



Jaarverslag 2021

Inhoud

Inleiding.....	3
1 Missie en strategie.....	3
2 Doel en resultaat.....	5
3 Ontwikkeling.....	19
4 Overige relevante informatie.....	23
5 Vooruitblik	24

Inleiding

Dit bestuursverslag verantwoordt de activiteiten van WIJ in 2021. Nieuwe stappen waren de pilot voor de nieuwe klantreis Wmo in Noordoost en de doorontwikkeling van Breda Eenvoudig, buurtpleinen, dagbesteding light en Wonen met Gemak. Corona en daarmee de Corona-maatregelen hebben net als in 2020 veel werk ontregeld. Dat leidde tot lagere inkomsten dan gebruikelijk maar niet lager dan na de ervaring in 2020 werd verwacht. Dankzij financiële steun van de gemeente Breda is de continuïteit niet in gevaar gekomen. Zie voor de jaarstukken inclusief jaarrekening wijbegintbijjou.nl/jaarstukken.

1 Missie en strategie

De statutaire doelstelling van WIJ is *"mensen die vanwege hun geestelijke of lichamelijke conditie belemmerd worden in hun zelfstandigheid of sociale participatie te ondersteunen met inachtneming van de eigen kracht van de persoon en diens omgeving, en deze ondersteuning zoveel mogelijk te realiseren door een beroep te doen op het eigen sociaal netwerk van de persoon in kwestie of vrijwilligers"*.

WIJ was in 2021 actief in de gemeente Breda. De klanten waren voorheen vooral ouderen. Geleidelijk verschuift de focus naar kwetsbare tot zeer kwetsbare mensen, al blijft de gemiddelde leeftijd hoog. Ofwel: er worden bijna alleen kwetsbare mensen zonder andere hulpbronnen bereikt en deze mensen zijn merendeels oud tot zeer oud. Deze verschuiving naar de kwetsbaarste Bredanaars realiseren wij door intensieve netwerksamenwerking met Wmo-klantmanagers, huisartsen en praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen en vele andere coproductanten in de zorg, bij corporaties, politie en sociaal werk, en bij vele vrijwilligersorganisaties in de stad. De winst is dat we samen en samen met de inwoners voorzien in een sociaal weefsel waardoor steeds minder mensen tussen wal en schip vallen.

WIJ heeft in 2018 haar visie geactualiseerd in de verkenning [Van WIJ naar wij](#). Deze komt er in essentie op neer dat zelfstandigheid van mensen het best kan worden bevorderd door zoveel mogelijk een beroep te doen op de eigen talenten van die mensen en hun sociaal netwerk. Hoe minder zij een beroep hoeven doen op institutionele hulp en zorg, hoe beter WIJ het doet. In één zin: WIJ helpt mensen zelf en samen op eigen benen te staan.

Kernfuncties: de goede dingen doen

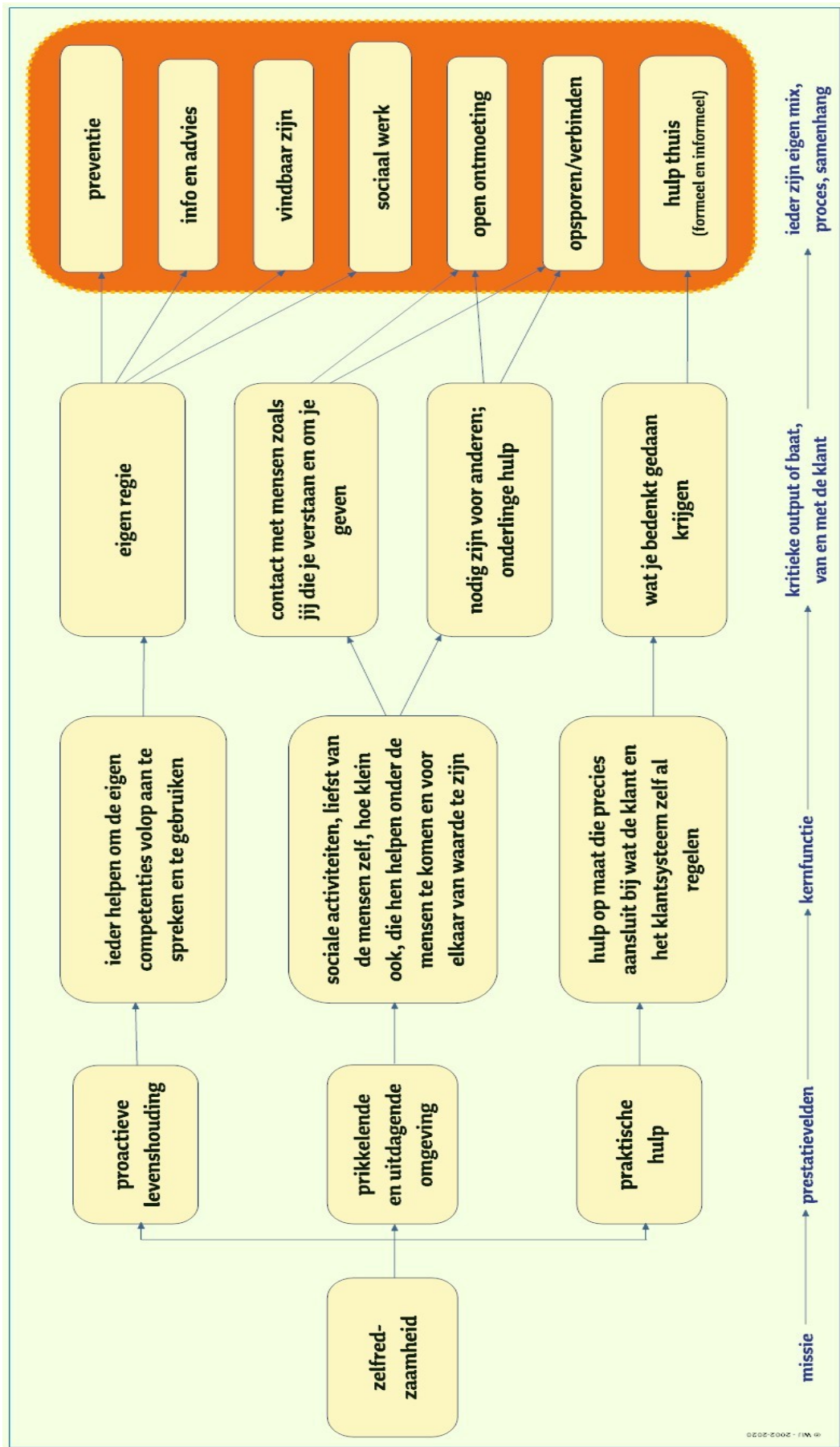
Met deze te realiseren waarde, zelfredzaamheid met waar nodig ondersteuning, heeft WIJ in het verleden onderzocht welke activiteiten daaraan het beste bijdragen. Dit gebeurde in een stapsgewijze operationalisatie waarin is verkend door welke factoren zelfredzaamheid wordt belemmerd en welke daarvan kunnen worden beïnvloed. De beïnvloedbare factoren zijn vertaald in vier kritieke outputs of baten. Per baat zijn de activiteiten bepaald waarmee WIJ (samen met wie wil) maximaal bijdraagt aan het realiseren van die baat. Zie figuur 1.

Voor het meten van de effectiviteit van de activiteiten heeft WIJ in het verleden zes indicatoren ontwikkeld. Vanaf 2012 vormen deze het [Breda's Toetsingskader](#)¹ dat wordt gebruikt voor de toetsing van alle activiteiten in het Bredase sociaal domein. Kern van het toetsingskader is de te realiseren waarde. Die bepaalt de inhoud en samenhang van de zes indicatoren. Voor WIJ is die waarde een stad waarin de mensen naar vermogen op eigen benen staan. Zelf- en samenredzaam waar het kan, met ondersteuning waar het moet.

Systematisch toetsen heeft ertoe geleid dat de portfolio jaar na jaar is verbeterd en heeft geresulteerd in vier kernfuncties: regieondersteuning, ontmoeting, praktische hulp, preventie. Hoe dat precies uitpakt per klant is aan de klant. Klanten helpen op eigen benen te staan lukt het best als zij zelf keuzes maken en eigenaar zijn van hun eigen leven.

Volgens dezelfde logica zitten zelf- en samenredzaamheid ingebakken in bijna alles wat we doen. Activiteiten worden zoveel mogelijk geïnitieerd en uitgevoerd door de mensen zelf. Het gevolg daarvan is dat zeggenschap en regie steeds meer worden gedeeld. Daarmee is ook effectiviteit een zaak, niet van een organisatie WIJ maar van WIJ inclusief alle klanten en alle andere actoren en belanghebbenden die bijdragen.

¹ Zie toetsingskader.zorgvoorelkaarbreda.net.

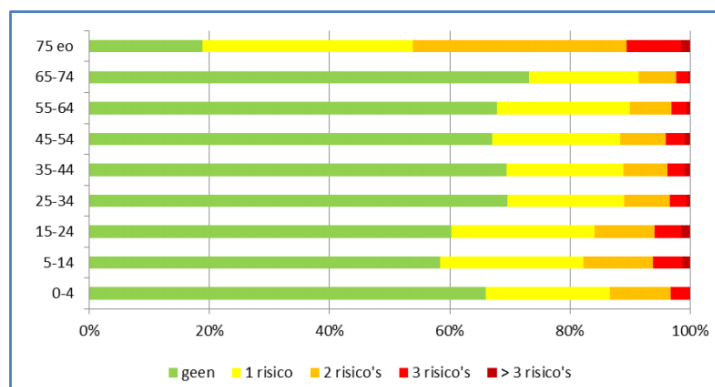


Figuur 1 – Van de missie in vier stappen naar effectieve samenwerking met de klant aan de knoppen

Focus: de goede mensen bereiken

WIJ concentreert zich op Bredanaars die zichzelf niet kunnen redden of bij wie dat een risico is. Hoe goed dit lukt leert de bereiksmeting Kwetsbare Bredanaars die om de drie jaar wordt uitgevoerd².

Deze meting, een initiatief van WIJ en gemeente Breda, laat aan de hand van risicofactoren zien hoeveel kwetsbare inwoners er zijn en hoe goed deze worden bereikt. De kans op kwetsbaarheid neemt toe naarmate meer risicofactoren van toepassing zijn. De figuur hiernaast laat zien dat dit vooral speelt bij jonge en oude mensen.



Figuur 2 - Accumulatie van risicofactoren bij Bredase burgers

Het eigen probleemoplossend vermogen en de kwaliteit van het eigen netwerk (dat kan bijspringen) nemen af naarmate er meer risicofactoren van toepassing zijn.

2 Doel en resultaat

Bereik is een van de drie harde (telbare) indicatoren uit het [Breda's Toetsingskader](#). De andere twee zijn tevredenheid en kosten per klant. WIJ en de 30 andere organisaties die deelnemen aan de thematafel Zorg voor elkaar Breda hebben aan de hand van deze drie indicatoren afspraken gemaakt over de te leveren bijdrage in 2021. Onderstaande tabel bevat deze afspraken voor de inbreng van WIJ. In de paragrafen hierna komt aan de orde in welke mate WIJ deze bijdrage heeft gerealiseerd.

2.1 Bereik

Tabellen 2 en 3 tonen de cijfers over klanten en gebruiksfrequentie in 2021 en voorgaande jaren. Tabel 2 toont per activiteit het aantal vaste klanten, het absolute en relatieve aandeel klanten voor wie risicofactoren gelden, de gemiddelde leeftijd en het aandeel klanten van niet-westerse herkomst. Tabel 3 toont het aantal klanten en contacten over de afgelopen drie jaar.

Activiteiten	bereik	tevredenheid	prijs per klant
Maatschappelijke ondersteuning	3.000	8	€ 535
Regieondersteuning	1.000	8	€ 788
Praktische hulp	1.000	8	€ 110
Ontmoeting/Onderlinge hulp	1.000	8	€ 717
Preventie	2.000		€ 166
Campagne Wonen met Gemak	1.000	8	€ 185
Fit for life	1.000	8	€ 155
Telefonisch aanmeldpunt	10.000³	8	€ 29

Tabel 1 – Bijdrage WIJ aan Breda Samen doen in 2021

² Zie kwetsbarebredanaars.zorgvoorelkaarbreda.net en kwetsbarebredanaars.zorgvoorelkaarbreda.net/2018. De resultaten van de meting over 2021 komen in de tweede helft van 2022 beschikbaar.

³ Aantal telefoontjes. De helft betreft daadwerkelijke hulp- en zorgvragen, de andere helft allerlei vragen waaronder veel wegwijsvragen en 'secretaressevragen'. De kosten worden gedeeld door IMW, MEE, WIJ en de afdeling maatschappelijke ondersteuning van de gemeente Breda.

In totaal ondersteunde WIJ, voor zover geregistreerd, 3.717 Bredanaars. Geregistreerd wil zeggen dat van deze klanten gegevens zijn bijgehouden ten behoeve van de meting Kwetsbare Bredanaars. Bij een deel van de ontmoetingsactiviteiten worden geen gegevens vastgelegd of niet van alle klanten. Dit betekent dat naast geregistreerde ook niet geregistreerde vaste klanten bestaan. Waar nodig komt dit hieronder ter sprake.

Bij Maatschappelijke ondersteuning en Fit for life is sprake van klanten met wie frequent contact is. In totaal zijn dit 3.870 klanten. Frequent contact draagt bij aan sociaal verkeer, onderlinge hulp, vroegsignalering en preventie.

De meting Kwetsbare Bredanaars over 2020 heeft nog niet plaatsgevonden. In tabel 1 is het aandeel klanten met risicofactoren en het aantal allochtone klanten gebaseerd op de uitkomsten van de laatste voorgaande meting, over 2018. Zodra de nieuwe meting heeft plaatsgevonden zal hierover apart worden geïnformeerd.

Klanten per activiteit		# klanten	# risico	% risico	gemidd. leeftijd	% allochtoon
Maatsch. ondersteuning	Regieondersteuning	960	883	92%	67	17,8%
	Ontmoeting/Onderlinge hulp	1.051	809	77%	77	1,8%
	Praktische hulp	1.053	1.000	95%	74	8,8%
Preventie	WmG Huisbezoek	39	31	80%	81	0,8%
	WmG Campagne	312				
	Inspiratiebus	792				
	Fit for life	806	564	70%	79	1%
Alle activiteiten		5.013	3.288	82%	75	8,2%
Idem, unieke personen		3.717	3.033			
Unieke personen maatschapp. ondersteuning		2.872				

Tabel 2 – Klanten per activiteit. Klanten met meer activiteiten zijn in de totalen 1 keer meegeteld

Klanten en frequentie		# klanten			# contacten		
		2021	2020	2019	2021	2020	2019
Maatsch ondersteuning	Regieondersteuning	960	920	992			
	Ontmoeting/Onderlinge hulp	1.051	1.082	1.034	30.232	31.900	79.146
	Praktische hulp	1.053	1.142	1.273	11.720	10.655	13.059
Preventie	WmG Huisbezoek	39	81	428			
	WmG Campagne	312	376	582	648	401	1.602
	Inspiratiebus	792					
	Fit for life	806	938	1.016	8.850	12.617	33.829
Totaal		5.013	4.539	5.325	55.573	55.573	128.06
Telefonisch aanmeldpunt ⁴		6.876	2.932	3.203	5.690	2.932	3.203
Informatie en advies		79.270	67.029	36.310			

Tabel 3 – Aantallen (vaste) klanten en contacten per activiteit in 2019, 2020 en 2021

⁴ De klanten van het telefonisch aanmeldpunt zijn in de totalen niet meegeteld omdat de meeste bellers ofwel zijn doorgeleid naar andere professionals of organisaties (en daar meegeteld) ofwel zelf verder kunnen (en dan geen klant zijn). De cijfers onder contacten betreft het aantal vragen dat is doorgezet naar vrijwilligers, sociaal werkers en Wmo.

Ter toelichting kunnen de volgende opmerkingen worden gemaakt:

- ◇ **Regieondersteuning** – Het aantal klanten is toegenomen van 920 in 2020 naar 960 in 2021. Het aantal klanten per uur formatie is nagenoeg gelijk gebleven: 2,4 in 2021 ten opzichten van 2,3 in 2020.

Ten dele komen de mensen niet uit zichzelf maar komt het contact tot stand via netwerken waarin de sociaal werkers die deze ondersteuning bieden samen optrekken met verwijzers zoals woonconsulenten, huisartsen, WMO-klantmanagers, wijkverpleegkundigen e.a. Onze inbreng is de mensen zo te ondersteunen dat ze zelf hun zelfredzaamheid herwinnen en behouden.

De vragen en problemen van de klanten hadden te maken met een diversiteit aan onderwerpen. De meest voorkomende zijn ziekte en mobiliteit, sociale relaties, regie en overzicht, en structuur en daginvulling. Andere vaak voorkomende zaken zijn schulden, dementie, eenzaamheid, overbelaste mantelzorg, psychische klachten en vervuiling.

In bijna alle gevallen is sprake van meer vragen tegelijk en werken die op elkaar in. Denk aan dementie in combinatie met regieverlies, daginvulling en overbelaste mantelzorg. Of verslaving, isolement, vervuiling en overlast. Situaties raken zodoende zo gecompliceerd dat de klant en zijn omgeving het overzicht kwijt raken en er zelf niet meer uit komen. Zeker geldt dit voor de oververtegenwoordiging van klanten die laaggeletterd of laaggeschoold zijn. Bij hen komt meervoudige problematiek vaker voor en is de wil of vaardigheid om deze op te pakken geringer. Situaties waarin sprake is van één hulpvraag en één bijpassende oplossing doen zich amper voor.

In de werkwijze is de klant eigenaar van zijn vraag, proces en resultaat, ook of juist als deze kwetsbaar, niet aibaar, onmaatschappelijk is (omdat deze mensen vaak het minst zitten te wachten op interventies van buiten). Dit betekent enerzijds dat meer tijd nodig is voor de klant om zijn keuzes te maken, anderzijds dat die keuzes eigen keuzes zijn, beter passend bij wat de klant zoekt en daardoor duurzamer. Ook wordt zo vaker hulp in de directe omgeving gevonden en hoeft minder een beroep te worden gedaan op vrijwilligers of institutionele hulp en zorg.

- ◇ **Informatie en advies** – De gangbare communicatieactiviteiten zijn grotendeels gecontinueerd terwijl tegelijk de huisstijl is aangepast. De werkzaamheden die voorheen grotendeels door WIJ werden uitgevoerd zijn nu verdeeld over zes organisaties: IMW, MEE, StiB, Surplus, Wmo en WIJ. Enerzijds betekende dit meer potentie, anderzijds meer afstemmen en zoeken naar een gemeenschappelijke taal. De hierdoor opgelopen vertraging betekende onder meer dat een voorgenomen communicatiecampagne is uitgesteld naar 2022. Wel is eind 2021 een nieuwe website gereed gekomen en zijn de sociale mediakanalen onverminderd voortgezet.

De naamsbekendheid neemt geleidelijk toe maar dit wordt mede veroorzaakt door de nieuwe klantreis Wmo die voor alle aanvragers begint bij Zorg voor elkaar Breda.

De in de tabel genoemde cijfers betreffen de aantallen unieke bezoekers aan de oude website van Zorg voor elkaar Breda. De belangrijkste functie van de website is om mensen de weg te wijzen zodat ze zoveel mogelijk zelfstandig verder kunnen. De website trok in 2021 79.270 bezoekers, 18% meer dan in 2020.

De website wordt het meest bezocht door bezoekers in de leeftijdscategorie 65+. Er is een verschuiving te zien tussen 2020 en 2021. Het bezoek van mensen tussen de 25 en 44 neemt af; 45-54 blijft stabiel en het bezoek van 55+ neemt toe.

Het bereik kan verder omhoog, juist onder jongere groepen, als opnieuw wordt ingezet op de brede kanaalstrategie die in 2018 samen met BNdeStem is ontwikkeld. De kosten hiervan zijn echter dermate dat de partners in Zorg voor elkaar Breda hier tot dusver niet voor kiezen.

Andere veel gebruikte communicatiekanalen zijn Facebook met 1.859 volgers en narrowcasting op twaalf locaties.

Vaste stek voor biljart-, dart-, handwerk-, kaart-, computer-, schaak-, mandala-, teken-, zang- en andere clubs, de meeste wekelijks, met in totaal elke week enkele honderden deelnemers.

Lessen conversatie Frans, Italiaans en Spaans.

Dagelijkse koffie-inloop voor 30 wijkbewoners plus bewoners zorgwoningen en bewoners en familie van verpleegafdeling de Hillen.

Activiteiten en evenementen, georganiseerd door buurtbewoners, wijkraden en ouderenbonden, zoals maandelijks een bingo met tientallen tot soms tegen de honderd deelnemers.

Bijeenkomsten van bewoners rondom verjaardagen, trouwdagen, overlijdens, carnaval, koningsdag en feestdagen.

Cursussen voor (en door) wijkbewoners, verzorgd door Gilde de Baronie, Seniorweb en de Hartstichting over bijvoorbeeld EHBO, AED, Digitaal Fit en Nederlandse taal.

Spreekuren van diverse disciplines – dementieconsulent, maatschappelijk werk, wijkagent, boa, woonconsulent, Veilig Thuis, Amarant e.d. - met in totaal enkele tientallen bezoekers per week.

Doorgeef boekenkast met boeken van de Nieuwe Veste en van wijkbewoners.

Informatiepunten voor burgers, dagelijks, die tevens voorzien in aansluitende praktische ondersteuning zoals een klusje in huis, hulp bij boodschappen, een luisterend oor, even een stem horen e.d.

Filosofisch café, vier keer per maand diverse groepen op verschillende locaties met enkele tientallen deelnemers per keer.

Wandelgroepen van wijkbewoners met de wijkcentra als start- en eindpunt voor koffie en napraten (24 deelnemers).

Vaste groepen voor de je de boules banen in de zomer met enkele tientallen deelnemers.

Ontvangst en begeleiding vanuit wijklocaties van nieuwe wijkbewoners met gedragsproblemen in relatie tot dakloosheid, psychiatrie, autisme, Parkinson, alcohol, epilepsie en dementie.

Twee keer in de week kapsalon in Centrum Heksenwiel met wekelijks 30 klanten en eens per week nagelstudio door vrijwilligers met wekelijks circa 15 deelnemers.

Maandelijkse repaircafés op drie locaties met per keer enkele tientallen bezoekers en per jaar meer dan 1000 geslaagde reparaties.

Vrouwensoos met wekelijks 10 deelnemers en naailes met wekelijks 12 deelnemers.

Vergaderfaciliteiten op regelmatige basis voor buurtinitiatieven, vrijwilligersgroepen, buurtpreventie, Breda Eenvoudig, Breda Gelijk, Wonen met Gemak, wijkplatforms, wijkraden en woningbouwverenigingen (met enkele tientallen tot meer dan honderd bezoekers per keer).

Productpromotie Van de Klooster Mode, op 3 locaties 2x per jaar, per keer circa twintig bezoekers.

Medische faciliteiten zoals bloeddrukmeting, griepvaccinatie, prikposten, dagelijks, wekelijks of maandelijks met per keer enkele tientallen tot incidenteel meer dan honderd bezoekers.

Aanlandplek voor professionals die er afspraken maken met klanten of andere professionals, korte tijd een werkplek gebruiken, of elkaar treffen voor werkoverleggen, netwerk lunches e.d.

Maandelijks een zondagmiddagconcert, om de maand een open podium en in de zomer zes avondconcerten, allen met 50 tot 150 bezoekers per keer.

Vrouwenclub wekelijks met 15 tot 20 kinderen voor bijles en hobbyactiviteiten.

Zangkoren die in de accommodaties oefenen en optreden, sommige wekelijks, andere maandelijks, met enkele tientallen tot meer dan vijftig deelnemers per keer.

Vrouwenvereniging Princenhage, maandelijks gedurende wintermaanden, 65 bezoekers per keer.

Darten met bewoners van Amarant, maandelijks met per keer 20 deelnemers.

Zonnebloembijeenkomsten, van wisselend per locatie zes tot tientallen keren per jaar met per keer 15 tot 50 Zonnebloemklanten.

Overzicht 2 – Voorbeelden van activiteiten waarbij geen deelnemersgegevens zijn vastgelegd (tijdens de lockdowns hebben deze activiteiten geen doorgang)

- ◇ **Telefonisch aanmeldpunt** – Het aanmeldpunt is de gezamenlijke telefonische frontoffice van IMW, MEE, WIJ en Wmo voor alle ondersteuningsvragen van Breda-naars. In 2021 is het aanmeldpunt 11.100 keer gebeld. Iets minder dan de helft hiervan (46%) betrof wegwijsvragen, 'secretarissevragen' en warme doorgeleiding van of naar het gemeentelijk klantcontactcentrum. In 5.690 gevallen waren het relevante klantvragen.

De onderwerpen van de vragen waren divers. Veel voorkomende onderwerpen waren huishoudelijke verzorging, praktische ondersteuning (boodschappen en klussen), vervoer, lichamelijke gezondheid en bewegen, financiën en schulden, opvoeden en ouderschap, en psychische gezondheid.

Behalve voor Zorg voor elkaar Breda fungeert het aanmeldpunt als telefonische frontoffice voor het CJG en voor de Voedselbank. Van de samenwerking met de Voedselbank was eind 2020 in een gezamenlijke evaluatie al vastgesteld dat deze fijn verloopt. Over de samenwerking met het CJG zijn in een gezamenlijke evaluatie eind 2021 dezelfde conclusies getrokken.

- ◇ **Ontmoeting en onderlinge hulp** – Over het geheel is het aantal klanten stabiel maar was door het tijdelijk sluiten van accommodaties als gevolg van de Coronamaatregelen de deelnamefrequentie voor het tweede jaar op rij laag: net als in 2020 meer dan 60% lager dan in 2019, voor de Corona-periode. De deelnamefrequentie is een belangrijke indicator omdat dit cijfer vertelt hoe vaak de (merendeels kwetsbare) deelnemers buiten de deur komen en gezien worden (vroegsignalering). Het streven is een gemiddelde deelname van 40 à 50 keer per jaar (eens per week). Door het sluiten van accommodaties kwam de gemiddelde deelname niet verder dan 29.

Op het totaal aantal deelnemers heeft Corona weinig effect. Dit blijft met kleine wisselingen gelijk. Het zijn merendeels 75-plussers die komen voor de beschutte en veilige omgeving.

Naast de geregistreerde deelnemers zijn er ook deelnemers waarvan geen gegevens zijn vastgelegd. Dit zijn klanten, buurtbewoners, vrijwilligers die zelf activiteiten organiseren. De professionals stimuleren deze zelfwerkzaamheid inmiddels al meer dan tien jaar vanuit de gedachte dat ontmoeting liefst iets van de mensen zelf is. Voorbeelden van activiteiten en deelnamecijfers staan in overzicht 2.

Goed te onderscheiden zijn deze activiteiten van geregistreerde en niet-geregistreerde klanten niet. Ook de niet-geregistreerde klanten zijn vaak kwetsbaar en zoeken geregeld aandacht en steun bij professionals. Situaties waarbij dezelfde persoon de ene keer klant, de andere keer vrijwilliger of co-creërende wijkbewoner is komen vaak voor, ook omdat vrijwilligerswerk een krachtige vorm van dagbesteding is⁵. De lamme helpt de blinde en vice versa. Beide zijn van waarde voor anderen wat bijdraagt aan hun gevoel er toe te doen en daarmee hun leven op een mooie manier zin geeft. Door het vrijwilligerswerk voorkomen ze isolement, blijven zij actief, onderhouden ze contacten, ontstaan er vriendschappen en worden ze gezien, ook als er reden tot zorg is (vroegsignalering).

Professionals stimuleren deze co-creatie door mensen die vragen of wensen hebben in contact te brengen met mensen die hierin kunnen voorzien. Vaak hebben die mensen zelf ook weer vragen. De professionals lukt dit omdat ze de wijk door en door kennen, met jan en alleman verbindingen hebben en daardoor snel en effectief kunnen schakelen. Door de duidelijke focus op de kwetsbaarste wijkbewoners ontstaan ook nieuwe en duurzame samenwerkingsrelaties met huisartsen, Wmo-klantmanagers en zorgverleners.

De mensen, clubs, verenigingen uit de wijk die activiteiten organiseren betalen voor de ruimte geen huur maar wordt gevraagd een tegenprestatie te leveren. Die tegenprestatie kan van alles zijn. Denk bijvoorbeeld aan de organisatie van spelletjesmiddagen of muziekoptredens, als het nodig is een keer bijspringen als

⁵ Zie voor voorbeelden devrijwilliger.zorgvoorelkaarbreda.net en de artikelen op adres www.zorgvoorelkaarbreda.nl/ervaringen.

gastheer of gastvrouw, helpen bij de voorjaars schoonmaak in de tuin, hand- en span- diensten voor bewoners in de wijk, bijzondere activiteiten met Suikerfeest en andere feestdagen. Zonnebloem, KBO, Vrouwenvereniging Princenhage e.a. werven onder de eigen leden actief deelnemers voor beweegactiviteiten voor ouderen die niet meer bewegen of dit nooit veel hebben gedaan. Ook doen ze mee aan gezamenlijke deskundigheidsbevordering over onderwerpen waarmee zij zelf te maken krijgen zoals dementie, NAH, moeilijk gedrag, en achteruitgang van eigen leden. Al met al heeft deze werkvorm, een tegenprestatie in plaats van zaalverhuur, zowel de wijkbewoners, hun clubs en verenigingen als WIJ en Zorg voor elkaar Breda veel samenwerking en veel wederzijds voordeel opgeleverd.

Tijdens de eerste Corona-lockdown in 2020 is een nieuwe vorm van dagbesteding tot stand gekomen die wordt uitgevoerd door de deelnemers zelf, samen met vrijwilligers en geregeld ook een ondersteunende beroepskracht. De werktitel is dagbesteding licht. De deelnemers zijn klanten die voor de Beweging naar de Voorkant meestal een maatwerkvoorziening dagbesteding kregen maar nu oplossingen vinden in het voorliggend veld. De gemeente Breda heeft ermee ingestemd tijdens de lockdowns deze mensen te blijven opvangen. Ze kregen daarmee de ruimte om activiteiten te ondernemen (voor de andere klanten van de wijkcentra golden de Corona-maatregelen). In 2021 zijn deze activiteiten voortgezet met in totaal 128 deelnemers.

Daarnaast zijn onder hetzelfde regime alle buurtpleinen open gebleven. Begin 2021 waren dit er 3 met 32 deelnemers. In de loop van het jaar is dit gegroeid naar 7 buurtpleinen met samen 106 deelnemers. Een buurtplein is een uit de Verenigde Staten overgekomen werkvorm waarin mensen die moeite hebben met het op orde houden van hun leven elkaar ondersteunen in peernetwerken. Het beste werkt dit met circa acht tot twaalf deelnemers die regelmatig (wekelijks) samen bespreken wat ieder wil leren en wat ieder de ander kan bieden. In de klantreis fungeren de buurtpleinen als hulpbron en zijn ze daarmee een geschikt alternatief voor (een deel van de) maatwerkzorg. De buurtpleinen werden in 2021 ondersteund door sociaal werkers van WIJ samen met pedagogisch medewerkers van SMO en Prisma.

Alle vier wijklocaties – Centrum Heksenwiel, Balieweide, 't Houwke en Princenhof - zijn combinaties van wonen, welzijn en zorg in de directe nabijheid. Vanwege de goede samenwerking tussen wijkbewoners, vrijwilligers en professionals van verschillende organisaties lukt het in elke locatie om 250 tot 300 mensen de ondersteuning te bieden die nodig is om zelfstandig te wonen en dit vol te houden, zonder afhankelijk te worden van veel maatwerkzorg. De vraag naar met name geïndiceerde begeleiding en dagbesteding kan hierdoor lang worden uitgesteld of beperkt blijven maar het financieel rendement hiervan werd nooit scherp in beeld gebracht. In 2019 is dit wel gebeurd in het kader van de Beweging naar de Voorkant en bleek dit aanzienlijk. In 2021 zijn stappen gezet om dit systematisch in beeld te brengen (zie verderop).

- ◇ **Praktische hulp** – Het aantal klanten was 1.053, 89 minder dan in 2020. Het lagere aantal is grotendeels het gevolg van een opschoning van het klantenbestand. De vraag naar vervoer (Automaatje) nam toe, die naar hulp bij de administratie en bij de belastingaangifte nam af. Onder andere heeft dit te maken met ons streven om zoveel mogelijk een beroep te doen op de talenten van de klanten en hun sociaal netwerk. De sociaal werkers helpen de klanten om zelf de in hun ogen beste oplossingen te zoeken en realiseren.

Vrijwilligers komen in beeld als dit niet mogelijk of niet geschikt is. Vrijwilligersdiensten blijven nodig als vangnet voor mensen die in hun sociaal netwerk geen hulpbronnen hebben waar ze op terug kunnen vallen.

Daarnaast fungeert Automaatje als voorliggende voorziening op de Deeltaxi en is het daarmee een hulpbron in de Beweging naar de Voorkant. Hoe ver dit gaat is nog een punt van aandacht. De mensen krijgen gemakkelijk een Deeltaxipas en ervaren vervoer als een recht dat ze kunnen consumeren. In de klantreis Wmo echter ligt het eigenaarschap over vraag, proces en resultaat bij de klant en zoekt deze zelf de best passende oplossing. In 2022 gaan we na in welke mate sprake is van consumptief gedrag dat niet strookt met de bedoeling. Komt dit veel voor of zien we een

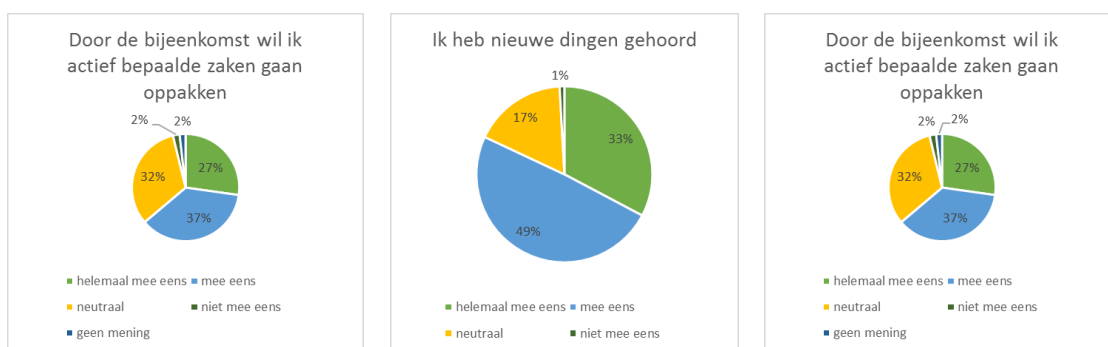
progressieve trend, dan zoeken we samen met de gemeente Breda naar een klantbelofte die meer in lijn is met de uitgangspunten van de klantreis.

- ◇ **Preventie en gezondheidsbevordering** – Preventie kent WIJ in twee vormen, enerzijds het preventieprogramma Wonen met Gemak, anderzijds beweegstimulering in de vorm van Fit for life en andere vormen van beweegstimulering.

Wonen met Gemak is een samenbundeling van activiteiten die mensen in de derde levensfase stimuleert zich voor te bereiden op de vierde levensfase. Thema's zijn onder meer levensloopbestendig wonen, mobiliteit, levenstestament, omgaan met eenzaamheid, en beweging. De aanpak is wijkgewijs en vindt plaats via thema-bijeenkomsten en workshops, folders, internet en huisbezoek.

De campagne kon in 2021 vanwege de Corona-maatregelen pas na de zomer worden opgepakt. Dit werd een herstart van de campagne die in 2020 al was gestart in Brabantpark en Heusdenhout maar vanwege Corona-maatregelen verschillende keren was stilgezet en opnieuw gestart. In 2021 bezochten 351 unieke personen gemiddeld bijna twee bijeenkomsten. Daarnaast heeft in 2021 bij 39 personen een informatief huisbezoek plaatsgevonden. Alleen mensen die niet hebben deelgenomen aan de campagne wordt een huisbezoek aangeboden.

Bezoekers aan bijeenkomsten hebben aan het eind van de bijeenkomst telkens een evaluatieformulier ingevuld. Hieronder ter illustratie enkele opvallende resultaten.



De leden van de werkgroep Wonen met Gemak hebben 2021 gebruikt om de in 2020 ingezette actualisering van de campagne verder vorm te geven. Hierbij is in 2021 vooral gekeken naar het activerende gehalte van de bijeenkomsten. Hierover zijn gesprekken gevoerd met alle inleiders. Inleiders zijn uitgenodigd hier hun presentatie op in te richten. Ook is hierover een concrete vraag gesteld in het evaluatieformulier.

Om de deelnemende partners verder met elkaar te verbinden en meer samenhang aan te brengen is in 2021 voor het eerst een (online) evaluatiegesprek met de gezamenlijke inleiders gevoerd. Deelnemers waren vrijwillige inleiders en beroepskrachten. Het overleg werd hoog gewaardeerd. Men gaf aan meer samenhang te ervaren. In totaal waren 19 personen aanwezig.

Verder is een aanvang gemaakt met het nabellen van deelnemers. Doel van de nagesprekken was enerzijds te achterhalen welk effect de bijeenkomsten hebben gehad, anderzijds om te achterhalen of mensen behoefte hebben aan meer informatie of aan vervolgvacatures. Denk bijvoorbeeld aan cursussen om digitaal vaardiger te worden, woonadvies en beweegprogramma's. Tijdens het nabellen bleek dat de deelnemers het lastig vonden om per bijeenkomst een vraag of een effect van een specifieke bijeenkomst te benoemen.

De eerder aangekondigde nieuwe thema's zoals het belang van een levenstestament (en voorkomen van financieel misbruik), financiële planning, digi-vaardigheid en gebruik van technologie in het kader van zelfredzaamheid zijn opgenomen. De belangstelling voor deze onderwerpen bleek enorm. Voor de bijeenkomsten over financiële planning en online veiligheid zijn extra bijeenkomsten gepland.

Tenslotte is in 2021 extra ingezoomd op de communicatie. Deze is tekstueel opgefrist. Ook is de communicatie meer gericht op de Beweging naar de Voorkant.

Onderwerpen die zelfstandigheid en eigen kracht bevorderen (zoals Gezond & Vitaal en Wonen in je eentje) zijn prominenter gecommuniceerd. De bijeenkomst Zorg, Hulp en Inkomen, over het aanvragen van maatwerkvoorzieningen, is chronologisch gezien naar achteren geplaatst. In de bijeenkomst Zorg, Hulp en Inkomen komt aan bod dat bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening vaak eerst nog gekeken wordt naar wat de klant nog zelf kan of met hulp van zijn omgeving kan oppakken. Daarmee is de Beweging naar de Voorkant ook inhoudelijk geborgd in de campagne.

In Wonen met Gemak participeren naast WIJ veel andere organisaties waaronder gemeente Breda, de Seniorenraad Breda, buurtorganisaties, notariaat, ouderenbonden, wijkraden, woningbouwverenigingen, en organisaties zoals Breda Actief, GGD, Indigo, Novadic Kentron, StiB, Surplus, Thebe en Veilig Verkeer Nederland.

Beweegactiviteiten

Naast de campagne Wonen met Gemak waren er het beweegprogramma Fit for life en de activiteiten van de beweegcoach, docenten en sociaal werkers om beweging te promoten. Fit for life is een beweegprogramma voor 75-plussers voor wie elders geen beweegvoorzieningen zijn terwijl lichaamsbeweging voor deze groep minstens zo belangrijk is. De training bestaat uit een mix van krachttraining, conditietraining en balansoefening. Deze combinatie is het meest effectief voor het blijven kunnen uitvoeren van algemene dagelijkse levensverrichtingen. De training draagt bij aan de mentale en fysieke conditie en is tevens een mogelijkheid om wekelijks onder de mensen te komen (sociaal contact en onderlinge hulp, vroegsignalering, voorkomen van eenzaamheid). Door de betere fysieke conditie daalt de kans op valincidenten (met vaak hoge gevolgschade) en krijgen mensen later te maken met dementie of helemaal niet. Ook zijn de beweegactiviteiten een fijne vorm van dagbesteding die voorziet in structuur en ritme.

Het bereik was met 806 deelnemers 14% lager dan in 2020 en was in 2020 al 8% lager dan in 2019. De lockdowns, en zeker de lange van begin 2021 tot in de zomer is hier de enige reden voor. Veel deelnemers kwamen na de Corona-maatregelen niet terug omdat ze niet goed durven of omdat hun dagelijkse bezigheden zijn veranderd. Fit for life zit niet meer in hun systeem. Ze komen minder buiten de deur, bewegen minder dan voorheen en hebben minder sociaal contact dan voorheen.

Ook in 2021 was er na de lockdown veel vraag naar een zomerprogramma en is dit vervolgens georganiseerd in de maanden juni, juli en augustus. In totaal hebben 111 personen aan het programma deelgenomen.

Naast Fit for life deed de beweegcoach altijd al veel aan beweegstimulering en is dit ook in 2021 gebeurd, voor zover de Corona-maatregelen dit toelieten. Onder meer is er een rollatorgroep opgezet, zijn er online en fysiek voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd in het kader van Wonen met Gemak, en is er vanuit het zomerprogramma een nieuwe Fit for life-groep gestart in Teteringen. Ook is een bijdrage geleverd aan het online beweegplatform Actief in Breda en is er meer tijd geweest voor individuele begeleiding van mensen met betrekking tot bewegen.

In totaal trok deze beweegpromotie in 2021 357 deelnemers tegenover 114 in 2020.

Inspiratiebus

Vanuit onder andere Wonen met Gemak is een bus ingericht die laat zien hoe technologie oudere mensen kan helpen om de zelfredzaamheid te behouden. Ook voor de bus was het plan deze heel 2021 volop in te zetten maar kon hier pas na de zomer mee worden gestart. In 2021 zijn 792 personen op bezoek geweest in de bus. De nog korte ervaring leert dat de inhoudelijke koers zich nog dient uit te kristalliseren en vervolgens ook de exploitatie hiermee in lijn moet worden gebracht. Mogelijkheden zijn er volop. De Inspiratiebus is een initiatief van Avans, Amarant, De Nieuwe Veste, Surplus, Thebe en WIJ. Andere organisaties zijn van harte welkom om aan te sluiten.

Cumulatief bereik

Het totaal bereik over 2021 komt hiermee op 3.717 unieke, geregistreerde personen, 264 (7%) minder dan in 2020. Het lagere aantal is het gevolg van het niet doorgaan van de

campagnes Wonen met Gemak die zonder Corona-maatregelen wel zouden hebben plaatsgevonden. Daarnaast zijn ook in 2021 diverse activiteiten tijdelijk gestopt vanwege de Corona-maatregelen en is een deel van de klanten, met name bij Fit for life, niet teruggekeerd.

Hetzelfde geldt voor de activiteiten waarbij geen deelnemers worden geregistreerd. Ook deze activiteiten zijn niet door kunnen gaan of tijdelijk stilgelegd waardoor er minder mensen zijn bereikt dan gangbaar was.

Met name de kwetsbaarste mensen zijn zich terdege bewust van de risico's van besmetting, juist voor hen, en zijn voorzichtig, om niet te zeggen bang, om weer onder de mensen te komen.

Een opsteker is dat het aantal klanten maatschappelijke ondersteuning, de kernfunctie in figuur 1, is gestegen van 2.779 in 2020 naar 2.872 in 2021.

Voor alle activiteiten geldt dat de deelnamefrequentie, door de tijdelijke sluiting als gevolg van de Coronamaatregelen, fors lager is geweest. Niet alleen deed dit afbreuk aan de missie – sociaal contact, onderlinge hulp, preventie en vroegsignalering – maar ook leverde dit forse financiële schade op vanwege lagere deelnemersbijdragen.

Corona

Afgezien van de activiteiten die tijdelijk moesten worden stilgelegd of niet konden worden gestart hebben de Corona-maatregelen geen grote gevolgen gehad voor klanten, medewerkers en andere belanghebbenden. Alle niet-groepsactiviteiten zijn, met inachtneming van de RIVM-regels, uitgevoerd. Voor de kwetsbaarste klanten van de wijkcentra zijn de activiteiten in de wijkcentra in besloten vorm voortgezet.

Met de meeste klanten is tijdens de lockdowns contact onderhouden. Hiervan leerden we dat het merendeel niet onder de lockdowns heeft geleden. Wel misten ze het vaste contact met vrienden en bekenden en was er het gemis van dagstructuur en het 'gewone normaal'. De meeste mensen berustten hierin.

Zoals hierboven vermeld leidden de lockdowns tot lagere deelnemersbijdragen bij ontmoeting en Fit for life. De gemeente Breda heeft een verzoek van WIJ in 2020 om hierin bij te staan ingewilligd en heeft vanuit het Corona-steunmaatregelenpakket een eenmalige subsidie verstrekt van 98-duizend euro ter dekking van tekorten in 2020 en 2021. Hiermee is voorkomen dat de continuïteit van WIJ in gevaar zou komen.

2.2 Netwerkervaring in plaats van klanttevredenheid

Anders dan tot dusver zijn in tabel 2 geen tevredenheidscijfers opgenomen. "Het is niet meer van deze tijd", noteerden we hierover in het uitvoeringsplan Zorg voor elkaar Breda 2022⁶, "om te spreken over consumenten, tevredenheid, producenten of aanbieders. Het past ook niet bij onze missie: mensen zorgen goed voor zichzelf en voor elkaar".

In de tijd dat het toetsingskader tot stand kwam (2007) bedoelden we met tevredenheid de tevredenheid van onze klant als consument met ons aanbod als producent. Die voorstelling van zaken hebben we losgelaten. De klant is coproducent, evenals de mensen in zijn netwerk dat zijn, net als vrijwilligers en professionals. De professionals van WIJ zijn agogen die mensen helpen om zelf het heft in handen te nemen. Vaak hebben ze ondersteuning nodig bij het realiseren van oplossingen en die is er ook, maar het werk doen ze zelf. Dat loopt uiteen van het zelf organiseren van activiteiten en ontmoeting, ook of juist als het gaat om kwetsbare mensen, tot en met het zelf regelen van ondersteuning in de eigen thuissituatie.

"Het is het verschil tussen een maatje bestellen en zelf een maatje zoeken", schreven we in het uitvoeringsplan. "Allebei zijn het goede oplossingen maar persoonlijker en duurzamer zijn oplossingen die de klant zelf vindt. Bovendien dragen die bij aan zijn zelf oplossende vermogen wat de vraag naar toekomstige hulp- en zorgvragen vermindert".

⁶ Zie [uitvoeringsplan.zorgvoorelkaarbreda.nl](https://www.uitvoeringsplan.zorgvoorelkaarbreda.nl).

Dit zelf doen en zelf oplossen rendeert het beste als klant en professional samenwerken op voet van gelijkheid, in een veilige, open en oprechte verbinding, in de leefwereld. In zo'n context past het niet om de een te vragen naar zijn tevredenheid over het werk van de ander. Dat zet de relatie die we wensen onder druk. Bovendien zullen de meeste mensen, juist vanwege die relatie, niet kunnen zeggen wat een professional of vrijwilliger precies gedaan heeft, laat staan daar een oordeel over kunnen geven. Vandaar dat wij liever kijken naar de onderlinge beleving, interactie of relatie, samen, met de klant erbij. Hij is immers deel van die relatie, als meemaker. Hoe vindt hij dat het gaat, zo met zijn allen? Wat vindt hij van wat hij zelf bijdraagt? En wat vinden de anderen, van hun bijdragen en die van de klant?

In 2021 heeft WIJ tegen deze achtergrond, bij wijze van pilot, een netwerkervaringsonderzoek uitgevoerd, waarbij uit 20 netwerken 50 klanten en de mensen met wie zij samenwerkten telefonisch zijn geïnterviewd over de vragen van die klanten, welke oplossingen er zijn gevonden, hoe de oplossingen door de uiteenlopende actoren zijn ervaren, of de klant verder kon met de oplossingen, en wat er goed ging en beter had gekund. We kunnen er ook een norm aan verbinden en het de wij-ervaring noemen. Hoe beter die wij, is dan de aanname, hoe beter de zelf- en samenredzaamheid en hoe beter de ingezette hulp en zorg daaraan bijdragen.

De 20 netwerken komen uit een aselechte steekproef uit het klantenbestand. De interviews waren bewust open interviews zonder vragenlijsten om zodoende zo dicht mogelijk bij de eigen ervaring van de betrokkenen te komen. Dit bleek een goede werkvorm die nauw aansluit, ontdekten we gaandeweg, bij narratief onderzoek⁷. De directe ervaringen, van alle actoren per netwerkje, laten patronen en mogelijke verbeteringen zien die in traditionele tevredenheidsmetingen niet in beeld komen. De combinatie van action learning⁸ en narratief onderzoek is daarmee een interessante ontwikkelrichting, niet alleen voor WIJ maar ook voor het netwerk Zorg voor elkaar Breda.

Resultaten en conclusies

De conclusies, samengevat, zijn de volgende:

- ◇ De helft van de vragen in de 20 netwerken komt van de mensen zelf en betreft concrete zaken, de andere helft is minder concreet en komt van familie, omwonenden of professionele intermediairs die zich zorgen maken. Enerzijds betrof dit redelijk objectieve feiten zoals waargenomen gedragsproblemen, GGZ-problematiek, verwaarlozing of dementie. Anderzijds waren het vragen die te maken hadden met perspectieven en normen. Wanneer bijvoorbeeld is een huis schoon? In geen van de situaties die door familie, omwonenden en intermediairs werden ingebracht had de persoon om wie het ging zelf een vraag.
- ◇ In drie kwart van de gevallen heeft de klant zelf een oplossing gevonden of is daar naar onderweg. In de helft van die gevallen kijkt het netwerk van de klant anders naar de oplossing en de haalbaarheid ervan dan de klant zelf. De sociaal werkers ondersteunen het liefst klant en netwerk en anders, als dat niet kan, de klant. Die is eigenaar van zijn vraag, proces en oplossing, in elk geval zolang deze formeel wilsbekwaam is. Is dat niet meer het geval, dan sluiten we alsnog zo goed mogelijk aan bij wat de klant wenst.
- ◇ Soms is er geen oplossing. Denk aan een (wilsbekwame) klant met onmaatschappelijk gedrag die geen relatie ziet tussen eigen gedrag en overlast voor de omgeving. Of aan iemand die verlangt naar een vroeger dat voorbij is.
- ◇ Succesfactoren in de ondersteuning zijn echte aandacht, luisteren en verstaan, contact van mens tot mens, present zijn, erkenning en respect voor wie de klant is, aansluiten bij de klant en hem helpen om te leven op de manier die hij wenst, als het kan vanuit een persoonlijke relatie. Dat hoeft niet altijd te leiden tot een concrete

⁷ Zie omdatervaringtelt.nl/author/jblorenz/.

⁸ Zie actionlearning.beginnbijjou.nl.

oplossing. Het is in de eerste plaats emotionele ondersteuning die mensen helpt om op eigen benen te staan.

Andere belangrijke succesfactoren zijn agogisch vakmanschap (focus op talent en ontwikkeling, op wat de klant kan of kan leren in plaats van uitgaan van wat hij niet kan) en tijd en tempo. Er wordt niets gedaan waar de klant niet zelf achter staat of waar de klant nog niet klaar voor is. In alle gevallen kwam in dit opzicht de ervaring van de klant overeen met die van de professional.

- ◇ De genoemde faalfactoren hebben alle te maken met samenwerking en afstemming. In vier van de twintig situaties betrof dit afstemming tussen sociaal werker en vrijwilliger, in andere gevallen afstemming tussen sociaal werker en professionals van andere organisaties. In de vier ervaringen met samenwerking tussen sociaal werker en vrijwilliger bleken de twee, nadat de vrijwilliger was gestart, weinig contact meer te onderhouden en was de vrijwilliger opgehouden zonder dat de sociaal werker dit wist. Onduidelijk is of contact nodig was geweest. Eén van de klanten liet weten hierover ontevreden te zijn.

In de situaties met professionals van andere organisaties spelen verschillende factoren. De klant bepaalt zelf wat hij vertelt en wie hij toelaat. Sociaal werkers hebben hier ook een eigen rol in maar laten zich leiden door de klant en diens vraag. Ze zoeken geen contact als de klant dat niet wil of als dat niet relevant is voor de vraag. Omgekeerd gebeurt hetzelfde, soms ook als contact wel relevant was geweest. De samenwerking met bijvoorbeeld dementieconsulenten is over de hele linie goed, leerde een enquête onder sociaal werkers, maar er zijn situaties waarin dementieconsulenten maatwerk inzetten waar dat niet nodig was geweest als afstemming met de sociaal werker had plaatsgevonden.

Over de hele linie zijn bijna alle (94%) netwerkcollega's positief over de samenwerking met de professionals van WIJ.

Duidelijk is dat een netwerk lang niet altijd alle actoren omvat en dit ook niet altijd hoeft. Ieder heeft daarin zijn eigen perspectieven en sturing. Gesprekken met professionals in het voorjaar van 2022 zullen leren welke conclusies we hier samen uit trekken.

Wat we wel al concluderen is dat een onderzoek als dit altijd context- en momentgebonden, intersubjectief en kwalitatief is en het eigenaarschap ligt bij de klant en bij alle anderen die bijdragen. Het is action learning waarbij de onderzoekers niet van buiten komen maar de mensen zelf zijn. Het netwerk (waarin iedereen subject is) stemt af hoe het gaat en wat de ervaringen zijn wanneer de situatie daarom vraagt. Het informele

Afspraken Breda Doet 2020	bereik		tevredenheid		prijs per klant	
	plan	situatie	plan	situatie ⁹	plan	situatie
Activiteit						
Maatsch. ondersteuning	3.000	3.064	8		€ 513	€ 521
Regieondersteuning	1.000	960	8		€ 763	€ 788
Praktische hulp	1.000	1.053	8		€ 130	€ 144
Ontmoeting/Onderlinge hulp ¹⁰	1.000	1.051	8		€ 640	€ 680
Preventie	2.000	1.949			€ 166	€ 167
Wonen met Gemak	1.000	351	8		€ 185	€ 470
Fit for life	1.000	806	8		€ 155	€ 199
Telefonisch aanmeldpunt	5.000	6.004			€ 29	€ 18

Tabel 4 – Doel en resultaat aan de hand van de harde (telbare) indicatoren uit het Breda's Toetsingskader

⁹ Zoals in paragraaf 2.2 is aangegeven spoort een tevredenheidsmeting onder consumenten niet met het uitgangspunt dat juist de klant de belangrijkste producent is. Dit heeft geleid tot het netwerkervaringsonderzoek dat is beschreven in paragraaf 2.2. Dit levert typisch geen rapportcijfers op maar informatie over ervaringen en over wat goed is en wat beter kan.

karakter van deze afstemming is belangrijk. Netwerkgesprekken plan je niet op een vast moment waarbij je met elkaar de balans opmaakt. Ervaringen toets je continu. Een nog uit te zoeken vraag is hoe dit in te vlechten in het gewone werk waarin elke klant een action learning projectje is, van alle actoren.

2.3 Prijs per klant

Tabel 4 bevat een overzicht van de geplande en gerealiseerde prestaties in termen van bereik, tevredenheid en prijs per klant. In alle situaties zijn alleen geregistreerde klanten meegenomen. De prijs per klant is bepaald door per activiteit de werkelijke kosten te delen door het aantal bereikte klanten. Waar sprake is van grotere afwijkingen zijn deze een direct gevolg van de Corona-maatregelen.

Dit overzicht brengt alleen de kosten in beeld. In 2019 waren in het kader van de Beweging naar de Voorkant ook de opbrengsten in beeld gebracht, in termen van gerealiseerde besparing op maatwerkzorg. Dit is in 2021 ook gebeurd, op bredere schaal, en wordt beschreven in paragraaf 2.5.

2.4 Financieel resultaat

Het resultaat uit gesubsidieerde activiteiten na bestemming bedraagt € 6.030. Dit bedrag wordt toegevoegd aan de egaliseringsreserve uit gesubsidieerde activiteiten van de gemeente Breda.

Het vrij besteedbaar eigen vermogen bedraagt € 338.980. Dit wordt benut om financiële risico's op te vangen. Gegeven de financiering en financiële kaders op dit moment is de omvang van het vrij besteedbaar vermogen afdoende.

WIJ kent geen risicomanagementsysteem. Financiële risico's worden beheerst aan de hand van periodieke financiële rapportages en proactief inspelen op en zelf initiëren van ontwikkelingen in het sociaal domein die bijdragen aan zowel de missie van WIJ als de doelen van financiers. Voorbeelden hiervan zijn Wonen met Gemak en Zorg voor elkaar Breda.

	Resultaat 2021	Begroting 2021	Resultaat 2020
	€	€	€
Baten			
Subsidies	2.167.799	2.219.004	2.232.346
Eigen bijdragen	181.932	208.785	213.876
Overige baten	100.182	31.762	72.051
	2.449.914	2.459.551	2.518.273
Lasten			
Personeelskosten	1.722.284	1.720.330	1.802.669
Overige bedrijfskosten	679.816	752.905	743.399
Afschrijvingskosten	36.861	60.048	59.946
	2.438.960	2.533.283	2.606.014
Financiële baten en lasten			
Financiële baten	0	0	1
Financiële lasten	-4.924	-5.480	-3.492
	-4.923	-5.480	-3.491
Totaal resultaat	6.030	-79.212	-91.232

Tabel 5 - Staat van baten en lasten 2021

De begroting voor 2022, op hoofdlijnen, heeft een omvang van 2,65 miljoen euro aan zowel baten als lasten. De baten bestaan voor 88% uit subsidies en voor 12% uit eigen bijdragen en overige inkomsten, de lasten voor 72% uit personeelskosten, voor 21% uit organisatiekosten en voor 7% uit activiteitenkosten.

2.5 Maatschappelijk resultaat (resultaat in termen van de missie)

Het belangrijkste resultaat voor WIJ is de realisatie van de missie: hoe goed WIJ erin slaagt mensen te helpen de zelf- en samenredzaamheid te behouden of te herstellen en op eigen benen te staan. Dit resultaat kan zowel in aantallen klanten als in euro's worden weergegeven.

Maatschappelijk resultaat in aantallen

Kwantitatief is het resultaat het aantal Bredanaars dat de dankzij ondersteuning van WIJ de zelfredzaamheid heeft behouden of herwonnen. Het is verleidelijk om te zeggen dat dit voor alle klanten van WIJ het geval is geweest maar niet alle klanten hebben zo'n urgente vraag dat ze zich zonder ondersteuning niet zouden redden.

Realistischer vinden we het om dit cijfer te beperken tot de mensen van wie we vrij zeker weten dat ze zonder hulp van anderen niet zelfredzaam zijn. In de meting Kwetsbare Bredanaars zijn dit de mensen voor wie drie of meer risicofactoren van toepassing zijn. In de laatste metingen bleek dit, toegespitst op de klanten maatschappelijk ondersteuning, een relatief stabiel aandeel van ongeveer een derde van de klanten maatschappelijke ondersteuning. Over 2021 komt dit aantal uit op 1/3 van 3.064 ofwel 1.021 klanten. Ergo, dit is het aantal klanten dat mede dankzij de inzet van WIJ hun zelfredzaamheid heeft behouden of hersteld en waar dit zonder de inbreng van WIJ niet was gebeurd.

Maatschappelijk resultaat in euro's

In euro's kan het resultaat worden uitgedrukt in het bedrag dat dankzij de inbreng van WIJ minder hoeft te worden besteed aan institutionele zorg, hetzij aan huis, hetzij in een tehuis. In de Beweging naar de Voorkant in 2019 zijn de eerste stappen gezet om dit in beeld te brengen. Van de 150 situaties die WIJ inbracht is vastgelegd wat de vragen waren, welke hulpbronnen klanten hebben ingezet en wat de succes- en faalfactoren waren. Dit leerde dat in de 150 situaties voor 350-duizend euro besparing was gerealiseerd op begeleiding en dagbesteding en voor 250-duizend euro op verpleeghuiszorg¹¹. Het nieuwe dat de Beweging naar de Voorkant bracht was dat (1) Wmo-aanvragen via het voorliggend veld binnen kwamen, (2) sociaal werkers en klantmanagers samen optrokken, en (3) het eigenaarschap volledig bij de klant kwam te liggen.

Met deze inzichten is besloten een nieuwe klantreis Wmo in te richten en deze te testen in een pilot in Noordoost. Eind 2021 is besloten om vanaf 1 januari 2022 de pilot door te zetten naar de hele stad.

WIJ heeft vanwege de pilot werk gemaakt van een betere registratie, voortbouwend op die in de Beweging naar de Voorkant. In plaats van de 150 klanten in 2019 konden in 2021, over de hele stad, van 570 van klanten de vragen, hulpbronnen en succes- en faalfactoren worden vastgelegd. De sociaal werkers zijn nagegaan, voor een deel samen met klantmanagers (4-ogen principe), in welke situaties door hun inbreng maatwerkzorg is voorkomen, verminderd of beëindigd. Was er zonder jouw inbreng, was de vraag, meer of minder begeleiding, dagbesteding of andere maatwerkzorg ingezet? Na deze beoordeling hebben bij wijze van extra toets vervolggesprekken plaatsvonden. Deze gesprekken werden gevoerd door sociaal werkers, controller en bestuurder. Bleken in 2019 de sociaal werkers het effect van hun inzet te overschatten, deze keer was het andersom en oordeelden ze vrij streng. Waar nodig is hun oordeel bijgesteld.

Achtereenvolgens:

- ◇ Wmo-klantreis – In 148 van de 570 situaties is begeleiding of daginvulling voorkomen en in 44 situaties beëindigd, verminderd of uitgesteld. Hulpbronnen die zijn ingezet

¹¹ Zie bewegennaardevoorkant.begintbijjou.nl.

zijn de klant zelf, mensen uit zijn omgeving, vrijwilligershulp aan huis, vrijwilligerswerk als vorm van dagbesteding, en sociale activiteiten in wijkcentra waaronder dagbesteding licht en buurtpleinen.

Om de geldwaarde van deze beweging naar de voorkant te bepalen gaan we uit van de kosten van de lichtste vorm van begeleiding en daginvulling. In 2021 was dat voor begeleiding € 4.264 voor het hele jaar, voor daginvulling € 4.784. Omdat beide veel voorkomen hanteren we het gemiddelde van de twee als rekeneenheid: € 4.525.

Met deze rekeneenheid bedraagt de waarde van de besparing die is gerealiseerd op begeleiding en daginvulling € 769.080. Situaties waarin zorg is beëindigd, verminderd of uitgesteld zijn hierin voor de helft meegerekend. Het relatieve resultaat – minder Wmo-maatwerk in 34% van de 570 situaties – is lager dan in 2019 in de Beweging naar de Voorkant toen dit percentage 44% was.

- ◇ Wlz zonder behandeling - In 30 situaties zouden klanten zonder ondersteuning van WIJ zijn verhuisd naar een zorgcentrum, in 15 situaties is dit uitgesteld. Bij een dagtarief ZZP 3 en 4 zonder behandeling bedragen de gemiddelde maatschappelijke kosten € 20.756 per jaar (kosten minus eigen bijdrage). Dit betekent voor 2021 een gerealiseerde besparing van € 778.344 op deze Wlz-zorg. Situaties waarin sprake is van uitstel zijn hierin voor de helft meegeteld.

De hulpbronnen die de klant vond zijn dezelfde als die hierboven bij de Wmo-klantreis zijn genoemd. In een deel van de gevallen is daarnaast uit de Wmo huishoudelijke verzorging, begeleiding of daginvulling ingezet. De kosten van huishoudelijke verzorging bedragen € 3.588 per jaar. Een combinatie van huishoudelijke verzorging en begeleiding of daginvulling kost € 8.112. Ervan uitgaand dat bij een derde van deze klanten deze combinatie is ingezet bedragen de totale Wmo-kosten voor deze klanten € 101.400.

De netto besparing op maatwerkzorg – besparing op Wlz-zorg minus kosten Wmo-zorg – bedraagt bij deze klanten € 778.344 - € 101.400 = € 676.944.

- ◇ Wlz met behandeling – In 24 situaties lag opname met behandeling in het verschieft maar vond de klant met hulp van de sociaal werker andere oplossingen en kon opname worden voorkomen. In 14 andere gevallen werd opname minstens een half jaar uitgesteld. Bij een maatschappelijke kostprijs van € 47.754 per jaar (kosten minus eigen bijdrage) komt dit neer op een besparing in 2021 van € 1.480.368. Situaties waarin sprake is van uitstel zijn hierin voor de helft meegerekend.

De hulpbronnen die de klant vond zijn dezelfde als die hierboven bij de Wmo-klantreis zijn genoemd. In een deel van de gevallen is daarnaast uit de Wmo huishoudelijke verzorging, begeleiding of daginvulling ingezet. Ervan uitgaand dat bij een derde van deze klanten een combinatie van huishoudelijke verzorging en begeleiding of daginvulling is ingezet bedragen de totale Wmo-kosten voor deze klanten € 83.824.

De netto besparing op maatwerkzorg – besparing op Wlz-zorg minus kosten Wmo-zorg – bedraagt bij deze klanten € 1.480.368 - 83.824 = € 1.396.544.

In totaal konden op deze manier 275 van de 570 klanten andere oplossingen vinden dan de gangbare maatwerkvoorzieningen en aldus de beweging naar de voorkant maken. In alle gevallen was sprake van ondersteuning door sociaal werkers waarbij de klant zelf eigenaar was van zijn vraag, proces en resultaat. Door nauw aan te sluiten bij de klant, hem de regie te laten en de tijd te gunnen, komen alternatieve oplossingen in beeld die meer eigen zijn, dichterbij zijn, en het stuur in handen van de klant laten.

Het financieel resultaat, de besparing op maatwerkzorg die hieruit voortvloeit, noemen we een bijvangst. We sturen er niet op maar zien wel dat sturen op eigenaarschap van de klant deze bijvangst oplevert. In totaal bedroeg de besparing bij deze 570 klanten in 2021 bijna 2.842.568 euro. Gemiddeld per klant, over de 275 klanten die andere hulpbronnen hebben benut, is de besparing € 10.336. Dit komt overeen met de ervaring in de Beweging naar de Voorkant.

Dit resultaat betrof de 570 klanten waarvan de gegevens nauwkeurig zijn geregistreerd. Naast deze klanten zijn er 390 andere klanten die ook individueel zijn ondersteund door

sociaal werkers maar waarvan onvoldoende gegevens zijn vastgelegd om scherpe conclusies te trekken. Het is reëel om aan te nemen dat bij deze andere klanten vergelijkbare resultaten zijn behaald. Bij een zeer voorzichtige inschatting, uitgaand van half zoveel bijvangst, bedraagt deze $275 : 570 \times 390 \times 10.336 : 2 = 972.400$ euro.

De totale besparing op maatwerkzorg in 2021 bedraagt hiermee ten minste 3,8 miljoen euro, uitgaand van zeer voorzichtige inschattingen en de laagste tarieven voor zorg waarop is bespaard. Per fte ingezet sociaal werk bedraagt de besparing 340-duizend euro.

3 Ontwikkeling

Werkontwikkeling en vernieuwing vinden bij WIJ bij voorkeur al werkende plaats in de vorm van action learning (do-check-do-check). Het belangrijkste voordeel van deze werkwijze is dat het resultaat niet geïmplementeerd hoeft te worden omdat dit al is gebeurd in het proces. WIJ is selectief in het meebewegen met initiatieven die van buiten komen. Belangrijk is de inschatting of een nieuwe activiteit perspectief biedt in termen van de missie van WIJ c.q. het Breda's toetsingskader, en wat de schade is als hierdoor een andere activiteit komt te vervallen (omdat er zonder extra financiering keuzes nodig zijn).

In 2021 heeft WIJ bijgedragen aan veel nieuwe activiteiten en geprobeerd dit zoveel mogelijk lerend te organiseren. De belangrijkste ontwikkelingen zijn de volgende:

- ◇ **Nieuwe klantreis Wmo** – Begin 2021 startte in Breda Noordoost een pilot voor de nieuwe klantreis Wmo. De bedoeling was te toetsen of de resultaten overeenkwamen met eerder die van de Beweging naar de Voorkant. Was dat het geval, dan zou per 1 januari 2022 de klantreis worden doorgezet naar de hele stad.

De ervaringen in de klantreis waren niet helemaal dezelfde als die in de Beweging naar de Voorkant. Het belangrijkste verschil is dat het aantal Wmo-aanmeldingen fors lager lag dan verwacht werd. Het waarom hiervan is niet duidelijk geworden, temeer niet omdat vanaf januari 2022 de vraag weer sterk is gegroeid, ook zonder aanwijsbare reden.

In de loop van de pilot zijn een paar kinderziektes weggenomen en zijn afspraken verwerkt in een script¹² en in een Q&A-lijst. Bestuurlijk zijn de wijze van samenwerken en de netwerk-governance ondergebracht in een vernieuwd convenant¹³ dat de formele verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid belegt bij de formele rechtspersonen. Elke organisatie is aanspreekbaar op de eigen inbreng, zowel die van haar medewerkers als die aan apparatuur, systemen, beveiliging e.d. Voor het beheer en het delen van persoonsgegevens is een data protection impact assesment uitgevoerd. Dit heeft geleid tot aanpassingen in informatiesystemen en spelregels voor beheer, beveiliging en uitwisseling van persoonsgegevens.

De werkwijze in de klantreis komt overeen met die in de Beweging naar de Voorkant. De belangrijkste les was dat maatschappelijke ondersteuning beter en goedkoper kan als (1) Wmo-aanvragen via het voorliggend veld binnen komen, (2) professionals en klantmanagers samen optrekken, en (3) het eigenaarschap volledig bij de klant ligt. Dit stelt hoge eisen aan het agogisch vakmanschap dat is samengevat als "de vaardigheid om het eigenaarschap over vraag, proces en resultaat bij de klant te laten, ook of juist als deze kwetsbaar, niet aribaar, onmaatschappelijk is". In de WIJ-praktijk is juist dit vakmanschap door de jaren heen ontwikkeld¹⁴.

Naar aanleiding van de eerste ervaringen in de pilot is het voorliggend veld gevraagd om te kijken naar de resultaatafspraken die de gemeente maakt met maatwerk-aanbieders en deze indien mogelijk op één lijn te brengen met het gedachtegoed achter de klantreis. Dit heeft weliswaar geresulteerd in geschikte resultaatformuleringen¹⁵ maar deze zijn niet overgenomen. Enerzijds omdat er blokkades lijken te

¹² Zie script.zorgvoorelkaarbreda.net.

¹³ Zie convenant.zorgvoorelkaarbreda.net.

¹⁴ Zie onder meer leren.begintbijjou.nl en probleemgedrag.begintbijjou.nl.

¹⁵ Zie resultaat.zorgvoorelkaarbreda.net.

zijn in de jurisprudentie over de Wmo als gevolg van de inzet van consumentenorganisaties (rechten vastleggen in uren zorg e.d.). Anderzijds lijken zorginstellingen moeite te hebben met het eigenaarschap bij dat deel van de klanten dat misschien wilsbekwaam heet maar in hun ogen niet regievaardig is. Dat dit niet strookt met actueel cliëntenrecht is onderwerp van een gesprek dat nog gevoerd moet worden.

- ◇ **Probleemgedrag** – De sociaal werkers hebben in het verleden veel ervaring opgebouwd met probleemgedrag bij ouderen en geschikte werkwijzen gevonden om deze te hanteren, op zo'n manier dat ook in deze situaties het eigenaarschap bij de klant blijft (zie de volgende alinea over vakmanschap). Deze vaardigheid is opgemerkt door andere professionals zoals woonconsulenten, huisartsen en klantmanagers die de sociaal werkers ook zijn gaan vragen voor ondersteuning bij probleemgedrag van mensen die niet oud zijn. Vaak hebben deze mensen al een lange carrière van begeleiding en behandeling achter de rug maar heeft dit alles niet geholpen. Het gedrag blijft en escaleert. Meestal is er dan ook, als er een beroep op sociaal werkers van WIJ wordt gedaan, sprake van nood en urgentie. Gangbare oplossingen werken niet. Men weet zich er geen raad mee. Niet oplossen is geen optie.

De agogische inbreng van de sociaal werkers, met de mensen zelf aan het stuur, blijkt in de praktijk beter te werken. Niet altijd, wel vaak en dus de moeite waard om verder te ontwikkelen. Met dat doel is eind 2021 een businesscase opgesteld voor een pilot die gaat leren hoe effectief blijvende agogische ondersteuning is in de ogen van klanten, professionals en belanghebbenden, en in welke mate hiermee duurdere zorg wordt voorkomen, verminderd en beëindigd. Ook zal de pilot uitwijzen in welke situaties sociaal werk minder effectief is.

De verwachting is dat ook voor Wmo-aanvragen in het kader van probleemgedrag de gewone klantreis Wmo de preferente route wordt en probleemgedrag dus deel gaat uit maken van de klantreis. De pilot probleemgedrag wordt een action learning project waarin alle sociaal werkers van WIJ participeren en samen hun kennis en vaardigheden op dit gebied verdiepen.

- ◇ **Agogisch vakmanschap en gedragsverandering** – Een onverwachte bijvangst van de businesscase probleemgedrag was een heldere explicitering van het vakmanschap dat WIJ in de loop der jaren heeft opgebouwd. De samenwerking met mensen met probleemgedrag was succesvol door ook in deze casussen het eigenaarschap aan die mensen te laten. Juist bij probleemgedrag zien we veel interventies die beogen de mensen tot effectiever, beter, slimmer gedrag te bewegen, met in alle situaties die persoon als object of lijdend voorwerp van het handelen van professionals. Subjecten veranderen, doorlopend, objecten nooit.

Deze werkwijze, in de behandelstand, is niet bijzonder omdat dit bijna overal in het sociaal domein (en ver daar buiten, politiek inbegrepen) de dominante denk- en werkwijze is en altijd is geweest. WIJ heeft gezocht naar werkwijzen die wat betreft gedragsverandering effectiever zijn en deze gevonden in de agogiek van weleer: mensen helpen om hun eigen oplossingen te vinden, op eigen kracht. Enerzijds beantwoordt dit aan de fundamentele behoeften van ieder mens aan autonomie, vaardigheden en verbinding¹⁶, anderzijds kunnen die behoeften grotendeels door de mensen zelf worden vervuld, met hun eigen wensen, beleving en talenten als kompas.

De zoektocht en finetuning door de jaren heen naar effectieve werkwijzen resulteerde in een doorontwikkeld vakmanschap dat agogiek combineert met presentie, reablement en klantsturing. De klant staat zelf aan het stuur, onderzoekt zelf zijn vraag, focust primair op zijn talenten en die van zijn omgeving, doet zelf een beroep op hulpbronnen als dat nodig is, en deelt zelf de informatie die deze hulpbronnen nodig hebben. Voor alles is de klant de kiezende en handelende persoon die sturing geeft aan zijn eigen leven.

Eind 2021 is in deze lijn een start gemaakt met een nieuw action learning project 'Gedragsveranderaar' waarin we samen met de Behavioral Change Academy nieuwe

¹⁶ Zie Deci & Ryan, Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness, 2017.

wegen verkennen in gedragsverandering met het stuur in handen van de mensen van wie verandering wordt verwacht. Effectief, weten we, zijn wij niet door wat wij doen met de mensen maar door wat de mensen doen met ons.

- ◇ **Breda Eenvoudig** – Het aspect “de klant als reiziger” komt mede voort uit de inzichten die Breda Eenvoudig opleverde. Breda Eenvoudig is een in 2018 op initiatief van WIJ opgericht netwerk dat zich ten doel stelt de dienstverlening van maatschappelijke organisaties, gemeente, uitvoeringsinstellingen zo eenvoudig te maken dat iedereen er gebruik van kan maken. Ook mensen die laaggeletterd zijn, niet goed zijn in leren of stokoud zijn. Het resultaat zal zijn dat deze mensen met meer plezier hun eigen talenten benutten, minder afhankelijk worden van hulp die niet nodig hoeft te zijn, en daarmee zelfstandiger in het leven staan.

Nadat het netwerk in 2020 met de campagne [Huh! Wat bedoelt u?](#) goed op de kaart is gezet zijn de activiteiten in 2021 gecontinueerd en versterkt. Onder andere in de vorm van het Meldpunt voor Onbegrijpelijke Zaken, een Club van Huh, een [Huh-parade](#) tijdens de Week van Lezen en Schrijven, een Schrijfwijzer en een taalpanel, en nauwe samenwerking met het Breda’s Informatiepunt Digitale Overheid. Diverse grotere organisaties waaronder de gemeente Breda hebben cursussen georganiseerd om hun medewerkers eenvoudig te leren schrijven.

WIJ heeft enkele jaren terug alle communicatie vereenvoudigd en daarvoor onder andere redactievrijwilligers geschoold in eenvoudig schrijven. Professionals in het gewone werk (waar meer dan de helft van de klanten niet mee komt) weten al sinds jaar en dag dat eenvoudig communiceren een eerste vereiste is, wil hun werk iets opleveren.

Het liefst zouden we zien dat alle aangesloten organisaties al hun contacten met laaggeletterde en laaggeschoolde klanten systematische evalueren om tot verbeteringen te komen, maar zo ver is het niet en lijkt het ook niet te komen. De reden is dat de meeste organisaties vernieuwingen zoals deze onderbrengen in aparte projecten, buiten de lijn, waardoor er in het gewone werk, daar waar het nodig is, weinig verandert¹⁷. Veel actie en geluid, weinig rendement. In de loop van 2022 bekijken we hoe WIJ verder gaat met Breda Eenvoudig.

- ◇ **+ÉÉN** – WIJ heeft in 2021 bijgedragen aan de campagne +ÉÉN die beoogde de eenzaamheid onder Bredanaars tegen te gaan. De aanleiding kwam van de gemeenteraad die zich zorgen maakte over toenemende eenzaamheid als gevolg van de Corona-maatregelen¹⁸.

Sinds we in 2007 zelf uitvoerig onderzoek deden naar eenzaamheid en daarna de ontwikkelingen op dit gebied op de voet zijn blijven volgen weten we dat ‘oplossingen’ – iets met, voor, naar iemand doen – niet effectief zijn. Ook hier is de eenzame persoon object in plaats van subject terwijl we weten dat mensen alleen uit eenzaamheid komen als ze zelf veranderen. Het enige waarvan we weten dat het kan helpen is persoonlijk contact, zonder het over eenzaamheid te hebben. Er voor iemand zijn, zonder bedoeling. In het beste geval: er voor iemand zijn omdat die ander van waarde is voor jou. Zie in paragraaf 2.1 de passage over ontmoeting en onderlinge hulp.

Een extra punt van twijfel was wat men onder eenzaamheid verstaat en of het wel waar is dat mensen door Corona meer eenzaam waren. Veel cijfers die her en der genoemd zijn berusten niet op gevalideerde tests. In het voorjaar van 2021 kwam het CBS met cijfers over 2020 die slechts een lichte verhoging lieten zien ten opzichte van 2019. De cijfers over 2021 waren niet veel anders¹⁹. Ergo, het waren in 2020 en 2021 dezelfde mensen die eenzaam waren als in 2019 en daarvoor.

¹⁷ Zie organisatierot.begintbijjou.nl.

¹⁸ Zie docs.zorgvoorelkaarbreda.net/+een

¹⁹ Zie docs.wijbegintbijjou.nl/welzijn2022.

Onderzoek naar de resultaten van de campagne +ÉÉN hebben we niet gezien maar we denken niet dat die ons zullen verrassen. Van eerdere evaluaties van de campagne [Met mekaar](#) in Rotterdam en de landelijke campagne [Een tegen eenzaamheid](#) weten we dat de eenzaamheid er niet is door verminderd.

Eind 2021 hebben professionals vanuit gemeente Breda en Zorg voor elkaar Breda hun kennis over eenzaamheid gedeeld en zijn ze tot soortgelijke inzichten gekomen als de hierboven genoemde²⁰. Campagnes die beogen eenzaamheid te verminderen werken niet. Wat we al doen, bij de mensen thuis en in wijkcentra, van mens tot mens, is het enige waarvan we weten dat het effectief kan zijn.

- ◇ **Reablement / Huishoudelijke verzorging** – De Wmo-vragen die in de klantreis worden opgepakt beperken zich voornamelijk tot aanvragen voor begeleiding en dagbesteding. Eind 2021 is een pilot gestart waarin ook huishoudelijke verzorging in beeld komt. De aanleiding is het abonnementstarief in de Wmo dat een enorme aanzuigende werking heeft vanwege de goedkope huishoudelijke hulp die mensen denken te krijgen.

Daarnaast wilde WIJ al langer meer varianten huishoudelijke verzorging dan alleen een schoon huis. Veel mensen willen wel ondersteuning bij het huishouden maar liefst aanvullend op wat ze zelf nog wel kunnen. Ergo- en fysiotherapeuten kunnen helpen om die eigen kunde te verbeteren. Bovendien is de vraag naar huishoudelijke verzorging vaak de eerste vraag naar zorg en een mooi moment om met deze aanvragers een toekomstgesprek aan te gaan in de lijn van Wonen met Gemak.

De bedoeling van de pilot is bij 30 aanvragers tot een samengesteld aanbod te komen waarin huishoudelijke verzorging wordt gecombineerd met ergo- en fysiotherapie, beweegstimulering en een persoonlijke verkenning in de vorm van een toekomstgesprek. Als de pilot succesvol verloopt volgt in de tweede helft van 2022 een tweede, grotere pilot, vooruitlopend op doorontwikkeling naar de hele stad.

- ◇ **Arbeidsmarkt en salariering** – Bureau Berenschot dat de sector in 2018 adviseerde over kostprijzen in het sociaal domein voorspelde toen dat de zwaarte van de problematiek van klanten zou toenemen en dat dit op gespannen voet zou komen staan met de gangbare salariering in schaal 8²¹. We zien dat nu gebeuren. Ondanks de in ogen van veel professionals fijne bedrijfsvoering van WIJ – werken aan een missie, hoge mate van professionele vrijheid, weinig registratie, gedeelde zeggenschap e.d. – wordt het moeilijker om nieuwe geschikte professionals aan te trekken voor het agogisch werk in de wijk en bij de mensen thuis. We hebben structureel minder mensen in dienst dan we nodig hebben en kunnen betalen. Salariering in schaal 9 zou dit probleem aanzienlijk verlichten. Veel organisaties in het land zijn hier al toe overgegaan. Een geleidelijke overgang, op 1 juli 2022 en vanaf 1 januari 2023 elk jaar één periodiek, resulteert in een additionele financieringsbehoefte van 16-duizend euro over 2022, 66-duizend euro over 2023 en uiteindelijk 100-duizend euro vanaf 2024, respectievelijk 1,6%, 6,6% en 10% van de huidige loonkosten van de sociaal werkers.

Het hierboven beschreven maatschappelijk rendement levert meer dan voldoende argumentatie om hier in dit tempo toe over te gaan en de kans op instroom van geschikte, nieuwe collega's te vergroten. In de financieringsbehoefte voor 2022 kan worden voorzien. Voor de financieringsbehoefte daarna starten in september aan de thematafels de gesprekken over 2023. Het risico dat we geen overeenstemming bereiken en de mensen qua CAO door kunnen groeien in schaal 9 wordt afgedekt door in eerste aanleg de mensen binnen de huidige schaal 8 een extra periodiek te verstrekken.

Behalve aan deze activiteiten hebben enkele medewerkers van WIJ veel bijgedragen aan de doorontwikkeling van de Ontwikkeltafel Statushouders en de netwerken Breda Beweegt en Zorg voor elkaar Breda. De bijdragen hadden vooral betrekking op het verder

²⁰ Zie docs.zorgvoorelkaarbreda.net/eenzaamheid.

²¹ Berenschot, [Kostprijsberekeningen Sociaal Werk](#), p. 11.

ontwikkelen van deelthema's en het ontwikkelen van nieuwe werkwijzen. Bijvoorbeeld een systematisch monitoring van de inburgering van statushouders en de ontwikkeling van een klantreis statushouders²² naar het voorbeeld van de klantreis Wmo. Voor de thematafel Zorg voor elkaar Breda schreef WIJ het uitvoeringsplan 2022 en het uitvoeringsplan klantreis 2022²³.

De samenwerking aan de thematafels verbetert gestaag, leerden in het najaar twee evaluatiebijeenkomsten met gemeenteraadsleden. De richting, door samenwerking systematisch waarde realiseren en maatschappelijke problemen terugdringen, blijft een punt van aandacht, ook voor de raadsleden. De ambitie is hoog en vraagt om stevig procesmanagement. Zie richtingensamenhang.beginnbijjou.nl.

4 Overige relevante informatie

In 2021 heeft WIJ werk geboden aan 11 stagiaires en aan 20 vrijwilligers die waren aangemeld vanuit reorganisatiebureaus, Ateagroep e.d. Deze vrijwilligers zijn vooral ingezet in de wijkaccommodaties, in de redactie van websites en Bode, bij de praktische dienstverlening aan huis, en op het kantoor in De Prins.

	2021	2020	2019
Betaalde medewerkers, fte	25,67	26,09	29,2
Betaalde medewerkers, personen	40	41	44
Freelance docenten	21	15	18
Vrijwilligers	530	543	603
Re-integratievrijwilligers	20	24	33
Social return vrijwilligers	€ 110.000	€ 155.925	€ 151.371
Stagiaires	11	14	17
Ziekteverzuim (onder betaalde medewerkers)	1,40%	3,03%	1,25%
Meldingen huiselijk geweld conform meldcode	22 ²⁴	7	6

Tabel 6 – Overige relevante informatie

Het totaal aantal vrijwilligers bedroeg 530, 13 minder dan in 2019. De verwachting is dat het aantal vrijwilligers verder daalt omdat steeds meer wordt samengewerkt met mensen die wel een bijdrage leveren maar geen 'vrijwilliger' worden genoemd. De grens tussen vrijwilliger en gewone mens die bijdraagt vervaagt. In elke wijklocatie zijn tientallen mensen actief die zichzelf geen vrijwilliger noemen. Ook maatschappelijk werkers doen in toenemende mate een beroep op mensen in de omgeving van klanten – burens, vrienden, familieleden – zonder dat dit vrijwilligers worden. In totaal belooft het aantal 'gewone' mensen met wie regelmatig wordt samengewerkt meer dan 2.000 personen.

Net als in voorgaande jaren heeft WIJ ook in 2021 in kantoor De Prins huisvesting geboden aan Breda Gelijk en aan de vrijwilligersorganisaties Stichting Steungezin, Humanitas Breda en Over Rood en in locatie het Rondeel aan Stichting Tientjes. Breda Gelijk betaalt hiervoor een beperkte vergoeding, de andere organisaties maken om niet gebruik van gebouw en faciliteiten. De waarde van dit gebruik belooft ongeveer 6.500 euro per jaar.

In de accommodaties in de wijken faciliteert WIJ net als andere organisaties aanlandplekken die open staan voor gebruik door vrijwilligers en professionals als ze in de buurt

²² Zie docs.zorgvoorelkaarbreda.net/klantreisstatushoudersbreda.

²³ Zie uitvoeringsplan.zorgvoorelkaarbreda.net en klantreis.zorgvoorelkaarbreda.net/plan.

²⁴ Dit zijn alle situaties waarin huiselijk geweld speelde en hierover contact is geweest met Veilig Thuis, huisarts, wijkverpleegkundige, dementieconsulent, politie e.d. In enkele gevallen is formeel melding gemaakt conform de code huiselijk geweld. Ook bij huiselijk geweld is het uitgangspunt dat de klant zelf eigenaar is van zijn vraag, proces en oplossing.

zijn. Voor de betaalde medewerkers van Ontmoetingscentrum De Sleutel en Stichting Tientjes fungeerde WIJ als werkgever.

In de uitvoering werken professionals en vrijwilligers geregeld samen met organisaties zoals Vincentius, Emmaus en Voedselbank. Behalve op vrijwilligers van WIJ wordt ook een beroep gedaan op vrijwilligers van Humanitas, Buurtkracht IJpelaar, Zonnebloem, vrijwillige hulpdiensten, IMW en StiB. Financiële ondersteuning voor klanten wordt vooral gevonden bij HIBO, Jeugdsportfonds, Stichting Leergeld en soms Stichting Steungezin. In de meeste gevallen zijn de relaties wederkerig en doen dezelfde organisaties geregeld een beroep op vrijwilligers en professionals van WIJ.

5 Vooruitblik

We verwachten in de komende jaren een verder stijgende vraag naar ondersteuning van ouderen, chronisch zieken, mensen met beperkingen. En van steeds meer laaggeschoolden, laaggeletterden en andere mensen voor wie de samenleving te ingewikkeld wordt. Bovendien zal niet alleen de vraag toenemen maar zal de vraag steeds gecompliceerder worden. Mensen hebben steeds meer vragen tegelijkertijd. Vaak zijn dit mensen die niet beschikken over een afdoend sociaal netwerk waar ze hulp of zorg uit zouden kunnen putten. Ze staan er alleen voor.

In het werk van alledag blijkt dit uit de toenemende signalen die meer van anderen komen dan van die mensen zelf. Denk aan gewone mensen die zich zorgen maken over burens of familieleden of er last van hebben. Idem dito corporaties, huisartsen e.d. die met steeds meer complexiteit te maken krijgen waar ze geen goed antwoord op hebben. Vaak gaat het om ernstig hulpbehoevende of verwarde mensen waar niemand naar om kijkt. Ze wonen wel zelfstandig maar zijn er zonder ondersteuning niet toe in staat. En ze hebben niemand om op terug te vallen. De helft van de 65-plussers heeft weinig betekenisvolle contacten. Voor mensen met psychiatrische problematiek geldt dat in nog sterkere mate.

Terwijl de vraag naar goede ondersteuning toeneemt groeit de financiering niet voldoende mee en geldt hetzelfde voor de beschikbaarheid van gekwalificeerde professionals. De nieuwe klantreis Wmo heeft net als de Beweging naar de Voorkant laten zien dat investering in het voorliggend veld zowel klanten als financiers voordeel brengt.

Bovendien sterkt de nieuwe klantreis ons in het vertrouwen in ons eigen agogisch vakmanschap en de maatschappelijke waarde ervan. Als de vraag toeneemt en het antwoord niet meegroeit zal dat antwoord steeds meer van de mensen zelf moeten komen. Het eigenaarschap schuift op van instellingen en overheid naar de samenleving. Deze verschuiving resulteert in een herwaardering van agogisch werk: mensen helpen op eigen benen te staan. In 2021 heeft WIJ hier opnieuw mooie resultaten mee geboekt.

Van verdeeld naar gedeeld besturen

Naarmate de besturing steeds meer wordt gedeeld met de mensen zelf zullen nieuwe vormen van besturing en verantwoording nodig blijken, in netwerken en netwerkjes, dichtbij de mensen om wie het gaat. Financiers die tot dusver opdrachtgevers waren maken steeds meer deel uit van die netwerken en netwerkjes, als financier maar ook en steeds meer als coproducent. Verantwoording wordt zo een collectieve oefening. Waar in netwerken is dat wat de deelnemers in die netwerken samen als waar zien.

Even goed zal er wel degelijk een instantie zijn aan wie wordt verantwoord. In toenemende mate zal dit – consistent met het verleggen van het eigenaarschap - de gewone Bredanaar of gemeenschap zijn. In de sociale sector wordt dit doorgaans horizontale verantwoording genoemd maar het zou wel eens de nieuwe verticale verantwoording kunnen blijken, zeker nu gewone mensen steeds meer zeggenschap krijgen, ook over de verdeling van collectieve middelen.

Formeel blijft de verantwoording een zaak van bestuurders en toezichthouders van afzonderlijke organisaties omdat er voor netwerken geen rechtsvorm is. Het is aan elke organisatie afzonderlijk om de eigen bijdrage aan de verschillende netwerken aan te tonen en te verantwoorden.

WIJ volgt deze ontwikkeling proactief. Niet voor niets hebben we besloten een organisatie te worden die zich uitsluitend laat leiden door de goede doelen, vervat in de missie, en

daarvoor samenwerking zoekt met iedereen die hieraan bij wil dragen, om te beginnen de gewone Bredanaars. Terug naar de toekomst, van organisatie naar gemeenschap, van WIJ naar wij. In de afgelopen jaren is gebleken dat dit een perspectiefrijke en begaanbare weg is. Stap voor stap zal in 2022 en volgende jaren op deze weg worden voortgegaan.

John Beckers,
directeur-bestuurder

WIJ begint bij jou



Nieuwe Prinsenkade 25
4811 VC Breda

Telefoon (076) 525 15 00

E-mail wij@begintbijjou.nl
Internet wij.begintbijjou.nl