

WIJ SAMEN

'JE HEBT ELKAAR NODIG OM COMPLEXE PROBLEMATIEK OP TE LOSSEN'

tekst TEA KEUL, fotografie JITSKE SCHOLS

— Nu mensen langer zelfstandig wonen, krijgen woningbouwcorporaties ingewikkelder problematiek op hun bordje. Hoe kunnen hun medewerkers omgaan met huurders met psychische klachten, dementie of mobiliteitsproblemen?

De training Nieuwe Buren geeft corporatie-medewerkers inzicht in wat de kwetsbare groepen zijn en hoe je bijvoorbeeld huurders met dementie kunt signaleren. Stephan van Erp van Wooncorporatie Stichting Casade en Wies Arts, van de Programmaraad Zorgvernieuwing Psychogeriatric, stonden aan de basis van de training.

Dat een wooncorporatie en een zorgvernieuwer samenwerken is vrij ongebruikelijk. Hoe is dat zo gekomen?

Stephan: 'Wij hebben 11.500 woningen in ons bestand. Binnen nu en vijf jaar is de helft van de huurders ouder dan 65. Veel mensen wonen er decennialang, ze zien het echt als hun eigen huis. Wij willen als corporatie dat deze oudere mensen op een verantwoorde manier kunnen blijven wonen. Ook andere kwetsbare mensen, met psychische of lichamelijke aandoeningen wonen tegenwoordig langer zelfstandig, vaak als alleenstaande. Langer zelfstandig thuis wonen is een thema dat meerdere partijen aangaat. Allerlei partijen hebben hier een rol in, zoals woningcorporaties, beleidsmakers bij gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, zorgaanbieders... We hebben allemaal te maken met dezelfde vraagstukken.'

Wies: 'Als Programmaraad werken we aan dementievriendelijke netwerken in alle gemeenten van Noord-Brabant. Aan die netwerken nemen

gemeenten deel, samen met bijvoorbeeld welzijnsorganisaties, lokale alzheimerafdelingen, ondernemers en sport- en cultuurorganisaties. Soms, zoals in Waalwijk, doet ook de woningcorporatie mee. Stephan en ik kenden elkaar al langer, want we kwamen elkaar voorheen ook al tegen in het werkveld. De provincie heeft tot en met 2019 middelen beschikbaar gesteld voor de dementievriendelijke netwerken, en we moeten er in dit laatste jaar hard aan trekken om de financiering na 2019 te borgen. De vraag is: wie ziet de urgentie en de noodzaak om daarop te willen investeren? Het moet van verschillende kanten komen, want geen enkele partij is de eigenaar: dat zijn we allemaal.'

Stephan: 'Onze samenwerking werd heel concreet toen Wies in 2016 vroeg of ze een verkennend onderzoek mocht doen onder onze huurders met dementie. Dat sloot aan bij waar wij op dat moment zelf over nadachten: hoe zorgen we ervoor dat onze woningen geschikt blijven voor kwetsbare huurders? We waren toen net gestart met een extra rol die medewerkers op zich kunnen nemen: die van senior consulent. Op aanvraag van de individuele huurder gaat zo'n senior consulent op huisbezoek om te bekijken welke aanpassingen nodig zijn.'

Jullie hebben samen de training Nieuwe Buren ontwikkeld. Hoe is de training ontstaan?

Stephan: 'We merkten, onder meer door de extra huisbezoeken van de seniorenconsulenten, dat er geregeld casussen zijn die lastig zijn op te lossen. Bijvoorbeeld als een huurder 's nachts steeds over de galerij dwaalt en aanbelt bij vreemden. Als er in dat soort gevallen geen gesprek met de familie mogelijk is, wie is dan verantwoordelijk? >

De corporatie? De zorgaanbieder? Dat is niet strikt te scheiden, je hebt elkaar nodig.'

Wies: 'Vanuit stichting Zet, waar ik voor werk, hebben we toen een expertmeeting georganiseerd voor woningcorporaties. Een woonconsulent en een dementieconsulent brachten een casus in. Het gevoel dat meer samenwerking nuttig kon zijn, werd daar alleen maar sterker. Wat opviel was het gebrek aan kennis van elkaars netwerk en mogelijkheden.'

Stephan: 'Want je kunt het niet als zorgpartij in je eentje. En ook niet als woningcorporatie, je hebt elkaar nodig om complexere problematiek op te lossen.'

Wies: 'Nieuwe Buren is ontstaan vanuit de constatering tijdens de expertmeeting dat woonconsulenten kennis misten. Bijvoorbeeld over de feiten rondom kwetsbare mensen; in het algemeen en specifiek in hun wijk. En ze konden ook goed wat extra kennis gebruiken over het lokale netwerk.'

Hoe zit de training in elkaar?

Stephan: 'De training bestaat uit een dagdeel en is bedoeld voor medewerkers die contact hebben met huurders. Denk aan huismeesters, beleidsmedewerkers en medewerkers van het klantcontactcentrum. In het eerste deel krijgen de deelnemers feitenkennis. Over de ontwikkelingen in het zorgstelsel, het langer zelfstandig wonen en wat dat betekent voor het huurdersbestand. Over hoeveel kwetsbare mensen gaat het in jouw woonplaats, in jouw wijk? Wat kunnen de achtergronden zijn van ongewoon gedrag? Ze hoeven geen diagnose te stellen natuurlijk, maar ze moeten wel weten dat psychische of lichamelijke aandoeningen het lastig kunnen maken om het huis op orde te houden. Of dat dementie soms ongepaste reacties veroorzaakt op alledaagse situaties.'

Wies: 'Het tweede deel van de training gaat over hoe je als corporatiemedewerker kunt omgaan met de "nieuwe buren". Hoe ga je het gesprek aan, met de huurder zelf, met de familie? En, ook heel belangrijk, hoe ziet de sociale kaart in je wijk en gemeente eruit? Wie doet er wat? Naar wie kun je doorverwijzen? Wie kan jou helpen met complexe vragen? De training wordt overigens uitgevoerd door trainers van stichting Zet. Zij hebben hem ook voor andere corporaties verzorgd.'

Wies Arts werkt als programmamanager Dementievriendelijk Brabant bij stichting Zet. In die hoedanigheid is ze actief bij de Programmaraad Zorgvernieuwing Psychogeriatric. Ze maakt zich hard voor lokale dementievriendelijke netwerken. Het streven is dat er eind 2019 in alle Brabantse gemeenten zo'n netwerk is.

Stephan van Erp is manager strategie en bedrijfsvoering bij wooncorporatie Stichting Cascade. Hij beheert een divers gevulde portefeuille, waarbij zijn achtergrond in de gezondheidszorg helpt om de blik naar buiten te richten. Cascade maakt deel uit van het Waalwijkse dementievriendelijke netwerk. Zet en Cascade ontwikkelden, samen met andere corporaties en Fontys Hogeschool, de training Nieuwe Buren die medewerkers van woningcorporaties helpt in de omgang met de nieuwe groep van kwetsbare huurders.

Wat is er ingewikkeld aan samenwerken als het gaat over kwetsbare huurders?

Stephan: 'Als we niet oppassen, verzanden we binnen het netwerk in eindeloze discussies. Iedereen werkt binnen zijn eigen normen, terwijl we juist integraal willen werken. Bijvoorbeeld: een scootmobiel verstrekken valt binnen de grenzen van de Wmo. Maar als diezelfde scootmobiel vervolgens niet naar binnen kan, wiens probleem is dat dan? Van de huurder, van de gemeente of van de corporatie? Er kan dan gepingpong ontstaan. Van zulk gedoe wordt niemand beter. Wij gaan uit van "mogelijk maken". Als een huurder een zorgvraag heeft en de badkamer is verouderd, dan passen wij gewoon zelf die badkamer aan. Zonder dat we met de gemeente in conclaaf gaan over wie dit eigenlijk moet betalen.'

Wies: 'Nu al woont zeventig procent van de mensen met dementie thuis. Over een paar jaar is dat tachtig procent. De opnameduur in het verpleeghuis is enorm afgenomen: een jaar of vijf geleden was die nog twee jaar, nu verblijven mensen met dementie gemiddeld nog maar een maand of acht in een verpleeghuis. Dus voorlopig komen er alleen maar meer mensen die een aangepaste woning nodig hebben. De vraag is wie zich verantwoordelijk voelt voor hen. Niemand is probleemeigenaar, maar tegelijkertijd is het van ons allemaal. Sommige gemeenten eigenaren zich het helemaal toe, die willen alles onder controle hebben. Andere gemeenten schuiven het juist van zich af. In de ideale situatie laveren ze ergens daartussen en bewaken ze dat de samenwerking goed verloopt. En zijn ze tegelijkertijd partner aan tafel net als alle anderen.'

Hoe merk je dat de training effect heeft?

Stephan: 'Dankzij de training hebben medewerkers meer kennis over de oorzaken van

bepaald gedrag. Als je niet weet waarom een huurder het niet goed meer lukt om schoon te maken en je komt in een vervuild huis, dan is een reactie als: nou, die zit er ook niet fris bij, heel begrijpelijk. Dan trek je de deur achter je dicht en laat je het erbij. Hup, door naar de volgende voordeur.'

Wies: 'Het is dan al waardevol dat medewerkers dat soort zaken signaleren en aankaarten. Bijvoorbeeld in een netwerkoeverleg of door direct te bellen met een zorgverlener die er misschien al over de vloer komt. Ze hoeven het dus niet direct zelf op te lossen. Maar ze kunnen wel helpen voorkomen dat problemen verergeren. Dat bespaart de corporatie uiteindelijk ook gewoon geld.'

Stephan: 'Na het volgen van de training weten de deelnemers beter hoe ze op zulke situaties kunnen reageren. Ze gaan het gesprek aan, en proberen door vragen te stellen te achterhalen wat er echt aan de hand is. Komt iemand nog buiten? Wie is belangrijk voor hem? Hoe ziet zijn netwerk eruit?'

Wat hebben jullie van elkaar geleerd?

Stephan: 'De insteek bij Casade, de woonstichting waar ik werk, is dat wij huurders veilig willen laten wonen. Dat gaat vooral over mobiliteitsproblemen zoals de rollator die door het huis moet kunnen manoeuvreren, de beugel bij het toilet en de lage instap in de douche. Maar we realiseren ons ook dat veilig wonen om veel meer aspecten gaat en weten daar nu beter op in te spelen. Nu beseffen we meer hoeveel relevante informatie we door de huisbezoeken boven tafel kunnen krijgen.'

Wies: 'Veel kennis ligt voor het oprapen. Er is met al die vijf- tot zeshonderd huisbezoeken zóveel informatie opgehaald. Hoeveel aanpassingen worden er gedaan? En welk type? Maar het is vooral cijfermatige informatie. Het verhaal erachter blijft soms nog te veel liggen. Als je daar met een andere blik naar kijkt...'

Stephan: 'Daarom laten we de huurders die een gesprek aanvragen niet naar kantoor komen, maar hebben we bewust voor huisbezoeken gekozen. Als iemand om een beugel in de badkamer vraagt, dan kijkt de seniorenconsulent verder. Ze gaan even samen naar de badkamer, niet alleen om te kijken waar de beugel precies moet komen, maar ook om in te schatten in hoeverre het huishouden nog lukt.'



'Langer zelfstandig thuis wonen is een thema dat meerdere partijen aangaat'

Wies: 'Wat zou het mooi zijn als we meer zouden doen met alle gegevens die jullie ophalen. Als we dat allemaal bij elkaar leggen, dan komen we nog veel verder. We willen de verhalen erachter in beeld krijgen.'

Stephan: 'Helemaal mee eens. Laten we er tijdens de volgende bijeenkomst van de Programmaraad wat mee doen. We kunnen vanuit Casade wel een presentatie geven.'

Wies: 'Dat is een goed idee! Dan is iedereen aanwezig: de kennisinstituten, zorgaanbieders, ondernemers, gemeenten, zorgkantoor, mantelzorgers, noem maar op. Als er vanuit al die verschillende perspectieven naar jullie presentatie en vraagstukken gekeken wordt, wie weet levert dat wel nieuwe inzichten en oplossingen op.' <