

A photograph of Ricardo Muller and Susan Roijmans outdoors. Ricardo is sitting on a wooden bench, wearing a dark patterned polo shirt and olive green pants. Susan is standing next to him, wearing a dark blue long-sleeved top and dark pants. They are both smiling and looking towards the camera. The background consists of lush green trees and foliage.

Specialist binnen het team, generalist aan de keukentafel

Ricardo Muller en Susan Roijmans

Stichting WIJeindhoven fungeert als uitvoeringsorganisatie van de eerstelijns wettelijke taken die zijn opgelegd aan de gemeente Eindhoven in het brede sociaal domein. Dit gaat om alle ambulante ondersteuning op het gebied van voorzieningen, inkomen, de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). WIJeindhoven werkt hiervoor met generalisten die signaleren en vraaggerichte ondersteuning bieden. Het doel? De zelfredzaamheid van inwoners vergroten en hun participatie bevorderen.

Inmiddels telt de organisatie zo'n 400 generalisten. InVorm ging in gesprek met Susan Roijmans, manager HR & Ontwikkeling, en Ricardo Muller, operationeel manager.

Hoe is de stichting WIJeindhoven ontstaan?

Susan Roijmans: "In 2011 liet toenmalig wethouder Lenie Scholten onderzoek doen naar hoe zelfredzaamheid van Eindhovense inwoners vergroot kon worden. Wat is daarvoor nodig? Zijn we niet te ver doorgeschoten in professionaliseren? En hoe wil de gemeente de overgang van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving vormgeven? Dit leidde tot het adviesrapport 'Eindhoven de sociaalste: ontwikkeling van samenkracht'. De kern van dit rapport was zelfredzaamheid van mensen te vergroten door te zoeken

naar ondersteuning dichtbij huis, in het eigen stabiele netwerk, omdat dit de meest efficiënte en duurzame oplossing is. Professionals zijn immers passanten in iemands leven. Zo ontstond in 2011 de stadsbrede visie WIJeindhoven: mensen stimuleren zich in te zetten voor zichzelf, de ander en de stad. Iedere inwoner kan op zijn of haar manier aansluiting vinden en meedoen.

Vanuit dit gedachtegoed startten in september 2012 de eerste wijkteams binnen de gemeente Eindhoven, waarbij medewerkers van welzijnsinstellingen gedetacheerd werden in deze wijkteams. In juni 2015 werd de stichting WIJeindhoven opgericht en traden medewerkers in dienst. In de jaren daarna kwam fase-gewijs, gelijklopend met de organisatie opbouw, daar de uitvoering van de drie wetten bij: de Participatiewet, de Jeugd-wet en de Wmo. Met name de uitvoering van de Participatiewet is een belangrijke, want het verrichten van werk draagt bij aan zelfredzaam zijn.”

Wat houdt de stichting WIJeindhoven in de praktijk in?

Ricardo Muller: “Alle inwoners uit Eindhoven die ondersteuning nodig hebben, kunnen een beroep doen op onze organisatie. Wanneer zij telefonisch contact met ons opnemen volgt een uitvraag met een generalist van een WIJteam en mogelijk vervolgens een keukentafelgesprek. We streven naar een inclusieve samenleving, vormgegeven vanuit de kracht van eigen inwoners. Dit vraagt van onze medewerkers een heel andere mindset en manier van ondersteunen dan zij voorheen gewend waren: van professionaliseren naar zelfredzaam maken. De mensen die in 2015 bij ons wilden werken waren professionals die deze visie zeer aansprak: van zoveel mogelijk specialistische verkokerde zorg naar een meer generalistische integrale inzet dichtbij mensen en hun netwerken. Onze generalisten zijn heel goed in staat om regie te voeren en mensen en gezinnen op weg te helpen het zelf te doen.”

Hoe verhoudt generalistisch werken zich tot specialist zijn?

Susan Roijmans: “Mensen hebben des-tijds heel bewust gekozen voor de functie

van generalist, een functie die perfect past bij transformatie van verzorgings-staat naar participatiesamenleving. Onze medewerkers zijn geselecteerd op die competenties die nodig zijn voor de nieuwe rol en werkwijze. Die specialis-tische kennis die nodig is om genera-listisch te werken is in ieder wijkteam geborgd. Iedere medewerker is generalist aan de keukentafel en specialist voor zijn collega. Zo hebben zij de toegang tot specialistische kennis waar nodig. Het vak van generalist vraagt van de genera-list niet alleen kennis, maar ook ervaring en competenties die nodig zijn om met

‘Meer dan om kennis, vraagt generalistisch werken om de juiste competenties en gedrag’

een integrale blik aan te sluiten op de leefwereld van de inwoner. Alleen dan kom je tot een oplossing die het beste past bij de inwoner. De specialistische kennis is geborgd in de WIJteams. Kom je als generalist bij een gezin en blijkt daar extra kennis nodig te zijn die je zelf niet hebt, dan kun je terecht bij een collega van je team die over deze kennis beschikt. Vind je dat niet binnen je team, dan kun je voor nadere expertise terecht bij de expertiseschil, waar bijvoorbeeld gedragswetenschappers in zitten.”

Hoe zorgen jullie medewerkers voor een mindsetverandering bij inwoners?

Ricardo Muller: “Juist hiervoor zijn com-petenties heel belangrijk. Onze genera-listen moeten kunnen aansluiten bij de leefwereld van een inwoner, naast de in-woner kunnen staan en het geheel kun-nen overzien. Generalisten inventariseren vragen die leven, stellen met de inwoner doelen vast en koppelen daar met de inwoner acties aan. Dit wordt vastgelegd in een maatwerkplan. Waar extra onder-steuning nodig is omdat een inwoner het niet zelf kan, ondersteunt de generalist en regisseert, zodat de inwoner stappen kan zetten. Dit is een wezenlijk ver-schil met vroeger, toen de focus op het

probleem lag. Wij gaan juist het gesprek met de inwoner aan en stellen de vraag: wat heb je nodig om een stap te zetten? Er is overigens één uitzondering: als de veiligheid in het geding is, dan neemt de generalist de volledige regie over.”

Leidt dit tot efficiënter werken en goede resultaten?

Susan Roijmans: “Daar zijn we van overtuigd. Natuurlijk heeft een proces als dit tijd nodig. Onze verzorgingsstaat is in 100 jaar opgebouwd, dus in drie jaar omschakelen naar een participatie-samenleving is erg ambitieus. Inwoners

moeten er aan wennen dat zij zelf aan zet kunnen zijn. Uit onderzoeken onder inwoners die ondersteuning van WIJein-dhoven kregen, blijkt dat hun situatie nog niet altijd veranderd is, maar dat zij wel meer rust ervaren, meer grip op de situatie hebben en er weer vertrouwen is in de toekomst. Meer grip geeft immers aan dat je minder afhankelijk bent en zelf stappen zet. Dat is een mooi resultaat en draagt bij aan ons doel. Door de integrale blik van de generalist, dragen we bij aan de juiste aanpak van de kern van het probleem.”

In de sector zorg en welzijn zijn er behoorlijke tekorten op de arbeidsmarkt. Merken jullie dat ook?

Susan Roijmans: “In onze startperiode ontvingen we heel veel reacties op vaca-tures voor de functie van generalist. Dat is nog steeds zo, al zijn onze teams nu op formatie. Als we vacatures hebben zoe-ken we, afhankelijk van de specialistische ervaring binnen een WIJteam, wel gericht naar mensen met een bepaalde achter-grond, bijvoorbeeld met kennis van de Jeugdwet. Dit natuurlijk ook in combina-tie met het integraal kunnen kijken. Deze mensen zijn wat moeilijker te vinden. Inleven, zonder oordeel luisteren en te-

gelijktijd professioneel afstand kunnen bewaren zijn belangrijk. De generalist is een professionele vriend.”

Wat maakt het verschil tussen een generalist en een sociaal werker?

Susan Roijmans: “Maatschappelijk werkers bieden hulpverlening, terwijl een generalist naast de mensen staat en van daaruit het plan van de inwoner ondersteunt. Ze bepalen samen doelen en de inwoner gaat zelf aan de slag, waar nodig met zijn netwerk. Blijkt dit onvoldoende aanwezig, dan wordt een beroep gedaan op maatschappelijk werk of expertise. De generalisten kijken niet alleen naar waar inwoners tegenaan lopen, maar ook naar hun talenten. Die zetten wij en zijzelf in om te leren omgaan met de dingen waar ze tegenaan lopen. Dat is de kracht van onze medewerkers, om hierover het gesprek aan te gaan en mensen die beweging te laten maken.”

Hoe faciliteert en begeleidt WIJeindhoven haar medewerkers?

Susan Roijmans: “Als je bij ons in dienst komt krijg je een Talent Motivation Analyse. Daarin kijken we naar je drijfveren en talenten, de bouwstenen van je persoonlijkheid. We zien dat als daarop aanspraak wordt gedaan en je kunt doen waar je talent ligt, je meer bevlogen bent en energie krijgt. Daarnaast hebben we samen met onze generalisten een spiegelplan ontwikkeld. Eigenlijk werkt dat hetzelfde als bij inwoners. We kijken samen met de medewerker naar welke talenten iemand heeft, en waar hij ondersteuning bij nodig heeft om zichzelf te ontwikkelen. Zo kan hij het beste bieden aan inwoners. Via onze WIJacademie en de WIJweken kunnen medewerkers trainingen volgen over bijvoorbeeld de drie wetten die we uitvoeren, de presentietheorie, het programma ‘Kostenbewaam handelen’ en het werken vanuit het maatwerkplan. Verder faciliteren we

een feedbackrijke omgeving waarbinnen alles bespreekbaar is. Dat vraagt om een open cultuur en veilige omgeving. Daar moesten sommige medewerkers wel aan wennen, dit is lang niet in alle organisaties zo. Inmiddels hebben ze dat vertrouwen, omdat we het samen doen. Goede relaties geven vertrouwen. Dat geldt voor onze medewerkers en voor onze inwoners.”

Hoe kijken jullie naar de toekomst?

Ricardo Muller: “Er zijn tekorten binnen het sociaal domein van de gemeente Eindhoven. Het zou mooi zijn als die tekorten binnen afzienbare tijd weggevoerd zijn en dat WIJeindhoven zich dan nog beter heeft kunnen manifesteren om te komen tot een inclusieve samenleving.” Susan Roijmans: “Daarbij hoop ik dat alle maatschappelijke partners ook meegaan in de stadsvisie van Eindhoven. De transitie is in gang gezet, nu de transitie om.”

