

ZORG

Hulp nieuwe stijl: **sámen** tegen muren oplopen

Alle zorg in één hand, dicht bij de burger. Met die wens hevelde het Rijk zorgtaken naar gemeenten over. Nu zijn er wijkteams met brede deskundigheid. Maar de ambtenarij rachter is nog net zo verkokerd als vroeger.



ILLUSTRATIE: SERIE EMMELOOT

Door onze redacteur
Ingmar Vrieseema

AMSTERDAM. Een vrouw gaat wegens relatieproblemen met haar twee kinderen bij oma in de seniorenflat wonen. Nu ze voor haar kinderen én haar oude moeder moet zorgen, raakt de vrouw al snel overbelast.

Een hulpverlener uit een gemeentelijk wijkteam concludeert dat de vrouw eigen woonruimte nodig heeft en belt de gemeente om een urgentieverklaring. De ambtenaar die ze aan de lijn krijgt, blijkt uit het bestaan van het wijkteam niet te weten.

Bij de moeder komen niet veel later twee andere ambtenaren aan de deur om te checken of zij met haar uitkering bij iemand anders is gaan wonen. Ook zij weten niet dat het wijkteam met het gezin bezig is. De moeder raakt nog gestressterd dan ze al was.

Hans Spigt, voorzitter van Jeugdzorg Nederland en oud-wethouder, herkent dit soort situaties. Gemeenten die burgers goed willen helpen, moeten hun wijkteams en ambtelijke diensten beter op elkaar afstemmen, vindt hij. Hij roept al die nieuw gekozen gemeenteraadsleden op „integraal of domeinoverstijgend werken tot topprioriteit” te benoemen.

Dat had immers al drie jaar geleden geregeld moeten zijn. Om verkering in de zorg tegen te gaan, voltrok zich in 2015 de grootste omwenteling in het lokaal bestuur ooit: de decentralisatie van drie enorme verantwoordelijkheden. Jeugdzorg werd daardoor een gemeentelijke taak, net als hulp aan thuiswonende hulpbehoevenden (WMO) en de begeleiding van kwetsbare mensen naar werk.

Het moest over en uit zijn met al die hulpverleners die, ‘achter de voordeur’ van één en hetzelfde probleemgezin, langs elkaar heen werkten. Integrale hulp werd het streven: het in samenhang aanpakken van problemen van inwoners. Eén regisseur zou één plan maken voor één gezin. Zodat, zeg, een langdurig werkloze niet langer vanzelfsprekend bij de gemeentelijke Dienst werk en inkomen zou belanden. Eerst zou de ‘regisseur’ onderzoeken of er geen onderliggend probleem was. Was de werkloze ernstig verslaafd aan wiet, dan zouden hulpverleners met de aanpak daarvan beginnen.

Wijkteams

Lulheid valt gemeenten niet te verwijten. Nog vóór 2015 stampten ze massaal wijkteams uit de grond. Die moesten de ‘integrale hulp’ gaan bieden: teams met een maatschappelijk werker, een ambtenaar werk en inkomen, een ambtenaar zorg, een wijkverpleegkundige, en zo verder. Kort voor 2015 beschikten bijna zeven op de tien gemeenten over wijkteams, blijkt uit onderzoek van kennisinstituut Movisie. In de zomer van 2017 waren dat er ruim acht van de tien.

Taken en verantwoordelijkheden van de teams - ga gezinnen beter helpen! - waren van meet af aan groot. Maar hun macht en spelruimte bleven klein, zegt Albert Jan Kruijer. Hij is onderzoeker bij het Instituut voor Publieke Waarden, dat gemeenten bijstaat bij hulp aan probleemgezinnen. Volgens hem kampen veel gemeenten met een „gespleten persoonlijkheid”. Wijkteams belichamen met die brede deskundigheid het integraal werken, maar het stadhuis dat teams aanstuurt, is nog ouderwets verkokerd. Financieel, wettelijk en ambtelijk.

Gemeenten zijn bang voor controleverlies

Hans Weggemans
directeur sociaal domein Enschede

Kruijer merkte het laatst nog, toen hij met een jeugdconsulent uit een wijkteam sprak over een gezin dat door huurachterstand op straat dreigde te belanden. „De consultant regelde vlug crisisplekken voor de kinderen, zodat die in elk geval een dak boven hun hoofd zouden hebben. Toen ik vroeg of het niet beter was de huurschuld af te lossen, zei hij: nee, dat mag niet, wij voeren de Jeugdwet uit.”

Geld is een struikelblok voor wijkteams. Spigt: „Gemeenten houden hun budgetten voor jeugdzorg, WMO en participatie vaak strikt gescheiden. Voor geld moeten de teams aankloppen bij afzonderlijke diensten, zoals de afdeling hulp en ondersteuning of de Dienst werk en inkomen. Dat kost tijd. Intussen wacht de burger op hulp.”

Verkokerde budgetten

Dat veel gemeenten budgetten scheiden, is opmerkelijk. Van het Rijk kregen ze één pot geld bij de decentralisatie, en ze kunnen daarmee

naar believen schuiven tussen zorgtaken. Of ze kunnen geld zonder exact omschreven doel doorgeven aan de wijkteams, zodat die burgers zonder rompslomp uit de brand kunnen helpen. Maar dat gebeurt meestal niet.

„Gemeenten zijn bang voor controleverlies”, zegt Hans Weggemans, directeur sociaal domein bij gemeente Enschede. „Wijkteams zijn vaak stichtingen op enige afstand van het lokaal bestuur, en het decentralisatiebudget is reusachtig.” Het beslaat gemiddeld zo’n 40 procent van de begroting. „Gemeenten staan niet te springen om daar de grip op kwijt te raken.” Liever kiezen ze voor potjes: een voor jeugdzorg, een voor ouderenzorg en een voor werk. Dat helpt niet om de problemen ‘in samenhang’ te lijf te gaan, merken ook wethouders. Spigt: „Menig wethouder jeugd wiens geldpotje leeg is terwijl er nog kwetsbare kinderen hulp nodig hebben, moet met de pet langs bij zijn collega-wethouders. Die zien het als zijn probleem, niet het hunne.”

In veel gemeenten moeten wijkteams, hoe divers samengesteld ook, voor geld „shoppen in de verticale kolommen” waarvan die afzonderlijke wethouders de politieke baas zijn, aldus Weggemans. Of de teams geld voor de hulpbehoevende burger weten los te peuteren, is dan maar de vraag. Gemeentelijke diensten hebben stuk voor stuk hun eigen werkwijze en cultuur, zegt Silke van Arum, onderzoeker bij Movisie. Zo staat bij de Dienst werk en inkomen van oudsher niet de hulpbehoefte van burgers centraal, maar handhaving van regels en voorkoming van uitkeringsmisbruik, zegt Van Arum. „Belangen van het wijkteam en van de gemeentelijke dienst kunnen daardoor botsen.”

Hoe kan het beter?

Geef wijkteam ruimte, bundel de aansturing

Bepleit eigen budget voor wijkteams

„Zonder allerlei verantwoordingsseisen, zegt Albert Jan Kruijer, onderzoeker van het Instituut voor Publieke Waarden. Dan kunnen die teams burgers direct helpen, zonder eerst met de pet langs te gaan bij afzonderlijke gemeentelijke diensten.

Hamer op betere afstemming tussen gemeente en woningcorporaties

„Zegt Kruijer, bijvoorbeeld om sneller te reageren bij huurschuld of om huisuitzetting met jonge kinderen te voorkomen.

Staar je niet blind op cijfers

„Maar vraag eenvoudig of hulpverleners in wijkteams doen wat ze moeten doen, zegt Silke van Arum, onderzoeker bij kennisinstituut Movisie. „Veel nieuwsgierig: komt de hulpvraag van burgers tot zijn recht?”

Schaf als gemeenteraad apar-

te raadscommissies voor zorg, jeugd, en werk en inkomen af. „Tus een overkoepelende commissie ‘sociaal domein’ op, zegt Kruijer. „Dat bevordert de integrale blik die nodig is.”

Benoeem één wethouder

voor jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning (WMO) en werk en inkomen. Of laat op zijn minst één wethouder al die sociale taken coördineren, zegt oud-wethouder Hans Spigt, voorzitter van Jeugdzorg Nederland.

Stop rijksgeld voor jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning, en werk en inkomen niet in aparte potjes. **Houd het bij een gezamenlijk budget,** zegt Kruijer.

Geef wijkteams een half jaar lang een integraal budget

zegt Spigt. Bij wijze van proef. En bekijk daarna wat met het geld is bereikt en waar de teams tegenaan zijn gelopen.

Die gespletenheid heeft een ironisch gevolg. Met de wijkteams zijn gemeenten ‘dicht bij de burger’ komen te staan, precies zoals beoogd was. Maar zij aan zij met die burger loopt het wijkteam tegen dezelfde bureaucratische muren aan als de burger eerder in z’n eentje.

Om integraal werken te laten slagen, is dus meer nodig dan een wijkteam optuigen. Dat beseffen gemeenten ook. Daarom voerden Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Utrecht en Zaanstad van maart 2016 tot januari 2018 experimenten uit. Onder de noemer ‘City deal inclusieve stad’ beproefden ze methodes om, voor hetzelfde geld, kwetsbare burgers beter te helpen. Zo kregen wijkteams ‘integrale’ budgetten, waarvan ze zelf de besteding konden bepalen, zonder last van financiële schotten.

Utrecht zette in de buurt Ondiep-Pijlsweerd een ‘wijkteam extra’ op, met ambtenaren en wijkverpleegkundigen, én mensen van andere instellingen die relevant zijn voor menig probleemgezin: de zorgverzekeraar, het UWV, de woningcorporatie. De inwoners van Ondiep hadden er baat bij. Een vrouw met een huurachterstand wilde een betalingsregeling met haar woningcorporatie, Mitros, maar volgens de regeling kon dat niet omdat ze al eerder zo’n regeling had getroffen. Mitros, vertegenwoordigd in het wijkteam, gaf twee maanden uitstel. De vrouw kreeg vakantiegeld binnen en kon haar schulden gaan afbetalen. Zo werd erger voorkomen. Burgers en de vijf gemeenten zelf zijn te spreken over de resultaten, blijkt uit deze maand verschenen onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut. De steden zetten hun experimenten voort. Amsterdam, Tilburg, Den Haag en Delft volgen in hun voetsporen.