

EDITIE 6

Gemeenschaps- ontwikkeling vergroot de efficiency van de zorg



Gemeenschapsontwikkeling vergroot de efficiency van de zorg

Inleiding De kracht van ecosystemen

We krijgen regelmatig de vraag of gemeenschapsontwikkeling wel 'efficiënt' is. Kun je niet beter focussen op zorgopbrengsten, veiligheid, integratie of jeugd? Dan verlies je niet zoveel tijd waarin je 'zomaar' met elkaar bezig bent. Dat is toch efficiënter? Best een belangrijke kwestie. Bovendien, in eerdere edities van De Collectie hebben we laten zien dat gemeenschappen functioneren als ecosystemen (editie 1) en hoe dat dan in zijn werk gaat (editie 5). De kracht van ecosystemen is dat ze over veerkracht beschikken. Ze veren terug bij tegenslag. Het kan met delen van het ecosysteem slecht gaan, maar dan vangen andere delen, en vooral het ecosysteem als geheel, dat weer op. Ze passen zich aan en gaan soms heel anders functioneren om de tegenslag op te vangen. Maar wat vaak wordt gezegd is dat die veerkracht een prijs heeft: ecosystemen zijn 'minder efficiënt'. Dat zou dan ook voor gemeenschappen gelden. En dan valt je ineens een heel ander gezichtspunt in de schoot: het verhaal van Monique. Dat laat zien hoe gemeenschappen het geheel juist efficiënter maken.

DE PRAKTIJK:

Monique, de ouderenmaaltijd en 'het ecosysteem Kerkelanden'

In Kerkelanden staat een rijtje huizen waar oudere mensen wonen. Ze doen de deur tegenwoordig lang niet meer voor iedereen open. Hoe kom je dan toch 'achter de voordeur' en in gesprek met deze mensen? Professionele organisaties proberen een afspraak te maken of kondigen aan dat een collega huisbezoeken gaat afleggen. Vervolgens bellen ze bij mensen aan. Wordt er niet open gedaan, dan proberen ze het nog-

maals op een ander moment. Komt het uiteindelijk niet tot een contact, dan houdt het op. De persoon waarmee het contact niet tot stand komt, is dan 'moeilijk bereikbaar'. Dat is bepaald geen verwijt aan professionals; eerder de consequentie van een systeem waarbinnen ze zo efficiënt mogelijk geacht worden te werken. Ze kunnen niet ongelimiteerd tijd aan iemand besteden. Daarnaast heeft menig professional nog te maken met een grote caseload en wachtlijsten.

Voor bewoner Monique werkt het heel anders. Ze is enorm actief in de buurt en een bekend gezicht in wijkcentrum De Koepel. Daar werkt ze een deel van haar tijd voor Versa welzijn, en het andere deel zet ze zich met ziel en zaligheid in voor verschillende buurtactiviteiten. Zo verzorgt ze met een aantal bewoners een ouderenmaaltijd in het wijkcentrum. Daar heeft ze onder andere Corry leren kennen. Monique weet uit ervaring, omdat ze bekend is met de buurt, dat mensen uit een bepaald rijtje huizen misschien niet voor haar, maar wél voor Corry open doen. Corry woont vlakbij, is een bekend gezicht, en voor je eigen buurvrouw doe je nu eenmaal open. Als Monique deze groep bewoners wil bereiken, om ze te vertellen wat er in De Koepel te doen is, of om ze te wijzen op gratis vervoersdienst de Buurtmobiel, vraagt ze aan Corry of ze met haar meeloopt. Monique weet dat alleen een flyer in de brievenbus doen niet voldoende is om mensen in beweging te krijgen. Mensen die bijvoorbeeld wat eenzaam en op zichzelf zijn, doen daar niks mee. Ze zetten de stap niet alleen, maar hebben daar de aanmoediging van een bekend gezicht bij nodig. Een buurman of buurvrouw. Op ieder hofje in de wijk kent Monique wel een deelnemer van de ouderenmaaltijd. Die neemt ze dan mee. Is dit nu zo efficiënt? Want er is nog geen potentiële hulp- of zorgvraag in beeld gekomen, laat staan verholpen. Maar het spaart om te beginnen al een aantal vruchteloze pogingen om langs te gaan van een zorgmedewerker. En dat is nog maar het begin.

QUOTE

"Corry woont vlakbij, is een bekend gezicht, en voor je eigen buurvrouw doe je nu eenmaal wél open"



> EFFICIENCY DOOR MEER VERBAND IN DE BUURT

De 'opbrengst' van de ouderenmaaltijd is namelijk meer-voudig. Het is niet alleen gezellig en een bijdrage aan een gezonde leefstijl, doordat mensen 's avonds warm eten. De contacten tussen bewoners, die tijdens de ouderenmaaltijd zijn ontstaan, verhogen ook de 'efficiency' van zorg en hulpverlening. Doordat Monique weet dat ze via Corry toegang krijgt tot bewoners die voor 'onbekende' professionals de deur niet open doen, is één keer aanbellen genoeg. Een kort deurgesprek of een kopje koffie of thee, kan voldoende zijn om 'moeilijk bereikbare' mensen weer te verbinden met hun buurt(genoten). En datzelfde contact plaveit de weg naar professionele instanties die voor deze bewoners van nut kunnen zijn. Het aantal bezoeken dat professionele zorg moet afleggen voordat het haar diensten kan leveren, is zo ineens veel kleiner geworden. Het geheim is niet 'efficiënter werkende professionele zorgorganisaties', maar 'meer verband in de buurt'. Mensen zijn geen 'zorgmijders' omdat ze geen behoefte hebben aan contact, of geen hulp of zorg wensen, maar doordat het professionals niet lukt contact met ze te maken. Door te werken aan sterke verbanden en gemeenschappen lukt dat wel. Het vergroot zo de efficiency in de zorg – en van allerlei interventies van overheid en instanties. Want dit voorbeeld van Monique is maar een van de talrijke verhalen die we kunnen delen. In editie 5 van De Collectie beschreven we bijvoorbeeld al hoe een bewoner, door de contacten die ontstaan zijn vanuit een koffieclubje in een flat, twee weken lang twee keer per dag medische zelf aanbracht bij een flatgenote. Dat bespaart 28 bezoeken van een thuiszorg-medewerker. Nog los van wat er in deze versterkte relatie verder nog gáát ontstaan. Want het is niet ondenkbeeldig dat de bewoners langer zelfstandig kunnen wonen, doordat ze, vanuit de opgebouwde relatie, wat voor elkaar gaan betekenen.

Verschillen in efficiency-denken

*Zelfregie en collectieve kracht
versus professionele afhankelijkheid*

Werk je aan gemeenschapsontwikkeling en -versterking, en dat is de kern van community building volgens de ABCD-principes, dan draag je direct bij aan meer veerkracht, zelfregie, collectieve kracht en zo aan meer welzijn en welbevinden. Dat blijkt uit een groeiend aantal onderzoeken en rapporten.

Recent voorbeeld is het rapport 'Grip' van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid over het belang van persoonlijke controle ofwel 'grip op het eigen leven'. De kernboodschap is dat 'de overheid bij het maken en uitvoeren van beleid meer moet inzetten op het vergroten van de grip van burgers. Omdat het gevoel van controle sterk samenhangt met geluk en tevredenheid. Mensen die laag scoren op controle kampen vaker met fysieke en geestelijke gezondheidsproblemen en gaan gemiddeld genomen eerder dood.' De conclusie? 'Markt en overheid moeten ruimte en mogelijkheden bieden om daadwerkelijk grip uit te oefenen. Dat kan via directe controle (het rechtstreeks versterken van de grip van burgers), indirecte controle (het versterken van de grip van burgers, met behulp van actoren en instituties die namens het individu kunnen optreden) en collectieve controle (het versterken van de grip die de samenleving als geheel heeft op haar toekomst).'

Directe controle gaat over bewoners die het stuur van hun leven in handen hebben. Het gaat over Monique die prima weet wat er nodig is om mensen 'achter de voordeur' te bereiken en (weer) in de benen te krijgen. Het gaat over de vier bewoners die met hun zélf geïnitieerde koffieclub het voor elkaar krijgen dat flatgenoten langer thuis kunnen blijven wonen. Bewoners in een sterk verband weten elkaar te vinden en elkaars kwaliteiten te benutten. Kijk naar Corry en Monique. En naar alle andere deelnemers aan de ouderenmaaltijd voor wie de mensen op hun hofje open doen. Is dat sterke verband er niet, dan is er voortdurend externe, professionele energie nodig. En die leidt tot professionele afhankelijkheid.

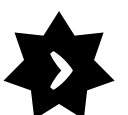
QUOTE

"Er komt gevoel bij
kijken. Intrinsieke
motivatie, ziel en zalig-

heid. Het draait om relaties en dan hoef
je het niet meer over 'borging' te heb-
ben. Het zijn zelfbedachte en gedragen,
duurzame oplossingen, mogelijk
gemaakt door de overvloed die mensen
elkaar te bieden hebben"

Duurzame oplossingen versus quick fixes

Oplossingen van bewoners zelf, zijn duurzaam. Behalve een ontmoetingsplek, hun eigen energie en comfortabele schoenen hebben Monique en Corry niets nodig om samen langs de deuren te gaan. Ze doen het, omdat ze betrokken zijn bij de buurt en hun buurtgenoten. Er komt gevoel bij kijken. Intrinsieke motivatie, ziel en zaligheid. Het draait om relaties en dan hoef je het niet meer over 'borging' te hebben. Het zijn zelfbedachte en gedragen, duurzame oplossingen, mogelijk gemaakt door de overvloed die mensen elkaar te bieden hebben. Een externe organisatie die een project uitvoert in een buurt, van een buurt, zonder de buurt, is een quick fix van een probleem. Het lost tijdelijk iets op, heeft even effect, totdat de externe organisatie er-mee stopt. Dan is het niet geborgd, want het is niet van de bewoners zelf. In individuele ondersteuning komen daar nog andere tekorten en beperkingen bij, zoals het gebrek aan tijd, een beperkt aantal contacten dat je mag hebben, een grote caseload en de druk van wachtlijsten. In zo'n situatie is het goed voorstelbaar dat hulp- en zorgverleners kiezen voor de snelst mogelijke, door henzelf bedachte, oplossing. De tragiek is dat het mensen vaak niet duurzaam verder helpt. En de caseload en wachtlijsten nemen er dus niet door af.





Ecosystemische efficiency versus beleidsefficiency

Daarmee zijn we weer terug bij de efficiency en de gemeenschap als ecosysteem. Een tropisch regenwoud is een veel rijker en meer divers systeem dan een woestijn, hoewel ze vaak net zoveel energie ontvangen. Maar omdat het regenwoud veel meer soorten telt, wordt de energie die er in terechtkomt doorgegeven van het ene organisme naar het andere. De energie wordt dus opgenomen en voortdurend 'hergebruikt'. Oftewel: een rijker ecosysteem gaat veel efficiënter om met de energie die het ontvangt. Dat beeld kun je doorvertalen naar een wijk met sterke verbanden; daar wordt energie ook efficiënter gebruikt. Investerings in sterke gemeenschappen resulteren niet in beleidsefficiency; voor de ambtenaar welzijn of wijkgericht werken blijven de kosten van de ouderenmaaltijd het activiteitenbudget en zijn de baten 1 activiteit met 20 tot 30 deelnemers. Maar in ecosystemische efficiency zien we hoe de energie die vrijkomt bij de ouderenmaaltijd leidt tot efficiëntere zorg. Het vraagt slechts een andere manier van kijken.

DE VOLGENDE STAP:

Samen leren met de gemeente

In editie 5 van De Collectie presenteerden we de Van het een, komt het ander-kaart. Deze laat zien wat er volgens bewoners in hun straat, buurt of dorp is gebeurd en veranderd nadat er is ingezet op gemeenschapontwikkeling en -versterking. Een community builder verbond vier flatbewoners met elkaar, wat leidde tot de oprichting van een

koffieclub. In termen van beleidsverantwoording noteren we de inzet van een community builder (kosten) en 1 activiteit met gemiddeld 15 deelnemers (opbrengst). Door de koffieclub is veerkracht ontstaan: bewoners vinden elkaar gemakkelijker in het organiseren van nieuwe activiteiten en onderlinge diensten en weten samen nieuwe uitdagingen beter het hoofd te bieden.

Of het ook efficiënte inzet is, hangt er dus vanaf van hoe je ernaar kijkt. Zie je 1 activiteit met gemiddeld 15 deelnemers? Of pak je de Van het een, komt het ander-kaart erbij, die laat zien dat er ook opbrengsten zijn op het gebied van zorg, veiligheid, armoedebestrijding, energietransitie en klimaatadaptatie? Doordat mensen elkaar ontmoeten, ontstaan er dingen die je op voorhand niet kunt plannen of voorspellen. Dat betekent dus opbrengsten én kostenbesparingen op andere beleidsterreinen. Zeer waardevol voor de samenleving, en toe te schrijven aan de inzet op sterke gemeenschappen, op gemeenschapontwikkeling. Maar in de kosten- en batenanalyse van een individuele beleidsambtenaar komen deze opbrengsten en besparingen niet in beeld.

Onze volgende stap is om samen met de gemeente Hilversum en buurtbewoners te leren aan de hand van praktijkvoorbeelden uit de wijk Hilversum Zuidwest. Met als doel om samen te komen tot een aantal betekenisvolle, verdiepende inzichten over veerkracht en efficiency voor ieders (werk)praktijk.

INFO

**MEER WETEN
OVER DIT TRAJECT? KLIK [HIER](#)**

