



# Sociale Wijkteams Dordrecht

LERENDE EVALUATIE

## Inhoud

1. Conclusies
2. Negen casussen

**Sociale wijkteams, teams van professionals die in de wijk bewoners helpen met vragen en het zien van kansen op het gebied van bijvoorbeeld schulden, dagelijkse structuur of psychische gezondheid.**

**'De ruimte die aan professionals in deze teams wordt gegeven moet niet alleen leiden tot beter kunnen ingrijpen, maar ook een beter en goedkoper stelsel door preventief en integraal ingrijpen dat uitgaat van de eigen kracht van bewoners en dat gebruik maakt van vrijwilligers en van het eigen netwerk.'**

**Na een tijd met sociale wijkteams te hebben gewerkt en om een goede doorstart te maken, wil de gemeente Dordrecht graag meer informatie over de werkwijze en de (aangenomen) kostenbesparing. Samen met de medewerkers van het wijkteam zelf en met externe professionals heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) gepraat over kostenverlagende en kostenverhogende elementen van de huidige aanpak.**

*Bron schuingedrukte tekst: De vormgeving van sociale (wijk)teams. Platform 31september 2014*

Er zijn drie sociale wijkteams in Dordrecht: één in Crabbehof, één in Nieuw-Krispijn en één in Wielwijk. De sociale wijkteams kunnen, zo is de overtuiging van de gemeente, wennen, leren en groeien in de nieuwe rol. Om het lerend vermogen ten volle te benutten, deed het OCD een 'lerende evaluatie' in opdracht van de gemeente Dordrecht.

### **Lerend evalueren: reflecteren en verbeteren tijdens het proces**

Een lerende evaluatie is "een evaluatievorm waarin gebruikers (de geëvalueerden) en uitvoerders van de evaluatie (de evaluatoren) in nauwe onderlinge interactie en samenspraak vorm geven en uitvoering geven aan evaluaties".

Het leren staat centraal in de evaluatie, en dat begint al tijdens de uitvoering van het project. Zo wordt voorkomen dat de evaluatie alleen maar een 'verantwoording' achteraf is en het rapport zonder dat er geleerd is van de uitkomsten, in de la verdwijnt.

We hebben drie interactieve workshops gehouden: één per wijkteam. Bij de workshops waren niet alleen de betrokken medewerkers aanwezig, maar ook externe professionals uit het Dordtse en Drechtstedelijke werkveld. Dit om tegenkracht te organiseren. In verschillende casussen bespraken we de werkwijze van de sociale wijkteams en het verschil met een 'alternatieve aanpak' in de referentie situatie (de situatie als er geen sociaal wijkteam zou zijn). Belangrijk om vooraf mee te geven is dat de aanpak van het sociale wijkteam altijd gebaseerd is op de werkelijkheid (de empirie) en de alternatieve aanpak op een voorgenomen aanpak (de theorie). Bovendien waren de externe professionals op de hoogte van de aanpak van het Sociale Wijkteam, dus ze konden hier op anticiperen. De alternatieve aanpak was dus een gewenste aanpak en nooit een feitelijke aanpak.



We danken Albert Jan Kruiter van het Instituut voor Publieke Waarden voor het meeziën en aanscherpen van onze conclusies.

We danken de medewerkers van de SWT's en de professionals uit het Drechtstedelijk veld voor hun input tijdens de workshops.

## 1. Conclusies

### Doelen Sociale Wijkteams

1. optimaliseren van zelfredzaamheid van individuen en gezinnen;
2. vergroten van participatie van bewoners en betrokkenheid in de wijk;
3. voorkomen of uitstellen van een beroep op zwaardere zorg of ondersteuning uit Wmo, AWBZ en Zvw;
4. minimaliseren van formele ondersteuning en/door maximaliseren van de informele ondersteuning;
5. bevorderen van gezondheid en gezond gedrag van inwoners van de wijk door het versterken van de eigen kracht van inwoners en hun sociale netwerk, inzet van informele zorg en een effectievere en efficiëntere inzet van ondersteuning.

De vooraf geformuleerde doelen van de sociale wijkteams zien we al goed terug. Door veel/voldoende ruimte voor de professionals is de slagkracht groot en kan men integraal werken. Door van elkaar te blijven leren worden de specialisten in de teams steeds meer generalistisch. Er ligt een zeer prominente focus bij de eigen kracht en participatie van de bewoners. Ook worden vrijwilligers regelmatig ingezet. En, niet onbelangrijk voor preventie en het versterken van de omgeving, wordt er structureel gewerkt aan de zichtbaarheid en herkenbaarheid in de wijk. Hier maken de Sociale Wijkteams verschil met de alternatieve aanpak (gericht op maatschappelijke baten) Bewoners kunnen makkelijk binnenlopen en doen dat ook (laagdrempelig). Dit is erg waardevol. Bij de alternatieve aanpak blijft het wensdenken dat bewoners ook bij hen hadden aangeklopt (en het feit is dat ze, nu het sociaal wijkteam er is, dat niet hebben gedaan). Naast de maatschappelijke baten, waarbij we grote meerwaarde constateren door de SWT's, kijken we ook naar maatschappelijke kosten. De kostenverhogende en kostenverlagende elementen worden duidelijk wanneer we inzoomen op de dilemma's die met de doelen van de sociale wijkteams gepaard gaan. Wanneer gaat de focus op eigen kracht of integraliteit te ver? Waar wringt het tussen preventie en eigen kracht? In tabel 1 staat een overzicht van deze dilemma's. Onze aanbeveling aan de sociale wijkteams is om per dilemma een afwegingskader uit te werken dat gebruikt kan worden in de praktijk en bij de bestaande intervisie in de teams zelf.

Tabel 1 Voor- en nadelen van de aanpak van de sociale wijkteams voor de kosten

aspect	nadelen	voordelen
integrale aanpak	integraal kijken, leidt tot integrale aanpak, enkelvoudige aanpak soms al voldoende	grote slagkracht, geen dubbelingen
eigen kracht	eigen kracht vertraagt	bewoners doen meer zelf
vrijwilligers	tijdsintensiever	kruisbestuiving
preventie	interventies zonder goed bereik, ondermijnen van eigen kracht	problemen laagdrempelig in de kiem smoren of voorkomen

### Enkelvoudige problematiek, waar kan, buiten het sociaal wijkteam

Een grote vrijheid voor professionals bij de inrichting van de werkzaamheden is om veel redenen belangrijk. Eén daarvan is dat een integrale aanpak erg snel mogelijk is. Snel schakelen voorkomt escalaties en kan hoge kosten later voorkomen. Echter, specialisatie (de tegenhanger van integraliteit) is niet per definitie ineffectief of inefficiënt. Bij enkelvoudige problematiek kan het lonen om als sociaal wijkteam vaker door te verwijzen naar instanties gericht op specifieke taken, zoals Vluchtelingenwerk of Bureau sociaal Raadslieden. De keerzijde van leveren van maatwerk en vrijheid die daarmee gepaard gaat is willekeur. Hoe legitimeren professionals hun handelen? Een dilemma: wanneer is integraal werken nodig en wanneer niet?

### Blijf steeds afwegen: loont de inzet op eigen kracht?

Meer regie bij de bewoner en het bevorderen van participatie kan er voor zorgen dat de kosten voor professionele ondersteuning direct of indirect lager zijn. Echter, wanneer we kijken naar de casussen zien we dat trajecten waarbij eigen kracht voorop staat soms veel langer duren dan wanneer het traject geheel overgenomen zou zijn door professionals. Eigen kracht leidt dus niet altijd tot lagere kosten. Eigen kracht vertraagt en integraal werken versnelt. En, wanneer er maximaal wordt ingezet op de eigen kracht blijft er in veel gevallen toch nog een lange tijd (minimale) professionele ondersteuning nodig. De afweging: een kort traject met intensieve professionele ondersteuning tegenover een lang



We kwantificeren de kosten in dit onderzoek niet (we kennen geen bedragen toe aan de verschillende aanpakken), Wel kijken we op een kwalitatieve wijze naar kostenverhogende en kostenverlagende elementen van een aanpak (vooral qua intensiteit van professionele ondersteuning).

traject met meer inzet van de eigen kracht. Een dilemma: wanneer is eigen kracht het belangrijkste doel en wanneer moeten kosten doorslaggevend zijn?

#### *Vrijwilligers eerder en vaker inzetten*

Sociale wijkteams kijken bij elke bewoner welke rol vrijwilligers kunnen spelen in de ondersteuning. Het beroep op professionele ondersteuning is daardoor minder groot. Wel hebben we gezien dat hier nog steeds een slag in te maken is. Tijdens de casusbesprekingen hebben we geconstateerd dat vrijwilligers nog eerder/vaker kunnen worden ingezet. Daarnaast is werken met vrijwilligers, net als het eigen kracht principe, ook een algemene trend. Veel welzijnsorganisaties werken met vrijwilligers. Sociale wijkteams zijn onderscheidend (en efficiënter) in het continu zoeken naar slimme verbindingen in de wijk (kruisbestuiving) zodat arrangementen met vrijwilligers sneller tot stand komen en meer potentie hebben duurzamer te zijn. Dilemma: deze aanpak is kostenverlagend ten opzichte van andere organisaties in termen van geld, maar de vraag is of het ook zo is in termen van tijd (aantal uren besteed aan de hulpbehoevende bewoner: maatschappelijke kosten).

#### *Let op de (on)mogelijkheden van preventie*

Het streven naar burgers die op eigen kracht problemen oplossen, staat soms haaks op het idee van preventie en vroegtijdig ingrijpen. We hebben in de casussen diverse voorbeelden gezien van het eerder vinden van hulpbehoevende bewoners door het sociaal wijkteam. Toch moeten we de mogelijkheden van preventie ook weer niet overschatten. Je bereikt vaak niet iedereen. Bovendien, de groep die je wilt bereiken, is vaak het lastigst te bereiken. Soms worden met de tijd problemen toch creatief door bewoners zelf opgelost. Hoe dan ook: het proactief signaleren in de wijk, aanwezig zijn in de wijk, blijft een belangrijke taak van het sociale wijkteam. Wijkproblemen kunnen dan op een laagdrempelige manier in de kiem worden gesmoord of worden voorkomen. Dilemma: wanneer werk je preventief en wanneer laat je los en ga je uit van eigen kracht? Bestaat er zoiets als op eigen kracht preventief werken?

Tot slot nog drie aanvullende zaken:

#### *1. Zorg voor transparantie in duur en intensiteit traject.*

Sommige trajecten lijken heel lang te duren, terwijl de oorspronkelijke vraag van de bewoner al is beantwoord. Sociale wijkteams laten soms het dossier open staan zodat zij nieuwe vragen (soms alleen informatievragen) ook kunnen bijwerken. Voor de monitoring per vraag zou het goed zijn om vragen binnen een dossier af te kunnen sluiten. Dossiers open laten, zoals de Sociale wijkteams al doen, is voor sommige gezinnen juist heel prettig om een vinger aan de pols te kunnen houden (ook een vorm van preventie). Voor de monitoring van de lengte en intensiteit van trajecten zou er onderscheid gemaakt moeten worden in de tijd dat een vraag open staat en de tijd die professionals in een gezin steken (tijd en intensiteit). Het wijkteam is immers voor laagdrempelige en snelle hulp, minder voor langdurige professionele zorg.

#### *2. Blijf focussen op leefwereldproblemen en systeemvereisten*

Het sociaal wijkteam helpt bij leefwereldproblemen en gaat daarbij zoveel mogelijk uit van de eigen kracht. Minstens zo belangrijk is de bewoner helpen bij het regelen van zaken in de 'systeemwereld'. Het volgen van procedures en protocollen leidt vaak tot duurdere oplossingen die eigen kracht teniet doen. Het sociaal wijkteam geeft vaak prioriteit aan problemen op het gebied van bestaanszekerheid (wonen en schulden). Ze gaat voor bewoners vaak het 'gevecht' aan met instanties (urgentie woning, hoe om te gaan met fraude). Ze helpen bewoners de weg te vinden in de systeemwereld zodat zij daarna weer zelf de regie kunnen voeren. Dit zijn quick wins, vooral daar waar crisisopvang op de loer ligt. Wel moet er gewaakt worden voor een te grote tijdsinvestering in het oplossen van crisissen in plaats van het vinden van structurele oplossingen.

#### *3. Sociaal wijkteam moet meer kostenbewust zijn*

Volgens Albert Jan Kruijer van het Instituut voor Publieke Waarden zijn drie publieke waarden van belang: legitimiteit/rechtmatigheid (bureaucratische procedures), efficiency (kan het goedkoper?) en betrokkenheid (eigen kracht). Deze drie waarden moeten meer in balans met elkaar worden gebracht: waar hebben we recht op? Wat kost het? En wat kunnen mensen zelf? Het sociaal wijkteam begrijpt bureaucratische processen goed (legitimiteit) en is zich goed bewust van de meerwaarde van eigen kracht (betrokkenheid). Wat nog achter blijft, is het kostenbewustzijn (efficiency). Goed inzicht in kosten van allerlei soorten hulp, kan goed helpen bij de juiste afweging. Wanneer kies je voor een kort intensief traject (met hoog tarief) of voor een lang minder intensief traject (met lager tarief).

Hierna beschrijven we de negen casussen één voor één. We gaan achtereenvolgens in op de aanpak van het sociale wijkteam, de alternatieve aanpak van een organisatie en tot slot een korte conclusie.

## 2. Negen casussen

### Casus 1

Via stichting MEE komt een verstandelijk beperkte man bij de wijkwinkel terecht. Hij woont bij zijn moeder en wil graag een inkomen en zelfstandig wonen.

#### Aanpak sociaal wijkteam

Tijdens het (vraag-verhelderende) gesprek met het sociaal wijkteam ontstaat het vermoeden dat meneer verstandelijk beperkt is. Een IQ-onderzoek bevestigt dit vermoeden. Hij is daardoor op veel vlakken niet zelfredzaam en zodoende niet in staat om zelf een bijstandsuitkering of toeslagen aan te vragen. Het sociaal wijkteam heeft meneer geholpen bij de bijstandsaanvraag en is mee gegaan naar de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) om een toelichting te geven op de aanvraag. Ook heeft het sociaal wijkteam voor meneer bij de Belastingdienst toeslagen aangevraagd. Toen meneer via de woningcorporatie - waar hij zich met behulp van zijn moeder had ingeschreven - een woning kreeg toegewezen en hulp nodig had bij het verhuizen, heeft het sociaal wijkteam hem gewezen op zijn sociaal netwerk. Familie heeft meneer verhuisd en de woning deels ingericht. Nu gaat het goed met hem. Hij heeft inkomen, een eigen huurwoning en is, door aanmoediging van het sociaal wijkteam, aangemeld bij een vrijwilligersorganisatie in de wijk.

Het traject - dat inmiddels een jaar duurt - is nog niet afgesloten. Waar meneer aan het begin van het traject bijna wekelijks contact had met het sociaal wijkteam, loopt hij nu nog af en toe bij de wijkwinkel binnen. Bijvoorbeeld als hij ondersteuning nodig heeft bij administratieve zaken.

#### Alternatieve aanpak: ASVZ

Stichting MEE zou door kunnen verwijzen naar ASVZ. ASVZ is een zorgorganisatie, gespecialiseerd (tweedelijns) zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking en psychische problematiek. ASVZ ondersteunt alleen personen met een CIZ-indicatie. De toekenning van zo'n indicatie duurt vaak een aantal weken. Nadat, op basis van de hulpvragen en de complexiteit een aantal uren individuele begeleiding is geïndiceerd, zou ASVZ zijn begonnen met een intakegesprek en het formuleren van de hulpvragen. De problemen zouden zoveel mogelijk - aan de hand van een plan van aanpak - samen met meneer zijn opgepakt. De begeleider van ASVZ zou meneer bijvoorbeeld zelf met de SDD laten bellen om een uitkering aan te vragen. Zo'n telefoongesprek kan door middel van een rollenspel geoefend worden. Ook wordt vaak t.b.v. zo'n gesprek een aantal handvaten op papier gezet. Voor de inrichting van de woning zou de begeleider samen met de cliënt uitzoeken wat de mogelijkheden zijn (bijvoorbeeld hulp vanuit zijn sociaal netwerk). Afhankelijk van de problematiek en complexiteit duurt de begeleiding gemiddeld enkele maanden tot een aantal jaren. Gezien de ernst van de verstandelijke beperking zal het naar schatting een aantal jaren zijn.

#### Conclusie

Zowel het sociaal wijkteam als ASVZ stimuleren het zelf oplossend vermogen van meneer en hebben waar mogelijk een beroep gedaan op het sociaal netwerk. ASVZ werkt alleen o.b.v. een indicatiestelling. Dat betekent dat mensen met een verstandelijke beperking zonder indicatie niet kunnen worden geholpen. Het sociaal wijkteam helpt daarentegen iedereen die de wijkwinkel binnenloopt. Omdat het daarnaast een aantal maanden kan duren voordat een indicatie wordt afgegeven, komt de zorg (individuele begeleiding) later op gang. De kosten van uren individuele begeleiding in de alternatieve aanpak zijn hoger dan de kosten van af en toe de wijkwinkel van het sociaal wijkteam inlopen. Bovendien lijkt het er sterk op dat de begeleiding van ASVZ veel langer zal duren.

## Casus 2

Een mevrouw, die niet de Nederlandse taal beheerst, loopt radeloos de wijkwinkel binnen. De Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) heeft vanwege haar gedrag (ruwe omgang) de uitkering stopgezet. Hierdoor kan zij geen eten meer kopen.

### Aanpak sociaal wijkteam

Het sociaal wijkteam is, nadat de mevrouw was binnengelopen, direct langs geweest. Tijdens het gesprek (mevrouw kon wel Engels spreken) viel zij regelmatig stil. Na enige doorvragen bleek dat zij een oorlogstrauma heeft en hiervoor wordt behandeld door Stichting Centrum '45. In overleg met deze stichting is besloten dat het sociaal wijkteam praktische ondersteuning zou gaan bieden en de Stichting Centrum '45 verantwoordelijk blijft voor behandeling van het oorlogstrauma. Direct na het huisbezoek heeft het sociaal wijkteam een voedselpakket bij de voedselbank aangevraagd. Samen met mevrouw is het sociaal wijkteam twee keer meegegaan naar de SDD om uitleg te geven over het gedrag van mevrouw (oorlogstrauma) en om opnieuw een uitkering aan te vragen. Na tussenkomst van een advocaat, die mevrouw zelf in de hand had genomen, is de uitkering uiteindelijk weer toegekend. Het sociaal wijkteam heeft ervoor gezorgd dat de plaatselijke kerk mevrouw is gaan ondersteunen bij haar administratie. De begeleiding door het sociaal wijkteam duurde ongeveer twee maanden. In totaal heeft deze bewoner ongeveer vijf keer gesproken met het sociaal wijkteam.

### Alternatieve aanpak: Yulius

Yulius is een grote GGZ-instelling voor o.a. inwoners uit Dordrecht. Zij bieden ambulante hulp op een polikliniek of thuis, maar bieden ook (korte) opnames op een behandelafdeling of (langere) verblijven in een begeleid wonenlocatie. Via de huisarts of het meldpunt Zorg en Overlast zou mevrouw mogelijk zijn doorverwezen naar Yulius. Na één of meerdere gesprekken zou duidelijk zijn geworden dat mevrouw in behandeling is bij Stichting Centrum '45. Omdat deze stichting gespecialiseerd is in oorlogstrauma's en hiervoor ook de financiering ontvangt (in de vorm van een Diagnose Behandel Combinatie), zou Yulius de cliënt niet in zorg nemen ('de behandeling niet overnemen'). Vivenz zou voor de praktische ondersteuning (voedsel en een uitkering) zijn ingeschakeld. Stichting Centrum '45 biedt namelijk alleen behandeling en geen algemeen maatschappelijk werk.

### Conclusie

Er zit niet veel verschil in aanpak. Yulius zou geen extra diensten verlenen en alleen Vivenz verbinden aan Stichting Centrum '45. Vivenz en het sociaal wijkteam hanteren een soortgelijke aanpak. De meerwaarde van het sociaal wijkteam zit in de korte lijnen met allerlei vrijwilligerswerk in de buurt, waardoor de dienstverlening qua geld goedkoper en in potentie duurzamer is. De vraag is wel hoeveel tijd de vrijwilligers bezig zullen zijn met mevrouw.

## Casus 3

Een mevrouw loopt de wijkwinkel binnen. Zij krijgt geen geld van haar man en kan daardoor geen eten kopen. Zij wordt, naar eigen zeggen, gekleineerd en mag alleen het huishouden doen. Hoewel zij financieel en maatschappelijk afhankelijk van hem is, wil mevrouw graag van haar man scheiden.

### Aanpak sociaal wijkteam

Omdat er mogelijk sprake is van huiselijk geweld, maakt de medewerker van het sociaal wijkteam een afspraak bij mevrouw thuis, met haar man erbij. In dit en de daaropvolgende gesprekken wordt de man gewezen op zijn verantwoordelijkheid betreffende de veiligheid in de woning. Het sociaal wijkteam informeert mevrouw ook over de rechten en plichten bij een scheiding. Omdat zij niet (voor de Nederlandse wet) getrouwd bleek te zijn, hoefde zij uiteindelijk geen scheiding aan te vragen en kon direct op haarzelf gaan wonen. Het sociale wijkteam stimuleert haar daarnaast om vrijwilligerswerk te gaan doen. Dit heeft ertoe geleid dat zij twee dagdelen per week is gaan werken. Mevrouw heeft hierdoor nieuwe mensen leren kennen en kon zo haar eigen netwerk uitbreiden.



*Stichting Centrum '45 is het landelijk centrum voor specialistische diagnostiek en behandeling van mensen met complexe psychotraumaklachten die het gevolg zijn van vervolging, oorlog en geweld.*

*Vivenz is een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening. Ze bieden professionele (kortdurende) hulp- en dienstverlening bij problemen op het gebied van het persoonlijk en/of maatschappelijk functioneren.*

De begeleiding duurt nu drie maanden en zal naar inschatting van de medewerkers van het sociale wijkteam over twee á drie maanden worden afgesloten. Dan zal thuisbegeleiding bij Vivenz worden aangevraagd om haar nog een half jaar bij te staan om helemaal zelfstandig te worden. Thuisbegeleiding wordt geboden door professionals in combinatie met vrijwilligers.

#### **Alternatieve aanpak: Vivenz**

Mevrouw had mogelijk ook bij Vivenz kunnen aankloppen. Tijdens een inventarisatiegesprek zouden vragen en problemen op alle leefgebieden zijn besproken. Ook Vivenz zou met de man van deze mevrouw in gesprek zijn gegaan. Onder meer om het vermoeden van huiselijk geweld en een mogelijke scheiding aan te kaarten.

De vrouw zou veel zelf moeten doen, bijvoorbeeld het aanvragen van een urgentieverklaring voor een eigen woning. De duur van de ondersteuning zou, naar schatting, zes tot negen maanden beslaan (ongeveer vijf gesprekken).

#### **Conclusie**

Er lijkt nagenoeg geen verschil te zijn in de aanpak van Vivenz en het sociaal wijkteam. Wel duurt het traject van het sociaal wijkteam iets langer (ongeveer drie tot vijf maanden langer). Na het afsluiten van het traject bij het sociaal wijkteam, zou het team namelijk alsnog doorverwijzen naar Vivenz voor thuisbegeleiding.

De vraag is wel of mevrouw bij Vivenz had aangeklopt in de alternatieve situatie. Bij de wijkwinkel van het sociaal wijkteam kan men 5 dagen per week van 9 tot 17 uur binnen lopen (erg laagdrempelig) en Vivenz heeft maar beperkte spreekuren. Een nadeel van de wijkwinkel is daarentegen dat deze geen spreekkamers heeft, waardoor slachtoffers van huiselijk geweld niet in een aparte ruimte - in vertrouwen - hun verhaal kunnen doen.

#### **Casus 4**

Een thuisloze vrouw met schulden klopt via het algemeen maatschappelijk werk bij de wijkwinkel aan. Zij heeft in het verleden uitkeringsfraude gepleegd (verzuimd informatie te verstrekken) en daarnaast heeft zij een huurschuld bij Woonbron. Omdat deze schuld nog openstaat bij de wooncorporatie, kan zij nu geen woning huren. Tijdelijk woont zij bij een familielid. Mevrouw wil graag een inkomen en een eigen woning. Zij heeft een uitkering en een schuldhulpverleningstraject aangevraagd bij de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD).

#### **Aanpak sociaal wijkteam**

Omdat een deel van haar schulden samenhangt met de uitkeringsfraude, werd zij door de SDD uitgesloten van een schuldhulptraject. Wel kende de SDD een uitkering toe. Om rust te creëren, heeft een medewerker van het sociaal wijkteam vervolgens zelf alle schuldeisers aangeschreven. Nadat mevrouw haar fraudevordering had ingelost, is zij alsnog toegelaten tot de schuldhulpverlening van de SDD. Daarnaast heeft het sociaal wijkteam urgentie voor een huurwoning aangevraagd. Het sociaal wijkteam heeft de eigen kracht van de mevrouw zoveel mogelijk aangesproken. Zo heeft zij voor de urgentieaanvraag haar levensverhaal op papier gezet. Bij het gesprek met Woonbron was zij aanwezig en heeft haar verhaal gedaan. Uiteindelijk heeft zij een woning toegewezen gekregen.

Via een detacheringbureau heeft een medewerker van het sociaal wijkteam ook een baan geregeld. Helaas kwam mevrouw op de eerste werkdag niet opdagen. Dit was een signaal voor het sociaal wijkteam dat zij nog niet klaar was voor een betaalde baan. Wel doet de bewoner nu vrijwilligerswerk. Mevrouw is in totaal 7 maanden begeleid door sociaal wijkteam Nieuw Krispijn.

#### **Alternatieve aanpak: Stichting MEE**

Stichting MEE ondersteunt mensen met een beperking en hun netwerk op alle leefgebieden en in alle levensfasen. Ook hebben zij buddyzorg. Deze buddy's zijn vrijwilligers die mensen



met een levensbedreigende aandoening, maar ook mensen die de weg even kwijt zijn, regelmatig bezoeken, ondersteunen en een luisterend oor bieden.<sup>1</sup>

Mensen kunnen zichzelf aanmelden (via het inloopsprek) of worden door de GGD aangemeld (een zorgmelding). Tijdens een intakegesprek met mevrouw zouden de problemen op alle leefgebieden in kaart zijn gebracht. Zo snel mogelijk zou mevrouw onder beschermingsbewind worden geplaatst. Dit houdt in dat een door de rechtbank toegewezen bewind-voerder het vermogen van de vrouw gaat beheren en beschermen. Omdat de vrouw onder beschermingsbewind is geplaatst, zou zij zijn toegelaten tot de schuldhulpverlening. De bewindvoerder zou daarnaast algemene en bijzondere bijstand hebben aangevraagd. Met andere woorden, de bewindvoerder zou in dit geval alles hebben geregeld. Hij of zij "neemt het traject over".<sup>2</sup> Doordat de vrouw door de huurschuld geen aanspraak kon maken op een sociale huurwoning, zou de buddy een kamer van een particuliere verhuurder hebben gezocht. De buddy zou enkele weken met deze casus bezig zijn geweest.

### Conclusie

De aanpak van het sociaal wijkteam en buddyzorg wijken sterk van elkaar af. Het sociaal wijkteam werkt veel meer vanuit de eigen kracht van de cliënt. Wat daarnaast verschilt is de duur van de begeleiding. Deze is bij het sociaal wijkteam veel langer. Al duurt het beschermingsbewind regelen ook behoorlijk wat tijd.

Waar het sociaal wijkteam gesprekken aangaat met Woonbron en vervolgens een urgentieverklaring aanvraagt, benadert buddyzorg direct een particuliere kamerverhuurder. De bewindvoerder zal dan aan de slag gaan met de schulden en fraude. Omdat buddyzorg met vrijwilligers werkt, lijkt deze alternatieve aanpak goedkoper. Echter, hierbij tekenen wij wel met nadruk aan dat de bewindvoerder salaris ontvangt dat (deels) wordt vergoed vanuit de individuele bijzondere bijstand.

### Casus 5

Een man met lichamelijke klachten wordt door zijn huisarts doorverwezen naar het sociaal wijkteam. Tijdens een huisbezoek vertelt deze man dat hij kort geleden zijn vrouw is verloren. Hij wil graag een vast inkomen en het verlies van zijn vrouw verwerken. Zijn uitkering loopt binnenkort af.

### Aanpak Sociaal Wijkteam

Het sociaal wijkteam heeft de man begeleid (niet voor hem aangevraagd) bij zijn bijstandsaanvraag. Zo heeft het sociaal wijkteam door middel van een rollenspel afspraken met de SDD voorbereid. Een medewerker van het sociaal wijkteam is mee geweest naar het intakegesprek en de sollicitatieworkshop. Hoewel het nadrukkelijk de bedoeling was dat meneer het woord zou voeren, is dat niet altijd gelukt. Gedurende de afspraak heeft de regisseur van de SDD zich namelijk vooral tot de medewerker van het sociaal wijkteam gericht.

Het sociaal wijkteam heeft de man, die een beperkt sociaal netwerk had, in contact gebracht met een andere buurtbewoner die kort geleden haar man verloor. Door hier samen over te spreken, kunnen beide personen hun rouw verwerken.

Meneer heeft nu een vast inkomen (bijstand), zijn eigen kracht is versterkt en zijn sociaal netwerk is vergroot. Waar hij bij aanvang veel ondersteuning nodig had, is hij nu meer zelfredzaam. Zo gaat hij nu zelf - zonder begeleiding van het sociaal wijkteam - naar afspraken bij de SDD. In overleg met de man is het dossier gesloten. De begeleiding heeft een half jaar geduurd.

### Alternatieve aanpak: Vivenz

Omdat de medewerkers van het sociaal wijkteam ook werkzaam zijn (geweest) bij andere maatschappelijke organisaties, konden zij deze alternatieve aanpak schetsen.



*Een bewindvoerder beheert en beschermt het vermogen van zijn/haar klant. De bewindvoerder stelt aan de hand van de inkomsten en vaste lasten een budgetplan op. De bewindvoerder beslist uiteindelijk wat er gebeurt als de uitgaven groter zijn dan de inkomsten. Ook grijpt de bewindvoerder in waar nodig. De klant moet zich aan de gemaakte afspraken met de bewindvoerder houden.*

*Bron:*

*www.geldzorgenondercontrole.nl,  
www.metrespect.eu*



*Voor deze casus hebben wij twee organisaties benaderd. Beide konden door omstandigheden niet deelnemen aan de workshop. Zodoende hebben wij het sociaal wijkteam zelf gevraagd naar een mogelijke alternatieve aanpak.*

<sup>1</sup> <http://www.meedrechtsteden.nl/diensten/buddyzorg>

<sup>2</sup> Verslag workshop SWT Nieuw Krispijn 25 september 2014

De aanwezigen gaan er vanuit dat het Bureau Sociale Raadslieden de man zou hebben ondersteund bij de aanvraag van een WWB-uitkering. Bureau Sociaal Raadslieden is een onderdeel van Vivenz. Zij kunnen helpen bij ingewikkelde administratieve zaken: uitkeringen, toeslagen, belastingen, kwijtschelding, onderwijs, enz. Daarnaast zou hij waarschijnlijk aan een cursus rouwverwerking (bijvoorbeeld bij Vivenz) hebben deelgenomen.

### Conclusie

In haar aanpak legt het sociaal wijkteam veel nadruk op eigen kracht. De vraag is of Bureau Sociaal Raadslieden dat ook had gedaan. Nu moest meneer zelf de uitkering aanvragen. Als de zelfredzaamheid hierdoor toeneemt, zal hij - naar verwachting - een minder groot beroep doen op maatschappelijke organisaties in de toekomst. Hierdoor nemen de maatschappelijke kosten voor de toekomst, mogelijk, af.

In vergelijking met de alternatieve aanpak is de aanpak van het sociaal wijkteam ten aanzien van de rouwverwerking goedkoper. Immers een cursus rouwverwerking brengt kosten met zich mee. Door deze man in contact te brengen met een lotgenoot, heeft hij zijn rouw kunnen verwerken zonder een beroep te doen op professionele zorg. De aanwezigen spreken over 'kruisbestuiving'. Het sociaal wijkteam hanteert een "hele andere sociale kaart [...] dan de geijkte sociale kaart."

### Casus 6

Via MEE komt een gezin bij het sociaal wijkteam terecht. Zij hebben een autistisch kind. Al een tijd zoeken zij opvang voor hun kind. De ouders hadden een plek gevonden in Rotterdam, echter door omstandigheden moesten zij hier van afzien.

De zorg voor een kind met autisme valt het gezin zwaar. Het gezin wil graag vragen en problemen die spelen in kaart brengen en weten hoe zij de zorg het best kunnen aanpakken.

### Aanpak Sociaal Wijkteam

Samen met het sociaal wijkteam heeft het gezin vragen en behoeftes op een rij gezet. Daarnaast is door het sociaal wijkteam een indicatie gericht op hulp thuis aangevraagd en begeleiding voor ouder en kind geregeld. Als laatste heeft het sociaal wijkteam de moeder gestimuleerd om zich te oriënteren op een nieuwe baan en/of opleiding.

Door de ondersteuning van het sociaal wijkteam kreeg het gezin inzicht in haar 'leefsysteem' en duidelijkheid over waar vragen en behoeftes liggen omtrent de zorg voor hun kind. Doordat de ouders de zorg nu delen, kunnen zij weer samen een keer er op uit gaan. Het jeugdteam heeft de begeleiding van het sociaal wijkteam nu overgenomen.

Gedurende het traject heeft het sociaal wijkteam drie huisbezoeken afgelegd en drie keer telefonische contact gehad met het gezin.

### Alternatieve aanpak: Bureau Jeugdzorg

Bureau Jeugdzorg (die bekend is met de casus) zou als eerste een uitgebreid telefonisch gesprek met de ouders hebben gehouden om de hulpvraag te verhelderen. Wanneer deze hulpvraag opvoed- of ontwikkeling gerelateerd is, zou een screening zijn ingepland. In deze screening wordt aan de hand van een gesprek met ouders en de hulpverleningsgeschiedenis de hulpvraag verder uitgewerkt. Eventueel maakt Bureau Jeugdzorg hierbij gebruik van gestandaardiseerde vragenlijsten waardoor meer zicht op de belasting van ouders kan komen. Daarnaast zou contact worden gezocht met de eerder betrokken hulpverleners, artsen en de dagbesteding.

Ter ontlasting van ouders zou gekeken worden naar wie er in het netwerk iets voor de ouders zou kunnen betekenen of wat het netwerk nodig heeft om iets te kunnen betekenen. Hierbij kan worden gedacht aan uitleg over autisme. Wanneer blijkt dat het netwerk niet toereikend is, zou mogelijk AWBZ zorg zijn geïndiceerd zodat een professionele organisatie hierin iets voor de ouders zou kunnen betekenen. Voor vragen m.b.t. de opvoeding zou opvoedondersteuning vanuit TriviumLinden Hof kunnen worden geïndiceerd. Mogelijk zou TriviumLinden Hof met de ouders nagaan of de dagbesteding nog passend is.



*TriviumLinden Hof biedt specialistische jeugd- en opvoedhulp als opgroeien en opvoeden niet meer vanzelf gaan. Hun doelgroep bestaat uit kinderen, jongeren en hun ouders. Hun werk gebied in o.a. de regio Zuid-Holland Zuid.*



## Conclusie

De aanpak van het sociaal wijkteam en Bureau Jeugdzorg kennen gelijkenissen. Beide organisaties brengen vragen en problemen in kaart en vragen begeleiding aan. Wat opvalt is dat het sociaal wijkteam daarnaast de moeder stimuleert om zich te oriënteren op een nieuwe baan en/of opleiding. Het Bureau Jeugdzorg zou dit overlaten aan TriviumLindenhof (opvoedondersteuning) die mogelijk met de ouders nagaat of de dagbesteding nog passend is. Of hierdoor (oriënteren op baan of opleiding) de maatschappelijk kosten dalen, is niet duidelijk. Dat hangt onder meer af van de vraag of moeder een baan zou hebben gevonden.

## Casus 7

Een man met jonge kinderen meldt zich aan bij het wijkteam. Hij spreekt zeer slecht Nederlands waardoor hij niet in staat is om zijn post te lezen en om praktische zaken te regelen en wil hier graag hulp bij. Hij wil zo snel mogelijk Nederlands leren en vrijwilligerswerk gaan doen. Hij volgt al taallessen bij het DaVinci college (inburgeringscursus). Zijn huis is leeg, hij heeft geen huisraad.

## Aanpak sociaal wijkteam

Vanaf half 2011 wordt de man begeleid door het sociaal wijkteam. In het eerste jaar was het contact intensief (1 maal per week door een wijkteammedewerker), momenteel nog erg beperkt. Hij komt nu alleen langs met erg lastige administratieve vragen. Soms zien zij hem een paar maanden niet. Via een weggeefproject heeft het sociaal wijkteam eerst geregeld dat hij meubilair kon ontvangen. Daarnaast heeft het team geregeld dat hij kon deelnemen aan het project om te leren administreren. Dit is een project dat opgezet is door het sociaal wijkteam en verzorgd wordt door vrijwilligers van een plaatselijke kerk.

Meneer is inmiddels ingeburgerd. Hij spreekt goed Nederlands. Hierdoor is hij nu goed in staat om in de meeste gevallen zijn eigen belangen te behartigen. Hij heeft zelf vrijwilligerswerk gevonden (met behoud van zijn uitkering) om werkervaring op te doen en om de Nederlandse taal steeds beter te beheersen. De financiële situatie van de man is nu stabiel. De man doet de administratie voor het grootste deel zelf.

## Alternatieve aanpak: Vluchtelingenwerk

Vluchtelingenwerk wordt gesubsidieerd om vluchtelingen en inburgeraars te ondersteunen. Zij ondersteunen vluchtelingen die nog geen Nederlands paspoort hebben (maar wel een verblijfsvergunning). Vluchtelingen met een Nederlands paspoort kunnen geen gebruik maken van de ondersteuning van Vluchtelingenwerk. De vluchteling wordt dan doorverwezen naar bijvoorbeeld Sociaal Raadslieden.

Hulp wordt geboden aan twee groepen: vluchtelingen die binnenkomen via de taakstelling van de gemeente (1) en zelfmelders (2). Aan vluchtelingen die binnenkomen via de taakstelling van de gemeente wordt begeleiding geboden. Begeleiding duurt gemiddeld een jaar. Voor zelfmelders heeft men een inkoopspreekuur. Alles wordt grotendeels door vrijwilligers gedaan (met ondersteuning van betaalde professionals).

De man zou in dit geval buiten de taakstelling zijn geholpen en bij het inloopspreekuur terecht kunnen. Dit is een afgebakende tijd van 30 minuten per keer. De ondersteuning voor deze meneer zou bestaan uit een budgetcoachingsproject en aanvraag van bijzondere bijstand voor huisraad. Ook zou Vluchtelingenwerk meneer wijzen op het belang van vrijwilligerswerk. Tot slot zou vluchtelingenwerk het traject van meneer eerder hebben afgesloten.

## Conclusie

Het valt op dat de aanpak van Vluchtelingenwerk lijkt op de ondersteuning die het sociaal wijkteam heeft geboden. Bij deze meneer is geen sprake van complexe problematiek. Hij zou waarschijnlijk goed geholpen zijn bij Vluchtelingenwerk. Ook als hij alleen aanspraak kan maken op het inloopspreekuur. Vluchtelingenwerk lijkt ook goedkoper in verband met werken met vrijwilligers en het afgebakende spreekuur. Een kostenverlagend element voor de aanpak van het sociaal wijkteam is dat zij altijd eerst gebruik maken van het weggeefproject en niet van bijzondere bijstand, terwijl Vluchtelingenwerk hier als voorliggende voorziening wel naar verwijst.



Taakstelling: gemeenten moeten een minimaal aantal vluchtelingen opvangen, voorzien van huisvesting.

Het sociaal wijkteam heeft de vraag van meneer nog niet afgesloten. Het dossier staat dus al 3,5 jaar open. Dat is verwarrend omdat de oorspronkelijke vragen van meneer wel zijn beantwoord. Het is daarom moeilijk na te gaan hoeveel tijd het traject heeft gekost (in ieder geval 1 jaar).

### Casus 8

Een vrouw, die de Nederlandse taal slecht beheerst, vraagt om hulp bij het sociaal wijkteam. Omdat zij een uitkeringsoverzicht van de Sociale Dienst van Rotterdam kon overleggen, heeft zij net een huurwoning van in Dordrecht gekregen. Daarvoor hing zij rond met overlastgevers en gebruikte zij verdovende middelen in het openbaar. Zij heeft geen sociaal netwerk. Zij heeft ruzie met de enige persoon die zij in Dordrecht kent. Zij heeft haar inburgeringscursus niet afgemaakt. En, omdat zij geen inkomen heeft, zijn er schulden ontstaan. Door de slechte beheersing van de Nederlandse taal heeft zij moeite met gesprekken met instanties en het regelen van administratieve zaken.

### Aanpak sociaal wijkteam

De ondersteuning duurde in totaal 2,5 jaar en was gericht op zelfredzaam zijn, participatie en schuldbemiddeling. Het sociaal wijkteam heeft mevrouw eerst begeleid bij haar bijstandsaanvraag. Omdat haar woning niet was ingericht (vermoeden van een schijnwoning), is deze aanvraag door de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) afgewezen. Een medewerker van het sociaal wijkteam heeft intensief overlegd met de SDD en de woningcorporatie om enerzijds te overtuigen dat mevrouw echt in de woning woonde en anderzijds geduld te vragen bij betaling van de huur omdat mevrouw nog geen inkomen had.

Het sociaal wijkteam heeft aanspraak kunnen maken op het Sociaal Fonds voor de eerste maand huur. Het sociale wijkteam heeft samen met de mevrouw, na nog een afgewezen bezwaar, een nieuwe aanvraag algemene bijstand ingediend. Deze is uiteindelijk toegekend. Na 1,5 maand kreeg mevrouw met terugwerkende kracht (tot de tweede aanvraag) bijstand. Doordat de vrouw een fraudevordering had openstaan bij de Sociale Dienst Rotterdam, kwam zij niet in aanmerking voor schuldhulpverlening. Een medewerker van het sociaal wijkteam heeft daarom samen met mevrouw de schuldsituatie in kaart gebracht. De medewerker van het sociaal wijkteam heeft met iedere schuldeiser een regeling getroffen. Haar uitkering is toereikend om in het levensonderhoud te voorzien en de schulden in te lossen.

Het sociaal wijkteam heeft geregeld dat de vrouw kan werken als vrijwilliger in de wijk. In de tussentijd is zij ingeburgerd. Wel volgt zij nog steeds taallessen. Omdat mevrouw nu zelf haar administratie kan regelen is het dossier afgesloten.

### Alternatieve aanpak: Sociale Dienst Drechtsteden

De SDD geeft aan dat zij *het zorgvuldig omgaan met algemene middelen* aan de maatschappij verplicht zijn. Er zijn wettelijke- en beleidsregels om te onderzoeken of toekenning van een uitkering rechtmatig is. Voor recht op bijstand moet het administratief geregistreerde adres daarom overeenkomen met een feitelijk verblijf. Huisbezoek kan een onderdeel zijn van het onderzoek. Een afwijzing van een aanvraag gebeurt weloverwogen. Na een afwijzing krijgt mevrouw in een bezwaarprocedure alsnog de kans om te bewijzen dat zij wél op het aangegeven adres woont. Bij gegrond bezwaar wordt alsnog de uitkering toegekend. Bemiddelen tussen mevrouw en woningcorporatie doet een regisseur van de SDD ook (er zijn korte lijnen).

De Afdeling Budgetadvies en Schuldbemiddeling (ABS) kan pas aan de slag als er een inkomen is en er geen frauduleuze schulden zijn. Als iemand zich niet aan de wet heeft gehouden, dan kan de SDD geen dienstverlening bieden. Daarnaast moet de SDD de schuldeisers iets kunnen bieden (inkomen) om onderhandelingsruimte te hebben. Wanneer aan deze eisen is voldaan, is een driejarige schuldregeling het standaard aanbod, maar langdurige stabilisatie minstens zo belangrijk (zodat mevrouw niet terugvalt).

## Conclusie

De SDD moet rechtmatig te werk gaan. Zij is logischerwijs gebonden aan regels. Door deze regels is de vrouw minder snel geholpen met een inkomen en een woning. Zij zou waarschijnlijk uit haar woning zijn geplaatst. Een reële mogelijkheid zou zijn dat mevrouw (tijdelijk) in de crisisopvang zou zijn beland. Dit kost natuurlijk veel geld. Het sociaal wijkteam kende het systeem (de processen bij de SDD en de woningcorporatie) en kon voor mevrouw snel haar zaken regelen zodat crisisopvang kon worden voorkomen.

Het sociaal wijkteam zet dus vooral in op snel regelen van hulp (woning, betalingsregelingen). De SDD benadrukt daarentegen met klem de inzet op langdurige stabilisatie om terugval in de schulden te voorkomen.

## Casus 9

Een onverzorgde man is op straat in dronken toestand aangetroffen door een collega van het sociaal wijkteam. Hij houdt hulp af. Na contact met hem te hebben gemaakt en diverse keren te hebben gepraat, blijkt dat hij zijn post niet meer open maakt, de vaste lasten en rekeningen niet worden betaald en schulden ophopen (meneer heeft een uitkering). Meneer heeft al jaren een alcoholprobleem. Hij is voor zijn alcoholprobleem al eerder behandeld. Inmiddels ondervindt hij ook lichamelijke klachten van het alcohol gebruik.

## Aanpak sociaal wijkteam

Een medewerker van het sociaal wijkteam gaat in verband met zorgen over de man aanhoudend langs. Na een tijdje lukt het om bij deze man binnen te komen en vertrouwen te winnen. Er blijkt veel aan de hand. Er spelen problemen op het gebied van gezondheid, inkomen en wonen en meneer heeft geen dagbesteding. De ondersteuning is in het begin heel intensief met als doel inzicht te krijgen in de situatie en bereidheid te krijgen bij de meneer om de problemen aan te pakken.

### Gezondheid

De medewerker van het sociaal team heeft zich snel gericht op de gezondheid van meneer. De medewerker gaat mee naar de huisarts en de neuroloog en er is een intake bij Bouman GGZ geregeld.

### Inkomen

De schulden van meneer zijn al zo hoog opgelopen dat er een dreigende huisuitzetting en afsluiting van gas/elektriciteit aangekondigd is. De medewerker van het sociaal team zorgt voor een aanmelding bij de schuldhulpverlening. Tijdens het schuldhulpverleningstraject blijkt dat een buurvrouw alcohol koopt voor meneer waarna de buurvrouw het bankpasje krijgt van meneer om boodschappen voor hem te doen. Helaas pint de buurvrouw ook het nodige geld voor zichzelf. Meneer komt weer in de financiële problemen en dreigt uit de schuldhulpverlening te worden gezet. Het traject kan voortgezet worden als er een bewindvoerder aangesteld wordt. Meneer gaat hiermee akkoord.

### Wonen

Over meneer zijn klachten binnengekomen bij de woningcorporatie. Meneer krijgt een waarschuwing maar de situatie verandert niet. In verband met de terugval in het alcoholgebruik (mede) door de acties van burens krijgt hij een urgentieverklaring voor een andere woning. Er is snel een andere woning beschikbaar en het sociaal team zorgt ervoor dat meneer o.a. met hulp van vrijwilligers wordt verhuisd.

### Dagbesteding

Vrijwilligers bezoeken meneer wekelijks en ondernemen activiteiten. Inmiddels doet hij zelf vrijwilligerswerk in de wijk.

Het gaat nu naar omstandigheden goed met hem. Hij heeft inmiddels een aantal sociale contacten opgebouwd. De ondersteuning duurt nog voort, tot nu toe 1,5 jaar. Hij krijgt wekelijks ondersteuning van Bouman GGZ en hij komt nog regelmatig langs op het Wijk Informatie Punt. Daar praat hij met een medewerker van het sociaal wijkteam over o.a. de structuur van zijn week/dag.



Het Buurtvrouwenproject in Dordrecht bestaat uit vijf vrouwen. Deze vijf komen zelf uit de bijstand en zijn via Baanbrekend Drechtsteden aan deze betaalde baan gekomen. De vijf bezoeken en ondersteunen bewoners die problemen hebben op het gebied van geestelijke gezondheid. De Buurtvrouwen willen er aan bijdragen dat deze mensen weer deel kunnen uitmaken van de samenleving.

### **Alternatieve aanpak: Meldpunt Zorg en Overlast**

De vraag rijst wat er met deze meer was gebeurd, als het sociaal wijkteam niet had ingegrepen. De verwachting van het sociaal wijkteam is dat het slecht met hem zou zijn afgelopen. De medewerker van Meldpunt Zorg en Overlast vertelt dat een melding over deze meneer ook bij het meldpunt kan binnenkomen. In dat geval zou zijn nagegaan of meneer al bekend is bij één van de ketenpartners, het GBA zou zijn geraadpleegd en er zou eventueel navraag gedaan worden bij de huisarts. Na registratie krijgt meneer een brief thuis waarin wordt aangegeven dat het meldpunt signalen heeft ontvangen omtrent zijn persoon en dat er contact zal worden opgenomen door één van de ketenpartners. Echter, deze meneer opende zijn post al een hele tijd niet en zou dus ook de brief van het Meldpunt niet hebben gezien.

Omdat Bouman GGZ veel ervaring heeft met deze doelgroep (zorgwekkende zorgmijders), zou deze organisatie - op verzoek van het Meldpunt Zorg en Overlast - bij deze meneer langsgaan. De melding zou worden gevolgd in het lokaal zorgnetwerk, waarbij het Meldpunt zorg en Overlast de procesregisseur is. In het geval dat het Bouman GGZ onverhoopt niet lukt om binnen te komen bij meneer, zal de coördinator van het lokaal zorgnetwerk of een andere ketenpartner uit het lokaal zorgnetwerk proberen in contact te komen met meneer. Evenals het sociaal wijkteam zou Bouman GGZ op alle leefgebieden een inventarisatie hebben gemaakt en indien nodig de samenwerking gezocht hebben met andere ketenpartners binnen het lokaal zorgnetwerk. Het is mogelijk dat er niet dagelijks contact is tussen Bouman en meneer.

### **Conclusie**

Wij weten niet hoe lang het had geduurd voordat er in de alternatieve aanpak een melding zou zijn gedaan. De melding was nog niet gedaan toen de medewerker van het sociaal wijkteam de man op straat vond. Als dit nog een tijd had geduurd, zouden de maatschappelijke kosten zijn opgelopen omdat problemen waren verergerd. Hierbij kan gedacht worden aan de kosten van een ziekenhuisopname en oplopende schulden.

Waar Bouman GGZ gecommitteerd zou zijn aan een maximaal aantal uren voor bemoeizorg, is het sociaal wijkteam niet gebonden aan een specifieke hoeveelheid tijd. Zij konden flexibel en meerdere malen bij meneer langs gaan en langzaam vertrouwen winnen en een gedragsverandering bewerkstellen. Daarnaast is het sociaal wijkteam onafhankelijk, dat wil zeggen niet gelieerd aan een bepaalde zorgaanbieder. "*Wij zijn nergens van*". Dit kan helpen zodat mensen eerder zullen open doen bij de er-op-af aanpak.

Het lijkt er op dat de aanpak van het sociaal wijkteam sneller is. Het sociaal wijkteam kan snel schakelen en verbinden. Als het sociaal wijkteam een andere expert inroept, zit deze letterlijk tegenover de sociaal wijkteam medewerker. Het sociaal wijkteam spreekt over 'kruisbestuiving'. Het lokaal zorgnetwerk daarentegen komt één keer per maand bij elkaar. Wel communiceren ze tussentijds veelvuldig over de voortgang van de interventies.

Het sociaal wijkteam heeft geprobeerd zoveel mogelijk een beroep te doen op de eigen kracht van meneer (hem zelf financiën laten regelen), maar dat bleek niet mogelijk (bewindsvoering). Het feit dat de man al twee jaar wordt begeleid kost veel geld. Natuurlijk is nazorg bij zeer kwetsbare burger heel erg waardevol om terugval en daardoor een beroep op duurdere zorg te voorkomen. Maar, wanneer de vraag wordt opgeworpen of een vrijwilliger de ondersteuning nu kan overnemen, moet het sociaal wijkteam hier bevestigend op antwoorden.



drs. D.V.J. Massie  
drs. D.M. Verkade  
december 2014

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl