

Proeftuin Wmo - gemeente Den Haag

Evaluatie met de effectencalculator





Aanleiding en evaluatievraag

Proeftuin Wmo Den Haag

De gemeente Den Haag is in 2017 gestart met de proeftuinen Wmo om de toegang tot de Wmo te verbeteren. Het betreft een nieuwe manier van werken voor medewerkers van de Wmo-wijkteams. Inwoners die zich wenden tot de gemeente met een Wmo gerelateerde hulpvraag krijgen direct een huisbezoek van een Wmo-wijkteam medewerker. Doel van dit bezoek is de vraag te verhelderen, breed te kijken naar de situatie van de inwoner en die ondersteuning te bieden die voor deze specifieke inwoner de kwaliteit van leven bevordert. Verschil met de oude werkwijze is dat het bezoek vraaggericht en open is. In de oude situatie had het gesprek meer het karakter van een beoordeling. Daarnaast staat de medewerker in de nieuwe werkwijze meer naast de klant, gaat bijvoorbeeld mee naar een afspraak met de gemeente of een andere overheidsinstantie en houdt regelmatig contact met de klant.

Evaluatievraag

Tegen deze achtergrond heeft de gemeente Den Haag gevraagd om het doorrekenen van negen cases met de effectencalculator. Hiermee ontstaat een eerste beeld van de opbrengsten van de nieuwe werkwijze in de praktijk. Door de effectencalculator sessies wordt per case inzicht verworven in de kostenbesparing van de nieuwe werkwijze en hoe de nieuwe werkwijze bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de inwoner. Inzicht hierin is nodig om de werkwijze eventueel bij te stellen en te versterken.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. We starten met een korte uitleg van de effectencalculator, wie deelnamen aan de gesprekken en hoe cases zijn geselecteerd. Vervolgens presenteren we de negen cases afzonderlijk. We laten het schema zien met daaronder een uitleg van de belangrijkste bevindingen. We sluiten het rapport af met een conclusie waarin we opvallende verschillen en overeenkomsten beschrijven. Ook bieden we een aantal aanbevelingen voor de toekomst.



Effectencalculator sessies

Methode

In dit onderzoek is de effectencalculator gebruikt. De effectencalculator is een methodiek – ontwikkeld door diverse onderzoeksbureaus waaronder Ecorys - om het financieel en maatschappelijk rendement van sociale interventies in beeld te brengen. De effectencalculator analyseert effecten volgens de regels van 'evaluatie nieuwe stijl':

- Een analyse wordt opgebouwd uit échte cases;
- Biedt ruimte voor het leren en ontwikkelen van teamleden;
- Is coachend en ontwikkelend, minder beoordelend;
- Maakt financiële gevolgen helder en koppelt ze direct aan de meerwaarde voor de cliënt.

Hier vindt u meer informatie over de effectencalculator.

In dit onderzoek zijn vier effectencalculator sessies uitgevoerd. Een sessie betreft een gesprek over één case die is opgepakt door het Wmo-wijkteam. In het gesprek is in beeld gebracht wat de ondersteuning precies is geweest en wat er in het leven van de cliënt veranderde als gevolg van de ondersteuning. Daarnaast is in het gesprek een referentiescenario geschetst. Wat als de proeftuin er niet was geweest en de cliënt geholpen was volgens de reguliere Wmo werkwijze? Hoe was de hulpvraag dan opgepakt? Welke ondersteuning had de cliënt dan gekregen en hoe had hij dat ervaren? Dit leidde in de verschillende verhalen tot meerdere scenario's. Om de kosten van de ondersteuning te berekenen maken we gebruik van de maatschappelijke prijslijst (september 2017) (zie bijlage).

Selectie van cases en representativiteit onderzoek

De gemeente heeft negen cases geselecteerd. De cases variëren in soorten ondersteuning die is geboden en problematieken die spelen om zodoende een breed beeld te krijgen van de Proeftuin aanpak. We laten de resultaten per case zien en beschrijven opvallende verschillen en overeenkomst. Hiermee bieden we inzicht in hoe de nieuwe werkwijze uitpakt voor deze negen cases. We doen met dit onderzoek geen uitspraken over de effectiviteit van de werkwijze in het algemeen. Daarvoor is een grootschaliger evaluatie- of effectiviteitsonderzoek nodig, waarin bijvoorbeeld een groter aantal cases betrokken wordt of gevolgd wordt over tijd.

Deelnemers

Aan de negen gesprekken namen wijkteammedewerkers deel, maar ook medewerkers van andere organisaties die betrokken waren bij de cliënt, zoals de GGD. In drie gesprekken was de cliënt zelf aanwezig bij het gesprek. In de andere cases is aanvullend met de cliënt gesproken via een telefonisch interview. In dit gesprek is gesproken over de ervaring van de cliënt met de ondersteuning van de gemeente en is de geschetste referentie getoetst. De effectencalculator sessies en gesprekken met cliënten vonden plaats in november en december van 2017 en in februari en maart van 2018.



Toelichting bij het lezen van de uitkomsten

Hieronder presenteren we de negen cases in het effectencalculator werkblad. De bovenkant van het blad laat de situatie zien zoals deze zich heeft voorgedaan met daarin de gebeurtenissen in het leven van de cliënt en de ondersteuningsactiviteiten van de gemeente apart weergegeven. De onderkant van het blad schetst de referentie-situatie: hoe het was gegaan als de proeftuin Wmo er niet was geweest en de hulpvraag op de reguliere wijze was opgepakt. Onder elk blad vatten we de belangrijkste resultaten samen.





Case 1 - Woonsituatie

Clïent (alleenstaande vrouw, 50 jaar), WIA uitkering, fysieke klachten (nek en schouder) en suikerziekte. Vraagt om een buddy voor praktische klusjes in huis. Bij huisbezoek blijkt huis vol met spullen te staan en beperkt bewoonbaar te zijn. Mevrouw houdt ervan creatief bezig te zijn. Ook past ze op bij kinderen en helpt ze anderen met vervoer. Mevrouw heeft in het verleden schuldhulpverlening ontvangen en hulp van vrijwilligers bij het opruimen van haar woning.

Aanpak

Mevrouw ervaart stress vanwege naderende renovatie van woning door woningbouw. Ze is bezorgd dat men niet voorzichtig om zal gaan met haar spullen. Haar huishoudelijke hulp stapt over naar een andere aanbieder. Ze wil deze 'vertrouwde' hulp houden. Ook wil ze hulp van een vrijwilliger voor hulp met klusjes.

Mevrouw belt met opzichter van de woningbouw om te informeren wat vrijgemaakt moet worden voor de renovatie. Mevrouw poogt zelf hulp te regelen. Dit lukt niet.

Mevrouw is heel dankbaar voor de concrete hulp van het wijkteam. Ze zijn met respect omgegaan met haar spullen in overleg met haar.

Na de renovatie (3 weken) keert mevrouw weer terug naar haar woning. Ze voelt zich opgelucht en doet vaker de gordijnen open.

Samen met een vrijwilliger doet ze praktische klusjes in huis. Ze is creatief bezig en vergroot haar netwerk. Ze is blij met haar 'vertrouwde' huishoudelijke hulp

Mevrouw komt niet in aanmerking voor hulp van vrijwilligers van de GGD bij klaar maken van haar woning, omdat ze hier eerder gebruik van heeft gemaakt

Mevrouw meldt zich aan voor huishoudelijke hulp bij een andere aanbieder zodat ze haar 'vertrouwde' hulp kan houden. Dit is een grote opluchting.

Huisbezoek 2 medewerkers
€150

Contact met GGD over inzet
vrijwilligers bij hulp
klaarmaken renovatie.

Huisbezoek wijkteam
en GGD
€160

Huisbezoek 3 medewerkers
(huis klaar maken voor
renovatie)
€460

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak, regelmatig contact met cliënt, bespreken casus in casuïstiek overleg, aanmelden bij Haags Steun Systeem voor buddy €640

September 2017

November 2017

Doorkijk 2018

Referentie

Mevrouw ervaart stress vanwege naderende renovatie van woning door woningbouw. Ze is bezorgd dat men niet voorzichtig om zal gaan met haar spullen.

Mevrouw ontvangt brief van gemeente, hierin staat dat ze huishoudelijke hulp basis en begeleiding krijgt en zelf dient aan te melden bij aanbieder en dat ze zelf moet aanmelden bij burenhulpcentrale.

Mevrouw belt met opzichter van de woningbouw om te informeren wat vrijgemaakt moet worden voor de renovatie. Mevrouw poogt zelf hulp te regelen. Dit lukt niet. Ze gaat zelf aan de slag en voelt haar grenzen niet aan vanwege stress

Het huis is niet klaar voor de renovatie. Woningbouw zet zelf team in om spullen in te pakken/verplaatsen. Dit levert veel stress op en een deuk in het zelfvertrouwen. Mevrouw trekt zich terug.

Huis vervuild sterk, mevrouw maakt post niet meer open. Financiële problemen nemen toe. Ze heeft geen huishoudelijke hulp.

Mevrouw meldt zich aan voor huishoudelijke hulp bij een andere aanbieder zodat ze haar 'vertrouwde' hulp kan houden. Begeleiding regelt zij niet, omdat ze geen hulp wil van een 'organisatie' maar van een vrijwilliger.

Na de renovatie (3 weken) keert mevrouw weer terug naar haar woning. Ze is angstig en achterdochtig. Ze zal meer op bed liggen en huis niet schoonhouden.

Huisbezoek 1 medewerker
€75

Ziekenhuisbezoek vanwege fysieke
klachten €200

Schuldhulpverlening (adm.
Ondersteuning)
€ 300

Schoonmaken vervuild
huis
€ 1.800

Intensieve begeleiding,
nazorg na reiniging
€ 2.000

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak €50



Woonsituatie

Beschrijving casus

Gemeente ontvangt een melding voor herbeoordeling huishoudelijke hulp. Tijdens huisbezoek blijkt dat woning van de cliënte vol staat met spullen en beperkt bewoonbaar is. Binnen drie maanden vindt een renovatie van haar woning plaats. De cliënte weet niet wat dit voor haar betekent en ze is onzeker over de situatie, met name over of men wel voorzichtig om zal gaan met haar spullen. Ook is onlangs haar huishoudelijke hulp overgestapt naar een andere aanbieder. De cliënte wil deze 'vertrouwde' hulp graag houden, omdat ze zich hier prettig bij voelt en zij haar situatie begrijpt.

Ondersteuning Proeftuin

Het wijkteam spreekt met de cliënte over de situatie en maakt een concreet plan van aanpak. Door tijd te nemen voor het gesprek wordt duidelijk wat de redenen zijn van het volle huis en hoe de cliënte haar leven organiseert. Zo wordt duidelijk dat zij graag creatief bezig is, zij het moeilijk vindt dat zij door fysieke beperkingen niet alles meer kan. Ze is zich bewust dat zij veel voor anderen klaar staat en zichzelf daarin vaak vergeet. Als blijkt dat er in het netwerk en onder vrijwilligers geen mogelijkheid is tot hulp bij opruimen huis voor renovatie, besluit het wijkteam zelf te helpen. De cliënte stapt over naar een andere aanbieder huishoudelijke hulp om haar 'vertrouwde' hulp te behouden.

Referentie

In de oude werkwijze had de cliënte na een kort huisbezoek een beschikking ontvangen voor begeleiding voor klaarmaken huis voor renovatie. Ze had dan zelf deze voorziening moeten aanvragen. Dit had zij niet gedaan, omdat zij zelf duidelijk had aangegeven dat ze geen organisatie wilde maar hulp van een vrijwilliger. Wel had ze zelf de overstap naar een andere aanbieder voor huishoudelijke hulp gemaakt om haar 'vertrouwde' hulp te behouden. Ze is in het verleden namelijk vaker zelf gewisseld van aanbieder. De cliënte had zelf geprobeerd haar huis gereed te maken voor renovatie. Ze had haar grenzen niet aangevoeld en haar fysieke klachten waren verergerd. Het huis was niet klaar geweest voor de renovatie en de woningbouw had eigen medewerkers ingezet om de woning gereed te maken op kosten van mevrouw. De cliënte had veel stress ervaren en zich steeds meer teruggetrokken. Ze was angstig en achterdochtig geworden en steeds meer op bed blijven liggen, waardoor op den duur haar huis steeds meer vervuild was geraakt. Ze had haar post niet meer geopend waardoor er schulden ontstaan waren.

Effecten voor de cliënt

De cliënte ervaart de hulp van het wijkteam positief. Er is met respect omgegaan met haar spullen met veel overleg. De cliënte heeft zelf haar situatie verbeterd door huishoudelijke hulp te regelen en na de renovatie is zij zelf aan de slag gegaan om haar woning weer leefbaar te maken. Door de



ondersteuning van het wijkteam zijn verergering van fysieke en psychische klachten en een schuldsituatie mogelijk voorkomen.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot en met november 2017: €1.410. Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk naar 2018: €0 per maand.

Kosten referentiesituatie voor huisbezoek, registreren melding en opstellen plan van aanpak, ziekenhuisbezoek, schuldhulpverlening, schoonmaken vervuilde woning en intensieve begeleiding: €4.425.





Case 2 - Schuldenproblematiek

Clïent (vrouw, samenwonend, drie kleine kinderen), WIA uitkering, partner werkt. Vraagt om hulp bij oplossen schulden. Schuldenlast bedraagt circa €55.000 bij 4 verschillende schuldeisers. Met allen heeft zij betalingsregelingen getroffen. Mevrouw probeert baan te vinden, maar mede door laag opleidingsniveau (basisschool niet afgemaakt) lukt dit niet. Mevrouw doet vrijwilligerswerk in de kerk. Schulden zijn ontstaan door onverstandige financiële beslissingen in perioden van stress, zoals het afsluiten van een persoonlijk krediet (met hoge rente) om kosten voor begrafenis van vader te betalen. Mevrouw is via eerstelijns psycholoog doorverwezen naar Wmo zorgaanbieder voor begeleiding bij schulden (maatwerkvoorziening) en is onlangs opgeroepen door UWV voor een herkeuring.

Aanpak

Mevrouw ervaart stress door schulden. De kredietverstrekker eist dat zij niet langer €50 maar €300 per maand aflost. Dit kan zij niet betalen.

Mevrouw uit haar zorgen. Mevrouw kan eigen bijdrage voor hulp door Wmo zorgaanbieder niet betalen. Mevrouw vindt zelf dat ze geen psychische begeleiding nodig heeft, enkel hulp bij schulden oplossen.

Huisbezoek 2 medewerkers
€150

Afspraak bij UWV (herkeuring), hoogte uitkering blijft gelijk.

Mevrouw is opgelucht dat iemand van het wijkteam mee gaat naar UWV. Ze is bang dat ze haar inkomen kwijt raakt. In aanloop naar het gesprek heeft zij 4 nachten niet geslapen. Ze is teleurgesteld dat ze vanuit UWV geen hulp krijgt bij het vinden van werk.

Huisbezoek 2 medewerkers en 1 medewerker mee naar gesprek bij UWV
€300

Overzicht en inzicht in financiën. Mevrouw onderzoekt mogelijkheden saneringskrediet bij GKB. Saneringskrediet niet mogelijk vanwege hoogte schulden.

Huisbezoek 1 medewerker, opstellen financieel overzicht
€90

Mevrouw wil graag een baan en weet niet goed meer hoe ze dat aan moet pakken.

Mevrouw wil een oplossing voor de schulden. Ze maakt samen met het wijkteam een afspraak bij schuldhulpverlening

Mevrouw werkt aan een oplossing van haar schulden en maakt stappen richting de arbeidsmarkt

Inzet budget coaching/hulp bij schulden
€90 per maand

Hulp bij vinden werk door werkconsulent/werkcoach
€250 per maand

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak, contact met Wmo zorgaanbieder over noodzaak begeleiding, review in wijkteam over noodzaak begeleiding door zorgaanbieder, contact met schuldhulpverlening over mogelijkheden hulp. €500

Augustus 2017

November 2017

Doorkijk 2018

Referentie

Mevrouw ervaart stress door schulden. De kredietverstrekker eist dat zij niet langer €50 maar €300 per maand aflost. Dit kan zij niet betalen.

Mevrouw uit haar zorgen onvoldoende in het korte gesprek met de Wmo consulent. De Wmo consulent zet door op ingezette lijn en vraagt maatwerkvoorziening begeleiding aan.

Huisbezoek 1 medewerker
€75

Mevrouw ontvangt brief met daarin aanbod van begeleiding bij schulden door Wmo zorgaanbieder. Ze gaat hier niet op in omdat de eigen bijdrage voor haar een probleem is en ze negatief staat tegenover psychische begeleiding.

Mevrouw probeert zelf betalingsregelingen te treffen. Dit lukt niet. Ze raakt gefrustreerd over het hoge bedrag dat ze maandelijks moet aflossen en steekt haar kop in het zand.

Afspraak bij UWV (herkeuring), hoogte uitkering blijft gelijk. Mevrouw ervaart veel stress. In aanloop naar het gesprek heeft zij 4 nachten niet geslapen. Ze is teleurgesteld dat ze vanuit UWV geen hulp krijgt bij het vinden van werk, kan haar teleurstelling niet delen. Voelt dat ze er alleen voor staat.

De schulden nemen toe doordat mevrouw onvoldoende aflost. Mevrouw heeft er geen vertrouwen in nog werk te vinden. Ze raakt gefrustreerd en er ontstaan psychische klachten.

Schulden nemen toe wat leidt tot spanningen en psychische problemen. Mogelijke beslaglegging op bankrekening en schuldsanering. Kans op werk nihil.

Beslaglegging op bankrekening €440

Inzet 3jarig traject schuldhulpverlening
€5.400

GGZ psychische ondersteuning (tweedelijns) €8.000

Aanvraag ondersteuning bij schulden door zorgaanbieder: registreren melding en plan van aanpak €65



Schuldenproblematiek

Beschrijving casus

Gemeente ontvangt aanvraag begeleiding (Wmo maatwerkvoorziening) via zorgaanbieder. Tijdens huisbezoek blijkt dat de cliënte hulp wil bij het oplossen van schulden. Zij heeft met al haar schuldeisers (4) betalingsregelingen getroffen. Eén kredietverstrekker heeft onlangs aangekondigd het maandelijks af te lossen bedrag substantieel te gaan verhogen. De cliënte ervaart stress omdat zij dit bedrag niet kan missen. De eigen bijdrage voor de maatwerkvoorziening kan zij niet betalen. Mevrouw heeft een WIA-uitkering. Er staat op korte termijn een herkeuring gepland bij UWV. Zij heeft hier grote zorgen over, omdat haar inkomen dan wellicht lager wordt en schulden dan mogelijk toenemen.

Ondersteuning Proeftuin

Het wijkteam spreekt met mevrouw over de situatie. De cliënte geeft aan enkel behoefte te hebben aan hulp bij schulden en geen begeleiding van de zorgaanbieder. Ze heeft een concrete vraag hoe zij om moet gaan met deze kredietverstrekker die de maandelijks aflossing ineens verhoogt. De wijkteam medewerker bespreekt tijdens een review sessie met collega's of begeleiding door deze zorgaanbieder nodig is. Er wordt besloten om eerst puur in te zetten op hulp bij schulden en ondersteuning bij gesprek UWV. De wijkteam medewerker gaat mee naar het gesprek met UWV. Samen met de wijkteam

medewerker maakt mevrouw een overzicht van haar financiën als opstap voor het gesprek met de gemeentelijke kredietbank. De cliënte informeert daarna naar mogelijkheden voor een saneringskrediet. Ze wil hier graag ondersteuning bij. De cliënte maakt samen met het wijkteam een afspraak bij schuldhulpverlening.

Referentie

In de oude werkwijze was er onvoldoende tijd geweest om door te vragen op de situatie van mevrouw en had de Wmo consulent doorgezet op de ingezette lijn en een beschikking voor begeleiding door zorgaanbieder afgegeven. De cliënte had de begeleiding niet aangenomen, maar was zelf aan de slag gegaan met het treffen van betalingsregelingen. Dit had tot frustraties geleid en boosheid. De cliënte had moeilijk het hoofd koel kunnen houden waardoor de kans dat het tot een regeling was gekomen erg klein is. Het gesprek met het UWV had tot veel spanningen geleid. De cliënte had weinig steun gevoeld en had weinig vertrouwen gehad dat ze ooit nog zou kunnen werken. Ze had psychische klachten ontwikkeld en was waarschijnlijk in een langdurig schuldhulpverleningstraject terecht gekomen.

Effecten voor de cliënt

Door de werkwijze van de gemeente voelt de cliënte dat ze er niet alleen voor staat. Ook gaat ze actief aan de slag met zoeken naar een oplossing voor de schulden. Door de



ondersteuning van het wijkteam wordt een mogelijke verergering van de schuldsituatie en daarmee gepaard gaande stress voorkomen.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot en met november 2017: €1.040. Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk naar 2018: €340 per maand.

Kosten referentiesituatie voor huisbezoek, registreren melding en opstellen plan van aanpak, beslaglegging op bankrekening, inzet 3-jarig traject schuldhulpverlening, psychische begeleiding: €13.980.





Case 3 - Werk

Clïent (alleenstaande man, 28 jaar), WW uitkering, licht verstandelijke beperking, recentelijk baan verloren vanwege bezuinigingen. Vraagt om hulp bij vinden werk, begrijpen brieven en uitbreiden netwerk. Meneer heeft 2 kinderen waar hij recentelijk weer contact mee heeft. Meneer heeft een verleden van dakloosheid en criminaliteit. Meneer heeft lange tijd begeleiding gehad van een gespecialiseerde hulpverlener. Sinds januari 2017 is begeleiding afgebouwd. De hulpverlener komt sporadisch langs. Meneer heeft een bewindvoerder. De gespecialiseerde hulpverlener doet melding bij de gemeente van hulpvragen meneer.

Aanpak

Meneer ervaart het gesprek met het wijkteam positief. De medewerkers zijn benieuwd naar zijn verhaal en wat hij heeft meegemaakt, dat geeft hem vertrouwen en gevoel van steun.

Meneer zet stappen om nieuw werk te vinden en vindt binnen zijn eigen netwerk een baan voor 5 dagen in de week. De inzet van Servicepunt Arbeid (SPA) is niet nodig.

Meneer ervaart gesprek met wijkteam en specialistisch hulpverlener zeer positief. Het is duidelijk waar hij aan toe is.

Start nieuwe baan

Meneer voelt zich gesteund door specialistische hulpverlener en het informeel contact met medewerker wijkteam.

Baan gaat goed, contact met kinderen wordt steeds beter, cliënt verruimt zijn netwerk door optredens en muziek maken en heeft na 6 maanden geen specialistische begeleiding meer nodig.

Meneer baalt ervan dat hij geen werk meer heeft. Hij mist dagstructuur en wordt daar erg onrustig en verdrietig van.

Meneer belt met medewerker gemeente over mogelijkheden optreden met subsidie van Cultuurschakel.

Meneer treedt op festivals op en verruimt hiermee zijn netwerk. Hij ziet zijn kinderen nu om het weekend.

Huisbezoek wijkteam en specialistisch hulpverlener
Doorgeven contactgegevens contactpersoon CultuurSchakel €75

Huisbezoek 2 medewerkers €225

Gesprek bij Servicepunt Arbeid en direct bellen naar werkgevers door SPA €250

Inzet begeleiding (basis) door specialistisch hulpverlener (1 week €75)

Inzet begeleiding (basis) door specialistische hulpverlener (voor 6 maanden) €1700

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak, regelmatig app contact met cliënt, contact met servicepunt arbeid en specialistisch hulpverlener €100

Oktober 2017

November 2017

Doorkijk naar 2018

Referentie

Meneer baalt ervan dat hij geen werk meer heeft. Hij mist dagstructuur en wordt daar erg onrustig en verdrietig van.

Meneer ontvangt brief met daarin beschikking intensieve begeleiding van specialistisch hulpverlener op domeinen werk, inkomen en netwerk.

Meneer vindt met ondersteuning van hulpverlener een baan.

Baan gaat goed, contact met kinderen wordt steeds beter.

Het gesprek met de consulent richt zich op de huidige zorgbehoefte. Er worden geen vragen gesteld over verleden. Meneer vertelt niets over de positieve ontwikkeling die hij heeft doorgemaakt. De consulent geeft advies maatwerkvoorziening intensieve begeleiding af

Meneer wordt beperkt aangemoedigd op eigen kracht een baan te vinden.

Meneer voelt zich gesteund door hulpverlener.

Meneer maakt muziek in kleine kring.

Inzet begeleiding intensief door specialistische hulpverlener (voor 6 maanden) €5.540

Huisbezoek 1 medewerker €75

Inzet begeleiding intensief door specialistische hulpverlener €920

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak €50



Werk

Beschrijving casus

De gemeente ontvangt van een gespecialiseerde zorgaanbieder een melding voor inzet van begeleiding. De cliënt heeft hulpvragen rond werk vinden, begrijpen brieven en vergroten netwerk. De cliënt heeft langere tijd intensieve begeleiding gehad van deze gespecialiseerde zorgaanbieder bij zwaardere hulpvragen en heeft deze hulp als zeer positief ervaren. De cliënt wil graag snel weer aan het werk, hij mist dagelijkse structuur als hij niet werkt. Hij maakt graag muziek.

Ondersteuning Proeftuin

Het wijkteam spreekt met de cliënt over de situatie en de gebeurtenissen in zijn leven. De cliënt vertelt wat hij heeft mee gemaakt en merkt dat het wijkteam met hem wil mee denken en hem wil helpen. Dat geeft hem vertrouwen. Het wijkteam zoekt direct contact met het Servicepunt Arbeid (SPA) en gaat mee naar het gesprek bij het SPA. Vervolgens worden in een huisbezoek van de wijkteam medewerker en een specialistisch hulpverlener afspraken gemaakt over de in te zetten begeleiding (basis). De cliënt vindt het fijn dat dit in een persoonlijk gesprek gebeurt. Dan is duidelijk wat de stappen zijn en weet hij waar hij aan toe is. De wijkteammedewerker onderhoudt regelmatig contact met de cliënt en zet hem zo op het spoor van Cultuurschakel om subsidie te krijgen om op te treden op muziekfestivals.

Referentie

In de oude werkwijze had het huisbezoek zich sterk gericht op de huidige zorgbehoefte. Er was weinig ruimte geweest voor een gesprek over gebeurtenissen in het verleden en ontwikkelingen die de cliënt had doorgemaakt. De consulent had een beschikking maatwerkvoorziening begeleiding intensief afgegeven. De cliënt had deze intensieve begeleiding ontvangen, met hulp van de hulpverlener een baan gevonden en zich gesteund gevoeld door de hulpverlener. Wel was de cliënt wellicht minder aangemoedigd om op eigen kracht een baan te vinden of het eigen netwerk te vergroten.

Effecten voor de cliënt

De cliënt ervaart het contact met het wijkteam als prettig. Hij voelt steun en vertrouwen en dat er echt met hem wordt meegedacht. Ook het directe en frequente tussentijds contact waardeert hij. Door het wijkteam wordt hij op het spoor gezet om gebruik te maken van een muziek subsidie waardoor hij gestimuleerd wordt om zijn hobby uit te oefenen. Door de ondersteuning van het wijkteam wordt hij aangemoedigd tot actie.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot en met november 2017 €725. Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk naar 2018: €1.700 voor periode van 6 maanden.



Kosten referentiesituatie voor huisbezoek, registreren melding en opstellen plan van aanpak, begeleiding intensief door specialistische hulpverlener (6 maanden): €6.585.





Case 4 - Verhuizing

Cliënten (samenwonend), beiden uitkering, doen met plezier vrijwilligerswerk. Beiden psychische problemen maar kunnen daarmee doorgaans goed omgaan. Ze zijn tot steun voor elkaar. (Schoon)familie van cliënt heeft rechtszaak aangespannen tegen verhuurder van huurwoning cliënten. Cliënten moeten mogelijk verhuizen. Cliënten en (schoon)familie begrijpen elkaars leefwereld niet en leven op gespannen voet met elkaar. Cliënt heeft oproep voor herkeuring bij UWV gekregen. Dit geeft veel spanningen. Een familielid van cliënt meldt problemen rond onzekere woonsituatie bij gemeente en vraagt om hulp.

Aanpak

Cliënten maken tijdens huisbezoek een gespannen indruk. Het kost tijd om de gespannen familie situatie goed te doorgronden. Cliënten ervaren spanningen rond herkeuring UWV en onzekere woonsituatie. Cliënten voelen dat hun verhaal 'gehoord' wordt.

Cliënten volgen acties op: medisch dossier opvragen, verplaatsen afspraak bij UWV zodat wijkteam medewerker mee kan en zoeken naar geschikte huurwoning.

Familieleden zijn op de hoogte gebracht. Er ontstaat steun en vertrouwen in werkwijze van het wijkteam.

Cliënten vinden zelf via verhuurmakelaar nieuwe woning

De weekoverzichten van het wijkteam helpen cliënten de verhuizing te plannen. Cliënten ervaren veel stress en paniek over de nieuwe woonplek.

Bezoek eerste hulp vanwege paniekaanvallen vriendin cliënt. Vriendin geeft aan begeleiding te willen.

Overdracht en verhuizing nieuwe woning

Bezoek eerste hulp, vermeend inslikken schoonmaakmiddelen

Verhuizing goed gegaan, maar situatie met familie blijft stressvol en gespannen. Cliënten beseffen dat ze hulp nodig hebben bij krijgen van overzicht en structuur in hun dagelijks leven.

Dagstructuur verbeterd, spanningen nemen af, met familie wordt contact langzaam beter. Intensiteit van begeleiding wordt afgebouwd.

Huisbezoek 2 medewerkers €300

Gesprekken met familieleden €560

Huisbezoek 2 medewerkers €150

Mee naar bezichtiging huis €240

Mee naar overdracht huis €300

Inzet begeleiding plus voor beiden (€1.000 per maand)

Registreren melding (€40), regelmatig telefonisch en email contact met cliënten (€750), bespreken casus in overleggen met collega's (€525), gesprek met makelaar en contacten met zorgverleners voor vriendin (€90), meerdere huisbezoeken bij cliënten (€1800). Op de hoogte houden van familieleden (€240)

Augustus 2017

November 2017

Doorkijk naar 2018

Referentie 1
Referentie 2

Cliënten ervaren spanningen rond herkeuring UWV en onzekere woonsituatie. Spanningen met familie over rechtszaak lopen op. (Schoon)familie oefent druk uit op cliënten om keuzes te maken waar cliënten niet achter staan.

Cliënten onder nemen geen actie.

Rechtszaak in oktober. Cliënten moeten noodgedwongen verhuizen. Familie oefent grote druk uit. Gesprek over herkeuring UWV levert grote spanningen op voor cliënt

Cliënt trekt bij familie in, ervaart veel druk om in systeem van familie te passen en stopt met vrijwilligerswerk. Vriendin gaat niet mee naar familie, belandt in crisisopvang en ervaart psychische problemen

Inzet crisisopvang €275 per nacht

Cliënt en vriendin ervaren weinig regie over hun leven. Psychische problemen verergeren.

Familie waar cliënt bij inwoont raakt overbelast. Cliënt gaat beschermd wonen

Tijdens huisbezoek wordt zorgvraag opgehaald. Duidelijk wordt dat cliënten ondersteuning nodig hebben bij woonsituatie en contact UWV. De precare familiesituatie blijft onder de radar.

Huisbezoek 1 medewerker €75

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak €50

Met hulp van trajectbegeleider verhuizing in gang zetten en het gesprek bij UWV voorbereiden

Inzet trajectbegeleiding (basis) (3 maanden = €900)

Cliënten vinden door inzet van trajectbegeleider een nieuwe woning

Bezoek eerste hulp vanwege paniekaanvallen vriendin cliënt. Dit signaal wordt niet direct opgepakt, omdat trajectbegeleider beperkt tijd heeft en zich houdt bij uitvoeren taak (regelen verhuizing).

Overdracht en verhuizing nieuwe woning

Bezoek eerste hulp, vermeend inslikken schoonmaakmiddelen

Verhuizing goed gegaan, maar situatie met familie blijft stressvol en gespannen.

Stress neemt toe. Cliënten ontwikkelen zware psychische problemen

Beschermd wonen €4.500 per maand

Inzet psychische ondersteuning (GGZ), 2 intensieve trajecten €16.000



Verhuizing

Beschrijving casus

De gemeente ontvangt via een familielid van de cliënt een melding dat de cliënt en zijn vriendin hulp nodig hebben rond een verhuizing. De cliënt en vriendin hebben beide psychische problemen, maar ondersteunen elkaar hierin goed. Beiden doen met plezier vrijwilligerswerk. Tijdens huisbezoek blijkt de situatie erg gespannen. Een naderende rechtszaak tegen de verhuizing leidt tot veel vragen en onduidelijkheden. De rechtszaak is gestart op initiatief van familie. De cliënt en vriendin staan hier niet achter. De cliënt en zijn familie begrijpen elkaars leefwereld niet. De cliënt heeft binnenkort een herkeuring bij UWV en is hier ook gespannen over.

Ondersteuning Proeftuin

Het wijkteam spreekt allereerst met een familielid en daarna met de cliënten over de situatie. Ook wordt met ander familielid gesproken om verhoudingen te begrijpen. Het betrekken van de familie leidt tot begrip en steun voor de werkwijze van het wijkteam. De cliënten merken dat ze gehoord worden en uiten hun zorgen over naderende verhuizing, herkeuring UWV en familiesituatie. Het wijkteam brengt structuur en overzicht in alle acties die nodig zijn. De cliënten voeren zelf acties uit, zoals het opvragen van medische gegevens. Ook gaan zij zelf actief aan de slag met het zoeken van een nieuwe woonruimte. Zij slagen hierin, maar ervaren desondanks veel onrust over de nieuwe

woonsituatie. Voor de cliënten wordt na verhuizing intensieve begeleiding ingezet. Er is inzicht ontstaan in hoe die ondersteuning eruit moet zien passend bij karakter en ondersteuningsvragen van de cliënten. De overdracht naar intensieve begeleiding kan daarom 'warm' verlopen.

Referentie

In deze casus zijn twee referenties geschetst die beiden mogelijk zijn. We beschrijven ze hieronder.

Referentie 1

In de oude werkwijze was de consultant uitsluitend in gesprek gegaan met het familielid dat de melding deed. De consultant had de cliënt alleen gesproken als deze zelf mee was gegaan naar het gesprek. De verwachting is dat dit niet was gebeurd vanwege de slechte onderlinge relatie. Hierdoor was op dat punt de hulpverlening gestopt. De kans was dan groot geweest dat de cliënten tot de rechtszaak (halverwege oktober) niet toe waren gekomen aan het vinden van een nieuw huis. Tevens had de cliënt het gesprek bij het UWV alleen moeten voeren, wat tot veel spanningen en stress had geleid. De cliënt was vervolgens onder druk van familie ingetrokken bij een familielid. De vriendin was niet mee gegaan en belandt in crisisopvang met verergerde psychische problemen ten gevolg. De cliënt had veel druk ervaren om in het systeem van familie te passen, waardoor ook zijn psychische problemen waren verergerd en hij was gestopt met vrijwilligerswerk. Het familielid waar de cliënt



bij inwoont was overbelast geraakt en de cliënt was beschermd gaan wonen.

Referentie 2

De melding van familielid was doorgezet naar de achterwacht, (een Wmo-consulent die complexe vragen oppakt) die vervolgens een huisbezoek met de cliënt had ingepland. Met de familieleden was niet gesproken en tijdens het huisbezoek was de preciaire familiesituatie onder de radar gebleven. Wel zou er ondersteuning (begeleiding basis) geregeld zijn voor het verhuizen en de herkeuring van het UWV. Met hulp van de hulpverlener was er een nieuwe woning gevonden. De vriendin van de cliënt had paniekaanvallen gekregen die niet direct door hulpverlener waren opgemerkt, omdat deze beperkt de tijd heeft en zich met de ondersteuning had gericht op andere onderdelen. De familiesituatie was veel spanningen blijven geven. De psychische problemen van de cliënten waren verergerd.

Effecten voor cliënt

De cliënten zijn intensief ondersteund met raad en daad gedurende een stressvolle hectische periode in hun leven. Met name de geestelijke en emotionele steun ervaren ze als zeer waardevol. Het wijkteam had veel tijd beschikbaar en stond echt klaar om ze te helpen. Een verhuizing vraagt om overzicht hebben over de situatie en het plannen van activiteiten in de logische volgorde. De Wmo wijkteammedewerker heeft ze echt

door dit proces heengeleid. Ze dacht mee en gaf advies en inzicht in consequenties van bepaalde acties waardoor ze verstandigere keuzes hebben gemaakt. Door deze ondersteuning waren ze in staat zelf een nieuwe woning te vinden. Ook heeft het betrekken van de familie geleid tot positieve effecten voor cliënten. Enerzijds heeft het inzicht gegeven in het ontstaan van de situatie en het gedrag van cliënten waarmee toekomstige begeleiding goed vormgegeven kan worden. Anderzijds heeft het betrekken van familieleden ertoe geleid dat de deur naar contact met hen open blijft staan. De cliënten geven aan dat de ondersteuning van het wijkteam veel zenuwen en stress kon wegnemen waardoor verergering van psychische klachten waarschijnlijk voorkomen is en hierdoor het kunnen doen van vrijwilligerswerk behouden.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot en met november 2017 €4.995. Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk naar 2018: €1.000 per maand.

Kosten referentiesituatie voor huisbezoek, registreren melding en opstellen plan van aanpak, intensieve begeleiding (basis), crisisopvang, beschermd wonen, inzet psychische ondersteuning (GGZ) 2 intensieve trajecten: €21.800.



Case 5 - Voorzieningen aanvragen

Clïent (alleenstaande man, 64 jaar), in 2013 een zware operatie gehad en sinds 2015 een WIA uitkering. Meneer heeft een autistische stoornis waardoor hij niet teveel informatie tegelijk kan verwerken, overprikkeld raakt en sneller boos wordt. Heeft weinig vertrouwen in en is boos op het UWV. Uit herkeuring bleek arbeidsgeschikt voor 20 uur, maar dat was volgens cliënt onterecht. Meneer heeft eerder als keukenhulp in de horeca gewerkt. Dat zware werk kon hij niet meer aan. Samen met een advocaat heeft hij de zaak gewonnen. Nu hoeft hij niet meer te solliciteren tot aan zijn pensioen. Meneer doet twee dagdelen in de week vrijwilligerswerk in de keuken van een verzorgingshuis. Meneer heeft goed contact met zijn broers. Meneer krijgt hulp van MEE bij regelen voorzieningen.

Aanpak

Meneer wil graag hulp bij regelen belastingzaken en OV-chipkaart. Met de computer omgaan vindt hij lastig. Ook wil hij graag meer uren vrijwilligerswerk doen (is nu één dagdeel). Meneer ervaart het gesprek als prettig omdat de begeleider van MEE die hij al geruime tijd kent erbij is. Hij heeft het gevoel goed zijn verhaal te kunnen doen. Hij is er niet trots op dat hij hulp nodig heeft, maar ziet wel in dat het moet.

Tijdens huisbezoek wordt voorgestelde maatwerkvoorziening (basiszorg, sociaal en persoonlijk functioneren) besproken. Dit past niet bij wensen van meneer. Hij wil liever geen nieuwe gezichten en vindt één keer per week hulp thuis teveel. Besloten wordt hulp met voorliggende voorzieningen. Meneer is hier blij mee.

Meneer maakt samen met wijkteammedewerker een afspraak bij de vrijwilligerscoördinator, maakt zijn CV op orde en zet automatische incasso aan.

Meneer gaat een extra dagdeel werken als vrijwilliger in het verzorgingshuis. Hij regelt dit zelf.

Meneer blijft vrijwilligerswerk doen en bezoekt het wijkcentrum voor hulp bij het aanvragen van voorzieningen.

Door de rondleiding in het wijkcentrum weet meneer nu waar hij moet zijn en voor welke vragen.

Meneer praat met wijkteammedewerker over aanstaande operatie en de keuzes die hij hierin moet maken. Fijn om een luisterend oor te hebben.

Huisbezoek 2 medewerkers en MEE €225

Overleg met MEE en specialistische zorgverlener €75

Huisbezoek 1 medewerker + stagiaire €75

2 x huisbezoek 1 medewerker €150

Rondleiding wijkcentrum €55

Huisbezoek 1 medewerker €75

Vinger aan de pols houden. Eens per twee maanden huisbezoek €75 euro per twee maanden.

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak €150

Overleg met 2 collega's over passende ondersteuning. €170

December 2017

Februari 2018

Doorkijk in 2018

Meneer wil graag hulp bij regelen belastingzaken en OV-chipkaart. Met de computer omgaan vindt hij lastig. Ook wil hij graag meer uren vrijwilligerswerk doen (is nu één dagdeel).

Meneer ervaart het huisbezoek met de Wmo-consulent als minder prettig omdat de begeleider vanuit MEE er niet bij was.

Referentie 1

Meneer ontvangt beschikking begeleiding basis en vraagt de begeleiding aan.

Meneer wordt vanuit de begeleiding basis geholpen met aanvragen voorzieningen.

Meneer gaat een extra dagdeel werken als vrijwilliger in het verzorgingshuis. Hij regelt dit zelf.

Meneer blijft vrijwilligerswerk doen en krijgt begeleiding bij het aanvragen van voorzieningen.

Inzet begeleiding basis (sociaal en persoonlijk functioneren) specialistische hulpverlener €600 voor 2 maanden

Inzet begeleiding basis €300 per maand.

Referentie 2

Meneer wordt doorverwezen naar het wijkcentrum voor hulp bij aanvragen voorzieningen.

Meneer wacht een tijdje met naar het wijkcentrum gaan. Ondertussen bouwt zich frustratie en boosheid op over UWV en andere overheidsinstanties. De kans bestaat dat hij bij het wijkcentrum zijn vraag niet goed kan formuleren.

Meneer ervaart stress door de negatieve ervaring bij het wijkcentrum. Broers helpen meneer met het aanvragen van voorzieningen.

Meneer blijft vrijwilligerswerk doen en wordt geholpen door broers. Mogelijk ontwikkelen stressklachten zich verder en is inzet begeleiding nodig.

Huisbezoek 1 medewerker €75

Registreren melding, opstellen en controle plan van aanpak €150

Inzet huisarts (2 x consult) en inzet psycholoog (2 x consult) €220



Voorzieningen aanvragen

Beschrijving casus

Het Wmo wijkteam ontvangt van MEE een melding. Een begeleider van MEE komt 5 à 6 keer per jaar bij cliënt langs om cliënt te helpen bij het aanvragen van voorzieningen en belastingzaken. De begeleiding loopt af. MEE meldt zich bij het Wmo wijkteam om te bespreken of en hoe deze begeleiding kan worden voortgezet. Cliënt heeft een autistische stoornis en heeft hulp nodig bij het aanvragen van voorzieningen, mede doordat cliënt niet goed om kan gaan met de computer.

De cliënt is 64 jaar, heeft sinds 2015 een WIA-uitkering en werkte daarvoor in de horeca. Cliënt ervaart veel boosheid jegens het UWV omdat de keuringsarts hem niet volledig arbeidsongeschikt verklaarde. Cliënt was het daar niet mee eens omdat hij het zware horeca werk niet meer aan kon. Cliënt heeft een advocaat in de arm genomen wat positief voor hem heeft uitgepakt. De huidige situatie is dat cliënt niet meer hoeft te solliciteren. Toch is cliënt nog vaak erg boos over de gang van zaken bij het UWV. Ook op andere instanties, zoals de woningbouw, kan hij opeens erg boos worden. Als er meerdere dingen tegelijk komen ervaart cliënt veel boosheid. Cliënt is zich bewust dat zijn boosheid een last kan zijn voor anderen en hem niet veel verder helpt. Cliënt doet vrijwilligerswerk in een verzorgingshuis en heeft goed contact met zijn broers.

Ondersteuning Proeftuin

De wijkteammedewerker komt samen met de begeleider van MEE op huisbezoek bij de cliënt. De hulpvraag en situatie van cliënt wordt doorgesproken. Cliënt ervaart het als prettig dat de hulpverlener van MEE die hij al enkele jaren kent bij dit gesprek aanwezig is. De wijkteammedewerker overlegt met begeleider van MEE en specialistische zorgverlener over benodigde ondersteuning. Besloten wordt om begeleiding basis aan te bieden, om cliënt te ondersteunen, dit omdat cliënt de stap naar voorliggende voorzieningen in het wijkcentrum uit zichzelf niet zal maken omdat hij de mensen daar niet kent. Tijdens huisbezoek wordt deze voorziening met meneer besproken. De voorziening past niet bij wensen van cliënt. Cliënt vindt het teveel (elke week iemand thuis) en wenst hulp door mensen die hij kent. Besproken wordt dat hulp dichtbij in het wijkcentrum een betere optie is als de wijkteammedewerker een keer mee gaat om daar alles te laten zien. De wijkteammedewerker leidt de cliënt daar op volgend rond in het wijkcentrum. Daarnaast biedt de wijkteammedewerker zelf direct praktische hulp bij het aanzetten van een automatische incasso. Tevens organiseert de wijkteammedewerker een gesprek met de vrijwilligerscoördinator van het wijkcentrum. De cliënt regelt vervolgens zelf dat hij een dagdeel extra gaat werken in het verzorgingshuis waar hij al vrijwilliger is. De wijkteammedewerker gaat later nog een keer op huisbezoek om te horen hoe het gaat.



Referentie

In de oude werkwijze was de Wmo-consulent zonder de begeleider van MEE op huisbezoek gegaan. De cliënt had dit als minder prettig ervaren omdat er dan iemand die hij totaal niet kende bij hem over de vloer was gekomen. Maar – zo geeft cliënt aan – het gesprek was hij zeker wel aangegaan. De vraag is wat de volgende stap zou zijn geweest. Met betrokkenen bij de casus is op twee referentiescenario's uitgekomen. We schetsen ze hieronder.

Referentie 1

Omdat de melding van MEE kwam en MEE van mening was dat de begeleiding moest worden doorgezet had de Wmo-consulent na het eerste gesprek waarschijnlijk een beschikking voor begeleiding basis afgegeven. De cliënt had de brief met beschikking thuis ontvangen en de begeleiding aangevraagd. De begeleiding was gestart en cliënt had via begeleiding de benodigde ondersteuning gekregen. De begeleiding zou wel snel zijn afgebouwd in frequentie. De eerste maand nog elke week, maar daarna eens in de 2-3 weken is de verwachting omdat cliënt eens per week teveel had gevonden. Ook had de cliënt in deze situatie zelf geregeld dat hij meer vrijwilligerswerk kon gaan doen.

Referentie 2

Het is tevens denkbaar dat de Wmo-consulent op basis van het gesprek met cliënt, waarin cliënt mogelijk had aangegeven

geen vreemde mensen in huis te willen, had geoordeeld dat cliënt met algemene voorzieningen geholpen kon worden op het wijkcentrum. Ook omdat er verder geen grote (financiële) problemen waren. Cliënt geeft aan dat hij in dit geval wel naar het wijkcentrum was gegaan, maar daar wel een tijdje mee had gewacht. De kans bestaat dat frustraties over UWV en andere instanties in de tussentijd waren opgelopen en dat cliënt aan de balie in het wijkcentrum zijn verhaal niet goed had kunnen doen. Dit had geleid tot een negatieve ervaring bij het wijkcentrum waardoor cliënt de stap niet meer zet. De stress was hierdoor opgebouwd. Cliënt geeft zelf aan 'het was niet echt slecht met mij gegaan, maar ik had wel meer slechte dagen gehad'. Wel had cliënt ook in deze referentiesituatie zelf geregeld dat hij meer vrijwilligerswerk kon gaan doen. En uiteindelijk hadden zijn broers hem geholpen met het aanvragen van voorzieningen en belastingzaken.

Effecten voor cliënt

Cliënt geeft zelf aan een persoonlijke klik te ervaren met de Wmo-wijkteammedewerker. De klik zorgt ervoor dat cliënt zich op zijn gemak voelt en open vertelt, bijvoorbeeld over zijn zorgen rond een naderende operatie maar ook over dat hij andere ondersteuning wil. Het betrekken van MEE aan de start van het traject leidt tot positieve effecten voor cliënt. Doordat MEE bij het eerste gesprek was is het binnenlaten van een onbekend persoon (van de gemeente) minder moeilijk geworden. De praktische hulp van het Wmo-wijkteam zorgde



ervoor dat de cliënt snel zaken op orde had (automatische incasso aan en een ov-chipkaart geregeld). Door de rondleiding op het wijkcentrum weet cliënt nu waar hij in het vervolg moet zijn voor dit type vragen.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot en met februari 2018: €975.

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk verder in 2018: €75 per twee maanden.



Kosten referentiesituatie 1 tot en met februari 2018 voor huisbezoek, registreren melding en opstellen plan van aanpak, begeleiding basis (sociaal en persoonlijk functioneren): €825.
Kosten referentiesituatie 1 doorkijk verder in 2018: €300 per maand.



Kosten referentiesituatie 2 tot en met februari 2018 voor huisbezoek, registreren melding en opstellen plan van aanpak: €225.

Kosten referentiesituatie 2 doorkijk verder in 2018: mogelijk €220 voor consult huisarts en eerstelijns psycholoog.



Case 6 - (financiële) Onafhankelijkheid

Vrouw, 41 jaar, zoonje van 1,5 jaar, woont tijdelijk bij schoonouders en soms bij ander familielid na ruzie met partner. Rechter heeft uitspraak gedaan dat partner uit woning moet vertrekken, maar partner doet dit niet. Partner heeft verslavingsproblemen maar ziet dit zelf niet zo. Cliënte heeft geen inkomen, geen werk, heeft rond kunnen komen van erfenis. Wil erg graag werken. Heeft een goede opleiding, maar is meer dan 5 jaar inactief op de arbeidsmarkt. Cliënte volgt op eigen initiatief een training over hoe om te gaan met de verslaving van ex-partner, maar kan deze eigenlijk financieel niet goed dragen en zou hierbij financiële ondersteuning willen.

Aanpak

Veilig thuis wordt ingeschakeld vanwege een partnerruzie. Veilig Thuis ontdekt in gesprek met cliënte dat zij een Wmo vraag heeft. Veilig thuis doet daarom een melding bij Wmo coördinator.

Cliënte vraagt uitkering aan en deze wordt twee weken later toegekend.

Partner vertrekt medio december. Cliënte kan weer in huis. Partner vindt andere woonruimte

Cliënte kan situatie met partner iets beter loslaten en aan zichzelf werken. Wil actief op zoek naar werk en geeft dit bij brede intake ook aan.

Situatie thuis is rustiger geworden sinds haar ex-partner is vertrokken. Relatie met schoonouders is goed. Ze ervaart het vinden van betaalbare kinderopvang als belemmering bij het vinden van werk. Daar gaat ze met haar werkcoach over in gesprek.

Rustige thuissituatie, kind naar de kinderopvang en aan het werk.

Uit gesprek blijkt dat cliënte geen inkomen heeft, een onzekere woonsituatie en ingewikkelde relatie met ex-partner.

Gesprek met sociaal intensief, aanvraag uitkering €75

Cliënte begint beter in te zien dat er voldoende hulp voor ex-partner beschikbaar is en dat ex-partner probleem zelf moet oplossen.

Kosten voor training worden uit Wmo-wijkbudget vergoed. Cliënte is blij om financieel onafhankelijk te zijn.

Gesprek met Wijkteammedewerker, cliënt en Veilig Thuis €75

Wijkteammedewerker regelt dat er gesprek komt tussen partner, Veilig Thuis en verslavingszorg.

Gesprek van een uur met schoonouders, verslavingszorg, cliënte, 2 Wmo-medewerkers, broer van partner over mogelijke hulp aan partner. €225

Brede intake bij de gemeente en vervolgens 3 gesprekken met werkcoaches voor bemiddelen naar werk €200

Inzet werkcoaches voor bemiddelen naar werk en adviseren bij kinderopvang [twee gesprekken per maand] €150 per maand.

Registreren melding, overleg in team, melding naar ondersteuningsteam Sociaal Intensief, gesprekken met fonds zorg & bijstand en collega's van noodopvang, regelen vergoeding training uit wijkteambudget, regelmatig (om de week) telefonisch contact met cliënte om te vragen hoe het gaat €250

Oktober 2017

Maart 2018

Doorkijk in 2018

Referentie

Veilig thuis wordt ingeschakeld vanwege een partnerruzie. Veilig Thuis ontdekt in gesprek met cliënte dat zij een Wmo vraag heeft. Veilig thuis doet daarom een melding bij Wmo coördinator.

Cliënte vraagt uitkering aan en deze wordt twee weken later toegekend

Ex-partner vertrekt in januari uit huis. Cliënte kan weer in huis. Partner vindt andere woonruimte.

Situatie thuis is iets rustiger geworden sinds haar ex-partner is vertrokken. Relatie met schoonouders is goed. Maar cliënte heeft grote zorgen over welzijn ex-partner. Deze zorgen belemmeren haar om de stap naar werk te zetten en de blik op de toekomst te richten.

Cliënte heeft veel zorgen over welzijn ex-partner waardoor ze onvoldoende de blik op de toekomst kan richten en depressieve klachten ontwikkeld. Cliënte gaat niet aan het werk.

Uit gesprek blijkt dat cliënte geen inkomen heeft, een onzekere woonsituatie en ingewikkelde relatie met ex-partner. Hier gaat de sociaal wijkteammedewerker aan de slag.

Er is geen mogelijkheid tot vergoeding trainingskosten. De sociaal wijkteammedewerker had het noodfonds niet gekend. Cliënte vindt dit niet prettig omdat dit haar financiële afhankelijkheid versterkt.

Cliënt heeft het idee dat er geen geschikte hulp voor ex-partner beschikbaar is en heeft grote zorgen over welzijn ex-partner.

Gesprek met Sociaal Wijkteammedewerker, cliënt en Veilig Thuis €75

Participatiewet-uitkering €990 per maand.

Registreren melding, opstellen brief voor cliënte met informatie waar ze moet zijn voor aanvragen uitkering en dat ze met haar advocaat contact kan hebben over hoe ze kan aanpakken dat haar ex-partner het huis uit gaat. €75

Tweedelijns psychologische zorg (GGZ). Deeltijdbehandeling van 16 weken €8.000



(financiële) Onafhankelijkheid

Beschrijving casus

Veilig Thuis doet een melding bij de Wmo-coördinator, omdat cliënte een Wmo-gerelateerde vraag heeft. Tijdens het gesprek met cliënte, Veilig Thuis en de Wmo-wijkteammedewerker blijkt dat cliënte geen inkomen heeft, door haar reserves heen raakt, geen vaste woonplaats heeft en logeert tijdelijk bij schoonouders en een familielid omdat haar ex-partner (de vader van haar zontje van 1,5) het huis niet wil verlaten. De rechter heeft de woning aan cliënte toegewezen, maar haar ex-partner weigert te vertrekken. De cliënte is zelf vertrokken maar maakt zich grote zorgen om ex-partner die verslavingsproblemen heeft. De cliënte wil graag aan het werk, heeft een goede opleiding maar is al langer dan vijf jaar uit het arbeidsproces. De cliënte volgt een training om te leren omgaan met de verslaving van haar ex-partner. Deze heeft ze in eerste instantie zelf betaald, maar de kost zijn erg hoog en die kan ze eigenlijk niet betalen.

Ondersteuning Proeftuin

De Wmo-wijkteammedewerker sluit aan bij het gesprek met Veilig Thuis en cliënte. Omdat er geen inkomen is geeft wijkteammedewerker uitleg over het aanvragen van een uitkering. Wijkteammedewerker maakt een melding aan bij ondersteuningsteam Sociaal en moedigt de cliënte aan om een aanvraag voor een uitkering in te dienen. Na enkele malen

telefonisch contact te hebben gehad met cliënte is de uitkering aangevraagd en wordt deze twee weken later verstrekt. Cliënte heeft grote zorgen over welzijn ex-partner, de vader van haar zontje. De wijkteammedewerker organiseert een overleg met Veilig Thuis, ex-partner en verslavingszorg om ex-partner hulp te bieden bij zijn problemen. Ook organiseert de wijkteammedewerker een gesprek met ouders ex-partner, cliënte, broer en verslavingszorg over de situatie met ex-partner en de ondersteuning die mogelijk is. Door dit overleg is cliënte beter geïnformeerd over de ondersteuning die beschikbaar is voor ex-partner. Hierdoor heeft zij meer begrip en kan zij zelf iets lossen van de situatie. Het maakt ook de ouders weerbaarder tegen hun zoon. De Wmo-wijkteammedewerker regelt dat de weerbaarheidstraining uit het wijkteambudget kan worden vergoed. Dit geeft cliënte een gevoel van financiële onafhankelijkheid. De cliënte doorloopt de brede intake bij de gemeente en voert vervolgens gesprekken met werkcoaches om zo snel mogelijk aan het werk te komen. De situatie thuis is rustiger geworden omdat ex-partner uit huis vertrokken is, de relatie met schoonouders is goed.

Referentie

In de oude werkwijze had een sociaal wijkteammedewerker het gesprek met Veilig Thuis en cliënte gevoerd. Deze medewerker had ook gesignaleerd dat er geen inkomen was en had cliënte geïnformeerd over het aanvragen van een uitkering. Vervolgens was er een brief opgesteld voor de cliënte met informatie over



het aanvragen van een uitkering en dat ze met haar advocaat contact kan hebben over hoe ze om kan gaan met haar ex-partner die het huis niet wil verlaten. De cliënte had vervolgens zelf de uitkering aangevraagd en snel ontvangen. Haar ex-partner had later dan bij de proeftuin aanpak het huis verlaten. De cliënte en ouders van ex-partner waren zich grote zorgen blijven maken over ex-partner omdat de situatie waarin hij zit niet was veranderd en er geen hulp voor hem lijkt te zijn. De cliënte had geprobeerd hulp voor ex-partner te regelen en was hierdoor niet aan zichzelf en het vinden van werk toegekomen. De zorgen over het welzijn van ex-partner hadden de cliënte belemmerd om de blik naar de toekomst te hebben. De verwachting is dat ze hierdoor depressieve klachten had ontwikkeld.

Effecten voor cliënt

De kwaliteit van leven van cliënte is toegenomen doordat cliënte financieel onafhankelijker is geworden. Ze heeft een eigen inkomen en de kosten voor de training kan ze zelf vergoeden.

Door het overleg met verslavingszorg werd voor cliënte en voor ouders van ex-partner duidelijker welke ondersteuning er beschikbaar is voor ex-partner. Hierdoor konden cliënte en de ouders van ex-partner de situatie beter begrijpen en zich beter losmaken van de problematiek van ex-partner/zoon. Hierdoor

kreeg cliënte meer rust en kon zij zich meer focussen op haar eigen welzijn.

Cliënte verwacht dat als het overleg met verslavingszorg en ouders van ex-partner er niet was geweest het langer had geduurd voordat ex-partner het huis had verlaten. In die situatie was zij langer uit huis gebleven en had ze minder steun gehad van haar schoonfamilie omdat ze verder weg was.

Cliënte geeft aan dat door het regelmatig telefonisch contact zij focus hield en ze zelf weer verder kon met vervolgacties. Het grootste effect van de hulp voor cliënte is dat zij meer rust heeft gekregen doordat zij meer op zichzelf kan focussen en niet continue bezig hoeft te zijn met het regelen van hulp voor haar ex-partner. Hierdoor kon zij stappen zetten die voor haar belangrijk zijn zoals de stap naar werk. Cliënte gaat nu in gesprek met haar werkcoach over opvang voor haar kind. Dit ervaart ze nu als grootste belemmering bij het vinden van werk.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot en met februari 2018: €825. Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk verder in 2018: inzet werkcoaches voor bemiddelden naar werk en adviseren bij kinderopvang €150 per maand.

Kosten referentiesituatie tot en met februari 2018: €150.



Kosten referentiesituatie doorkijk verder in 2018: inzet tweedelijns psychologische zorg, deeltijdbehandeling van 16 weken €8.000. Doorbetalen Participatiewet-uitkering €990 per maand.

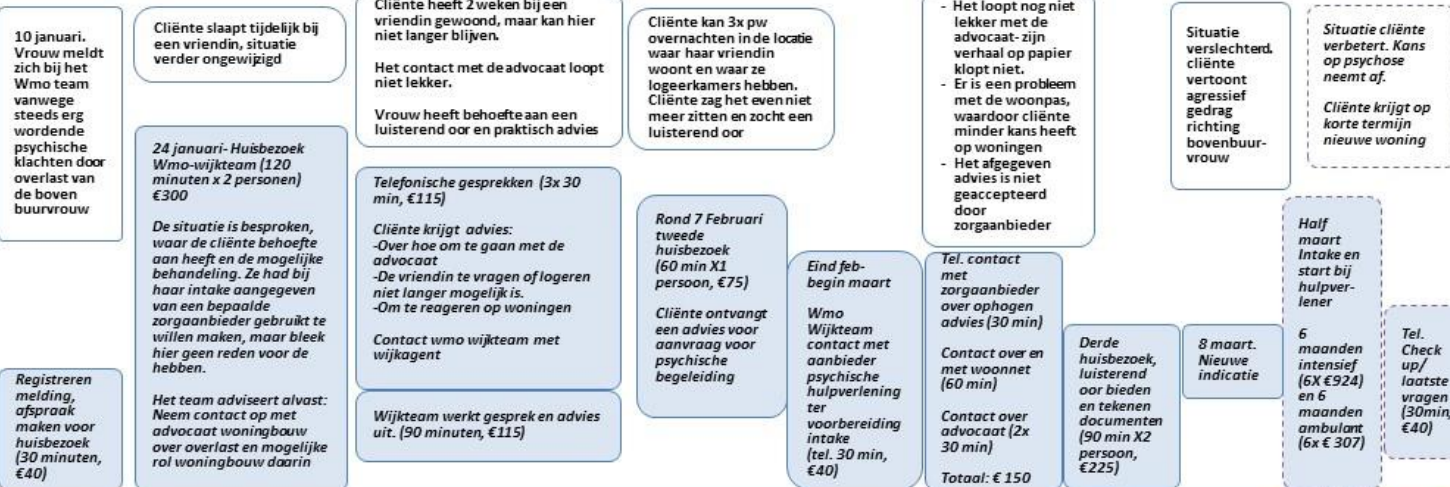




Case 7 - Overlast bovenbuurvrouw

Vrouw (41, huurhuis, alleenstaand, wao uitkering) ervaart een terugval in psychische klachten door overlast van de bovenbuurvrouw. Ze heeft complexe ptss en eerder een psychose gehad en herkende de voortekenen. Ze heeft in het verleden een hard drug verslaving gehad waardoor ze geen medicijnen wil slikken. Ze heeft een melding gedaan omdat ze graag begeleiding rond psychische klachten wil. Mevrouw werkte als vrijwilliger maar is gestopt door de toenemende klachten.

Aanpak



Januari 2018

Maart 2018

Doorkijk in 2018

Referentie





Overlast bovenbuurvrouw

Beschrijving casus

De cliënte meldt zich bij het Wmo wijkteam. Ze ervaart een terugval in psychische klachten door geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw. Ze heeft complexe ptss en eerder een psychose gehad en herkende de voortekenen. Ze wil graag begeleiding rond haar psychische klachten. Dit is voor haar erg belangrijk omdat ze door een hard drug verslaving in het verleden geen medicatie wil slikken. Mevrouw heeft een Wao uitkering. Ze was actief als vrijwilliger maar gestopt door haar toenemende klachten.

Ondersteuning Proeftuin

Het Wmo wijkteam is met de cliënte in gesprek gegaan over waar ze behoefte aan heeft en wat er mogelijk is qua behandeling. Tijdens het huisbezoek adviseren de wijkteammedewerkers de cliënte om contact op te nemen met de advocaat van de woningbouw over de overlast en wat de organisatie hier mogelijk in kan betekenen. Het contact met de advocaat blijkt niet heel soepel te verlopen en het Wmo wijkteam geeft telefonisch advies over hoe hier mee om te gaan. Daarnaast adviseert het team de cliënte om met een vriendin in gesprek te gaan over een tijdelijke logeerplek en om te reageren op andere huizen. Omdat de overlast aanhoudt, het contact met de advocaat stroef blijft verlopen, en er iets verkeerd is gegaan met haar registratie bij woonnet, waardoor

de cliënte een kleinere kans heeft op een nieuwe woning gaat het psychisch steeds slechter met de cliënte. Het Wmo wijkteam biedt in twee latere huisbezoeken en in een aantal telefoongesprekken een luisterend oor en denkt mee over het contact met de advocaat en over het aanpakken van problemen met woonnet. In de tussentijd regelt het Wmo wijkteam een indicatie voor psychische ondersteuning voor de cliënte.

Referentie

In de oude situatie had het langer geduurd voordat de indicatie afgegeven was en voordat hulp op gang zou zijn gekomen. Dit omdat het langer duurde om een aanvraag rond te krijgen, maar ook omdat de cliënte zelf actief na indicatie haar ondersteuningsvraag had moeten indienen bij een hulpverlener. In de referentiesituatie zou er voornamelijk aandacht besteed zijn aan de hulpvraag gericht op psychische ondersteuning. De cliënte was zonder advies op andere vlakken niet bij een vriendin wezen logeren en ze was (nog) niet op andere woningen gaan reageren. Door het ontbreken van zicht op een tijdelijke en lange termijn oplossing zou de cliënte nog meer psychische klachten hebben ervaren. Dit in combinatie met het gebrek aan een luisterend oor en de latere start van psychische hulpverlening maakt dat de cliënte het zeer aannemelijk acht dat ze in een psychose terecht zou zijn gekomen.



Effecten voor cliënt

De cliënte heeft zich er gesteund gevoeld door de geboden hulp. Ze ervaaarde de hulp als toegankelijk, warm en vriendelijk. Ze had het gevoel dat ze er mocht zijn en dat de geboden aandacht oprecht was, waardoor ze veel vertrouwen had in de wijkteammedewerkers. Ze heeft een heel verleden met hulp en hulpverleners, maar een dergelijke fijne ondersteuning is zeker niet altijd het geval. De telefoontjes en een aantal keer app-contact maakt het mogelijk om laagdrempelig hulp te vragen. Dit was heel prettig. Niet alleen ervaaarde ze tijdens het contact dat haar eigen mening er mocht zijn, maar ze vond het ook waardevol dat de wijkteammedewerkers zaken van verschillende kanten belichten en haar visie verbreden. Dit hielp erg met gebeurtenissen filteren en relativeren.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak (huisbezoeken, registratie, uitwerking, telefoontjes, advies aanvraag) tot en met half maart 2018: €1.060. Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk vanaf half maart naar start traject psychische hulpverlening en check up: € 7.426 voor 12 maanden.

Kosten referentiesituatie voor huisbezoek, registreren melding en opstellen beschikking: €305. Kosten doorkijk vanaf half maart: crisisopname PAAZ a €5000 en aansluitend 12 maanden eerst intensieve en vervolgens ambulante ondersteuning a € 7.386. Gemaakte kosten in doorkijk in het totaal €12.386.



Case 8 - Douchestoel

Vrouw (52 jaar, alleenstaand, koopwoning) gezondheidsproblemen. Drie keer per week bezoek ziekenhuis voor nierdialyse, suikerziekte, zit in rolstoel vanwege amputatie van een been, hersenbloeding gehad met hersenletsel als gevolg. Ontvangt een WIA-uitkering. In het verleden in de zorg gewerkt. Haar netwerk bestaat uit twee vriendinnen die regelmatig langskomen en mantelzorg verlenen (post ordenen en boodschappen doen). Ontvangt huishoudelijke hulp en hulp bij persoonlijke verzorging. Doet een melding bij de gemeente om hulp te krijgen bij organiseren van de administratie. Heeft eerder aanvraag gedaan voor douchestoel vast aan de muur. Deze aanvraag is toen door de gemeente afgewezen.

Aanpak

Cliënte vergeet afspraken en kan moeilijk hoofd- en bijzaken onderscheiden. Door gezondheidsproblemen heeft ze weinig energie en rust in haar hoofd. Dit belemmert haar om naar buiten te gaan met haar scootmobiel, terwijl dit is wat ze het liefst wil. Mantelzorgers geven aan dat de zorg voor hen niet meer haalbaar is. Wmo-medewerker gaat met cliënte de dagelijkse routine door en volgt cliënte daarbij door het huis. Cliënte geeft aan moeite te hebben met douchen omdat de douchestoel niet stevig is (los en niet vast aan de muur) en de rolstoel niet prettig is om lang in te zitten. Ook is de drempel naar het balkon te hoog om met de rolstoel naar buiten te gaan.

Cliënte is erg blij dat ze deze hulpmiddelen krijgt waardoor ze zich in huis beter kan redden.

Cliënte voelt zich rustiger omdat ze nu één aanspreekpunt heeft voor vragen van de gemeente en omdat ze ziet dat er daadwerkelijk dingen geregeld worden.

Afspraak met aannemer over plaatsen douchestoel. Aannemer maakt offerte en stuurt deze naar de gemeente.

Mantelzorgers (vriendinnen) komen 1-2 keer per week langs voor de gezelligheid. Ze kunnen er weer samen op uit.

Plan van aanpak/eisen voorzieningen voor douchestoel, verlagen drempel en rolstoel. Rapportages, leveringsopdracht en maatwerkbeslissingen in systeem en uitsturen €110

Huisbezoek met 2 medewerkers Wmo-wijkteam €150

Aannemer gebeld voor douchestoel, polsen beschikbaarheid.

Opstellen beschikking Inzet begeleiding Plus persoonlijk functioneren en zelfzorg en gezondheid €40

Registreren melding en afspraak maken voor huisbezoek (30 minuten), wekelijks telefonisch contact met cliënte, 3x gebeld met aannemer, 3x gebeld met rolstoel leverancier, 3x gebeld met zorgaanbieder €165

Cliënte ervaart een hogere kwaliteit van leven doordat ze zich in huis beter kan redden, weer naar buiten kan en doordat er een vast iemand is die haar wekelijks bezoekt en helpt met het dagelijks leven en bij wie ze haar verhaal kwijt kan.

Levering rolstoel €50 per maand, installeren douchestoel €875 en inzet begeleiding Plus (€655 per 4 weken)

Januari 2018

Maart 2018

Doorkijk in 2018

Referentie

Cliënte vergeet afspraken en kan moeilijk hoofd- en bijzaken onderscheiden. Door gezondheidsproblemen heeft ze weinig energie en rust in haar hoofd. Dit belemmert haar om naar buiten te gaan met haar scootmobiel, terwijl dit is wat ze het liefst wil. Mantelzorgers geven aan dat de zorg voor hen niet meer haalbaar is.

Cliënte wordt geholpen bij administratie en zaken in het dagelijks leven. Dit geeft haar rust.

Het douchen gaat lastig, cliënte zegt er niets over tegen hulpverlener want denkt dat ze niet voor een douchestoel aan de muur in aanmerking komt omdat een eerder verzoek hiervoor is afgewezen.

Mogelijk valt cliënte bij het douchen en moet naar ziekenhuis.

Cliënte is blij dat er een vast iemand is die haar wekelijks bezoekt en helpt met het dagelijks leven (administratie, post) en bij wie ze haar verhaal kwijt kan. Door mogelijke opname in het ziekenhuis vanwege mogelijke val in de douche gaat zelfstandigheid achteruit en kan ze minder vaak naar buiten dan ze zou willen.

Mantelzorgers (vriendinnen) komen 1-2 keer per week langs voor de gezelligheid. Ze kunnen er weer samen op uit.

Huisbezoek 1 Wmo-consulent €75

Opstellen beschikking Inzet begeleiding Plus persoonlijk functioneren en zelfzorg en gezondheid €40

Registreren melding, afspraak maken voor huisbezoek €40

Verblijf eerste hulp ziekenhuis door val in douche (€2.200 per dag)

Inzet begeleiding Plus (€655 per 4 weken)



Douchestoel

Beschrijving casus

De cliënte dient – geholpen door wijkverpleegkundige – via internet een hulpvraag in bij de gemeente. Ze vraagt om hulp bij het ordenen van haar administratie en het afhandelen van de post. De cliënte heeft gezondheidsproblemen en daardoor weinig energie om zaken in het dagelijks leven goed te ordenen. Zo moet ze drie keer per week naar het ziekenhuis voor nierdialyse wat veel organisatie vergt voor het regelen van alle andere afspraken die nodig zijn. Door een hersenbloeding heeft ze hersenletsel. Ze vergeet steeds vaker afspraken en raakt vaker in paniek van alle post die komt en hoe ze hiermee om moet gaan. Mevrouw kan niet lopen, maar gaat met haar scootmobiel graag naar buiten. Ze komt daar steeds minder aan toe vanwege de zorgen om alles wat geregeld moet worden. Twee vriendinnen verlenen mantelzorg door hulp bij boodschappen. Haar zwager helpt bij de administratie, maar woont te ver weg om die hulp te bieden die nodig is. De cliënte ontvangt huishoudelijke hulp en hulp bij persoonlijke verzorging.

Ondersteuning Proeftuin

De Wmo-wijkteammedewerker gaat op huisbezoek en praat met de cliënte over wat ze het liefste wil. Een mantelzorger is ook aanwezig bij het gesprek, en deze geeft aan dat de zorg te zwaar wordt. Ook de cliënte merkt dit en vindt het jammer dat

ze niet meer gewoon vriendinnen kunnen zijn en tijd hebben om samen naar het winkelcentrum te gaan.

De wijkteammedewerker gaat met de cliënte de dagelijkse routine door en volgt de cliënte daarbij door het huis (hoe gaat het douchen, aankleden, etc.). De cliënte vindt dit erg prettig. Geconstateerd wordt dat de huidige douchestoel en rolstoel niet passend zijn, omdat de douchestoel niet aan muur vastzit en dit te weinig stabiliteit biedt. De cliënte geeft aan dat douchen ‘doodeng’ is. De rolstoel is ingericht voor tijdelijk gebruik en is te zwaar voor cliënte. Ook is de drempel naar het balkon toe te hoog om met de rolstoel te kunnen bereiken. De cliënte geeft aan twee keer eerder bij de gemeente gemeld te hebben dat de rolstoel en douchestoel niet passend zijn. Toen werd gezegd ‘dat doen we niet meer’. De cliënte is erg blij dat de voorzieningen nu wel geregeld worden. De Wmo-wijkteammedewerker zoekt contact met een aannemer om een afspraak te plannen om bij cliënte thuis te komen. Het is een opluchting voor de cliënte dat zij hier niet zelf achteraan hoeft. De aannemer is inmiddels wezen kijken voor het plaatsen van de douchestoel en drempel. Er is nog geen afspraak voor plaatsing, want eerst komt de rolstoel en daarop moet dit worden afgestemd. De afspraak voor rolstoel is nu gemaakt. Er kwam veel post van de gemeente over de voorzieningen, en de Wmo wijkteammedewerker heeft uitgelegd wat hiermee moest gebeuren. Mevrouw was zelf het overzicht kwijt.



Referentie

In de oude situatie had een Wmo-consulent het gesprek gevoerd en gevraagd naar de hulpvraag. De Wmo-consulent had geconstateerd dat situatie met mantelzorg te belastend was geweest en dat zwager te ver weg woont om haar regelmatig te ondersteunen met ordenen van administratie. De Wmo-consulent had ook geconstateerd dat dit haar belemmert om naar buiten te gaan en had begeleiding ingezet. Gezien de gezondheidsproblemen van mevrouw was ingezet op begeleiding Plus. Dit had de mantelzorgers ontlast. Voor de cliënte was meer rust ontstaan doordat alles geregeld was en zij naar buiten kon. Er was niet ingezet op het vergemakkelijken van het douchen, het zitcomfort en de drempel naar buiten. Mevrouw had dit zelf niet aangegeven want het verzoek om aanpassing van de rolstoel en douchestoel was twee keer eerder door de gemeenten afgewezen. Mevrouw geeft aan al vaker gevallen te zijn tijdens het douchen. Nooit zo erg dat ze naar het ziekenhuis moest. Echter, de kans dat dit wel een keer was gebeurd en tot ziekenhuisopname had geleid lijkt reëel.

Effecten voor cliënte

Cliënte ervaart een hogere kwaliteit van leven doordat ze zich in huis beter kan redden, weer naar buiten kan en hulp heeft bij het houden van overzicht over alle papieren en (ziekenhuis)afspraken. Doordat er één contactpersoon is bij de gemeente die zowel de begeleiding als de voorzieningen regelt is het makkelijker overzicht houden voor cliënte en hoeft ze niet

bij verschillende personen navraag te doen als ze iets niet begrijpt. Ook helpt het cliënte zeer dat zij is geholpen bij het zoeken naar een aannemer die de douchestoel kan plaatsen. Dit had ze vanwege de onrust in haar hoofd er niet bij kunnen doen. Omdat cliënte een eigen huis heeft is het eigenlijk de regel dat cliënte zelf een aannemer regelt. Door de inzet van de gemeente heeft ze straks weer tijd en energie om met haar vriendinnen naar het winkelcentrum te gaan en vaker naar buiten te gaan. Ook is door de inzet van de gemeente een mogelijke val in de douche en als gevolg daarvan ziekenhuisopname voorkomen.

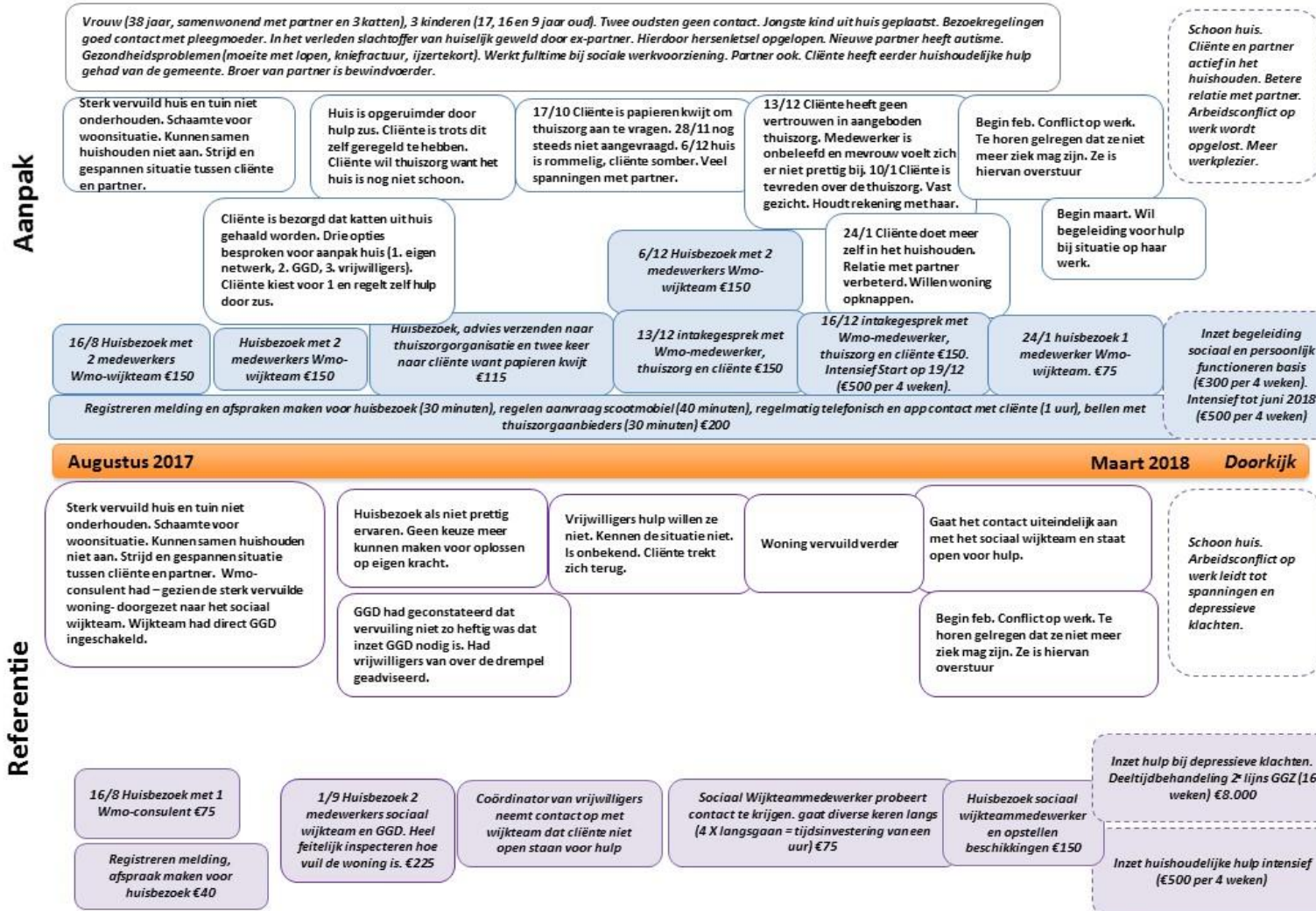
Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot maart 2018: €465.
Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk verder in 2018: levering rolstoel (€50 per maand), plaatsen douchestoel (€875) en inzet begeleiding Plus (€655 per 4 weken).

Kosten referentiesituatie tot maart 2018: €155.
Kosten referentiesituatie doorkijk verder in 2018: inzet begeleiding Plus (€655 per 4 weken) en verblijf eerste hulp ziekenhuis door val in douche (€2.200 per dag).



Case 9 - Vervuilde woning





Vervuilde woning

Beschrijving casus

Cliënte doet via de website een melding voor een scootmobiel. Wmo-medewerker voorzieningen gaat op huisbezoek en constateert een vervuilde woning en doet vervolgens melding bij het Wmo-wijkteam. Cliënte woont samen met partner en drie katten. Door gezondheidsproblemen kan cliënte het huishouden zelf niet aan. Partner heeft autisme en overziet de situatie niet goed. Relatie tussen beiden is gespannen. Er is vaak ruzie over het huishouden. Cliënte en partner werken beiden fulltime bij een sociale werkvoorziening. Broer van partner is bewindvoerder. Cliënte heeft drie kinderen waar zij weinig tot nauwelijks contact mee heeft.

Ondersteuning Proeftuin

De Wmo-wijkteammedewerkers gaan op huisbezoek en bespreken de situatie. Duidelijk wordt dat cliënte en partner de situatie niet prettig vinden, zich schamen voor de situatie, graag een schoon huis willen en niet weten hoe ze dit aan moeten pakken. De Wmo-wijkteammedewerker bespreekt met cliënte in een tweede huisbezoek de mogelijkheden om tot een schoon huis te komen (oplossen in eigen netwerk, inzet GGD of inzet vrijwilligers). Cliënte geeft aan dit graag zelf in het eigen netwerk op te pakken omdat ze het gevoel heeft snel veroordeeld te worden. Vervolgens regelt ze zelf hulp van haar zus en is hier trots op. Bij derde huisbezoek blijkt dat huis er schoner uit ziet, maar dat cliënte meer ondersteuning nodig

heeft. Cliënte heeft ook voorkeur voor een thuiszorgorganisatie en daarop schrijft de Wmo-wijkteammedewerker een advies. Cliënte dient zelf de aanvraag te doen bij de thuiszorgorganisatie. Dit doet ze niet omdat ze de papieren kwijt geraakt is. Ze waren door haar man op een andere plek neergelegd. De Wmo-wijkteammedewerker vult uiteindelijk samen met cliënt het aanvraagformulier voor de thuiszorgorganisatie in. Vervolgens vindt de intake van de thuiszorgorganisatie plaats. Dit was bij de cliënte thuis. Hier was de Wmo-wijkteammedewerker bij aanwezig. Dit ervaren mevrouw als heel prettig omdat ze vaak dingen over het hoofd ziet, met name wanneer ze een migraine aanval gehad heeft. Er bleek geen match met de thuiszorgorganisatie. De medewerker van de thuiszorgorganisatie had zich niet goed voorbereid en kon zich onvoldoende inleven in cliënte. Vervolgens heeft Wmo-wijkteammedewerker een andere thuiszorgorganisatie gezocht en daar direct een intake afspraak mee ingepland. De hulp van deze organisatie bevalt wel. De medewerker van deze thuiszorgorganisatie houdt rekening met cliënte. Ook doet cliënte nu zelf meer in het huishouden, ze gaat nu vaker gelijk aan de slag als ze thuis komt in plaats van op de bank te gaan zitten. Ook heeft ze plannen om het huis verder op te knappen (behang en schilderwerk).

De Wmo-wijkteammedewerker houdt regelmatig contact om te horen hoe het gaat. Dit ervaart mevrouw als zeer prettig, het



motiveert haar om zo door te gaan en geeft haar het gevoel dat ze op iemand terug kan vallen.

Op dit moment speelt er een conflict op het werk van cliënte. De Wmo-wijkteammedewerker gaat kijken of er hulp kan komen in de vorm van begeleiding. Ook in deze situatie geeft de betrokkenheid van de wijkteammedewerker steun en vertrouwen.

Referentie

In de oude situatie had de Wmo-medewerker voorzieningen de melding van het vervuilde huis doorgezet naar het sociaal wijkteam. Er had een huisbezoek plaatsgevonden met twee medewerkers van het sociaal wijkteam en met de GGD. Tijdens dit huisbezoek was heel feitelijk vastgesteld hoe vervuild en hoe gevaarlijk (voor de volksgezondheid) de woning was. Cliënte had dit bezoek als vervelend ervaren, omdat dit meteen leek alsof er iets heel ernstigs aan de hand is en cliënte geen keuze meer had gehad in hoe zij tot een schoner huis had kunnen komen. Cliënte had dan niet – zoals in de proeftuin aanpak – de keuze gehad om zelf het eigen netwerk in te zetten voor hulp. Die keuze was haar niet gegeven. Had ze die keuze wel gehad, dan had ze na een aantal keer haar zus gevraagd te hebben zich bezwaard gevoeld omdat zij ook werkt en een gezin heeft. De GGD had geconstateerd dat de vervuiling niet zo ernstig was en had geadviseerd hulp in te schakelen van vrijwilligers.

Dit had de cliënte niet prettig gevonden, omdat ze zich hierbij erg onzeker en veroordeeld zou hebben gevoeld.

De vrijwilligers waren er niet gekomen. Vervolgens waren de medewerkers van het Sociaal Wijkteam opnieuw langsgelopen. Cliënte had eerst afwijzend gereageerd en pas na enkele malen proberen was er een huisbezoek gekomen. Vervolgens was huishoudelijke hulp intensief ingezet.

Begin februari was er een conflict op het werk van de cliënte ontstaan, wat resulteerde in stress voor de cliënte. De cliënte had niet geweten hoe ze hiermee om kon gaan wat de stressklachten had verergerd. Ze was verder in haar schulp gekeerd of was zo boos geworden dat de bom thuis of op haar werk zou zijn gebarsten.

Effecten voor cliënt

Cliënte heeft door de ondersteuning vanuit de Proeftuin sneller hulp gekregen dan vanuit de oude werkwijze. Doordat de Wmo-wijkteammedewerker concreet hielp met het invullen van het aanvraagformulier en het voeren van het intake-gesprek met de thuiszorgorganisatie zijn er snelle stappen gezet en kon de huishoudelijke hulp snel worden opgestart. Dit heeft stress en een oplopende gespannen situatie met partner voorkomen. Nu de hulp er is doet cliënte zelf ook meer om het huis schoon te houden.



Cliënte heeft hulp vanuit eigen netwerk kunnen inzetten om tot een schoner huis te komen. In de oude situatie was haar deze optie niet geboden.

Het regelmatig contact met de Wmo-wijkteammedewerker is door cliënte als zeer prettig ervaren. Ze voelde zich begrepen, er werd meteen actie ondernomen en de wijkteammedewerker dacht goed met haar mee.

Mogelijk waren als gevolg van het arbeidsconflict depressieve klachten ontstaan, omdat cliënte niet wist waar ze naartoe kon voor hulp. Met de geboden ondersteuning zakte ze naar eigen zeggen niet verder naar beneden maar kon ze weer omhoog klauteren.

Kosten

Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak tot maart 2018: €1.140, inzet intensieve ondersteuning door thuiszorgorganisatie in periode 19-12-2017 tot 1-3-2018 (10 weken): € 1.250.
Kosten ondersteuning Proeftuin aanpak doorkijk verder in 2018: inzet intensieve ondersteuning door thuiszorgorganisatie in periode 1-3-2018 / 1-6-2018 (12 weken): € 1.500
Inzet begeleiding sociaal en persoonlijk functioneren basis €300 per 4 weken.

Kosten referentiesituatie tot maart 2018: €565. Kosten referentiesituatie doorkijk verder in 2018: Inzet hulp bij

depressieve klachten, Deeltijdbehandeling 2e-lijns GGZ (€8.000); Inzet intensieve ondersteuning door thuiszorgorganisatie (€500 per 4 weken).





Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

In alle cases zien we dat de werkwijze van de Proeftuin tot positieve effecten voor de cliënt leidt. Cliënten ervaren dat het contact met het wijkteam warm en laagdrempelig is, dat er meer tijd is om hun verhaal te doen, dat er snel wordt gehandeld en dat er goed wordt meegedacht. Het bieden van snelle, vaak praktische, ondersteuning in combinatie met het bieden van een luisterend oor maakt dat met name stress en het risico op overbelasting teruggedrongen wordt. De ondersteuning brengt rust en vertrouwen.

◀ Wat verder opvalt is dat cliënten door de ondersteuning geactiveerd worden om zelf actief aan de slag te gaan, met bijvoorbeeld het zoeken van werk of woonruimte of het leggen van contact met schuldeisers of de woningbouw. Uit de cases spreekt dat cliënten gebaat zijn bij het even snel meedenken over de nemen acties, en dat dit hen helpt zelf stappen te zetten hun situatie te verbeteren. Ze zijn in staat alles beter te overzien en actie en gevolg in te schatten.

De inzet van het wijkteam in de Proeftuin is in vergelijking met de oude situatie intensiever. Het wijkteam is laagdrempeliger benaderbaar en besteedt meer tijd aan persoonlijk, telefonisch en email contact met de cliënt. Daarnaast wordt er logischerwijs meer tijd besteed aan de uitvoering van praktische activiteiten.

In het algemeen betaalt deze intensieve ondersteuning zich uit, als we kijken naar de kosten voor toekomstige ondersteuning die hiermee bespaard wordt. De werkwijze van de Proeftuin voorkomt in deze negen cases op de langere termijn de inzet van zwaardere ondersteuning op verschillende leefgebieden. Zo lijkt bijvoorbeeld in case 7 voorkomen te zijn dat de cliënte in een psychose terecht zou komen, en is in case 2 voorkomen dat een cliënte in een langdurig en kostbaar schuldhulpverleningstraject terecht zou komen.

Aanbevelingen

◀ Het onderzoek werd positief ontvangen door betrokkenen. Alle deelnemers, zowel van het wijkteam zelf, samenwerkende organisaties en cliënten waren enthousiast om ervaringen te delen. Deelnemers investeerden veel tijd in dit onderzoek, maar vonden het over het algemeen de moeite waard om de werkwijze tegen het licht te houden. Deelnemers merken op dat het goed zou zijn om cases over een tijdje weer te bekijken. Heeft de ontwikkeling zich voortgezet of juist niet? Ook is het een idee de methode in te bedden in het werkproces, onderdeel te laten zijn van casuïstiek besprekingen en ook te kijken naar verbeter scenario's.

De werkwijze leidt tot positieve effecten voor cliënten. Zij waarderen de directe ondersteuning, het frequente contact en werken zelf actief mee aan verbetering van de situatie. De wijkteam medewerkers zien ook voordelen van deze werkwijze



en vinden het prettig de tijd te kunnen nemen voor gesprekken en snel te kunnen doen wat nodig is.

Omdat in een traject in de nieuwe situatie de tijdsinzet van Wmo wijkteammedewerkers snel kan oplopen is aan te bevelen met elkaar het gesprek te voeren wanneer de tijdsinzet, afhankelijk van de situatie, teveel is of wanneer juist eerder opschalen beter is.

