

Inwoners zelf aan zet

Mensen die met een probleem bij de gemeente aankloppen, kampen vaak met andere, onderliggende vraagstukken. De gemeente Helmond heeft een nieuwe werkwijze geïntroduceerd: een vernieuwd ondersteuningsplan inclusief een digitaal platform OZOverbindzorg. Hiermee komt de volledige problematiek aan het licht. De inwoner houdt zelf de regie, doordat hij de inhoud van het plan bepaalt. Én omdat hij zelf en belangrijke betrokkenen kunnen meekijken in het plan.

Verantwoordelijk wethouder Harrie van Dijk is zeer enthousiast over de nieuwe werkwijze. 'Ik vind het belangrijk dat iedereen in Helmond kan meedoen, rondkomen en vooruitkomen: de missie van Helmond. Dat we er zijn voor die inwoners bij wie dat niet vanzelf gaat. We zoeken de kern en pakken die samen aan. Iemand komt bijvoorbeeld met een gezondheidsprobleem. Dan kijken we samen wat daar eventueel achter zit, misschien zijn er bijvoorbeeld schulden die tot de klachten hebben geleid. Dan moeten we dat ook aanpakken. Maar de inwoner zelf is aan zet. Het gaat om zijn verhaal en hij houdt ook zelf de regie.'



Harrie van Dijk en Willie van Eijs benadrukken het belang van een dialoog met de inwoners

Willie van Eijs is verantwoordelijk voor de implementatie van de nieuwe werkwijze in de gemeente Helmond. 'Het ondersteuningsplan komt tot stand in een dialoog tussen inwoner en sociaal werker', zegt ze. 'De Helmondse missie maken we persoonlijk doordat inwoners zelf rangschikken wat ze belangrijk vinden en zelf kunnen. Maar ook hoe ze zelf vinden dat het nu gaat. Hiermee sluiten we aan bij ieders intrinsieke motivatie. Zo ontstaat een beeld van wat er voor hen speelt, waar ze goed in zijn en waar ze hulp bij kunnen gebruiken.'

Respectvolle benadering

Alles wordt vervolgens online vastgelegd in OZOverbindzorg, het digitale platform waarmee de inwoner zelf de verschillende partijen die hem ondersteunen met elkaar verbindt: van professionele hulpverlening tot

familieleden en mantelzorgers. Van Eijs: 'Vaak zie je dat de organisatie een systeem heeft en dat de inwoner via een klantportaal kan meekijken. Bij ons is het precies andersom: de inwoner is eigenaar van het plan en andere partijen worden uitgenodigd mee te kijken. De inwoner kan zelfs bepalen wie welke gegevens kan zien. Hij hoeft zijn verhaal maar één keer te vertellen en alle partijen gaan uit van ditzelfde verhaal.'

Van Dijk: 'Het plan wordt opgezet vanuit een respectvolle benadering van de inwoner en een positieve insteek. Inwoners worden niet beoordeeld op wat ze niet kunnen, maar juist gestimuleerd om de regie te nemen. Op basis daarvan krijg je een plan met resultaten die iemand wil halen. We meten ook of die gerealiseerd worden, het is niet vrijblijvend. Het blijft maatschappelijk geld. Het systeem geeft inzicht in de mate waarin mensen eigen regie, eigen kracht, eigen verhaal en resultaten behalen. Dit sluit aan bij de transformatiegedachte: zelfregie, 'lichte' zorg als het kan, 'zware' zorg als het nodig is. En het draagt bij aan het meetbaar maken van maatschappelijke resultaten.' ■

