënt zien, maar ook zijn sociale context. Alleen zó kunnen we problemen vroegtijdig signaleren en aanpakken en kunnen we erger voorkomen.

Hulp aan kwetsbare burgers

Daarnaast blijft de taak van individuele hulpverlening behouden, maar de focus komt te liggen op de kwetsbaren in de samenleving. Mensen die het niet zelfstandig redden of die niet in staat zijn om zelf een hulpvraag te formuleren. Deze mensen worden actief opgespoord via Outreachende Hulpverlening (ORH), een methodiek die DommelRegio zelf ontwikkeld heeft en die inmiddels landelijk navolging kent.

De hulpverlener werkt met deze cliënten aan het herstel van het zelfrespect en gaat op zoek naar diens motivatie om zichzelf te ontwikkelen en sociale interactie aan te gaan. Wie een goed sociaal netwerk kan opbouwen, is immers in staat om langer zelfstandig te blijven functioneren.

Winst voor burger en samenleving

Nauwe contacten met alle geledingen van de lokale gemeenschap levert een schat aan informatie op. Deze maatschappelijke analyse, waarbij de wensen van de cliënt centraal staan, gaat de basis vormen voor nieuwe diensten. Ook de lokale overheid kan van deze gegevens gebruik gaan maken om haar beleid op te baseren. Op deze manier fungeert maatschappelijk werk als frontoffice van de WMO.

De vernieuwde taak levert dus winst op voor de burger én de samenleving. De winst voor de individuele cliënt is dat hij zo lang mogelijk zijn zelfstandigheid behoudt en zijn persoonlijk welzijn vergroot. De winst voor de samenleving is dat er gericht beleid gemaakt kan worden, waardoor problemen voorkomen kunnen worden. Dat betekent minder maatschappelijke onrust en minder directe overlast. Het betekent bovendien een forse kostenbesparing doordat minder burgers een beroep hoeven te doen op een uitkering en op de gezondheidszorg, en doordat meer burgers, al dan niet met ondersteuning, langer hun zelfstandigheid kunnen behouden.

Wat vraagt dat van de maatschappelijk werker?

De vernieuwde taak vraagt om aanpassingen in de uitvoering van het maatschappelijk werk.

Netwerken

Naar buiten toe is de maatschappelijk werker van de toekomst vooral een netwerker. Iemand die intensief contact onderhoudt met betrokken partijen, zoals huisartsen, politie, woningbouwcorporaties, scholen, verenigingen en vrijwilligers, om signalen los te krijgen. Hij is iemand die het gesprek aangaat met de cliënt en zijn omgeving. Iemand die de aanjager is van lokale, sociale processen. Iemand die partijen verbindt en samenhang aanbrengt tussen deelaspecten van het probleem. Iemand die signalen opvangt en vertaalt

in een plan van aanpak. Hij moet de juiste betrokkenheid en verbondenheid hebben met de samenleving, pro-actief, maar dient zich tegelijk ook als een professional op te stellen. Op voldoende afstand voor een helicopterview. De opgepikte informatie is voor de maatschappelijk werker de basis voor zijn handelen. Het stelt hem in staat om in een zo vroeg mogelijk stadium te interveniëren in de microsociale situatie van de cliënt. Op deze manier kan hij steeds innoverend zijn, vernieuwend en anticiperend op nieuwe probleemsituaties.

Lef hebben

De maatschappelijk werker beweegt zich in het spanningsveld tussen het zelfbeschikkingsrecht van de individuele burger aan de ene kant, en de wensen, waarden en normen van de ketenpartners en de samenleving aan de andere kant. Er is lef voor nodig om beslissingen te nemen in moeilijke situaties. Vaak spelen er tegengestelde belangen, hebben partijen verschillende oplossingen voor ogen, of denken ze verschillend over de snelheid waarmee zaken aangepakt worden. De maatschappelijk werker houdt rekening met alles wat er speelt. Er is lef voor nodig om positie in te nemen en tegelijk te blijven staan voor de belangen van de cliënt.

Resultaten zichtbaar maken

Het is belangrijk dat de maatschappelijk werker zijn resultaten zichtbaar maakt. De eerste stap is dat hij zijn aanpak beter gaat vastleggen, verhalen gaat vertellen over wat het rendement is en dat naar buiten gaat brengen. Een voorbeeld. In ons werkgebied was een meisje vermoord. DommelRegio heeft op een professionele manier voor opvang gezorgd, zowel collectief als individueel. Daardoor was direct herstel mogelijk op een natuurlijke manier. Het resultaat was dat er nauwelijks verwijzingen waren naar de huisarts en nauwelijks blijvend disfunctioneren. Dat is de verdienste van maatschappelijk werk. Het voorkomt een hoop leed en is daarmee kostenbesparend. Wanneer de maatschappelijk werker vertelt wat hij doet en zijn resultaten zichtbaar maakt, krijgt hij het vertrouwen van de burger, opdrachtgevers en ketenpartners en kan hij (weer) trots zijn op zijn beroep.

Verantwoording afleggen

De maatschappelijk werker moet ruimte krijgen om lokaal zelfstandig te handelen, maar wel binnen de grenzen die door de organisatie zijn gesteld. Hij moet altijd verantwoording kunnen afleggen over zijn handelen. Intern is het daarom van groot belang dat maatschappelijk werkers elkaar blijven aanspreken. Dat ze hardop denken, dat ze vertellen en vastleggen wat ze gedaan hebben en wat het resultaat was, dat ze kennis en ervaringen uitwisselen, dat ze reflecteren en afstemmen met collega's. Het oordeel van de cliënt is daarbij richtinggevend. Het doel is om gezamenlijk tot de beste hulpverlening te komen.

Wat vraagt dat van het management?

De vernieuwde aanpak leidt niet direct tot resultaten. Het is een proces dat tijd nodig heeft. Ook voor het management van maatschappelijk werk ligt hier een duidelijke rol.

Waarde uitdragen

De taak van het management is om uit te dragen dat je als beroepsgroep van betekenis bent. Opdrachtgevers moeten overtuigd worden van de waarde van het maatschappelijk werk. Die is meer dan de optelsom van losse cases. Omdat individuele hulpverlening niet langer de enige taak is, hoort ook de verantwoording niet langer alleen uitgedrukt te worden in afgesloten hulpeenheden. Het effect van de hulpverlening voor de cliënt en de lokale samenleving moet op een andere manier geregistreerd en aantoonbaar gemaakt worden en

vertaald worden naar de doelstellingen van de WMO. Dat is immers het financieringskader van vandaag.

Het is belangrijk om het economisch denken los te laten. Wij moeten ons niet langer laten verleiden tot een concurrentieslag, want we hebben elkaar allemaal hard nodig. In onze ogen hoort het ook niet meer uitsluitend te gaan om het aantonen van efficiency, protocollen, regels en productieafspraken, maar vooral om doelmatigheid en innovatie.

Faciliteren

Daarnaast is het de taak van het management om haar medewerkers te faciliteren om hun vernieuwde taak goed te kunnen uitoefenen. De inrichting van de organisatie is daarvoor bepalend. DommelRegio heeft daar al op ingespeeld door de organisatie in zelfstandige teams op te delen, zodat ze lokaal slagvaardig te werk kunnen gaan. Zij worden bijgestaan door een aantal consultants met specifieke kennisgebieden. Om het handelen te legitimeren, krijgen de maatschappelijk werkers ondersteuning van een goed scholingsbeleid, ruimte voor reflectie en intervisie, de mogelijkheid om kennis, ervaringen en resultaten uit te wisselen en te borgen via kennismanagement, een HKZ-kwaliteitsbeleid en faciliteiten die inspelen op mobiliteit en flexibiliteit, zoals gedegen ICT, mobiele telefoons en een ondersteunend registratiesysteem.

Een stem geven aan de maatschappelijk werker

Verder is het belangrijk dat het management een interne cultuur bewerkstelligt, die de maatschappelijk werker een duidelijke stem geeft in het te vormen beleid. De organisatie moet de maatschappelijk werker nog meer gaan zien als kapitaal, als een professional, als belangrijke speler in het aanpakken van lokale problematiek. Zij zijn de ervaringsdeskundigen. Hun maatschappelijke analyse vormt de input voor het beleid van de organisatie en van de lokale overheid. Dat proces gaat niet vanzelf. De organisatie moet medewerkers prikkelen om hun krachten te bundelen en geluid te gaan maken.

Hernieuwde samenwerking

Volgens de visie van DommelRegio is maatschappelijk werk dus een onmisbare partner bij de uitvoering van de WMO. Enerzijds voor individuele hulpverlening aan kwetsbare burgers, waarbij het belang van de cliënt voorop staat. Anderzijds voor het oppikken van signalen uit de samenleving en deze vertalen in beleid, om zo vroeg mogelijk in te kunnen spelen op sociale problemen. Ook die rol, frontoffice van de WMO, mag de gemeente van het maatschappelijk werk verwachten.

DommelRegio heeft volop geanticipeerd op deze ontwikkelingen en heeft haar organisatie al voor een groot deel klaar voor haar hernieuwde taak. Graag wil zij hierover met u van gedachten wisselen, omdat het wellicht zal leiden tot ook een hernieuwde samenwerking met uw organisatie.

Janny Stevens
Manager DommelRegio
juni 2007