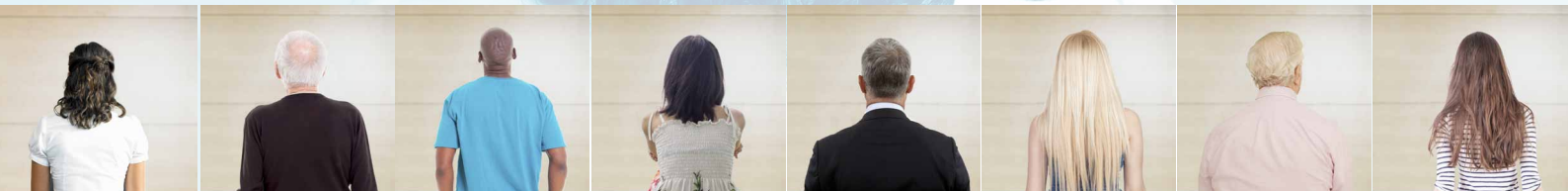


Casusboek

Wat leren we uit de praktijk?

Serviceplein, gemeente Alphen aan den Rijn, 2016



Alphen aan den Rijn

Inhoud

Voorwoord	03
Ontstaan Serviceplein	04
Opzet actieonderzoek	05
Mena	08
Jacob	14
Jay	23
Arzu	32
Peter	37
Lucy	44
Bert	50
Michelle	60

Voorwoord

Gemeente Alphen aan den Rijn heeft de veranderingen in het sociaal domein aangegrepen om op een slimme manier te vernieuwen, samen met inwoners en organisaties.

Met het beleidsplan ‘Beter voor Elkaar’ willen we maatwerk bieden door aan te sluiten op wat een gezin of persoon nodig heeft. Daarbij was het noodzakelijk te komen tot maatwerk in plaats van de bekende standaardoplossingen en konden nieuwe zorg- en welzijnsarrangementen worden ontwikkeld door aanbesteding en prestatiecontracten. Tom in de buurt is daarvan een belangrijk resultaat: een concept van acht partijen uit de regio, waarbij Tom staat voor Talent, Ondersteuning en Meedoen. Tom brengt zorg en welzijn naar de buurt en zit ook in alle wijken van onze gemeente.

Daarnaast hebben we integrale verordening in het sociaal domein. Om verbindingen te kunnen leggen tussen de dienstverlening op het gebied van Jeugdhulp, Wmo en Werk en Inkomen. Vanuit de uitvoering binnen het ‘Serviceplein’ van de gemeente Alphen aan den Rijn is er een nieuw afwegingskader geformuleerd met vier hoofdvragen: Kan het? Mag het? Wat kost het? En wat is de betrokkenheid van de inwoner? Dit alles met het doel om inwoners een betere, bredere ondersteuning te bieden.

Nu, zo’n anderhalf jaar na invoering, willen we weten welke uitwerking onze nieuwe werkwijze in het sociale domein voor onze inwoners heeft. Immers garanties op succes aan de voorkant konden ook wij niet geven, hoezeer het beleid doordacht was en is. Ik ben ervan overtuigd dat werkelijk succes van beleid in hoofdzaak wordt bepaald door de kwaliteit van de uitvoering en het is dan ook goed om daarnaar onderzoek te doen. De methode van de uitvoeringsbrigade om actie-onderzoek uit te voeren door, voor en met inwoners en betrokkenen uit alle lagen van onze organisatie, sloot hier naadloos op aan. Dit onderzoek resulteerde in dit casusboek met acht cases en een bijbehorende ontwikkelagenda met kansen, uitdagingen en dilemma’s die daaruit bleken.

Het onderzoek leverde ons inzichten op naar het effect van onze werkwijze en de betekenis daarvan voor het dagelijks leven van onze inwoners. Daarbij is het belangrijk te weten hoe onze plannen in de praktijk uitwerken en welke lessen wij uit die praktijk kunnen leren om daarmee zo nodig beleid en uitvoering bij te stellen. Het veldwerk is uitgevoerd door medewerkers in de uitvoering en van beleid.

De resultaten van het onderzoek staan in dit casusboek. Informatie die ik dan ook graag met u deel en zo een bijdrage kan leveren aan het gesprek over onze opgaven in het sociaal domein en de ontwikkelagenda.

Han de Jager
Wethouder sociaal domein

Ontstaan Serviceplein

In 2013 ontstond het idee voor het Serviceplein, een plek waar je op een gelijkwaardige manier in gesprek kunt met mensen met een hulpvraag. Weg met de loketten was de wens. Zo kwam er in de hal van het stadhuis in Alphen aan den Rijn een plein, dat iets weg heeft van een huiskamer, waarbij gesprekken gevoerd kunnen worden in een open omgeving met een vriendelijke uitstraling. Uiteraard hebben we ook spreekkamers, voor gesprekken die lastiger van aard zijn of waar emotie aan te pas komt.

Het Serviceplein is dé afdeling voor vragen met betrekking op de sociale dienstverlening van de gemeente. Alle vroegere afdelingen zijn sinds 2014 in één vertegenwoordigd: re-integratie naar werk, inkomen, schuldhulpverlening, leerlingenvervoer en leerplicht. Maar ook nieuwe functies hebben een plek gekregen binnen het Serviceplein, zoals de integrale intake (het voeren van het brede gesprek) en het werken in de wijk, waarbij de huisbezoeken centraal staan. Zij vormen samen de sociale toegang van het Serviceplein waar vanuit nauw wordt samengewerkt met andere ketenpartners om de basis bij mensen op orde te krijgen. Een basis, waar bed, bad en brood onderdeel vanuit maken, om vanuit daar de zelfredzaamheid te vergroten.

Er zijn vijf Servicepleinteam, gekoppeld aan wijk of kern binnen de gemeente Alphen aan den Rijn. Elk Servicepleinteam bestaat uit medewerkers van de hierboven genoemde disciplines wat hen samen een multidisciplinair team maakt. Een afvaardiging van medewerkers van Tom in de Buurt, Participe (Wmo) en Stichting MEE (LVB) maken ook onderdeel uit van onze teams.

Al een tijd liep ik rond met het idee om een casusboekje te maken met daarin de verhalen die opgetekend zijn en recht doen aan de lessen uit de praktijk. Dáár vinden namelijk de cruciale contacten met onze inwoners plaats. Daar liggen zoveel kansen en uitdagingen die we wilden bundelen om zelf van te leren en wilden delen met anderen. Het casusboekje is gemaakt via de methode van actie-onderzoek door de uitvoeringsbrigade. Een passende methode omdat deze is ingestoken vanuit het kleine perspectief maar tegelijkertijd ook de perspectieven van alle lagen in onze organisatie belicht zodat we er gezamenlijk van kunnen leren.

Veel leesplezier!

Nardy Beckers, manager Serviceplein

Opzet actieonderzoek

Januari 2015 was het startschot voor de nieuwe werkwijze binnen het sociaal domein in Alphen aan den Rijn na de invoering van de decentralisaties. We zijn nu ruim een jaar bezig. Tijd om terug te blikken: hoe zien de resultaten eruit? Wat valt er te leren? Maar het ‘meten’ van resultaten en ook van de waarde van het werk binnen het sociaal domein blijkt niet zo eenvoudig. Enerzijds omdat de nieuwe werkwijze misschien wel om nieuwe (nog te ontwikkelen) evaluatiemethodes vraagt. Anderzijds omdat het een grote uitdaging is de meetresultaten de lading te laten dekken die het toekomst. Cijfers en aantallen dekken maar deels de lading van het werk.

Daarom heeft de uitvoeringsbrigade samen met professionals en inwoners een actieonderzoek uitgevoerd in opdracht van het Serviceplein van de gemeente Alphen aan den Rijn. Dit is gebeurd op basis van bestaande casuïstiek. Het perspectief van inwoners en betrokken professionals of vrijwilligers neemt hier een centrale plek in. Er is ons inziens maar één manier om de kwaliteit en de impact van het werk in de uitvoering vast te stellen. En dat is door de inwoners en de medewerkers als uitgangspunt te nemen. Gedurende een half jaar zijn cases verzameld waar ‘van te leren viel’. Hiermee was de selectie van cases dus niet willekeurig. Een selectie hiervan is in dit casusboekje opgenomen.

Methode

Als onderzoeksmethode zijn drie gereedschappen gebruikt:



Effectencalculator

Het verhaal van de inwoner wordt in een tijdslijn geplaatst. Welke gebeurtenissen en ondersteuningsactiviteiten hebben plaatsgevonden? En welk prijskaartje van maatschappelijke kosten hangen we er aan? Door na te gaan hoe het zou zijn gelopen als we nog op de oude manier hadden gewerkt, kan er een vergelijking in kosten en opbrengsten worden gemaakt.



Vertaalmachine

De perspectieven van alle betrokkenen worden opgezocht. Zoveel mogelijk mensen die direct bij de case betrokken waren, worden geïnterviewd. De verschillende perspectieven (soms ‘brillen’ of ‘talen’) worden samengevoegd tot één verhaal.



Argumentatiemachine

Het afwegingskader voor duurzame oplossingen in Alphen aan den Rijn kent 4 vragen (Is de bewoner betrokken? Mag het? Wat is het effect? Wat kost het?). Via de argumentatiemachine zetten we deze achteraf in om te reflecteren op de manier waarop we hebben gehandeld.

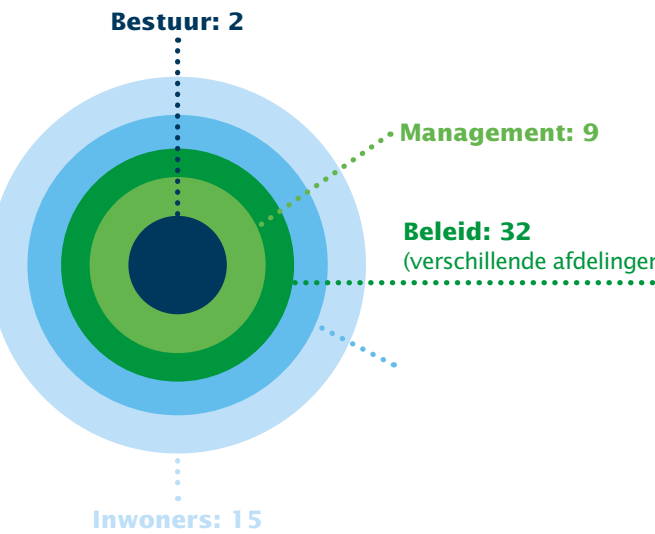
Team

In het onderzoeksteam zaten de betrokken professionals, vrijwilligers en inwoners zelf. Zij waren de bronnen van de verhalen. Omdat de meeste verhalen direct vanuit hun perspectief zijn geschreven, konden zij kritisch kijken of ze zich in de verhalen herkenden.

Daarnaast zijn verschillende collega's van beleid, uitvoering, management en bestuur uitgenodigd als co-researcher. Zij hebben zich de eerdergenoemde gereedschappen eigen gemaakt en in veel gevallen mee gedaan in de gesprekken of de uitwerking ervan.

Tenslotte is een nog grotere groep collega's uit verschillende lagen en afdelingen binnen de organisatie gevraagd als meelezer voor de ongepolijste verhalen. Zij hebben de verhalen gefinetuned door ze te vertalen naar uitdagingen, kansen en dilemma's voor in de gezamenlijke ontwikkelagenda voor het sociaal domein in Alphen aan den Rijn.

Zo is het onderzoek tegelijkertijd een coproductie geweest van inwoners en mensen binnen en buiten de gemeentelijke organisatie. Hiernaast staat afgebeeld hoeveel mensen direct aan dit onderzoek hebben meegedaan, de cirkel van first impact:



Breed blikveld

De verhalen hebben vanuit een breed blikveld vorm gekregen.

Een breed blikveld is in de eerste plaats cruciaal om de situationele logica te zoeken. De realiteit kent altijd meerdere lagen en zonder dat te erkennen ontstaat de kans op een tunnelvisie. Het brede blikveld is daarnaast ook belangrijk om de impact van het werk goed te kunnen benaderen omdat deze nooit op één gebied ligt, maar op meerdere gebieden.

De iconen geven aan welke thema's uit het dagelijks leven van ieder mens, onderwerp waren van gesprek.

De verhalen in het casusboekje zijn geordend aan de hand van dezelfde iconen zodat de lezer dit brede perspectief relatief makkelijk kan overzien.

- relaties/sociale participatie/vangnet**
- wonen**
- gezondheid**
- opvoeden/opgroeien**
- inkomen/geld/voorzieningen/werk**
- scholing/onderwijs**
- zelforganisatie**
- veiligheid**

Inhoud per thema

	Thema	Inwoner
	Geen startkwalificatie	Lucy
	Volgt opleiding	Michelle
	Doet vrijwilligerswerk	Jacob
	Weinig tot geen diploma's	Jay, Arzu, Lucy
	Gordijnen dicht	Mena
	Onveilige en/of onstabiele woonsituatie (bv geen GWL, vervuiling, kan niet zelfstandig wonen)	Jay, Mena
	(tijdelijk) geen eigen woning	Michelle, Jacob
	Dreiging woning kwijt te raken (dat is voorkomen)	Bert, Arzu, Mena, Jacob, Jay, Peter, Lucy
	Sterk/groot sociaal netwerk	Michelle, Jacob, Mena, Bert
	Klein/zwak sociaal netwerk	Lucy, Jay
	Scheiding/relatie onlangs verbroken	Michelle, Arzu
	Stress	Mena, Jacob, Jay, Arzu, Peter, Lucy, Bert, Michelle
	Psychische klachten	Arzu, Peter, Jay, Mena
	GGZ behandeling (nodig)	Peter, Jay, Mena
	(chronische) ziekte	Bert, Arzu, Peter, Mena
	Verstandelijke beperking	Jay, Peter
	Geen warme maaltijd of te weinig te eten	Lucy, Arzu
	Kan eten via/bij anderen	Jacob, Lucy
	Rouw/verlies	Michelle, Bert
	Verslaving	Peter, Jay, Arzu (indirect)
	Detentie	Jay, Peter
	Detentie partner	Arzu, Lucy
	Huiselijk geweld	Arzu
	Heeft werk	Michelle, Peter, Jacob
	Uitkering	Arzu, Lucy
	Schulden/achterstanden	Arzu, Lucy, Jay
	Chaos in financiën	Jay, Peter, Mena, Lucy, Jacob
	(tijdelijk) te weinig inkomen om vaste lasten te betalen	Lucy, Michelle, Jay, Peter, Arzu
	Opvoedingsvragen	Peter
	Kinderen in onstabiele woonsituatie	Arzu, Lucy
	Weinig vertrouwen in organisaties/wantrouwend/gesloten	Jacob, Jay, Mena
	Schaamte	Arzu
	Problemen met financiële & bureaucratische vaardigheden: ordenen, prioriteren, plannen, contacten leggen met instanties	Jay, Peter, Mena, Jacob



Mena

Prachtige vrouw glijdt door psychische problemen af

Methode:
vertaalmachine



Mena is een Hindoestaans-Surinaamse vrouw van 49 jaar. Ze is niet groot, tenger en heeft prachtig haar. Een oude pasfoto maakt duidelijk hoe goed verzorgd en mooi gekleed Mena ooit was. Nu is ze een schim van zichzelf. Mena heeft drie broers die redelijk dichtbij wonen. Van haar ouders is alleen haar vader, die in Suriname woont, nog in leven.

Door de ogen van de Serviceplein-medewerker in de wijk

“Via het Meldpunt Zorg & Overlast werd ik gevraagd om over deze casus mee te denken. Mena was aangemeld door haar broer. De familie had net haar huurachterstand betaald van € 3000,- en maakte zich ernstige zorgen. Een medewerker van het meldpunt is op huisbezoek gegaan en heeft Mena vervolgens naar mij doorverwezen met als hoofdprobleem ‘geen inkomen’. Dat had ze al vijf jaar niet en door een te hoog eigen vermogen was er geen grondslag voor de bijstand. Tijdens mijn eerste huisbezoek zag ik gelijk dat er meer aan de hand was. Het huis was ontzettend vies: overal lagen etensresten en Mena lag onder een vies dekbed op een bank vol schroeiplekken. Mena zat helemaal onder het eczeem. Ik heb op eigen initiatief contact gelegd met de GGZ en het verhaal anoniem besproken. De contactpersoon besloot vervolgens mee te gaan op huisbezoek. Ook zij vond de situatie zorgwekkend zodat er een afspraak werd gemaakt met de psychiater. Na het eerste gesprek had Mena het waanbeeld dat de psychiater verliefd op haar was. Hij had haar rare vragen gesteld en met haar geflirt. Ze vertelde vastbesloten dat ze nooit meer naar de GGZ zou gaan. Ik vond dat ik deze case niet alleen kon behandelen en heb mijn collega van Tom gevraagd mee te helpen.”



Wanen, psychische problemen, ernstige persoonlijke verzorging, ongezond eetpatroon, hokjesdenken in ziekenhuis



Sterk netwerk komt los te staan van hulpverlening: geen samenwerking



Teveel eigen vermogen, geen overzicht, geldzorgmaatje, beschermingsbewind



Vervuiling, onveilige woonsituatie

Waanbeelden

“Mena was heel negatief over haar familie en had het idee dat haar broers haar wilden vermoorden. Zij zouden jaloers op haar zijn omdat zij haar moeder altijd had verzorgd. Het lastige van haar verhalen was dat ze de ene keer exact bleken te kloppen en soms compleet verzonnen waren. In de zomer van 2015 ben ik samen met mijn collega van Tom aan de slag gegaan. Al snel volgde een discussie met het Meldpunt Zorg & Overlast; daar was men niet blij dat ik zonder overleg met hen de GGZ had gevraagd mee te helpen in de casus. Mena's huis was één grote rommel. Eerste prioriteit was om hier ondersteuning voor te krijgen. Dat ging niet gemakkelijk want Mena was achterdochtig en verward. Er volgde een gezamenlijk huisbezoek met de Sociaal-Psychiatisch Verpleegkundige (SPV'er). Echter, niemand van de GGZ mocht van Mena binnenkomen. Mijn collega van Tom gelukkig wel.”

Door de ogen van de wijkcoach van Tom in de buurt

“De situatie was echt schokkend. Mena's keuken was vies, de gootsteen liep niet door en het stonk vreselijk in huis. Er stonden emmers vol vervuild water en overal lagen beschimmelde etensresten en stonden stapels pizzadozen. Ik ben eerst zelf hard aan de slag gegaan. Daarna heb ik de woningbouw laten komen om de nodige reparaties uit te voeren. Ik wist de welzijnsorganisatie te overtuigen van de noodzaak om versneld aan de slag te gaan met huishoudelijke zorg. Zij stuurde een geweldige medewerker; echt een kanjer. Ze kwam elke woensdag en ik zorgde dat ik haar dan nog even zag. We hebben in deze periode geprobeerd alles om Mena heen zo te organiseren dat haar situatie kon stabiliseren om van daaruit de weg naar de GGZ weer te kunnen openen. We hebben tafeltje-dekje geregeld en ik heb geprobeerd haar onder de douche te zetten. Ze had een probleem met haar ogen en we maakten ons grote zorgen over haar slechte zicht. Ik heb meerdere keren voorgesteld om naar de opticien te gaan, maar dat wilde Mena niet. Daarnaast waren er zaken die meer prioriteit hadden, zoals een bezoek aan de apotheek, bloedprikken, maaltijdservice en het halen van de nodige boodschappen. Soms vroeg ik me af of ze het einde van de week wel zou halen. We hebben onze zorgen constant geuit. De GGZ gaf aan dat ze de situatie met eigen ogen moesten bekijken, maar dat ging niet omdat Mena niemand van de GGZ binnen wilde laten.”

Familie

“Op een dag alarmeerde de huishoudelijke hulp ons dat Mena de muren had vol gesmeerd met ontlasting en bloed van haar ongesteldheid. We hebben toen geregeld dat de GGZ zou aanbellen vlak voordat ik zou komen. Deze list was helaas noodzakelijk om echt iets voor elkaar te krijgen. Het schoonmaken van de woning hadden we bewust overgeslagen zodat de GGZ kon zien hoe erg de situatie normaal gesproken was. Een afspraak met de psychiater kon wegens ziekte niet doorgaan. In diezelfde week brak Mena haar heup en belandde in het ziekenhuis en vervolgens in een revalidatiecentrum. Daar spraken we voor de eerste keer met haar familie. De communicatie liep altijd via de regiehouder van het Meldpunt Zorg & Overlast. Wij hoorden dat de familie erg dwingend was en veel van ons verwachtte. Echter, dat bleek helemaal niet zo te zijn. Ze waren alleen ontzettend bezorgd en blij dat we ze hadden gebeld. Ze hadden ook al heel veel proberen te doen voor Mena. Zo gingen ze mee met alle doktersbezoeken, naar het ziekenhuis, kochten kleding voor Mena, deden boodschappen, hebben haar woning opgeknapt en een bed en rollator voor haar geregeld. Vanaf toen zijn we rechtstreeks met de familie gaan communiceren.”

Het contact met de wijkcoach van Tom in de buurt was voor mij heel belangrijk. Ik ben niet teleurgesteld in de mensen waarmee ik direct samenwerkte. De samenwerking was er wel, maar ergens lukte het niet. De machteloosheid heeft me wel geraakt. Dat je daar staat en niets kan doen. Ook de constatering dat Mena's slechte zicht een reden bleek te hebben, is tragisch. We hebben zo lang geroepen dat haar ogen niet in orde waren. Dat is heel frustrerend. De huisarts heeft haar destijds naar de internist verwezen, maar die kon niets doen omdat dit onder GGZ-problematiek viel, waardoor er uiteindelijk niets gebeurde."



Wat Mena ons leert:

De ontwikkelagenda	Kansen, uitdagingen en dilemma's
 Uitvoering	• Uitdaging: Achteraf had ik de regie meer naar me toe willen trekken. Wij zijn degenen die daar zijn. Dáár moet je vanuit werken. • Dilemma: De complexiteit van Mena's situatie. Ze had wanen. Het was onduidelijk wat waar was en wat niet. Mena wilde haar familie aanvankelijk niet zien.
 Beleid	• Kansen: Hoe kunnen we de ketensamenwerking tussen Serviceplein, Tom, GGZ en Meldpunt Zorg & Overlast versterken? Hoe kunnen we belemmeringen opheffen? Kunnen we werkafspraken verbeteren? Welke gezamenlijke mogelijkheden hebben we? • Kans: Evalueren van deze casus met o.a. revalidatiecentrum en huisarts. • Uitdaging: Hoe zorgen we ervoor dat de regiefunctie in direct contact staat met de situationele logica? Regie vanuit de uitvoering (poten in de modder) was hier logischer geweest. Vooral vanwege de koppeling met de familie.
 Alle schakels	• Hoe doorbreken we een patstelling? Als uitgangspunt is dat de inwoner zelf moet willen. Haar situatie is gevaarlijk voor haarzelf en misschien wel onderdeel van haar ziektebeeld (entry-exit-paradox). De consequenties van de patstelling liggen bij Mena, haar familie en de professionals die met hun poten in de modder staan. • In het medische circuit wordt soms te smal gekeken, waardoor problemen niet met elkaar in verband worden gebracht. Pijnlijk geïllustreerd door de tumor die al eerder geconstateerd had kunnen worden. Uitdaging: Hoe slaan we de brug en dringen we aan op de brede blik? • Kans: Waar nodig moeten op management- of bestuurlijk niveau de drempels weggenomen worden voor een goede samenwerking. Dit kan tot aan een aangepaste wetgeving toe lopen.



Jacob

Van tuinder naar zwerver

Methode:
vertaalmachine



Leeft van weinig, eet van wat de natuur hem geeft



Sterk sociaal netwerk



Weinig tot geen inkomen, geen werk, kan niet zelfstandig zijn financiën doen, bedrijf revitaliseren, weinig vertrouwen in de overheid



Woont anti-kraak, zwervend bestaan gehad



Geschil met buurman over zeecontainer

Jacob is 61 jaar en woont in de wijk Ridderveld. Niet in een van de vele flats, maar in een idyllisch huisje achter een dijk verscholen in het groen. De enige warmtebron is een houtkachel en dat is goed te ruiken. Jacob heeft een lange baard, is het grootste deel van de dag buiten en heeft daar zijn kleding op aangepast. Jacob voelt zich geen Alphenaar, eerder een dorpeling. Na de dood van zijn ouders in 2010 volgt een lange juridische strijd met zijn broer en zus. Jacob verliest zijn onderkomen en een groot deel van het land waarop hij samen met zijn vader sierheesters kweekte.

Langzaam verloor Jacob zijn inkomen om vervolgens een aantal jaar ver onder de armoedegrens te leven. Er ontstond een lang gevecht met de ambtenarij, door hem ook wel stalinisten of ijskasten genoemd. Jacob sliep her en der en kon zijn handel niet meer verkopen. Hij had immers geen vast woonadres en kon daardoor niet meer ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel. Hij klopte meermalen aan bij de gemeente, maar Jacob - die niet eens een paspoort had - stond inmiddels geregistreerd als geëmigreerd. Omdat hij niet langer inwoner van Alphen aan den Rijn was, kreeg Jacob dus ook geen geld.

Geen regie meer

Jacob: "Ik begon te zwerven, kon mij niet inschrijven voor een huis omdat ik geen adres had en verloor de regie over mijn leven. Ik was afhankelijk van de goedwillendheid van andere mensen. Een jachtvergunning had ik wel. Soms zette ik een fuik of schoot een haas. Ik heb in het verleden vrijwilligerswerk gedaan in de jeugdhulp en ben een belezen mens. Ik heb veel contacten en mensen vragen mij graag om mijn mening of hulp bij het begrijpen van papierwerk."

Hulp gemeente

Bij de gemeente was er volgens Jacob lange tijd niemand die hem kon en wilde helpen. "Regels gaan hier boven menselijkheid", aldus Jacob. Sinds een aantal maanden zijn er wel twee mensen bij de gemeente die luisteren, hem begrijpen en echt willen helpen. Zij proberen er nu voor te zorgen dat Jacob weer een beetje uit de schulden komt en wat kan gaan verdienen met zijn tuin. Hij wil liever niet afhankelijk zijn van een uitkering, maar het zal nog even duren voor de heesters weer wat opleveren. Jacob probeert langzaam zijn bestaan weer op te bouwen. Hij heeft sinds kort zijn huisje achter de dijk dat op het land staat van een bevriende boer. Hoewel het nu in handen is van een projectontwikkelaar, kan hij daar voorlopig blijven.

Door de ogen van de Servicepleinmedewerker in de wijk en de Inkomensconsulent zelfstandigen

Inkomensconsulent zelfstandigen: "Ongeveer 5 jaar geleden kwam Jacob voor het eerst met ons in contact. Zijn bedrijf zou worden verkocht, er was ruzie binnen de familie en hij wist niet waar hij heen moest. Zijn ouders waren overleden en hij moest uit het ouderlijk huis. Hij heeft toen begeleiding gekregen van het Ondernemersklankbord. Daar kwam niet echt een bedrijfsmatige aanpak uit. Hij had een BBZ-lening¹ kunnen krijgen, maar zijn bedrijfsvoering was niet op orde. Jacob's persoonlijkheid en de werkwijze van de gemeente sloten niet op elkaar aan. De begeleiding bestond toen uit gesprekken en het geven van advies. Dat was lastig omdat hij boos op alles en iedereen was. Jacob is uiteindelijk op straat beland en verdwenen van onze radar."

Servicepleinmedewerker in de wijk: "Jacob heeft overal zijn contacten. Tot afgelopen zomer was hij 4 jaar afhankelijk van de goedheid van mensen. Hij is een scharrelaar en een overlever, jaagt en leeft van wat het land hem geeft. Hij woonde in schuurtjes of containers, had geen adres en stond in deze periode niet ingeschreven. Jacob is een verhalenverteller, die boeiend kan vertellen over zijn leven en hoe ze ambtenaren van hun land hebben verjaagd. Ze hebben altijd gedaan wat ze zelf vonden dat goed was en daar is hij ontzettend trots op."

¹ BBZ: Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen

sierheesters
houtkachel
tuinders
stalinisten
Jacob
grond
haas
papierwerk
zwerven
fuik
ijskasten
groen
regelneef
toekomst

Bijstandsuitkering - Startersregeling

Inkomensconsulent zelfstandigen: “Toen Jacob zich aanmeldde voor een bijstandsuitkering had hij geen inkomen, alleen het stukje grond. Bij het eerste gesprek waren ook zijn achterneef (een ondernemer) en de inkomensconsulent aanwezig. Omdat hij dat stukje grond had, heb ik eerst gekeken of ik hem in de startersregeling BBZ kon krijgen; een regeling voor mensen die op den duur weer van hun bedrijf kunnen gaan leven. De betrokkene moet dan wel vanuit een uitkerings-situatie starten en voldoende motivatie hebben. De bijstandsaanvraag bleek voor Jacob een te grote hobbel; dat lukte hem niet zelfstandig. Ook niet na een aantal hersteltermijnen. Hij belde mij in september en vertelde dat hij de gegevens had ingeleverd, maar nog niets had gehoord. De oude uitkeringsaanvraag van eerder dat jaar bleek buiten behandeling te zijn gesteld omdat de bewijsstukken ontbraken. Hij had deze op 10 augustus wel ingeleverd, maar bij de administratie zag men dat de aanvraag al buiten behandeling was gesteld en zijn de stukken opgeborgen.”

Aanmelding Serviceplein - Uitkeringsaanvraag

“Ik ben vervolgens naar de Servicepleinmedewerker in de wijk gegaan binnen mijn team en heb Jacob daar aangemeld. We hebben de uitkeringsaanvraag vervolgd en als aanvraagdatum 10 augustus genomen. Uiteindelijk zijn alle stukken compleet ingeleverd. Mijn collega van het kadaster heeft geholpen om gegevens van de grond te verstrekken en via een andere collega kreeg ik een opgave van de grondwaarde. Nu kon het vermogen worden vastgesteld. Die lag hoger dan de uitkeringsnorm, waardoor een lening is verstrekt. De uitkering liep en ik kon verder met de BBZ-aanvraag. Van het eerste geld heeft Jacob toen een regenpak gekocht. Op dit moment verkoopt Jacob takken die op zijn land staan aan de bloemenveiling. Er zijn dus inkomsten.

Volgend jaar zal hij ook wat nieuwe dingen moeten gaan doen om zijn inkomsten ook te behouden. Voor de toekomst is het belangrijk dat ik aan het eind van ieder boekjaar een balans en verlies & winstrekening krijg. Daar helpt zijn achterneef hem mee.”

Bezwaar zeecontainer

Servicepleinmedewerker in de wijk: “Een andere hobbel bleek de zeecontainer op Jacob's land. Zijn overbuurman heeft hier - met succes - bezwaar tegen ingediend en daar moet op worden gehandhaafd. Een minnelijke schikking met de buurman was helaas niet succesvol. Jacob - ook niet bepaald een lieverdje - is flink tekeer gegaan tegen die buurman. De dwangsom die daarop volgde, hangt nu als een molensteen om zijn nek.”

Consulent zelfstandigen: “Zonder een droge opslagplaats voor zijn materialen kan Jacob zijn bedrijf niet runnen. Voor dit jaar kon de handhavingsprocedure nog in de wacht worden gezet, maar op de langere termijn moet er een alternatief (een tuinhuisje bijvoorbeeld) voor in de plaats komen. Onderzoek wijst uit dat er echt helemaal niets op de grond gebouwd mag worden. Onze collega's zijn toch gaan kijken wat ze binnen de regels kunnen doen. Dit blijkt niet zo gemakkelijk: als er geen huis (en dus een hoofdgebouw) op de grond staat dan geldt een uitgebreide vergunningsprocedure. Op grond daarvan is de situatie besproken in het juridisch werkoverleg. Besloten is de situatie op te lossen door ruimte in het bestemmingsplan te zoeken middels een tijdelijke afwijking. Jacob moet een tijdelijke aanvraag omgevingsvergunning indienen (zie brief bijlage op pag. 20). Dit kan voor de duur van 10 jaar. Voorwaarde is dat het object op een logische plek komt te staan zodat het uit het zicht is en niet als hinderlijk wordt ervaren. Het materiaal van het tijdelijke bouwwerk moet netjes zijn en mag onder geen beding weer een zeecontainer zijn.”

verwachting voldoende zal worden verdiend om in het eigen levensonderhoud te voorzien en aan alle verplichtingen te voldoen. Binnen drie jaar moet Jacob uitstromen. Daarmee winnen we tijd en is er ruimte om verder aan de slag te gaan. Jacob moet officieel ook solliciteren, maar ook hier heb ik de ruimte in de wet gebruikt.”

Duurzame oplossing

Servicepleinmedewerker in de wijk: “Op basis van Jacob's situatie hebben we, samen met Jacob, gekeken naar een duurzame oplossing en geprobeerd zijn bedrijf levensvatbaar te maken. Ik ben aan de slag gegaan met het lijstje van de inkomensconsulent en de consulent zelfstandigen om tot de uitkeringstoekenning te komen. Soms moest ik Jacob tijdens zijn gemopper toch zover krijgen om zakelijk te blijven en bijvoorbeeld op zoek te gaan naar zijn bankafschriften. Ik ben ook een paar keer tegelijk met zijn achterneef op huisbezoek geweest en heb hem toen een toekomstbeeld voorgehouden. We zijn samen langs verschillende afdelingen geweest, waar ik feitelijk als bruggenbouwer fungeer. Jacob staat nu ingeschreven voor een woning via de woningbouw. Hij verzamelt inschrijftijd en reageert niet. Als hij straks een jaar inschrijftijd heeft, kan hij zijn wensen meer laten meewegen. Het mooiste zou een huisje bij een schuur of een boer zijn omdat hij geen type voor een flatje is. Voor passende woonruimte zal ook bij de woningbouw weer ruimte gevonden moeten worden. Het verhaal van Jacob is een mooi voorbeeld van het zoeken naar een duurzame oplossing met verschillende afdelingen die aansluit op de leefwereld van een inwoner. We hebben nergens geprobeerd om Jacob te veranderen. De enige keer dat het niet goed liep met de interne samenwerking was toen we onze collega's niet persoonlijk hadden gesproken. Het is dus noodzakelijk om het verhaal van Jacob telkens goed uit te leggen.”

“Jacob meldt zich medio april 2015 voor het eerst voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Die aanvraag wordt uiteindelijk op 28 mei buiten behandeling gesteld wegens het niet aanleveren van de ontbrekende gegevens. Jacob stond lange tijd niet ingeschreven in de BRP² en had geen vaste woon- of verblijfplaats. Jacob heeft in het verleden een kwekerij gehad en zou graag deze werkzaamheden als zelfstandige voortzetten of weer oppakken. Hij heeft nog steeds een stuk grond in eigendom en momenteel een woning in bruikleen waaraan geen woonlasten zijn verbonden. De Consulent zelfstandigen is betrokken bij zijn situatie. Het recht op bijstand op grond van de participatiewet dient eerst vast komen te staan, alvorens Jacob kan worden doorgezet naar de BBZ.” “Op 10 augustus komt er een brief binnen van Jacob. Daarin geeft hij aan dat hij tijdens de eerste aanvraag niet in staat was om gegevens aan te leveren en nu wel. Die gegevens zitten bij de brief. Jacob vertelt in dezelfde brief uitgebreid hoe hij de afgelopen jaren heeft geleefd. In september wordt Jacob aangemeld bij de Servicepleinmedewerker in de wijk en de aanvraag wordt opnieuw in gang gezet. In overleg wordt besloten dat de meldingsdatum 10 augustus wordt aangehouden, de datum waarop Jacob zich schriftelijk weer heeft gemeld. Het blijkt toch nog een hele klus om alle stukken compleet te krijgen. Jacob is een man die teruggetrokken en primitief leeft. De Servicepleinmedewerker in de wijk slaagt erin om na een aantal bezoeken alles helder te krijgen. Uiteindelijk kan worden gesteld dat alle noodzakelijke gegevens binnen zijn voor een correcte beoordeling.”

² Basisregistratie Personen

Vermogen

“Jacob bezit een stuk grond waarop een hypotheek zit van ongeveer € 51.000. Het betreft een stuk grond dat hij gebruikt voor sierteelt (denk aan takken die bijvoorbeeld veel worden gebruikt met kerst). Tijdens het onderzoek naar het recht op een uitkering werd duidelijk dat de exacte waarde van de grond niet bekend was. Via interne wegen kan de waarde uiteindelijk worden vastgesteld op € 70.000. Naast dit vermogen beschikt Jacob over een positief saldo van € 2.706,74. De rekening staat echter geblokkeerd, waardoor hij niet over het geld kan beschikken. Er is besloten om aan Jacob leenbijstand te verstrekken omdat het vermogen niet liquide is. Naast het positieve vermogen zijn er ook nog enkele schulden.”

Inkomsten

“Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat Jacob inmiddels weer inkomsten geniet uit de sierteelt. Uit de ontvangen gegevens blijkt er sinds september 2015 omzet te zijn gegenereerd. Jacob geeft daarbij aan dat hij nog niets betaald heeft gekregen, hij heeft slechts goederen geleverd en de facturen daarvoor opgesteld.”

Leenbijstand

“De bijstand dient te worden verleend in de vorm van een geldlening. Er is vermogen dat nog niet liquide is. Het gaat om een relatief korte periode (10 t/m 31 augustus). Het bedrag aan leenbijstand dat wordt verstrekt, dient Jacob terug te betalen. Dit bedrag wordt meegenomen in de BBZ regeling. De Consulent zelfstandigen zal dit te zijner tijd verrekenen met de verstrekte BBZ. Vanaf 1 september is er recht op bijstand met toepassing van de BBZ. De Consulent zelfstandigen pakt dit verder op.

Toekomstperspectief

Jacob ziet de toekomst rooskleurig in. “Ik ben een regelneef en ken veel boeren en tuinders. Ik ben er jaren uit geweest. Inmiddels is alles digitaal geworden, maar dat wil ik graag leren. Een computer heb ik al. Ik krijg hulp van mijn achterneef en die twee ‘met hart en gevoel’ van de gemeente. Daarnaast moet het lukken om binnenkort weer van mijn tuin te leven.”

Consulent zelfstandigen: “Jacob heeft nog 5 jaar tot zijn AOW³. Hij kan maximaal 3 jaar inkomens-ondersteuning van de gemeente krijgen. Op grond van het BBZ kan een startende ondernemer een aanvulling krijgen op zijn verdiensten uit de eigen onderneming. Dat is een aanvulling tot bijstandsniveau. De aanvulling duurt maximaal drie jaar. Daarna moet hij in zijn eigen levensonderhoud voorzien. Ik verwacht dat dit niet langer dan anderhalf jaar zal duren.

Zijn toekomst ziet er nu dus redelijk stabiel uit.”

Servicepleinmedewerker in de wijk: “We moeten waarborgen dat iemand blijft meekijken met zijn financiën en de gemaakte afspraken. Zijn achterneef speelt een belangrijke rol en kan Jacob ertoe zetten dingen op een bepaalde manier te doen. Jacob moppert wel over hem, maar kijkt ook tegen hem op.”

Wat als hulp was uitgebleven?

Consulent zelfstandigen: “Ik vraag me wel eens af wat er gebeurd zou zijn als de Servicepleinmedewerker in de wijk niet was ingezet. Ik denk dat hij ten eerste nooit door de bijstandsaanvraag was gekomen en was blijven zwerfen. Doordat de zeecontainer van zijn grond af moest, zou hij niet meer kunnen tuinieren. Zijn schulden zouden verder opgelopen zijn, waardoor hij zijn grond zou moeten hebben verkopen. De vraag is hoe lang hij nog had kunnen rekenen op de goedheid van anderen. Uiteindelijk zou hij wel onder de vermogensgrens van de bijstand zijn gekomen, waardoor hij een uitkering als gift had kunnen krijgen. Gelukkig kan hij in de huidige situatie zijn eigen vermogen gebruiken om in zijn levensonderhoud te voorzien. De grond is noodzakelijk voor zijn bedrijf, maar dit is niet liquide. Zo kan hij nu het eigen vermogen voor eigen gebruik verzilveren.”

³ Algemene Ouderdomswet

Brief met verzoek voor vergunning schuurtje

Jacob is een bijzondere man.

Jacob noemt zichzelf onaangepast. Hij zegt eigenlijk nergens echt te passen, nooit gedaan ook. Hij geeft zelfs de indruk er trots op te zijn. Het beeld dat hij van zichzelf schetst, komt overeen met de indruk die wij van hem hebben, maar Jacob is er zich niet altijd van bewust dat hij zich met deze levenswijze soms in 'zijn eigen voet schiet'. Overigens verloopt de communicatie met Jacob goed als je maar direct en duidelijk bent.

Jacob is een alleenstaande man. Hij is, na het overlijden van zijn ouders en daarop volgende onenigheid met broer en zus over de erfenis, gaan zwerven. Vier jaar lang. Hij heeft nu tijdelijk onderdak (antikraak) in een bouwvallig huisje in 's Molenaarsbuurt. Hij is er, op zijn manier, gelukkig. Hij heeft aan weinig genoeg.

Jacob bevindt zich nu in een bijna onhoudbare situatie. Hij heeft nauwelijks inkomen, kan niet in zijn eigen levensonderhoud voorzien en dreigt terug te vallen in een zwerversbestaan. Hij heeft eigenlijk geen zicht op een fatsoenlijke toekomst. Hij heeft nog zeker 5 jaar te gaan totdat hij AOW zal ontvangen. Op dit moment verkoopt hij wat takken van zijn land en hij leeft van wat mensen hem toestoppen. In zijn woorden: "Ik leef van de barmhartigheid van anderen".

Om Jacob toch te kunnen helpen zullen misschien wel onorthodoxe, creatieve wegen bewandeld moeten worden (uiteraard wel binnen de wet- en regelgeving).

Wij (de Consulent zelfstandigen, de inkomensconsulent en de Serviceplein-medewerker in de wijk) hebben samen met Jacob een traject uitgestippeld om te komen tot een duurzame oplossing. Dit is ook de opdracht die de gemeente ons geeft om burgers te ondersteunen naar, uiteindelijk, een zo groot mogelijke zelfredzaamheid en uitstroom uit de Bijstand.

Deze duurzame oplossing voor Jacob houdt het volgende in:

- 1. Jacob gaat tijdelijk een (aanvullend) inkomen ontvangen Participatiewet (PW), met toepassing Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen 2004 (BBZ 2004). Deze wet biedt de mogelijkheid tot tijdelijke ondersteuning voor het levensonderhoud tot het moment dat Jacob weer zelf in zijn levensonderhoud kan voorzien.*
- 2. Jacob gaat zijn (kleine) tuinbouwbedrijf revitaliseren, zodat hij op een termijn van zes maanden weer volledig in zijn eigen levensonderhoud kan voorzien. Zoals gezegd, kan Jacob van een klein inkomen leven.*
- 3. Jacob staat inmiddels ingeschreven als woningzoekende in Woningnet. Wanneer het huidige onderkomen verlaten moet worden, zal hij worden ingeschreven voor een 55+ woning. Voor 55+ is er versnelde toewijzing mogelijk.*

Echter, om dit tuinbouwbedrijf te kunnen revitaliseren en draaiend te kunnen houden is een (beperkt) onderkomen op het perceel noodzakelijk ten behoeve van:

- 1. opslag van gereedschap en materialen.*
- 2. schuilen bij slecht weer.*

Wij willen u vragen de mogelijkheid te onderzoeken om Jacob toestemming te geven voor de aanschaf en plaatsing van een schuurtje zoals (bijvoorbeeld) is aangegeven op bijgevoegde foto.



Wij willen u vragen hem die toestemming te verlenen voor een periode van 10 jaar. Natuurlijk zal zo'n schuurtje ingepast moeten worden in de omgeving, zodat (over)buren daarvan geen hinder ondervinden. Jacob zal vóór aanschaf en plaatsing, zijn plan daaromtrent moeten voorleggen aan de gemeente (afdeling vergunningen). Jacob zal de aanschaf van dit schuurtje zelf bekostigen, wat weer een extra stimulans is haast te maken met het genereren van voldoende opbrengst van zijn tuin. Uiteraard zal plaatsing pas kunnen plaatsvinden als de grote, witte container van zijn perceel is verwijderd. Jacob heeft aangegeven mee te willen werken aan de verwijdering van de container. Hierover zullen duidelijke afspraken gemaakt gaan worden.

Wat Jacob ons leert:

De ontwikkelagenda	Kansen, uitdagingen en dilemma's
 Uitvoering	• Dilemma: Geen vast woonverblijf, onregelmatige inkomsten, al dan niet direct beschikbaar vermogen en het onderzoek of BBZ een kans van slagen heeft (levensvatbaar bedrijf en het behouden van zijn bedrijf). Tevens zijn mogelijkheden (kunnen, willen en gemotiveerd blijven) om mee te werken aan alle gestelde verplichtingen (de weg bewandelen om een aanvraag in te dienen, het inleveren van bewijsstukken, het begrijpen van de wetgeving, het niet bezwijken onder zijn problematiek etcetera). • Uitdaging: Wat wil Jacob zelf? Wat is zijn toekomstperspectief in plaats van het sociaal gewenste toekomstperspectief van de hulpverleners/de maatschappij? Zijn er mensen binnen het netwerk van Jacob waarmee hij kan samenwerken/samenleven in meerdere of minder mate? • Kans: Laat een open minded en coachend persoon de tijd nemen om echt vertrouwen met Jacob op te bouwen, zijn wensen te formuleren en van daaruit zijn netwerk te betrekken om tot lange termijn oplossingen te komen.
 Alle schakels	• Kans: We hebben nergens geprobeerd om Jacob te veranderen. We hebben de leefwereld aan laten sluiten op de systeemwereld via samenwerking. Belangrijk voor die samenwerking is elkaar persoonlijk te spreken en te vertalen tussen werelden als dat nodig is. • Dilemma: Jacob versus systeem: vrijgevochten, overleveraar, buitenmens, eigenheimer versus volgens de regels, hokjes, zoals het hoort in de maatschappij, netjes, je aanpassen.



Jay

Verslaafde jongere valt overal tussen wal en schip

Methode:
vertaalmachine



Ontbrekende diagnose blokkeert behandeling, stress



Pijn in sociale contacten, geen vertrouwen in anderen, voortdurend negatieve ervaringen in sociale contacten



Korte termijn keuzes, zelfstandig zijn financiën doen lukt niet



Zelfstandig wonen is (te) moeilijk, basis is niet op orde



Gevaar voor zichzelf, gevaar voor anderen, detentieverleden en detentietoekomst?

Jay is 23 jaar en wordt al bijna zijn hele leven door iedereen met de nek aangekeken. Zijn vader was drugsverslaafd en zijn ouders gingen uit elkaar toen hij nog jong was. Hij is veel gepest en kwam vaak in de problemen met zijn vriendjes. Inmiddels is hij al meerdere keren in de gevangenis beland. Als hij een eigen woning vindt, gaat alles slechter in plaats van beter. Hij wordt continu teruggetrokken naar zijn oude leven en raakt wanhopig. Zijn begeleiders proberen een goed diagnostisch onderzoek van de grond te krijgen, maar Jay lijkt nergens in te passen. Omdat het moeilijk is vast te stellen welk probleem in zijn hoofd het belangrijkste is en welke behandeling hij nodig heeft, komt hulp moeilijk op gang en verergeren de problemen.

Na een rechtszaak moet Jay kiezen of hij zijn boetes betaalt, een taakstraf uitvoert of opnieuw gaat zitten. Zijn voorkeur gaat uit naar het laatste omdat hij geen geld heeft. Echter, dat betekent dat het onderzoek weer stop zal worden gezet. Omdat Jay erg beïnvloedbaar is, zullen de contacten met medegevangenen hem ook geen goed doen.

Door de ogen van Jay

“Mijn eerste contact met de gemeente was voor de aanvraag van een uitkering. Ook zocht ik hulp bij mijn verhuizing. Ik stond al lang ingeschreven bij de woningbouw toen ik eindelijk in aanmerking kwam voor een huis. Ik woonde nog samen met mijn broer bij mijn moeder, maar wilde daar weg. Ik werd daar door iedereen in de buurt aangekeken en voelde mij niet vrij.”

Onduidelijkheid financiën

“Volgens de gemeente kon ik verhuiscgeld krijgen, maar dan moest ik eerst 3 maanden verhuisd zijn. Bij de mediamarkt heb ik toen het een en ander gekocht van mijn moeders geld. Vervolgens heb ik het verhuiscgeld nooit gekregen. Het duurde heel lang voordat ik te horen kreeg hoe hoog - of eigenlijk hoe laag - mijn uitkering was; slechts € 900,-. Het was moeilijk om daarvan rond te komen. Als ik dat vooraf had geweten, dan had ik die woning misschien niet genomen.”

Hulp

“De Servicepleinmedewerker in de wijk heeft mij geholpen met mijn financiën. Zij begreep de hele situatie en wilde mij ook echt helpen. Dat gaf hoop en het gevoel dat ik er niet alleen voor stond. Anders zou ik misschien weer zijn gaan dealen. Ze hielp mij aan te kloppen bij die instanties waar ik zelf niet terecht zou kunnen of op het idee zou komen.

Ik dacht altijd dat er vrij weinig gebeurde bij de gemeente, maar dat is nu wel beetje veranderd. Ik zie dat ze de hele dag bezig zijn en er gebeurt nu ook iets. Ik vind het wel belangrijk dat ze goed uitzoeken hoe iets in elkaar zit voordat ze me iets beloven. Ik heb ook wel minder prettige gesprekken gehad met de Servicepleinmedewerker in de wijk. Dan wees ze mij erop dat er, ongeacht wat ik ervan vond, echt iets moet gebeuren. Ik werd daar niet boos over. Misschien omdat ik het er ergens wel mee eens ben. Ze legde ook goed uit waarom zij dit zo ziet. Als mensen eerlijk en direct zijn en niets achter mijn rug om doen, ben ik gauw tevreden. Dat gebeurt niet zo vaak en daarom ben ik over het algemeen wantrouwig. Ik kom voor hulp en niet om te worden afgezeked. Het is een beetje geven en nemen."

Normaal leven

"Ik heb diverse testen gehad, waaronder een MRI-scan vanwege mijn auto-ongeluk. Mijn geheugen is niet zo goed meer. Ik hoop dat ik uiteindelijk een beetje normaal werk kan vinden, met normale mensen en een normaal leven kan leiden. Ik word nu de hele tijd weer teruggetrokken in mijn oude leven, waarin iedereen een slecht beeld van mij heeft. Ik heb laatst een meisje ontmoet, die vervolgens aan iedereen vertelde dat ik heroïne rook. Dan loop ik weg en heb ik het gevoel dat ik niemand kan vertrouwen. Ik heb ontdekt dat ik het leuk vind om met planten te werken. Ik heb nu een tuintje van honderd vierkante meter gekregen via een jongerenwerker. Het is mooi om te zien hoe alles groeit."



Door de ogen van de Servicepleinmedewerker in de wijk

“Op verzoek van de integrale intaker ben ik voor het eerst in februari 2015 bij Jay op huisbezoek geweest. Hij was ruim een half jaar daarvoor uit detentie gekomen, waar hij 4 maanden had vastgezeten. Dat was niet de eerste keer. Volgens Jay en zijn moeder heeft de politie het op hem gemunt en hangt er een foto van hem op het politiebureau. In de buurt wil niemand iets met hem te maken hebben. Jay heeft geen vrienden, geen dagbesteding en een verstoord dagritme. Hij gebruikt drugs en kan niet goed voor zichzelf zorgen. Zijn moeder regelt eigenlijk alles voor hem. Hij dealt en is vaak betrokken bij vechtpartijen. Vanaf het moment dat we met Jay aan de slag zijn gegaan is het op dat vlak gelukkig stil.”

‘Jay’s moeder heeft vaak om hulp gevraagd, maar vindt dat ze hier nooit in gehoord is. Ze geeft aan het heel fijn te vinden dat er nu eindelijk iets gebeurt. Jay heeft toen hij 18 jaar was een auto-ongeluk gehad en daar blijvende lichamelijke klachten aan over gehouden. Vanwege de achtergrond van de hulpverleners (psychiatrie en MEE) kwamen we er al snel achter dat er meer met Jay aan de hand was. Hij is snel boos en ontvlambaar. Hij toont geen schaamte en kan niet goed over zijn emoties praten. Toen wij in beeld kwamen, liep er nog een strafzaak. De advocaat had bezwaar gemaakt. Omdat zijn zaak in cassatie ging, werd hij van alle rechten en plichten in het kader van de participatiewet ontheven. In de tussentijd zat hij thuis.”

Eigen woning

“Op een dag werd ik gebeld en hoorde dat Jay een woning had gevonden. Het contract was al getekend. Jay wilde ontzettend graag weg uit zijn woonplaats en dacht dat alles dan wel weer goed zou komen. Niets bleek minder waar; er ontstonden juist nieuwe problemen. Jay kan niet voor zichzelf zorgen en lag de hele dag in bed te gamen. Er ontstonden betalingsachterstanden, hij kreeg problemen met zijn gebit en kon daar geen zorg voor krijgen. Hij maakte keuzes die niet bij zijn leeftijd passen. Hoe meer verantwoordelijkheden hij kreeg, hoe gekker het werd. Zijn schulden lopen steeds verder op. Er wordt een diagnostisch onderzoek uitgevoerd door onze collega van MEE. Op basis van dit eerste onderzoek blijkt een vervolgonderzoek nodig omdat hij geen gangbare problemen heeft en deze ook moeilijk te plaatsen zijn.”

In de zomer belt Jay's moeder om te vertellen dat Jay is vertrokken uit zijn woning. Hij had er geen zin meer in en zou wel onder de brug gaan slapen. Eerlijk gezegd hadden we dit al voorzien: een kat in het nauw maakt immers rare sprongen. Met Jay was geen land meer te bezeilen. Hij was de realiteit kwijt, verkrampd en verstard.

Ik heb de politie en de crisisdienst gebeld en zijn moeder instructies gegeven wat ze moest doen. Er was al proactief contact met de woningbouw opgenomen en uiteindelijk is voorkomen dat hij zijn huis kwijtraakte. Er is een budgetplan gemaakt en zijn moeder beheert nu zijn financiën. Hij kan geen geld opnemen en krijgt wekelijks leefgeld. Dat loopt nu goed."

Patstelling

“Het onderzoekstraject loopt veel te langzaam en er is een patstelling ontstaan. Onze collega heeft een duidelijke vervolgonderzoeksvraag gesteld. Desondanks heeft het ziekenhuis toch hetzelfde onderzoek herhaald. Dat kost tijd en geld. Jay is moeilijk te motiveren en wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Als we een duurzame aanpak nastreven, moet eerst duidelijk zijn wat er met hem aan de hand is. Echter, iedere instelling heeft een contra-indicatie en het is moeilijk mensen in die wereld op de juiste plek te krijgen. Vooral wanneer mensen psychiatrische problemen hebben in combinatie met problemen op andere levensdomeinen is het moeilijk daar een organisatie verantwoordelijk voor te krijgen. Er is immers sprake van verschillende grondslagen. De afspraak is dat de voorliggende grondslag telt, maar dat is niet altijd helder. Jay is daar een goed voorbeeld van. Instellingen wijzen dan vaak naar elkaar en de gemeente lijkt dan wel een afvoerputje te zijn.”

Diagnose

“Waar hoort Jay nu thuis? Daar is bijna geen vinger op te leggen. Met een goede diagnose kan zijn problematiek in goede banen worden geleid. Verslavingszorg schuift de verantwoordelijkheid terug omdat zijn verslaving niet zwaar genoeg is en de GGZ wil niet met Jay aan de slag omdat hij gebruikt. Beschermd wonen is een oplossing, maar dan is eerst een diagnose nodig. Het zou voor alle partijen goed zijn als duidelijk is wat er precies met Jay aan de hand is. Hij roept de gekste dingen. Dat kan tot niets leiden, maar ook exploderen. En als dat het geval is, telt dat weer mee op zijn strafblad, terwijl het misschien wel verklaarbaar is uit zijn gedrag. De voortdurende patstelling brengt dilemma’s met zich mee. Zo heeft de gemeente de zorgkosten voor het diagnostisch onderzoek betaald omdat er door zijn goedkope verzekering geen onderzoek kon plaatsvinden. Daardoor bleef hij in de vicieuze cirkel hangen. Nu heeft hij wederom gekozen voor de goedkope zorgverzekering. Dit brengt het onderzoekstraject in gevaar omdat hij veel zorgkosten zelf moet betalen. Daaruit blijkt maar weer dat wij niet altijd met mensen te maken hebben met hapklare problemen. Ze passen niet allemaal in één hokje!”

Positie gemeente

“Tijdens het onderzoekstraject kregen we vaak het verwijt ‘waar we ons als gemeente mee bemoeien?’ De gemeente blijkt niet echt een geloofwaardige positie te hebben in dit soort onderhandelingen. Je moet verbindingen leggen op alle fronten en dat kost veel tijd. Instanties zijn niet gewend dat wij ons ermee bemoeien. Ik voel me dan ook niet altijd serieus genomen. Aan de ene kant sta je naast de klant en aan de andere kant ziet men je ook als dienstverlener. Er is vertrouwen nodig en tijd om de link te leggen en te laten zien wat we doen. Jay heeft nu een uitkering, maar moet ook richting re-integratie. Dat wil hij zelf ook. Hij krijgt geen VOG¹ dus vrijwilligerswerk is een uitdaging. Een match is niet heel makkelijk te maken. Als iets uitloopt op een teleurstelling zijn we met Jay gelijk weer een aantal stappen terug. Jay heeft groene vingers en we hebben nu samen met hem een volkstuinje gevonden. Er wordt gekeken of hij hier met hulp van het jongerenwerk aan de slag kan.”

¹ Verklaring omtrent gedrag

Verdieping: tijdslijn diagnostisch onderzoek



Tot heden: Gedragsdeskundige MEE is in contact met (VG-)GGZ, en verslavingszorg om vervolgonderzoek te laten plaatsvinden.

Door de ogen van de gedragsdeskundige van MEE

“Het gedrag van Jay hindert hem op verschillende gebieden. Jay heeft veel meegemaakt en er zijn zorgen rondom zijn persoonlijkheidsontwikkeling. Daarnaast loopt hij ook op praktisch gebied vast, Dit kan niet direct verklaard worden vanuit zijn intelligentieprofiel. Momenteel wordt er weinig druk op hem gelegd, waardoor het redelijk gaat. Er is ondersteuning nodig om Jay vaardigheden aan te leren op dit gebied. Echter, ook op gedragsmatig vlak heeft hij ondersteuning nodig. Daarvoor moet eerst helder worden wat er met Jay aan de hand is, zodat hij ook op praktisch vlak op een juiste manier kan worden aangesproken. In aanleg heeft Jay zeker wel capaciteiten, maar het lukt hem momenteel onvoldoende om deze capaciteiten ook ten volle te benutten.”

GGZ

“Binnen de GGZ is het erg zoeken waar Jay op zijn plek is voor de juiste ondersteuning. De kans dat hij binnen de reguliere GGZ overvraagd wordt, is naar mijn idee groot. Doorgaans wordt hier een groot beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van mensen. Ik ben nu in gesprek met gespecialiseerde psychiatrische zorg voor mensen met een lager niveau wat wellicht, ook op sociaal-emotioneel gebied, beter bij Jay kan aansluiten. Zij zouden aanvullend een uitgebreid diagnostisch traject kunnen doen en multidisciplinair kunnen kijken wat er aan de hand is en indien nodig ook een behandeling starten. Ik zou het enorm zonde vinden als Jay weer verder zou afglijden en in detentie terecht zou komen omdat hij naar mijn idee erg beïnvloedbaar is.”

Duidelijke afspraken

“Ik heb de Servicepleinmedewerker in de wijk geadviseerd om hele duidelijke afspraken met Jay te maken. Zodra hij het gevoel heeft agressief of boos te worden of ingrijpende beslissingen te gaan nemen, moet hij bij hen aan de bel trekken. Dat kan heel intensief zijn voor de betrokken medewerkers.

Stel dat Jay bijvoorbeeld weer in detentie komt, dan zal het niet gemakkelijk worden hem ergens binnen te laten komen. Dan volgt er mogelijk een langdurig justitieel traject en komt alles wat regulier is ingezet weer in de wachtstand. Vanuit een forensisch kader is dan wellicht ook een en ander mogelijk. Hopelijk wordt dan wel gekeken naar zijn voorgeschiedenis en eerdere onderzoeken. Bij het neuropsychologisch onderzoek is dit bijvoorbeeld niet gebeurd, waardoor dit onderzoek niet helemaal is gelopen zoals het bedoeld was. Jay is niet in staat om dit zelf aan te geven tijdens een dergelijk onderzoek of gesprek.”

Grondslagen

“De discussie gaat nu vooral over wat er op de voorgrond staat. Is dat mogelijk psychiatrie of een verstandelijke beperking? Beschermd wonen is wellicht een optie, maar dan moet eerst duidelijk zijn wat de juiste insteek is en welke plek passend is voor Jay. Vervolgens kan worden gekeken waar dit te realiseren valt. Daar moet Jay het uiteraard ook zelf mee eens zijn. Vanuit de verschillende grondslagen (psychiatrie en LVB) volgen ook weer andere financieringsstromen die bepalend zijn voor de route. Het is dus niet alleen belangrijk om de juiste plek te vinden, maar ook om de financiering hiervoor rond te krijgen.”

Verdwijnende hokjescultuur

“Mijn ervaring is dat de hokjescultuur langzaam verdwijnt. Zeker als je het hebt over de Wmo² in de nieuwe situatie. Een positieve ontwikkeling is dat er meer ruimte is om te kijken naar wat nodig is in plaats van de voormalige 'slagboom-diagnostiek'. In de oude situatie werd vaak veel waarde gehecht aan bijvoorbeeld IQ-cijfers. Hoewel deze zeker van belang zijn, is het net zo belangrijk - zo niet belangrijker - om te kijken naar adaptieve vaardigheden. Lukt het iemand om bijvoorbeeld te voldoen aan de eisen die gesteld worden vanuit de samenleving/maatschappij? Ook in onze diagnostiek proberen we hier nu meer de focus op te leggen. Die verandering lijkt langzaam door te dringen, zowel bij gemeenten als ook binnen andere sectoren als de GGZ, maar kost veel tijd.”

Betere aansluiting

“Omdat de doelgroep voor de gemeenten breder is geworden (psychiatrie en verstandelijke beperkingen), proberen wij ook mee te denken hoe gemeenten mogelijk beter kunnen aansluiten bij inwoners. Iets wat je veel terugziet bij mensen met een verstandelijke beperking is dat men afspraken niet nakomt, zaken niet aanlevert en lui, ongemotiveerd en ongeïnteresseerd overkomt. Dit is vaak geen onwil, maar heeft te maken met onvermogen. Gelukkig is daar ook binnen de gemeente steeds meer begrip en aandacht voor.”

² Wet maatschappelijke ondersteuning

Wat Jay ons leert:

De ontwikkelagenda | Kansen, uitdagingen en dilemma's



Uitvoering

- **Uitdaging:** Een goede diagnose is van groot belang voor de duurzame oplossing. Maar het is moeilijk mensen in die wereld op de juiste plek te krijgen. Vooral wanneer mensen psychiatrische problemen hebben in combinatie met problemen op andere levensdomeinen. Dan is het moeilijk daar een organisatie verantwoordelijk voor te krijgen omdat er sprake is van verschillende grondslagen. De afspraak is dat de voorliggende grondslag telt. Maar dat is niet altijd helder. Jay is daar een voorbeeld van. En dan wijzen de instellingen naar elkaar. En de gemeente lijkt hierbij wel een afvoerputje te zijn. Dit soort processen kosten veel tijd. En in de tussentijd kunnen we vaak met de andere problemen geen échte stappen vooruit zetten. Als gemeente wordt je gegijzeld door die patstelling. We brengen de basis op orde, maar als er dan geen vervolghulp komt, valt het kaartenhuis om of kost het heel veel tijd dat kaartenhuis overeind te houden tot die hulp er wel is. Daar is Jay het voorbeeld van. En het kan ook uit de hand lopen. Jay roept de gekste dingen en dat kan tot niets leiden maar het kan ook exploderen. En als er iets gebeurt krijgt hij dat mee op zijn strafblad terwijl het misschien wel verklaarbaar is uit zijn gedrag. Dit alles terwijl hij open staat voor behandeling die uitblijft omdat er maar geen passende diagnose kan worden gesteld.
- **Uitdaging:** Kan passende dagbesteding actiever een onderdeel van de oplossing worden? Hierdoor zou Jay wat meer buiten zijn huidige sociale netwerk komen te staan en kan zijn eigenwaarde groeien mits een goede plek wordt gevonden.
- **Dilemma:** Weinig tijd. Door dit soort onvoorziene neveneffecten heb je altijd een tekort aan tijd. We zijn eigenlijk te lang bezig met het oplossen van problemen die voortkomen uit het feit dat de juiste diagnose uitblijft. Daarnaast moeten we leren en presteren tegelijk.
- **Uitdaging:** Iets wat je veel terugziet bij mensen met een verstandelijke beperking is dat men afspraken niet nakomt, zaken niet aanlevert en lui, ongemotiveerd en ongeïnteresseerd overkomt. Hoe verwarren we deze symptomen niet met de stempel 'niet-willen'?

De ontwikkelagenda | Kansen, uitdagingen en dilemma's



- **Uitdaging:** Hoe creëren we een netwerk met GGZ/ gezondheidszorg om bij lastige problematiek (verslaving, persoonlijkheid- en gedragsproblemen en mogelijk hersenletsel) snel te schakelen en diagnose traject te verkorten?
- **Uitdaging:** Contra-indicatie. Hoe zorg je voor échte samenwerking. Dat men op elkaar aangewezen is. Er lijkt nog steeds gewerkt te worden vanuit kokers en zo vergeten we dat het om een mens gaat die hulp nodig heeft. Hoe gaan we dit aanpakken/ wat is er nodig? En wie doet wat? Volgens mij zou de uitvoering dit niet alleen op moeten willen lossen.
- **Kans:** Mijn ervaring (gedragsdeskundige) is wel dat de hokjes steeds meer verdwijnen. Een positieve ontwikkeling vind ik dat er meer ruimte is om te kijken naar wat nodig is in plaats van de 'slagboom-diagnostiek' in de oude situatie. In de oude situatie werd veel waarde gehecht aan IQ-cijfers en dergelijke. Hoewel deze zeker van belang zijn is het kijken naar adaptieve vaardigheden minstens net zo belangrijk, zo niet belangrijker. Lukt het iemand bijvoorbeeld om te voldoen aan de eisen die gesteld worden vanuit de samenleving/maatschappij? Die verandering lijkt langzaam door te sijpelen zowel bij gemeenten als ook binnen andere sectoren als de GGZ, maar dat kost veel tijd.



Arzu

Door ex-man mishandeld, gestalkt en in financiële problemen geraakt

Methode:
vertaalmachine



Arzu is 43 jaar en opgegroeid in Duitsland. Ze was een vrolijk kind dat erg goed kon hardlopen (50 meter in 7.8 seconden). Tijdens de eerste jaren van de middelbare school verhuisden haar ouders plotseling naar Turkije. Ze had net haar eerste Engelse woorden geleerd en was zo bang deze te vergeten dat ze de woorden elke dag herhaalde. Ze weet ze nu nog steeds. Arzu kon in Turkije niet naar school, sprak de taal niet en voelde zich erg alleen. Ze trouwde met een Turkse man die in Nederland woonde en was blij om min of meer weer terug te gaan. Samen kregen ze vier kinderen, die nu de leeftijd hebben van 10, 14, 17 en 21 jaar.

Arzu: “Mijn jongste zoon zit op wedstrijdszwemmen en mijn oudste voetbalt in het eerste. Hij heeft afgelopen zomer een stage gelopen bij een internationale club. Mijn dochter doet VWO. Ik ben zo trots op mijn kinderen. Wat een oplader voor een telefoon is, dat is voetbal voor mij. Het is ook mijn enige oplader. Elke week ga ik kijken en moedig hem heel hard aan.”

Negatieve spiraal

“De laatste 10 jaar is Arzu’s leven in een negatieve spiraal beland. “Mijn man begon mij te mishandelen en we zijn uiteindelijk 3,5 jaar geleden gescheiden. Hij zit nu vast en ik heb geen contact meer met hem. Hij is alles kwijt geraakt: zijn huis, werk en gezin. Zijn gokverslaving wijt hij aan mij. Ik hoop echt dat hij binnenkort hulp krijgt voor deze ziekte. Hij heeft een contactverbod, maar houdt zich daar niet aan. We hebben de hele zomervakantie op het politiebureau gezeten omdat hij steeds langs kwam. Daarom zit hij nu vast. De oudste

drie willen geen contact meer met hem. De kleinste nog wel, maar dat wil ik niet. Binnenkort is de zitting en hoor ik of hij vrij komt. Volgens de maatschappelijk werker ben ik niet veilig en moet ik voor mezelf zorgen. Maar dat betekent weer verhuizen en zullen de kinderen naar een andere school moeten. Dat wil ik niet, het moet een keer stoppen.”

Schulden

“Ik heb drie jaar gevochten tegen alle ellende. Ik heb krediet aangevraagd zodat we in ons huis konden blijven wonen. Toen ik moest stoppen met werken, kon ik niets meer betalen. Er waren veel beslagleggingen en mijn psycholoog vond dat ik echt hulp moest zoeken. Toen ben ik bij gemeente terecht gekomen.”

Arbeidsongeschikt

Arzu heeft altijd gewerkt; verschillende banen waaronder in de bloemen. Het was zwaar werk, waardoor haar knie en schouders overbelast zijn geraakt. Arzu: “Ik kon vier pallets in een uur doen, terwijl anderen er eentje deden. Maar ik ben niet goed met mijn lichaam omgegaan en heb nu overal pijn. Zo’n vier jaar geleden lukte het werken niet meer. Na zes maanden onderzoek was de conclusie: heel veel stress. Ik had weinig concentratie, was snel moe en had last van black-outs. Ik sliep alleen maar en had nergens meer zin in. Uiteindelijk ben ik arbeidsongeschikt geraakt.”

Hulp

“Ik ben 43 jaar, heb niets bereikt en veel spijt van alles. Ik heb alleen mijn vier kinderen en wil niet dat zij het moeilijk hebben. Alles zakt weg, maar ik moet vechten voor de toekomst. Ik ga nu iedere week naar mijn psycholoog en krijg medicatie voor mijn hoge bloeddruk. Ik lees iets 10 keer, maar ik begrijp niet wat er bedoeld wordt. Maatschappelijk werk heeft geholpen met alle papierwerk. Later werd dit Tom in de buurt. Via Tom kwam ik bij de Serviceplein-medewerker integrale intake. Via hem ben ik bij schuldhulpverlening terecht gekomen.

Ik heb niets achtergehouden en dat was erg moeilijk omdat ik me voor heel veel dingen schaam. Ik weet niet waar ik het fout heb gedaan. Als mijn man mij vroeg iets te tekenen, deed ik dat. Ik had vertrouwen in hem, maar hoe kon ik zo dom zijn? Toen ik ziek werd en nog verder in de problemen raakte, heeft iedereen me aangeraden hulp te zoeken. Ik werd overal warm ontvangen en mensen zijn echt bereid me te helpen. Ik weet dat het uiteindelijk goed komt, maar het voelt alsof ik in een carroussel zit die maar blijft doordraaien. Je wilt een perfecte moeder zijn, maar je man doet moeilijk en je hebt beperkt inkomen. En dan krijg je ook nog te maken met beslaglegging op je uitkering.



Huiselijk geweld, stress, gokverslaving, lichamelijke klachten, niet meer in staat te werken



Afgekeurd voor werk



Schulden, beslag op inkomen, chaos



Onveilige woonsituatie in verband met huiselijk geweld, huurschuld



Trots, moeder stimuleert kinderen te sporten



Politiecontact, straatverbod

De Servicepleinmedewerker heeft me bij voedselbank ingeschreven. De eerste maand was moeilijk en had ik last van paniekaanvallen. Ik vind het nog steeds moeilijk om daar in de rij te staan. In de auto gil en huil ik en heb ik geen controle meer over mijn lichaam.”

Lichtpunt

“Schuldhelpverlening is mijn lichtpunt. Als dat er niet was dan was ik terug gegaan naar mijn familie in Turkije. Ik moet hier ook blijven omdat ik nog heel veel schulden moet afbetalen. De kinderen zijn hier opgegroeid en moeten hun school nog afmaken. Mijn zoon wil naar Turkije omdat hij daar meer kansen heeft op voetbalgebied. Dat mag van mij pas als hij zijn Havo heeft afgemaakt. Als je in de schuldhulpverlening zit, heb je daar bijna een dagtaak aan. Je bent steeds bezig met de vraag ‘waar hebben we recht op? Ik ga naar alle instanties en mijn agenda staat vol met afspraken. Iedereen is aardig, maar je weet nooit wat je kunt verwachten. Ik slaap daar slecht door. Het is een lichtpunt, maar het vergt heel veel inspanning. Ik kom iedere 10 meter een muur tegen waar ik overheen moet klimmen. Iedere kilometer geeft iemand je water, maar je moet wel iedere kilometer zelf lopen. De mensen die mij begeleiden heb ik echt nodig. Anders zou ik het niet redden en had ik het allang opgegeven. Ook voor hen blijf ik vechten.”

Door de ogen van de Servicepleinmedewerker integrale intake

“Arzu is in 2015 aangemeld door Tom in de Buurt. Er lagen allerlei problemen op maatschappelijk vlak, op financiën en inkomen. Ik heb prioriteit gelegd bij haar schulden en financiën. Er zijn ook andere hulpverleners bij haar case betrokken: een psycholoog, Tom en de papierwinkel. Het heeft lange tijd geduurd voordat ze inzicht had in haar inkomsten en uitgaven. Zo was er een beslag op haar WIA⁴-uitkering. Er waren veel verschillende schulden en deurwaarders. Na een adviesgesprek bij de schuldhulpverlening is Arzu daarvoor aangemeld. Mijn rol zat in het voorbereiden van Arzu op de stappen die ze moest nemen. Zo had ze bijvoorbeeld een auto en dacht die echt nodig te hebben voor de zwemles van haar kind dat de nieuwe Van den Hoogenband zou worden. Ik heb haar voorbereid op het feit dat de auto weg moest. Het gaat dan om het bespreken en vertalen van verwachtingen. Je zoekt begrip en compromissen aan beide kanten. Zo was ik ook een buffer binnen het traject schuldhulpverlening omdat ik steeds samen met haar de gesprekken voorbereidde en haar de verwachtingen uitlegde. Snelheid en temporiseren waren erg belangrijk om Arzu binnenboord te houden. Arzu had tijdens het hele proces veel stress. De beginfase kan erg afschrikken, je krijgt een hele lijst met zaken die je moet regelen. Dat lukte Arzu niet alleen.”

Ondersteuning

“Het schuldhulpverleningstraject loopt nu. Daarnaast heb ik samen met Arzu twee keer bijzondere bijstand aangevraagd. De aanvraag voor de voedselbank en een collectieve zorgverzekering is geregeld. Voor de kinderen heb ik gezorgd dat ze via het Jeugdsportfonds kunnen sporten. Later kwamen ook de problemen rondom het huiselijk geweld nog boven drijven.”

⁴ Wet Werk en inkomen naar arbeidsvermogen

Door de ogen van de Schuldhelpverlener

“Het is belangrijk dat je als schuldhulpverlener via de Servicepleinmedewerker integrale intake kunt anticiperen op de situatie. Bijvoorbeeld als een klant stukken niet op tijd inlevert en de termijn verstrijkt. Anders moet de aanvraag misschien wel in de prullenbak.”

Op het moment van schrijven loopt deze casus nog. Daarom is er nog geen afronding van het verhaal.



Wat Arzu ons leert:

De ontwikkelagenda

Kansen, uitdagingen en dilemma's



Uitvoering

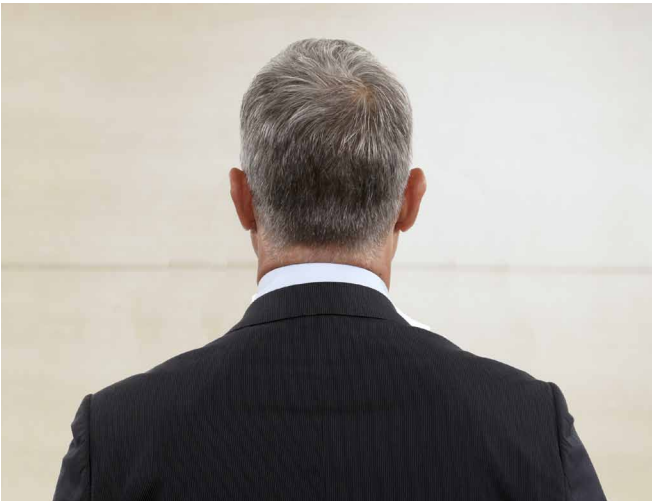
- **Uitdaging:** De situatie van Arzu en haar gezin bestaat uit verschillende lagen en veel verschillende problemen en vragen. Tegelijkertijd zijn er veel verschillende hulpverleners betrokken. Hoe ontstaat hier synergie?
- **Uitdaging:** Hoe kan het sociaal netwerk van Arzu onderdeel worden van haar oplossing?
- **Uitdaging:** Arzu's eigenwaarde staat onder grote druk. Arzu heeft ontzettend hoge verwachtingen van haar kinderen. De druk is hoog. Tegelijkertijd groeien ze nu op in een moeilijker omgeving dan gemiddeld. Hoe kan een keten van teleurstellingen worden voorkomen?
- **Dilemma:** De oorzaak van Arzu's problemen is niet direct aanwijsbaar. Zo is er voor de fysieke problemen van Arzu geen medische oorzaak te vinden behalve heel veel stress. Deze stress hangt samen met diverse factoren. Dit geeft aan hoe belangrijk het is om vanuit een totaalplan te werken. Hoe meer mensen daarbij betrokken zijn, hoe lastiger dit over het algemeen wordt. Voor we het weten en misschien zelfs zonder dat we het doorhebben, draaien we mee in de carrousel die Arzu beschrijft.
- **Uitdaging:** kleine stapjes zijn ook stapjes. Ook al lijken de problemen veelomvattend er is altijd iets mogelijk. Bijvoorbeeld via het dagelijks eetpatroon of dagelijkse beweging (eventueel samen met andere vrouwen?).
- **Kans:** Van het verhaal van Arzu leren we hoeveel 'lichtpuntjes' (schuldhulpverlening, positiviteit) kunnen betekenen voor een inwoner.
- **Kans:** Via samenwerking kunnen betrokken professionals anticiperen op de situatie. Zo kan de schuldhulpverlener veel meer resultaat boeken doordat de Servicepleinmedewerker bouwt aan een vruchtbare bodem. Zonder die bodem is de inspanning van de schuldhulpverlener ook minder effectief.
- **Kans:** De Servicepleinmedewerker integrale intake 'vertaalt' werelden en verbindt ze op een actieve manier. 'Je zoekt begrip aan beide kanten en compromissen. Zo was ik ook een buffer binnen het traject naar schuldhulpverlening omdat ik steeds samen met haar de gesprekken voorbereide en haar de verwachtingen uitlegde. Snelheid en temporiseren waren erg belangrijk om Arzu binnenboord te houden.'



Peter

Bouwvakker dreigt baan te verliezen door gevolgen problemen en schulden

Methode:
effectencalculator



Alcoholproblemen, stress, verstandelijke beperking, begrijpt wereld om zich heen niet goed, diagnostisch onderzoek nodig



Zorgen om zoon



Behoud werk twijfelachtig, schulden, hulp nodig bij ordenen administratie, problemen CJIB afspraken met werkgever



Dreigende gijzeling

Peter is 48 jaar en werkt zo'n 20 jaar in de bouw. Door problemen heeft hij de afgelopen jaren veel verzuimd, waardoor zijn werkgever hem een laatste waarschuwing heeft gegeven. Toen hij van het CJIB¹ een brief ontving waarin een gijzeling² werd uitgesproken, heeft Peter hulp gezocht bij de gemeente. Als hij moest zitten, zou hij immers zijn baan kwijtraken. Daarnaast wist hij niet goed hoe hij met zijn zoon Jelte, die een beperking heeft, moest omgaan. Daardoor sloeg hij hem soms uit onmacht. Hij had Jelte uit een instelling gehaald omdat hij de zorg niet vertrouwde. Na bemiddeling van Tom in de buurt heeft Jelte inmiddels weer een goed onderkomen elders.

Het vermoeden bestaat dat Peter zelf ook een beperking heeft. Zo heeft hij een laag taalniveau. Wanneer er tijdens een gesprek bijvoorbeeld te veel moeilijke woorden worden gebruikt, haakt hij af en reageert alleen nog vanuit weerstand. Hij is boos op de ongrijpbare wereld om hem heen. Het komt intimiderend en negatief op hem over. Voor zijn zoon is hij een liefhebbende vader, maar hij vindt het moeilijk om hem te begrijpen.

Door de ogen van de Serviceplein-medewerker in de wijk

“De gijzeling door het CJIB maakte Peter erg kwetsbaar. Na mijn contact met het CJIB, waarin ik vertelde dat Peter zichzelf had aangemeld en dat we met hem aan de slag zouden gaan, is die gijzeling gelukkig opgeheven. Peter heeft een positieve instelling en behoefte aan duidelijke instructies en communicatie. Hij vindt het moeilijk om met onverwachte gebeurtenissen om te gaan. Toen hij bijvoorbeeld door een aanrijding met zijn fiets een tijdje thuis kwam te zitten, ging het al gauw minder en begon hij weer te drinken.”

¹ Centraal Justitieel Incassobureau
² Het in hechtenis nemen om iemand te dwingen een boete te betalen.

CJIB

“Eén dag voor mijn vakantie ontving ik een brief van het CJIB met daarin een nieuwe aankondiging voor een gijzeling van Peter. Ik had verzuimd om informatie aan te leveren, maar was in de veronderstelling dat alles telefonisch al was geregeld. Omdat ik ook de brief nooit had ontvangen waarin stond welke informatie ik nog bij het CJIB moest aanleveren, had ik verder geen actie meer ondernomen. Ik heb toen gelijk met het CJIB gebeld, de situatie uitgelegd en afgesproken dat ik alsnog de gevraagde gegevens namens Peter zou aanleveren. Daarbij heb ik een betalingsvoorstel gedaan dat door het CJIB is geaccepteerd. Ik heb vervolgens de wijkagent van deze afspraak op de hoogte gesteld.

Twee dagen na mijn vakantie ontmoette ik Peter weer. Hij had intussen wederom een brief van het CJIB gekregen waarin stond dat hij in hechtenis genomen zou worden. Dit keer omdat hij een taakstraf uit 2011 niet had uitgevoerd. Ik heb weer contact opgenomen met het CJIB en alles nog een keer uitgelegd. Nu was er eindelijk een mooie oplossing, maar wordt hij weer voor iets anders in hechtenis genomen. Zij adviseerde mij toen om in beroep te gaan. Omdat Peter zelf de capaciteit niet heeft om een bezwaarschrift op te stellen, hebben we dit samen gedaan. Hierop is een hoorzitting geregeld. Omdat ik niet bij de hoorzitting aanwezig kon zijn, heb ik Peter een begeleidende brief meegegeven voor de rechter (zie bijlage 1). Uiteindelijk heeft de rechter ons verzoek gehonoreerd en een positieve uitspraak gedaan.”

Schuldhulpverlening

“Peter heeft veel schulden: in totaal zo’n € 20.000,-. Hij is aangemeld voor het schuldhulpverleningstraject. Inmiddels zijn alle papieren verzameld en kan zijn complete dossier worden overgedragen. Dit brengt belangrijke ruimte voor de toekomst.”

Diagnostisch onderzoek

“Omdat het vermoeden bestaat dat Peter een verstandelijke beperking heeft, is het belangrijk dat er een diagnostisch onderzoek komt. Op basis daarvan kan passende hulp worden gezocht. Peter heeft tevens alcoholproblemen en geeft zelf aan hiervan last te hebben. Ook een diagnose van dit probleem is belangrijk omdat het consequenties heeft voor andere lopende trajecten, zoals zijn werk (Peter werkt langzamer dan de rest) en het schuldhulpverleningstraject (wel of geen bewindvoering³). Voorlopig wordt dit probleem geparkeerd tot de aanmelding bij de schuldhulpverlening heeft plaatsgevonden. We zullen stapsgewijs alles oppakken; timing is daarbij cruciaal. We zijn immers nog maar bij het topje van de ijsberg.”

³ Een beschermingsmaatregel voor mensen die niet zelf in staat zijn om hun financiën te regelen.



Bijlage 1
Brief aan de rechter (gemaakt door Servicepleinmedewerker in de wijk)

Alphen aan den Rijn, oktober 2015

Geachte heer/ mevrouw,

Enige tijd geleden ontving Peter een brief dat hij in hechtenis genomen zou worden i.v.m. het niet uitvoeren van een taakstraf enkele jaren geleden. Hierop heeft hij bezwaar gemaakt. Als gevolg van dit bezwaar vindt deze hoorzitting plaats. Ik vind het belangrijk u mee te nemen in een stuk achtergrondinformatie over meneer.

Meneer is eind april 2015 aangemeld bij de gemeente Alphen aan den Rijn, serviceplein. Het Servicepleinteam in de wijk is er specifiek voor burgers die ondersteuning nodig hebben wanneer zij te maken hebben met meervoudige problematiek binnen de levensdomeinen. Het team kan (soms letterlijk) naast een burger gaan staan om te werken aan een (duurzame) oplossing. Hierin zoeken we altijd naar een balans in het stimuleren van de zelfredzaamheid en overnemen daar waar noodzakelijk is.

Vanuit de gemeente Alphen werken we toe naar de duurzame oplossing van meneer en bekijken we hoe hij deze, ondanks allerlei tegenslagen, toch kan bereiken. Meneer is aangemeld i.v.m. forse problematiek op verschillende levensdomeinen. De grootste probleemgebieden zijn op financieel vlak; forse schulden en het behouden van zijn huidige werk en inkomen. Daarnaast bestaat het vermoeden dat meneer beperkt is. Meneer heeft een beperkte zoon waar hij veel zorgen over heeft. Samen met hem hebben we de problemen in kaart gebracht en een actieplan opgesteld met als doel te komen tot een duurzame oplossing.

Meneer werkt circa 20 jaar voor dezelfde werkgever. Zijn werkgever heeft hem een laatste waarschuwing gegeven, omdat meneer veel heeft verzuimd door verschillende omstandigheden. De waarschuwing van de werkgever heeft de ogen van meneer geopend. Hij neemt dit zeer serieus en wil deze laatste kans niet verpesten. Er is nu afgesproken dat meneer altijd aanwezig is op de uren dat hij aanwezig moet zijn. Afwezigheid buiten vakantie-uren, wordt niet meer getolereerd.

Betreft de forse schulden is meneer aangemeld bij schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn. Voor de schulden (boetes) van het CJIB was er een gijzeling uitgesproken.

Deze hebben we terug weten te draaien in samenwerking met CJIB. Meneer heeft een betalingsregeling kunnen treffen voor een half jaar. Hij betaalt sinds 1 sept. jl. iedere maand de afgesproken aflossing. De betalingsregeling is getroffen zodat meneer zijn baan heeft kunnen behouden, want gijzeling zou, zoals hierboven beschreven hoogstwaarschijnlijk tot ontslag leiden.

Omdat het vermoeden bestaat dat meneer beperkt is (dit herkent meneer zelf ook) proberen we vanuit de gemeente meneer te laten onderzoeken door stichting MEE. Tot op heden heeft het onderzoek (door verschillende omstandigheden) nog niet plaatsgevonden. Door onderzoek van Stichting MEE hopen we dat er duidelijkheid komt over een eventuele beperking zodat er op basis daarvan passende aanvullende hulp kan worden ingeschakeld ter ondersteuning van meneer. Mogelijk dat u vindt dat het ondergaan van een dergelijk onderzoek een verplicht karakter moet krijgen?

In ons ondersteuningstraject aan meneer waarin hij de duurzame oplossing wil bereiken, zal een in hechtenis neming alles doorbreken wat op dit moment bereikt is met hem. Hij zal zijn baan hoogstwaarschijnlijk verliezen, kan dan de vaste lasten niet meer betalen, niet meer voldoen aan zijn afbetalingsverplichting bij het CJIB, er zullen nieuwe schulden ontstaan en schuldhulpverlening zal niet direct opgestart kunnen worden. Meneer zal zich hoogstwaarschijnlijk niet meer willen laten testen door Stichting MEE en de kans is zeer groot dat meneer zijn problematische situatie als uitzichtloos gaat ervaren en de deur dicht gooit voor hulpverlening met alle gevolgen van dien. Meneer is zich er nu bewust van dat hij toentertijd anders had moeten handelen, zelf verantwoordelijkheid had moeten nemen.

Ik vraag u vriendelijk doch dringend deze casus te beoordelen met een open blik, in de hoop dat u meneer de kans wil geven zijn weg naar de duurzame oplossing te kunnen vervolgen. Op het moment dat hij de gelegenheid krijgt om zijn toen opgelegde taakstraf als-nog uit te voeren kan hij in ieder geval zijn baan behouden, is hij op dat gebied zelfredzaam en kan het traject schuldhulpverlening voortgezet worden. Hij krijgt dan in ieder geval de kans om op een positieve manier te blijven werken aan zijn toekomst.

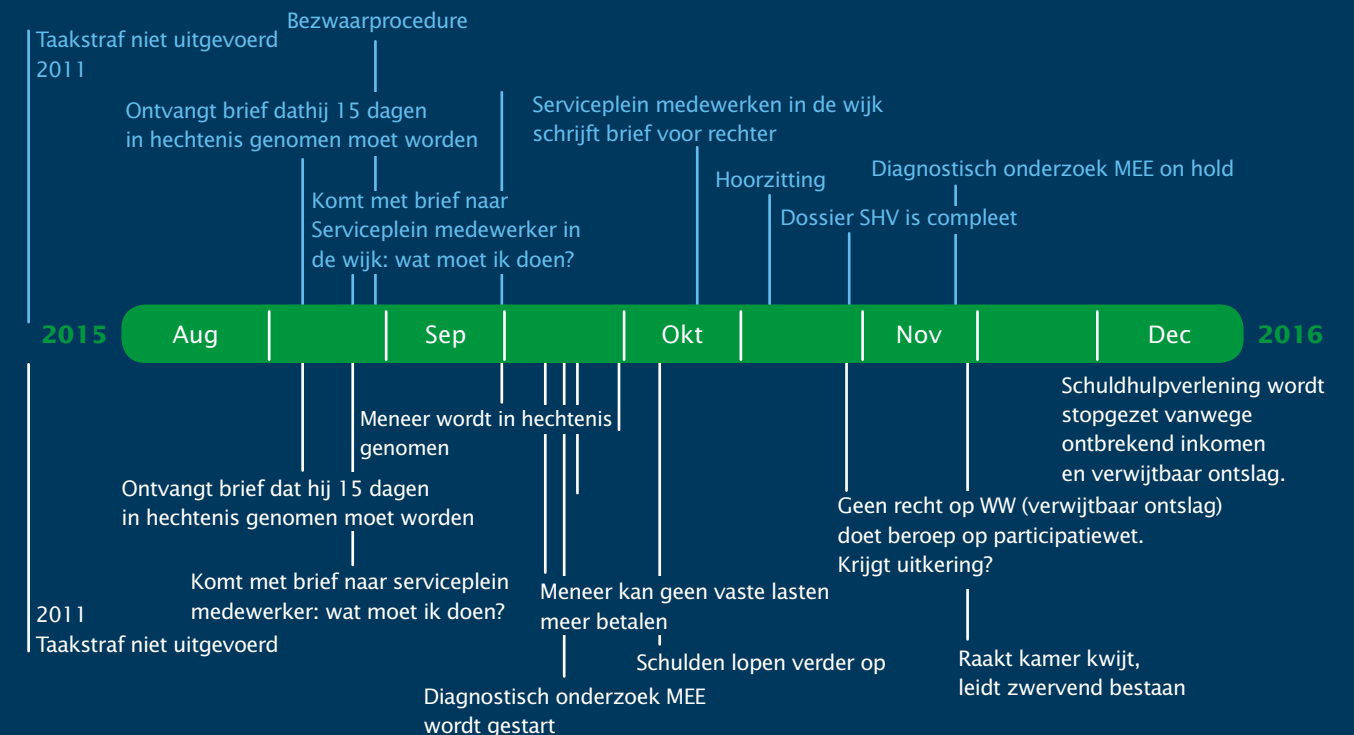
Scenario's en bijbehorende kosten

Er is ingezoomd op deze casus om te kijken welke consequenties er waren geweest indien er wel (scenario 1) of geen (scenario 2) traject via de Servicepleinmedewerker in de wijk had plaatsgevonden (zie uitgewerkte scenario's). De bedragen zijn berekend op basis van voorzichtige schattingen. De gebeurtenissen waarvan we niet zeker weten of die hadden plaatsgevonden, zijn met stippellijnen aangegeven. We zien dat de maatschappelijke kosten in het eerste scenario (circa € 25.000,-) vele malen lager liggen dan in het tweede scenario (circa € 63.000,-).

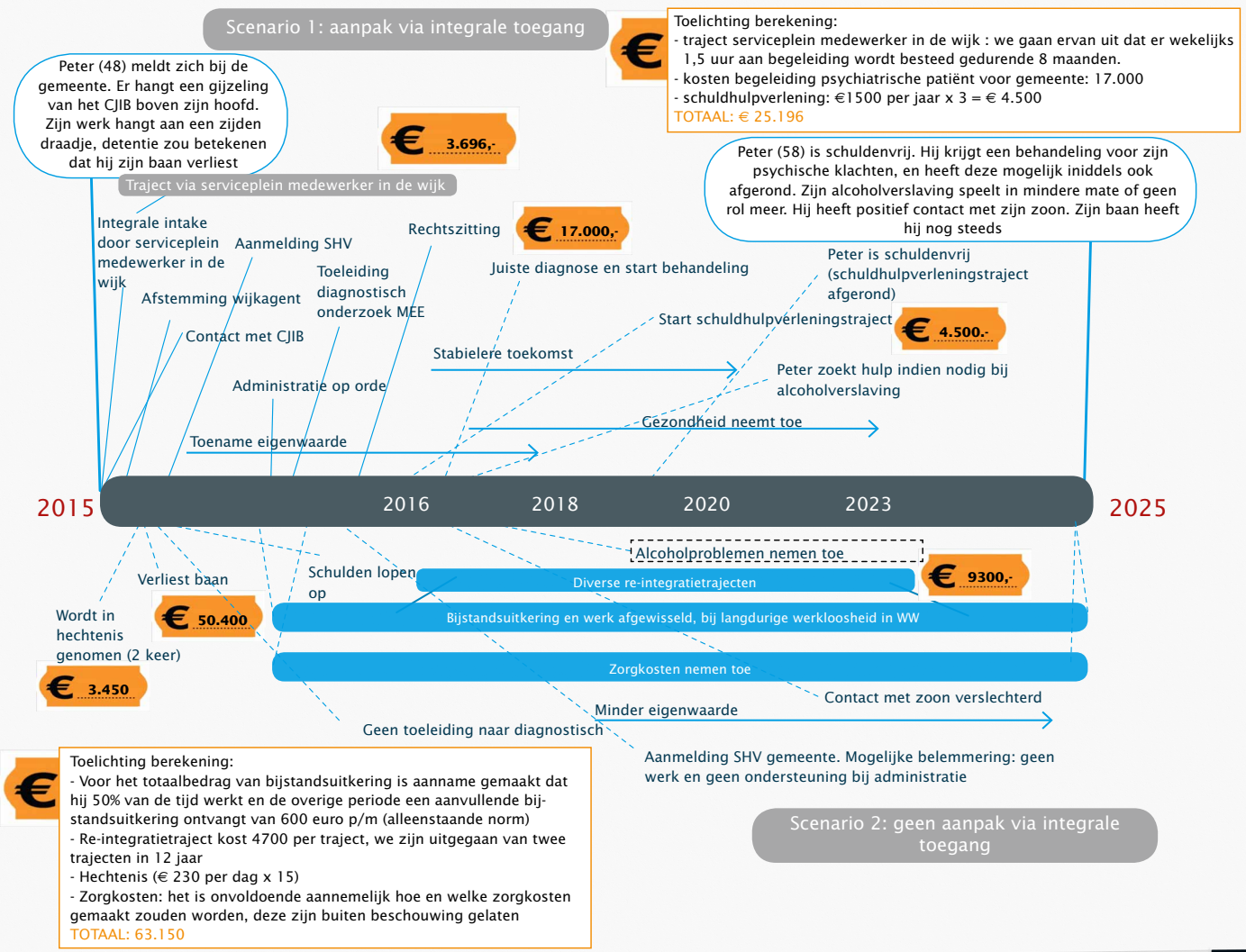
Een belangrijke aanname is dat het schrijven van de brief door de Servicepleinmedewerker in de wijk cruciaal was voor de rechter om Peter wel of niet vast te zetten. Dit heeft tot gevolg gehad dat hij zijn baan kon behouden en de weg naar opbouw open bleef liggen.

De consequenties van het wel of niet schrijven van de brief zijn hieronder in de tijd weergegeven:

scenario 1: Serviceplein medewerker in de wijk schrijft brief aan rechter



scenario 2: Serviceplein medewerker in de wijk schrijft geen brief aan rechter



Wat Peter ons leert:

De ontwikkelagenda

Kansen, uitdagingen en dilemma's



Uitvoering

• **Uitdaging:** De weg van Peter heeft veel haken en ogen: elk stapje is fragiel. We zijn nog maar bij het topje van de ijsberg. De timing is steeds cruciaal. Als je aan de voorkant investeert (bijvoorbeeld via een traject door een Servicepleinmedewerker in de wijk) moet je het ook 'afmaken' om het te kunnen laten renderen. Dat heeft soms heel wat voeten in de aarde (het vraagt veel van samenwerking, tijdsinvestering van medewerkers, etcetera).

• Een **uitdaging (en kans)** voor de uitvoering is om de grenzen van het maatwerk op te zoeken. Wat is je rol, wat is de duurzame oplossing, wat is de betrokkenheid van de inwoner, wat is eigen kracht en wanneer moet je juist meer geven als professional? Deze vragen speelden heel erg in deze casus. Het is een nieuwe wereld voor veel medewerkers, dus hoe zorg je ervoor dat men zichzelf deze vragen stelt. Want wat je niet weet, weet je niet en dus handel je er niet naar. In deze situatie had de medewerker er nooit zelf aan gedacht mee te gaan naar de rechtbank of een begeleidend schrijven te maken. Mag dat dan? Iedereen stond er wel volledig achter en dat is misschien wel het belangrijkste. Er is ook niet gepleit voor geen straf, maar voor het uitvoeren van de taakstraf in plaats van hechtenis. Het kan ook zinvol zijn een inwoner te confronteren met het eigen gedrag.



Alle schakels

• **Kans:** Kleine ingrepen (brief naar de rechter) kunnen grote gevolgen hebben. In dit geval betekende het dat het pad naar de duurzame oplossing open kwam te liggen. Tegelijkertijd zijn de gevolgen in negatieve zin ook groot (verlies baan zal weer resulteren in nieuwe problemen).



Lucy

Jonge moeder financieel aan de grond als vriend in gevangenis belandt

Methode:
argumentatie-
machine



Lucy is 22 jaar en heeft een baby van vijf maanden oud. Lucy heeft geen startkwalificatie; ze is gestopt met haar opleiding toen ze zwanger bleek te zijn. Haar vriend - en vader van het kindje - is ZZP'er in de bouw en werkt zo'n 80 uur per week. Samen hebben ze een ruim inkomen (soms zo'n € 5000,- netto per maand). Het stel woont in een particuliere huurwoning waarvoor ze € 950,- betalen. Eind september 2015 komt Lucy's vriend vast te zitten wegens het bezit van honderden kilo's coke. De verwachting is dat dit nog wel een tijdje zal duren. Lucy klopt een aantal maanden later aan bij de gemeente. Ze is door haar spaargeld heen en kan geen melk of luiers meer kopen voor haar zoontje. Lucy is radeloos.

Lucy zit alleen thuis met haar baby. Alles is in beslag genomen vanwege het lopende onderzoek naar haar vriend. Ze zit in een emotionele achtbaan en heeft geen netwerk waarop ze een beroep kan doen. Haar ouders zijn gescheiden. Ze heeft een slechte band met haar vader en haar moeder is opgenomen in de psychiatrie. Ze beheert de pinpas van haar moeder en kan af en toe een paar honderd euro opnemen. Daarvan koopt ze melk voor de baby.

Schulden

Het stel blijkt een schuld te hebben van ruim € 60.000 aan zo'n 70 schuldeisers. Een aantal jaar geleden is de aanmelding voor schuldhulpverlening door de gemeente afgewezen. Vervolgens zijn ze in een particulier schuldhulpverleningstraject terechtgekomen. Per maand konden ze € 850,- aflossen. Toen haar vriend vast kwam te zitten, heeft Lucy deze betalingen als

eerste laten liggen. Van de totale schuldenlast is maar een deel van Lucy. De huurschuld is voor de rechter gekomen, maar voorlopig nog in hun voordeel besloten. De huurbaas dringt wel aan op betaling.

Door de ogen van de Serviceplein-medewerker integrale intake

"Als ik alle regels had gehanteerd zoals ze zijn, was Lucy snel op straat komen te staan. Ik vond dat we vanuit de gemeente mee moesten werken om deze casus goed aan te pakken. Lucy kan aardig wat aan en de inschatting was dat ze alles zou aanpakken. Haar verliefdheid was weliswaar een groot obstakel. Het lukte me redelijk haar in kleine stapjes naar het kleine netwerk te bewegen dat ze heeft. Zo belde ze een keer in paniek toen de huurbaas was langs geweest. We hebben gekeken wie haar zou kunnen helpen. Haar vader bleek de beste optie en die heeft ze toen ook gebeld."

De volgende acties zijn ondernomen:

- Afwijken van de zoekperiode. Eerst moet 'bed, bad en brood' op orde zijn voordat Lucy kan werken aan andere verplichtingen.
- Ik heb in overleg met collega's het besluit genomen om haar als alleenstaande ouder te zien. Er is geen officiële scheiding, maar ze wonen op dit moment ook niet op hetzelfde adres.
- We hebben een adviesgesprek bij schuldhulpverlening gehad omdat een deel van de schulden ook op haar naam staan. Ik heb contact opgenomen met de particuliere schuldeiser om een en ander uit te zoeken.
- Haar inkomen leek rond te zijn totdat bleek dat Lucy een overlijdensrisicoverzekering heeft. Daardoor was er vermogen wat een nieuwe discussie teweeg bracht. Daardoor ontstond vertraging. De inkomensaanvraag is toegewezen en er is een woonkostentoeslag toegekend (vanwege hoge huur maar wel mét verhuisplicht). Dit is gedaan als aanvulling zodat ze in ieder geval haar vaste lasten kan betalen. Dat loopt in principe voor een jaar. Als Lucy laat zien dat ze heel hard meewerkt, kan dit verlengd worden. Lucy heeft inmiddels twee keer een kasvoorschot gekregen om van te leven (in totaal € 250,-).
- Lucy stond niet ingeschreven bij woningnet, maar heeft dit direct geregeld. Het maakte haar niet uit waar ze zou wonen en is actief gaan zoeken.



Geen melk en luiers voor de baby, stress



Geen startkwalificatie



Geen inkomen, schulden



Slim en capabel, laptoptelefoon in beslag genomen



Dure woning, dreigende uithuiszetting

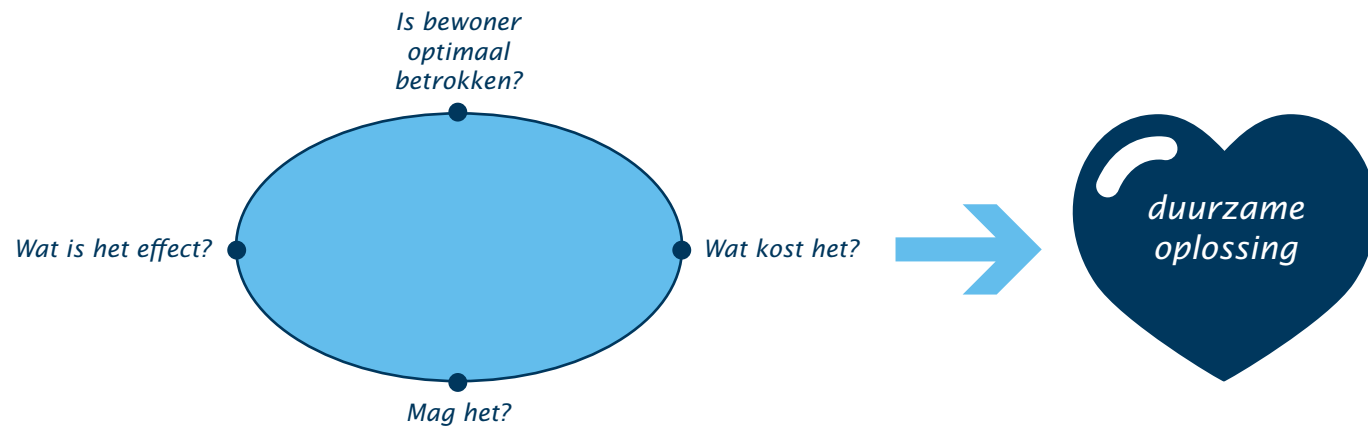


Jonge moeder staat er alleen voor



Weinig netwerk, afhankelijk in relatie

Het afwegingskader



Het afwegingskader binnen de gemeente bestaat uit vier vragen, die hieronder puntsgewijs aan bod komen. Bij de invoering van het nieuwe werken binnen de toegang is een aantal nieuwe werkprincipes doorgevoerd: de basisaanpak (basis op orde brengen), de basishouding, meekijken door het ‘raam’ van de inwoner en de zelfredzaamheid bepaalt de nabijheid van de professional.

Het werken volgens de Alphense principes kan niet zonder invulling te geven aan een nieuw afwegingskader. Het verschil tussen het oude en nieuwe afwegingskader is de plek die een duurzame oplossing inneemt. In de oude situatie keken we naar de feiten en omstandigheden en toepasselijke regelgeving bij de verstrekking van voorzieningen of ondersteuning. In de nieuwe situatie is hier iets aan toegevoegd, namelijk de vraag of de oplossing ook effectief en duurzaam is. In het nieuwe afwegingskader wil de gemeente ruimte creëren om gezien de omstandigheden niet alleen de regels mee te nemen in de afweging. Ook de vraag wat effectief en efficiënt is vanuit de positie van de gemeente en de mate waarin een inwoner meewerkt, is belangrijk.

1. Wat kan er?

Servicepleinmedewerker in de wijk: “Lucy staat ingeschreven bij de woningbouw. Haar woonsituatie is niet stabiel omdat de huurbaas elk moment naar de rechter kan stappen. Ik schat wel in dat ze kan gaan werken als haar kindje naar de opvang gaat. Dat wil ze ook graag. Ze is wel verplicht om een opleiding te volgen omdat ze geen startkwalificatie heeft. Die verplichting geldt altijd, maar er is een mogelijkheid om dit op gemeenteniveau tijdelijk op te heffen.”

Schuldhelpverlening: “De eerste vraag is of het schuldbedrag wel groot genoeg is om de schuldhelpverlening in te gaan? Los van de hoogte van de schuld weeg je dan ook de kwetsbaarheid van de schuld af. Die is in dit geval groot omdat het een huurschuld betreft. Omdat we in onze afweging ook kijken naar de huidige situatie, betekent dit dat er eigenlijk geen tijd is om te wachten tot Lucy een baan heeft. De prioriteit ligt bij het op orde hebben van

‘bed, bad en brood’. Dat is nu gedeeltelijk zo. Een zorgpunt vanuit schuldhelpverlening blijft het geduld van de huurbaas. Hoe eerder we dit traject starten, hoe eerder we de huurbaas kunnen inlichten.

De vervolgstap moet gericht zijn op het inkomen. Het wordt lastig als Lucy de verplichting krijgt om te gaan studeren. Als gemeente hebben we er meer baat bij dat ze gaat werken dan dat we een opleidingsplicht opleggen. Met een studiefinanciering kan je ook de schuldhelpverlening niet in. Het primaire doel is dat ze weer met een schone lei kan starten en voor haar kind kan zorgen. Daarna kan ze alsnog een opleiding gaan volgen. Er moet dus een perspectief op werk komen.

Ook de particuliere schuldhelpverlener trekt aan Lucy. Ze wil dit traject afmaken, maar er is grote kans dat die regeling niet klopt en nooit het eindresultaat haalt. Ons advies is dan ook om dit traject schriftelijk te beëindigen en een aanvraag SHV¹ bij de gemeente in te dienen.

Tenslotte zou onze voorkeur zijn om haar vaste lasten via de uitkering te laten lopen. Dit zal minder stress geven en versterkt tevens de positie naar de huurbaas. Bovendien kan ze van daaruit een schuldhelpverleningstraject instappen.”

2. Mag het?

“Er wordt een woonkostentoeslag toegekend vanwege de hoge huur. Omdat Lucy een huur heeft van € 950,- zal er maandelijks een bijdrage van € 579,24 worden verleend via de bijzondere bijstand. Lucy heeft geen recht op huurtoeslag omdat de huur boven de huurtoeslaggrens ligt. Zonder deze toeslag is ze niet in staat haar vaste lasten van haar uitkering te betalen.”

3. Is de bewoner betrokken?

Servicepleinmedewerker in de wijk: “Lucy is volledig betrokken. Er wordt niet vóór haar besloten; alles gaat in overleg. Lucy moet zelf stappen ondernemen. Ik laat haar alleen de mogelijkheden zien. Daar waar ze hulp nodig heeft, denken we mee.

Normaal gesproken is de opzet dat we in zo’n situatie het gezin als geheel aanpakken. Hier hebben we bewust gekozen het gezin te splitsen en apart aan te pakken. Er is op dit moment geen andere keuze, ook al wil ze bij haar (ex)partner blijven. De feitelijke situatie is dat hij binnen zit en zij er buiten alleen voor staat. Dit is een stukje bewustwording. Ik probeer wel een bruggetje te slaan met mijn collega die ex-gedetineerden begeleidt. Zij zal contact opnemen met Lucy’s vriend als hij weer vrij komt. Ze kan niet voorkomen dat hij weer bij Lucy gaat wonen. Dat beslissen ze zelf. Zij kan hem wel op een rationele manier meenemen in de consequenties van zijn opties, maar op emotioneel vlak kan ze hem eigenlijk niet beïnvloeden. Hoe zwart-wit is dit? Dat vind ik ook in het geval van Lucy een uitdaging. Omdat ik dichtbij haar sta, heb ik toch invloed op haar leven.”

4. Wat kost het?

Inkomensconsulent: “Lucy krijgt een aanvulling als alleenstaande ouder omdat de belastingdienst die niet geeft. Ze krijgt ook woonkostentoeslag. We wijken nog niet af van bestaande producten, die we normaal ook inzetten. Het

¹ Schuldhelpverlening

betalen van de vaste lasten via de uitkering kost iets extra voor de gemeente. Daardoor geven we haar wat rust op financieel vlak zodat ze energie heeft om op lange termijn de juiste beslissingen te nemen.”

Schuldhelpverlening: “Door het starten met schuldhulpverlening krijgt Lucy drie jaar uitstel van de verplichting om een opleiding te volgen. De vraag is of ze überhaupt een opleiding kan voltooien als ze geen stabiele inkomens-situatie heeft omdat ze de schuldhulpverlening niet in mag en daardoor veel stress ervaart. Een afweging binnen schuldhulpverlening is om € 80,- per maand te verstrekken in de vorm van Bijzondere Bijstand voor het huidige schuldhulpverleningstraject. Dat is nu min of meer een verplichte keuze omdat het traject niet op orde is.”

Enkele bedragen:

Huidige schuldbedrag (inschatting):	€ 3.500,-
Kosten schuldhulpverlening per jaar:	€ 1.500,-*
Kosten uren inkomensconsulent voor uitkeringsaanvraag en woonkostentoeslag:	€ 500,-
Kosten integrale intaker:	€ 200,- per week (tot nu toe ongeveer € 1.000,-)
Voorkomen uithuiszetting*	€ 6.000,-
Kosten uitkering inclusief woonkostentoeslag (p.m.)	€ 1.500,-

* bron: maatschappelijke prijslijst - <https://effectencalculator.files.wordpress.com/2013/09/maatschappelijke-prijslijst-17.pdf>

Is het ook een oplossing voor het probleem?

Servicepleinmedewerker in de wijk: “Lucy denkt inmiddels ook verder aan andere risico's. Haar vriend heeft de coke bijvoorbeeld nooit afgegeven omdat hij is opgepakt. Er bestaat dus een mogelijkheid dat de handelaren bij haar aankloppen. Als Lucy op dit vlak met de billen bloot wil, kunnen we op basis hiervan urgentie aanvragen. De insteek is dan haar veiligheid en die van de baby. Als ze snel een nieuwe woning krijgt, kan ze zelf een nieuwe start maken. Ze hoeft dan geen woonkostentoeslag meer te ontvangen. Dit is tevens bevorderlijk voor haar schuldhulpverleningstraject. De liefde voor haar vriend kan een breekpunt zijn. Wat zal er gebeuren als haar vriend vrijkomt? Zo lang ze geen eigen huis heeft, komt hij terug naar hun gezamenlijke huis.”

Schuldhelpverlening: “Voor schuldhulpverlening zou deze situatie het wel wat ingewikkelder maken, maar het vormt niet direct een belemmering.”

Servicepleinmedewerker in de wijk: “We zijn afhankelijk van de keuzes die Lucy maakt en zal maken in de toekomst. We hebben geanticipeerd op de scenario's die zich kunnen voordoen. Voor de toekomst is het voor Lucy belangrijk te investeren in haar sociale netwerk. Hoe sterker haar nieuwe netwerk is, hoe minder vatbaar ze zal zijn. De vraag is welke effectieve oplossing past bij de duurzame oplossing die ze nodig heeft. Wij kunnen uiteindelijk niet voor haar bedenken hoe die eruit moet zien. Haar droom kan nog per dag wisselen. Wat ik doe is toewerken naar stabiliteit en de mogelijkheid om een zelfstandig leven te leiden.”

Wat Lucy ons leert:

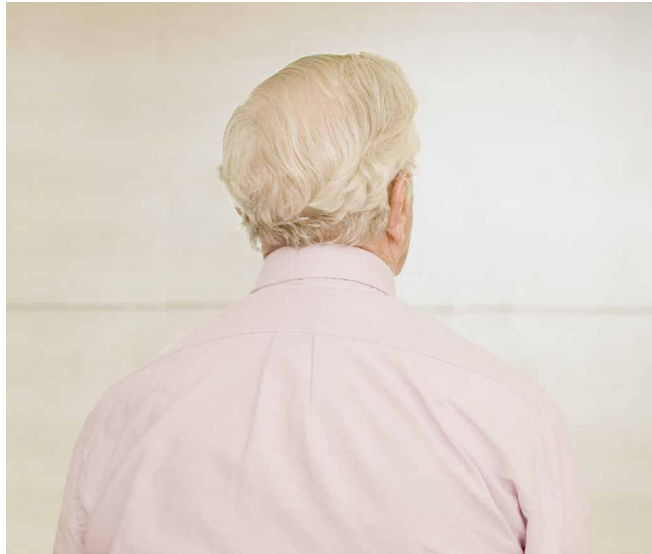
De ontwikkelagenda	Kansen, uitdagingen en dilemma's
 Uitvoering	• Uitdaging: Wat is onze rol in het opbouwen van het netwerk? Hoe betrokken moeten wij zijn/blijven bij Lucy? • Uitdaging: Startkwalificatie. Een startkwalificatie is niet de enige weg die naar Rome leidt. Is er iets nodig in de regels of afspraken om maatwerk beter mogelijk te maken? Of mensen eerst te laten werken voordat ze naar school gaan? • Dilemma: We doen nu erg veel wat allemaal 'voor niets' zou kunnen zijn geweest. Hoe zorg je er voor dat Lucy zich verantwoordelijk voelt voor de duurzame oplossing? • Kans: We zijn afhankelijk van de keuzes die Lucy zal maken in de toekomst. Daarvoor hebben we gekeken naar de verschillende scenario's die zich kunnen voordoen.
 Beleid	• Kans: Wat is onze rol als gemeente in het tegengaan van malafide schuldhulpverlenings-bureau's? • Uitdaging: Jonge moeder project. Het project is gestopt, maar er zijn wel alternatieve mogelijkheden. Hoe zorgen we dat de uitvoering weet waar ze moeten zijn? En hoe zorgen we dat beleid weet waar behoefte aan is? • Dilemma: De kosten van schuldhulpverlening (€ 1500,- per jaar) benaderen na drie jaar het totale schuldenbedrag (€ 3500,-). In de tussentijd kan Lucy geen opleiding volgen. Bovendien kan die opleiding haar toekomstkansen vergroten en haar daarmee minder vatbaar maken voor terugval.



Bert

Zelfstandig ondernemer emigreert, maar moet vanwege gezondheid terug naar Nederland

Methode:
argumentatie-
machine



Ziek, pijn, slapeloosheid, angsten



Heeft betrokken familie maar kan er niet wonen



Eigen vermogen opeten, geen inkomen, ontbrekende kennis, nieuwe rechten vanwege ziekte (Wmo)



Urgente huisvestingsvraag, druk voor woning veroorzaakt stress en bemoeilijkt herstelproces, moet langer in verpleeghuis blijven omdat er geen woning is, kan niet zelfstandig wonen

Bert wordt in januari 2015 met spoed opgenomen in het ziekenhuis. Hij is al een tijd ziek maar besloot desondanks om drie jaar geleden naar Thailand te emigreren. ‘Liever pijn in de zon onder een palmboom dan pijn in de regen’ vond hij. Bert is een succesvolle zelfstandige ondernemer in de creatieve sector. Vanaf het moment dat hij in Thailand woont, is hij veel ziek en bijna niet in staat om te werken.

Omdat zijn gezondheidstoestand sterk achteruit gaat en hij geen goede medische zorg krijgt, keert hij in januari 2015 met spoed terug naar Nederland. Door een ernstige ontsteking aan zijn voet en een diabeteswond die hierdoor niet meer heelt, wordt Bert opgenomen in een ziekenhuis in Leiden. Uiteindelijk wordt een deel van zijn voet geamputeerd. Vanaf maart 2015 verblijft hij vier maanden in een verpleeghuis. Hij krijgt daar medische behandeling en fysiotherapie. Daarnaast heeft hij structurele gesprekken met een psycholoog vanwege depressies en andere psychische klachten.

Huisvestingsprobleem

Op het moment dat Bert uit het ziekenhuis wordt ontslagen, ontstaat er een urgent huisvestingsprobleem. Hij heeft hier geen huisvesting, geen spullen en is zijn inkomen kwijt. Hij kan ook niet bij iemand uit zijn - beperkte - netwerk terecht. De enige met wie hij structureel contact heeft, is zijn zus. Zij wil haar broer niet in huis nemen omdat hij medische zorg nodig heeft die zij hem niet kan geven. Die verantwoordelijkheid willen zij en haar gezin niet op zich nemen. Het verpleeghuis voert de druk op en vertelt Bert dat hij vanaf 17 april een eigen woning moet hebben. Dit heeft een

negatieve weerslag op zijn herstel. In deze periode gaat zijn gezondheidstoestand achteruit, waardoor hij uiteindelijk ook medisch gezien langer in het verpleeghuis moet blijven omdat zijn wond onvoldoende hersteld is. Daarvoor is de tussenkomst van de behandelend arts uit het LUMC nodig, die bemiddelt met het verpleeghuis.

Gemeente

Kort daarvoor wordt Bert via Tom in de buurt bij de Servicepleinmedewerker in de wijk aangemeld. Binnen een week vindt een brede intake plaats. De drie doelen die met hem worden opgesteld, hebben betrekking op zijn inkomen, psychische ondersteuning en huisvesting. Voor Bert is het uiteindelijk van cruciaal belang geweest dat de gemeente voor dit gesprek naar hem toe kwam omdat hij daar zelf niet toe in staat was.

Door de ogen van de Servicepleinmedewerker in de wijk

“Ik heb veel tijd besteed aan het bellen naar woningbouwcoöperaties en andere betrokken instanties om druk te zetten op het tijdig vinden van woonruimte.. Hij stond inmiddels ook ingeschreven als woning-zoekende, maar er is een grote wachtlijst.

Samen met de Wmo-consulent ga ik bij Bert op bezoek. Ik zorg dat de Wmo-consulent de situatie thuis komt bekijken en de beoordeling niet op papier doet. Bert krijgt een indicatie voor dagelijkse verzorging (40 minuten in de ochtend en 20 minuten in de avond voor wondzorg en medicatie) en 1,5 uur huishoudelijke hulp per week. Tenslotte wordt vastgesteld dat Bert recht heeft op een scootmobiel omdat hij nauwelijks in staat is te lopen. Voor Bert betekende het contact met de thuiszorg heel erg veel. Omdat ze dagelijks komen, is dit zijn houvast. Ze helpen hem niet alleen, maar denken ook met hem mee.”

Seniorenwoning

“Via zijn zwager hoort Bert dat er seniorenwoningen vrijkomen. Helaas maakt hij daar geen aanspraak op en zijn de appartementen al vergeven. Ik heb de afgelopen maanden het contact met verschillende instanties warm gehouden en wordt op en dag door de woningbouwcorporatie gebeld dat er een woning beschikbaar is. Samen met een vriend (eigenaar van enkele kringloopwinkels) koopt Bert de basismeubelen voor zijn huis. Omdat hij een aangepast bed nodig heeft, wordt dat geregeld via de Wmo². Omdat Bert naar een andere wijk verhuist, valt hij eigenlijk onder een ander team en moet hij worden overdragen. De medewerker beargumenteert dat dit voor alle partijen geen goed plan is en zorgt ervoor dat ze Bert kan blijven begeleiden.”

² Wet maatschappelijke ondersteuning

Pensioenpotje

“De medewerker begeleidt Bert ook op het vlak van inkomen. Na contact met de gemeente blijkt Bert een lijfrentepolis te hebben die hij als pensioenvoorziening heeft opgebouwd. Daardoor kan hij geen aanspraak maken op een uitkering. Hij moet eerst zijn pensioenpotje opmaken. Vanaf mei betaalt hij daar zijn dagelijkse kosten van. Hij krijgt wel zorgtoeslag en huursubsidie. Zijn zwager doet zijn administratie omdat hij zelf vergeet-achtig is en geen overzicht heeft over zijn financiële situatie.”

Psychologische en psychische hulp

“Vanaf juli/augustus start ook de psychische ondersteuning. Via een onderzoek van het TRIMBOS-instituut komt Bert in contact met een psycholoog die hem wekelijks bezoekt. Er zijn ook meerdere psychiaters bij zijn situatie betrokken. Dit loopt tot op dit moment nog niet goed. Zo zijn er bijvoorbeeld problemen met het afstemmen van de juiste medicatie. Bert zegt zelf dat hij ups en downs heeft. Hij kampt met slapeloosheid en angsten, waardoor hij niet naar buiten gaat. Fysiek heeft hij veel pijn, waaronder fantoompijn in zijn deels geamputeerde voet. Ook heeft hij afscheid moeten nemen van zijn droom om in Thailand te wonen. Daar heeft hij het erg moeilijk mee. Omdat Bert altijd zeer zelfstandig heeft geleefd, vindt het lastig om vanwege zijn medische situatie afhankelijk te zijn van anderen en steeds om hulp te vragen.”

Door de ogen van Bert

“Eind augustus is de begeleiding afgerond. Ik heb altijd alles zelf geregeld en had geen ervaring met hulpinstanties. Ik heb er een goed gevoel aan over gehouden. De gemeentemedewerker koppelde altijd alles terug; ik vergat nog wel eens wat dus dat was heel handig. Sommige dingen nam ze van me over en zei dan: ‘laat het los, dat doe ik wel’. We hadden een goede wisselwerking. De Servicepleinmedewerker in de wijk weet veel beter de juiste weg te bewandelen. Daarnaast heb ik last van angsten en durf ik niet buiten te komen. Dat maakt het ook lastiger. Zij was een soort klankbord voor mij: gaf advies, hield bij hoe alles ging en stopte pas als het geregeld was. Ze bevestigde via de e-mail wat we hadden afgesproken zodat ik ondanks mijn vergeetachtigheid altijd op de hoogte was. De medewerker gaf mij nooit valse verwachtingen. Ze hielp me met die dingen die ik echt niet zelf kon en liet mij de rest zelf doen. Dat gaf een goed gevoel. Een beeld zal me altijd bijblijven. Het goot een keer van de regen, maar toch kwam ze langs. Helemaal doorweekt. Dat iemand dat voor je over heeft, maakt diepe indruk.”

Samenvatting gebeurtenissen & ondersteuningsactiviteiten:

Gebeurtenissen aanpak	
jan 2015 - feb 2015	Spoedoperatie aan het been, twee inwendige operaties en amputatie van de voorvoet, twee maanden ziekenhuisopname
jan 2015 - jan 2015	Bert komt acuut terug uit Thailand in verband met diabetes wond

feb 2015 - sep 2015	Bert heeft fysieke pijn (onder andere fantoompijn in verband met amputatie) en psychische klachten
mrt 2015 - mrt 2015	Bert komt in het verpleeghuis
mrt 2015 - mrt 2015	Via Tom in de buurt komt Bert bij de gemeente
mrt 2015 - mrt 2015	Bert schrijft zich in in de gemeente waar hij huisvesting heeft gevonden. Inschrijving verloopt moeizaam
apr 2015 - apr 2015	Indicatie voor verpleeghuis loopt af en er is druk om een nieuw huis te vinden. Gezondheid is nog te zwak om te verhuizen
jun 2015 - sep 2015	Bert verhuist naar eigen woning in serviceflat (seniorenwoning)
aug 2015 - sep 2015	Inkomsten geregeld. Omdat Bert een pensioen heeft opgebouwd moet hij deze afkopen en heeft hij geen recht op een uitkering
sep 2015 - sep 2015	Veel last van diabetes
sep 2015 - sep 2015	Aanval inwendige ontsteking

Ondersteuningsactiviteiten aanpak			
jan 2015 - feb 2015	Ziekenhuisopname	€	26.100
jan 2015 - apr 2015	Bert komt acuut terug uit Thailand in verband met diabetes wond	€	560
mrt 2015 - sep 2015	Mailcontact met Bert	€	0
mrt 2015 - aug 2015	Wekelijks huisbezoek door Servicepleinmedewerker in de wijk	€	3.696
mrt 2015 - jul 2015	Wekelijks bezoek van de psycholoog	€	1.600
mrt 2015 - jun 2015	Opname in een verpleeghuis	€	17.600
mrt 2015 - mei 2015	Fysio en revalidatie	€	2.100
mrt 2015 - mrt 2015	Brede intake door Servicepleinmedewerker in de wijk	€	115
apr 2015 - apr 2015	Outreachend werker adviseert voor verlenging indicatie	€	0
apr 2015 - apr 2015	Contact met woningbouw om snel een woning te regelen	€	0
jun 2015 - sep 2015	Huishoudelijke hulp	€	480
jun 2015 - jun 2015	Outreachend werker en welzijnsorganisatie op huisbezoek	€	70
jul 2015 - sep 2015	Thuiszorg, 1 uur per dag	€	2.268
jul 2015 - sep 2015	Bezoek van psycholoog	€	480
jul 2015 - sep 2015	Bezoek psychiater voor extra medicatie	€	285
sep 2015 - sep 2015	Contact thuiszorg medewerker psychiater over medicatie	€	0

Het alternatieve scenario

Samen met Bert is bekeken wat aannemelijke ontwikkelingen zouden zijn geweest als de Servicepleinmedewerker in de wijk (als nieuwe manier van werken in het sociaal domein) niet was ingeschakeld:

- Er zou wel woonruimte zijn gevonden, maar waarschijnlijk via de reguliere manier met een langere wachttijd (circa 1 jaar). Bert zou dan langer in het verpleeghuis hebben moeten blijven, waarvan de kosten € 4400,- per maand waren.
- Als er geen huisvesting zou zijn gevonden, zou Bert misschien wel bij het Leger des Heils terecht zijn gekomen. Zijn familie had het volgens hem waarschijnlijk niet zover laten komen, maar zij hadden ook niet lang voor hem kunnen zorgen.
- Er zou volgens Bert gewoon niet zoveel geregeld zijn als de Servicepleinmedewerker in de wijk niet naar hem was toe gekomen.

Overzicht gebeurtenissen & ondersteuningsactiviteiten in referente situatie:

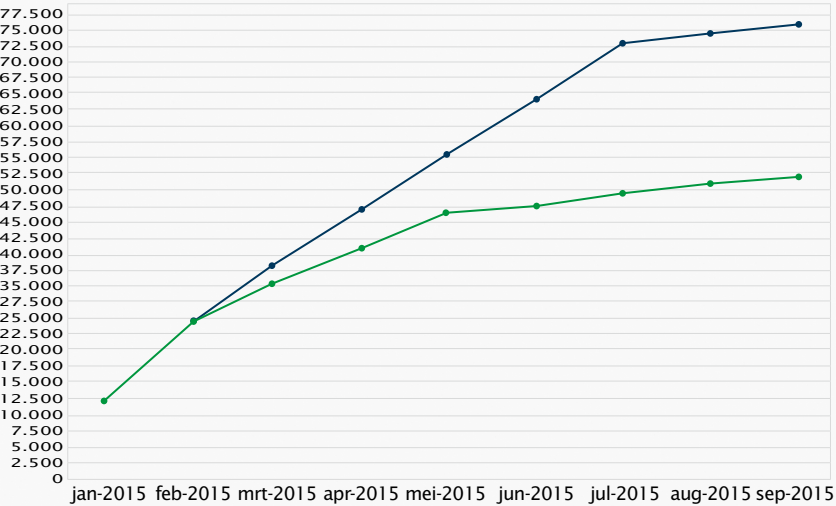
Gebeurtenissen referente aanpak	
jan 2015 - jan 2015	Bert komt acuut terug uit Thailand in verband met diabeteswond
jan 2015 - feb 2015	Spoedoperatie aan het been, twee inwendige operaties en amputatie van de voorvoet, twee maanden ziekenhuisopname
feb 2015 - sep 2015	Bert heeft fysieke pijn (onder andere fantoompijn na amputatie) en psychische klachten
mrt 2015 - mrt 2015	Bert komt in het verpleeghuis
mrt 2015 - mrt 2015	Bert meldt zich bij de gemeente in verband met huisvesting en financiële ondersteuning. Hij kan alleen telefonisch contact hebben vanwege zijn medische conditie. Hij komt niet in aanmerking voor urgentie, hij moet zelf reageren via het reguliere circuit. Er wordt uitgezocht of meneer in aanmerking komt voor een uitkering. Dan blijkt dat hij een lijfrentepolis heeft. Hij krijgt het advies deze te verkopen en eerst op te maken alvorens hij recht heeft op uitkering. Daarnaast krijgt hij het advies om toeslagen via de belastingdienst aan te vragen
mrt 2015 - mrt 2016	Bert schrijft zich in bij de gemeente waar hij huisvesting heeft gevonden. Bert komt op de wachtlijst van minimaal een jaar
apr 2015 - apr 2015	Indicatie voor verpleeghuis loopt af en er is druk om een nieuw huis te vinden. Gezondheid is nog te zwak om te verhuizen

jun 2015 - mrt 2016	Scenario 1: Bert blijft in verpleeghuis wonen tot maart 2016 in verband met de wachtlijst van een jaar (€ 17.000, kosten zijn tot september doorberekend maar lopen eigenlijk door tot maart 2016). Scenario 2: Bert blijft nog enkele maanden in verpleeghuis. Het is niet ondenkbaar dat hij op straat komt te staan of naar het Leger des Heils moet (volgens eigen zeggen). Hij denkt dat zijn zus het niet zover zou laten komen. Maar zijn zus heeft ook medische klachten en kan eigenlijk niet voor hem zorgen. (inschatting van minimaal 2 maanden extra verpleeghuis, daarna naar zus: (€ 8.500).
aug 2015 - sep 2015	Scenario 1: Geen thuiszorg/huishoudelijke zorg van toepassing. Scenario 2: Persoonlijke verzorging thuiszorg bij zus thuis. Huishoudelijke hulp start niet omdat Servicepleinmedewerker in de wijk een gesprek in thuissituatie heeft georganiseerd, wat nu niet plaatsvindt. Hierdoor schakelt Wmo-consulent zelf geen huishoudelijke zorg in (Bert geeft dit zelf niet aan).
juni 2015 - sep 2015	Psychische klachten nemen toe. Psycholoog en psychiater zijn frequent(er) betrokken. Herstel van Bert gaat langzamer
sep 2015 - sep 2015	Veel last van diabetes
sep 2015 - sep 2015	Aanval inwendige ontsteking

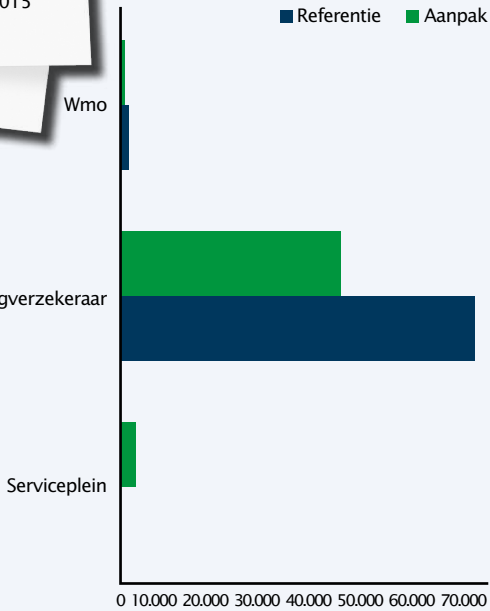
Ondersteuningsactiviteiten referente aanpak		
jan 2015 - feb 2015	Ziekenhuisopname	€ 26.100
jan 2015 - apr 2015	Maandelijkse controle diabeteswond in ziekenhuis	€ 560
mrt 2015 - jul 2015	Wekelijks bezoek van de psycholoog	€ 1.600
mrt 2015 - jul/sep 2015	Opname in een verpleeghuis	€ 26.100
	Scenario 1: € 17.000 Scenario 2: € 8.500	- 34.600
mrt 2015 - jul/sep 2015	Fysio en revalidatie (€ 700 per maand)	€ 3.500
		- 4.900
aug 2015	Wmo-consulent zorgt voor zorg op medische indicatie (scenario 2)	€ 70
juli 2015 - sep 2015	Bezoek van psycholoog (wekelijks in plaats van 2-wekelijks)	€ 960
jul 2015 - sep 2015	Bezoek psychiater voor extra medicatie (2 keer per maand in plaats van maandelijks)	€ 570

Vergelijking oude en nieuwe werkwijze in beeld:

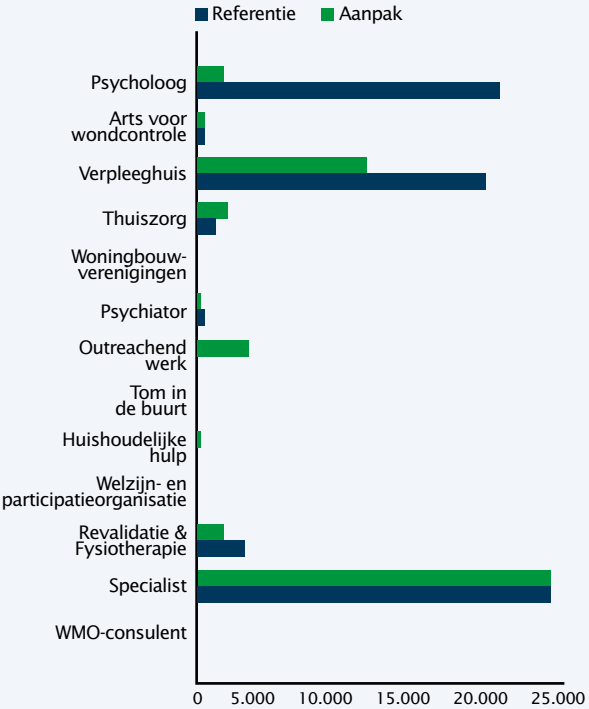
Kostenverloop per maand



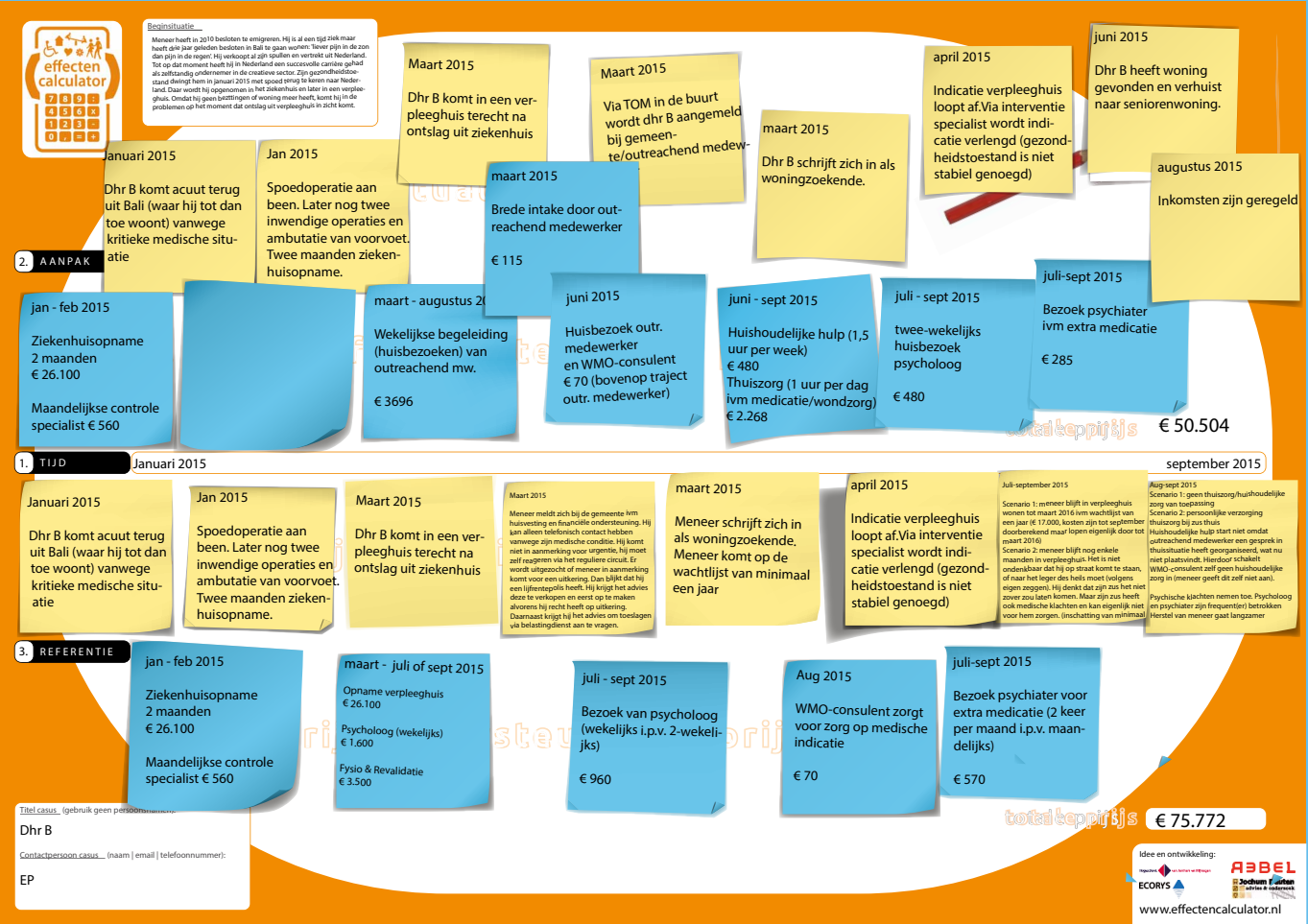
Financierende partijen	Saldo	Aanpak	Referentie
Wmo	€ 1.032	€ 550	€ 1.582
Zorgverzekeraar	€ 28.047	€ 46.143	€ 74.190
Serviceplein	€ -3.811	€ 3.811	€ 0
	€ 25.268	€ 50.504	€ 75.772



Uitvoerende partijen	Saldo	Aanpak	Referentie
Psycholoog	€ 20.130	€ 2.080	€ 22.210
Arts voor wondcontrole	€ 0	€ 560	€ 560
Verpleeghuis	€ 8.500	€ 12.750	€ 21.250
Thuiszorg	€ -756	€ 2.268	€ 1.512
Woningbouwvereniging	€ 0	€ 0	€ 0
Psychiater	€ 285	€ 285	€ 570
Outreachend werk	€ -3.881	€ 3.881	€ 0
Tom in de buurt	€ 0	€ 0	€ 0
Huishoudelijke hulp	€ -480	€ 480	€ 0
Welzijn- en participatie-organisatie	€ 0	€ 0	€ 0
Revalidatie & Fysiotherapie	€ 1.400	€ 2.100	€ 3.500
Specialist	€ 0	€ 26.100	€ 26.100
Wmo-consulent	€ 70	€ 0	€ 70
	€ 25.268	€ 50.504	€ 75.772



Tijdslijn in de 2 scenario's:



Interpretatie

In het verhaal van Bert wordt duidelijk dat het werken in de wijk van groot belang is geweest voor het herstel en positieve ontwikkelingen heeft gehad, met name op leefgebieden huisvesting en inkomen. Bert was wegens zijn ziekte en psychische klachten zelf niet in staat om administratieve zaken op te pakken, zoals het regelen van een huis, toeslagen en het bekijken van de opties voor inkomen.

Een van de meest bepalende ondersteuningsactiviteiten is het warmhouden van de contacten met de woningcorporaties geweest. Daardoor kon hij thuis door thuiszorg verzorgd worden, wat zijn herstel naar eigen zeggen aanzienlijk heeft bevorderd. Zoals in de alternatieve situatie beschreven, is het aannemelijk dat Bert zonder ondersteuning van de Servicepleinmedewerker in de wijk langer in het verpleeghuis zou zijn verbleven. Verblijf in een verpleeghuis brengt hoge kosten met zich mee, die betaald worden door de zorgverzekeraar. Dat is de voornaamste reden dat de kosten in de situatie zoals die heeft plaatsgevonden aanzienlijk lager zijn dan in een aannemelijke alternatieve aanpak. Met de berekening van de kosten zijn we zeer voorzichtig geweest. We hebben slechts twee maanden extra verpleeghuis meegenomen, terwijl het ook denkbaar zou zijn dat Bert in het verpleeghuis zou hebben moeten blijven totdat hij een woning zou vinden. De wachtlijst voor het vinden van een woning is een jaar, dat betekent dat de kosten voor het verpleeghuis tot maart 2016 zouden doorlopen (€ 4250 per maand van aug-feb = 7 x € 4.250 = € 29.750). Een indicatie van de (toekomstige) kosten liggen dan vele malen hoger dan de kosten die hij nu maakt voor dagelijkse zorg in zijn woning (maandelijkse kosten: thuiszorg persoonlijke verzorging, uur per dag: € 756, twee keer per maand psycholoog: € 160, maandelijks psychiater: € 95, 1,5 uur per weer huishoudelijke hulp: € 120 per maand = €1.131 x 7 = € 7917). Deze bedragen zijn niet meegenomen in de berekening omdat we hebben gerekend tot september 2015, maar wel belangrijk te noemen.

Ook is het waarschijnlijk dat psychische ondersteuning intensiever zou zijn geweest als Bert niet in contact zou zijn met de Servicepleinmedewerker in de wijk. Bert benadrukte de positieve werking van het contact met de thuiszorg-medewerker en Servicepleinmedewerker in de wijk op zijn herstel en psychische toestand.

In de sessie rondom de Effectencalculator kwam naar voren dat de Servicepleinmedewerker in de wijk steeds meebeweegt met Bert, hem zoveel mogelijk zelfstandig laat doen, omdat hij dat gewend was, en zaken overneemt als die meneer wegens zijn ziekte niet lukken. Deze manier van werken is duidelijk van waarde geweest in het proces. Bert kreeg altijd een eigen rol, hij heeft dat positief ervaren en wij denken dat dit een positieve uitwerking heeft gehad op zijn gevoel voor eigenwaarde. Ook de rol van de thuiszorg ervaart Bert als zeer positief. Zij vormen zijn dagelijkse houvast.



Michelle

Gescheiden moeder zonder opleiding via Kansloket en Jonge moeder groep weer aan het werk

Methode:
effecten calculator



Stress, verdriet en rouw om verlies zusje



Uitzondering voor thuisopleiding



Uitkering, vindt zelf een baan, papieren raken kwijt, onterecht boete-traject, onterechte blokkade op uitkering



Verhuizing



Hulp van familie, kan tijdelijk wonen bij ouders, steun via Jonge moeder groep, breidt sociaal netwerk actief uit



Doet veel zelf, heeft overzicht, tijdelijk uitgeschakeld

Michelle is een moeder van 25 jaar met twee jonge kinderen. Ze is in juli 2013 gescheiden en heeft destijds direct een bijstandsuitkering aangevraagd bij de gemeente. Michelle was thuisblijfmoeder; een bewuste keuze. Haar opleiding tot financieel medewerker had ze (net) niet afgemaakt. Na de scheiding is Michelle weer bij haar ouders gaan wonen. Die steunden haar zowel financieel als emotioneel.

In oktober 2013 werd een bijstandsuitkering aan Michelle toegekend en kreeg zij een huis toegewezen via de woningbouwvereniging. Michelle stond toen 3 jaar ingeschreven. In december 2013 was de scheiding formeel rond.

Door de ogen van een Serviceplein-medewerker integrale intake

“Omdat Michelle tot de groep jongeren behoorde ‘met uitkering en zonder dagbesteding’ werd zij in mei 2014 benaderd voor een intakegesprek bij het Kansloket. Dit resulteerde in wekelijkse deelname aan de Jonge moeder groep. Dit was voor Michelle een positieve ontwikkeling. Zij ging er met plezier heen en beschouwde het zelfs als een ‘uitje’. Haar zelfvertrouwen en daadkracht groeide (van slachtoffer naar zelfregie, met steun). In juni 2014 meldde Michelle zich ook aan voor het mentorproject van de gemeente.”

Overlijden zusje

“In augustus 2014 overleed Michelle’s zusje, die erg belangrijk voor haar was. Een emotionele periode

waarin Michelle even helemaal vast kwam te zitten. Zij regelde de uitvaart en had tegelijkertijd de zorg voor haar kinderen. Ruimte voor andere zaken was er tijdelijk niet.”

Boetetraject

“Tijdens deze periode liep tevens een boetetraject vanuit de gemeente omdat (zo stelde de gemeente) Michelle niet had doorgegeven dat zij alleenstaande ouderkorting ontving van de belastingdienst (verzuim van inlichtingenplicht). Daarbij werd gedreigd met stopzetting van haar uitkering. Uit de correspondentie die Michelle de gemeente stuurde, bleek dit boetetraject onterecht te zijn. In november 2014 werd dit formeel vastgesteld, ook dat de gemeente een fout had gemaakt bij de berekening van het terug te betalen bedrag.

Vervolgens kreeg Michelle te horen dat er een onderzoek zou worden ingesteld naar een mogelijk erfenis van haar zus en de consequenties daarvan op haar uitkering. Al met al kwam alles op een zeer ongelukkig moment.”

Kansloket

Begin september 2014 krijgt Michelle via het Kansloket een intake bij de integrale intaker van de gemeente, die samen met haar een aantal zaken op orde zal brengen. Er is aangedrongen op een intake omdat Michelle overloopt door het verdriet om het verlies van haar zus, de problemen rondom haar uitkering en het perspectief om werk te vinden. De integrale intaker stelt het volgende vast:

- Er dreigt een korting op haar uitkering (in verband met een erfenis en reeds ontvangen alleenstaande ouderkorting) en een boete (niet informeren inzake partneralimentatie) boven haar hoofd te hangen. Na het nodige uitzoekwerk door de integrale intaker en boete-ambtenaar blijkt de dreiging niet terecht omdat er fouten zijn gemaakt bij de gemeente. Dit wordt rechtgezet.
- Michelle verwacht dat zij weer naar school zal gaan (met studiefinanciering in plaats van uitkering) en de verplichte inspanningen vanuit de re-integratie na zal komen. Echter, dit lukt haar op dat moment niet.
- In november ontstaan ook problemen rondom de uitbetaling van haar uitkering. Er blijkt een (onterechte) blokkade te zijn ingesteld. Dat wordt gelukkig snel rechtgezet, maar levert toch weer de nodige stress op.

Aanpak

De aanpak waartoe de integrale intaker en Michelle in goed overleg besluiten, is als volgt:

- Michelle krijgt de tijd om tot rust te komen;
- Ze blijft wekelijks naar de Jonge moeder groep gaan;
- Ze heeft wekelijks gesprekken met de integraal intaker;
- Ze is naar aanleiding van de intake mentorproject gekoppeld aan een vrijwillige mentor en zal vanaf december 2014 wekelijks contact met deze mentor onderhouden.

Bergopwaarts

Vanaf dat moment gaat het bergopwaarts met Michelle. Waar ze eerst moeite had om zelf initiatief te nemen en uit de slachtofferrol te stappen, groeit haar zelfvertrouwen (onder andere door coaching van haar mentor). Michelle’s mentor geeft inzicht in de opleidingen die zij kan volgen. Michelle geeft de voorkeur aan thuisstudie maar de gemeente is daar niet zo’n voorstander. Die geeft de voorkeur aan een BOL³-opleiding met studiefinanciering. In overleg met de integraal intaker wordt geregeld dat Michelle toch een thuisstudie kan volgen. Michelle betaalt de opleiding zelf en behoudt gedurende de studieperiode haar uitkering.

Vervolgacties

- Januari 2015: Start opleiding
- Januari 2015: Start workshops vanuit re-integratie.
- Februari 2015: Michelle solliciteert bij StartReady. De tip voor deze vacature kwam via de begeleidster van de Jonge moeder groep. Michelle heeft zelf alle initiatief genomen.
- Februari 2015: Michelle bezoekt Dress for Succes (kleding voor sollicitatie).
- Maart 2015: Michelle wordt aangenomen en start 3 dagen per week bij Start Ready, met behoud van uitkering.
- Juli 2015: Michelle krijgt een tijdelijk contract bij Start Ready en zegt uitkering op per 1 juli 2015.

Begeleiders

Michelle is nu een zelfstandige en sterke moeder die dankbaar is voor alle begeleiding die ze heeft gekregen. Naast haar ouders en familie waren vier personen cruciaal:

1. Coördinator van de Jonge moeder groep
2. Integraal intaker
3. Mentor
4. Boete-ambtenaar

³ Beroeps Opleidende Leerweg

Tijdslijn

In onderstaand schema staan gebeurtenissen en ondersteuningsactiviteiten, inclusief een indicatieve berekening van de bijbehorende kosten.

Aanpak - Gebeurtenissen		
jul 2013 - jun 2015	Bijstandsuitkering	
okt 2013 - okt 2013	Toekenning uitkering met terugwerkende kracht	
okt 2013 - okt 2013	Zelfstandige woonruimte toegekend	
dec 2013 - dec 2013	Scheiding formeel	
jan 2014 - jul 2014	Vermeende schending inlichtenplicht door Michelle	
jun 2014 - jul 2014	Intake mentorproject	
aug 2014 - aug 2014	Overlijden zusje	
nov 2014 - nov 2014	Michelle ontvangt geen uitkering in verband met blokkade	
nov 2014 - mrt 2015	Start mentorproject	
nov 2014 - nov 2014	Besluit boete-ambtenaar schending inlichtenplicht door Michelle	
dec 2014 - dec 2014	Zienswijze-gesprek met boete-ambtenaar en integrale intaker en Michelle	
jan 2015 - mrt 2015	Start thuisstudie PDB (praktijkdiploma boekhouden, in juli 2016 af te ronden)	
jan 2015 - feb 2015	Deelname re-integratie (aanmelding door integrale intaker)	
feb 2015 - feb 2015	Sollicitatie	
mrt 2015 - jun 2015	Baan (met behoud van uitkering)	
jul 2015 - nu	Tijdelijk contract (zonder uitkering)	

Aanpak - Ondersteuningsactiviteiten		
jul 2013 - jun 2015	Uitkering alleenstaande ouder	€ 21.600
jul 2013 - mrt 2014	Contact in verband met uitkeringsaanvraag en lopende uitkering <i>In deze periode had Michelle twee contactpersonen. Er zijn enkele gesprekken geweest en tevens telefonisch contact. Vanwege stress rondom scheiding en aanvraag uitkering was er geen activeringsplicht voor Michelle. In december is de scheiding definitief rond. In deze periode is er veel contact (gemiddeld aantal uren per maand: 2)</i>	€ 1.386

mei 2014 - mei 2014	Intake voor de Jonge Moeder Groep	€	116
jun 2014 - mrt 2015	Deelname Jonge moedergroep	€	920
jun 2014 - jun 2014	Intake mentorproject	€	154
sep 2014 - jan 2015	Intake en wekelijkse gesprekken met integrale intaker	€	770
sep 2014 - dec 2014	interne overleggen integrale intaker en sociale dienst over uitkering en re-integratie <i>De verschillende zaken die de integrale intaker heeft opgelost achter de schermen door contact met collega's:</i> <i>- Dreigende korting vanwege erfenis (opgelost)</i> <i>- Dreigende korting mbt alleenstaande ouderkorting (opgelost)</i> <i>- Verplichte re-integratie-inspanningen voor Michelle (op maat en passend opgelost)</i> <i>(Apart vermeld en berekend:) Dreigende boete vanwege niet informeren over partneralimentatie (fout gemeente)</i> <i>Totaal aantal uren integrale intaker: 10</i> <i>Totaal aantal uren coördinator jonge moeder groep: 10</i> <i>Totaal aantal uren overige medewerkers inkomen: 6</i> <i>Totaal: 26 a € 77 = € 2.002</i>	€	2.004
nov 2014 - nov 2014	Contact integrale intaker en Michelle	€	308
nov 2014 - nov 2014	Blokkade wordt opgeheven	€	154
nov 2014 - nov 2014	Boetegesprek gemeente Alphen aan den Rijn	€	231
dec 2014 - mrt 2015	Start mentorproject	€	0
jan 2015 - feb 2015	Workshops reintegratie	€	88

Tijdslijn van het alternatieve scenario

In onderstaand schema staat een inschatting van de gebeurtenissen en interventies vanuit de ‘oude’ werkwijze van het Serviceplein. Dit is inclusief een indicatieve berekening van de bijbehorende kosten.

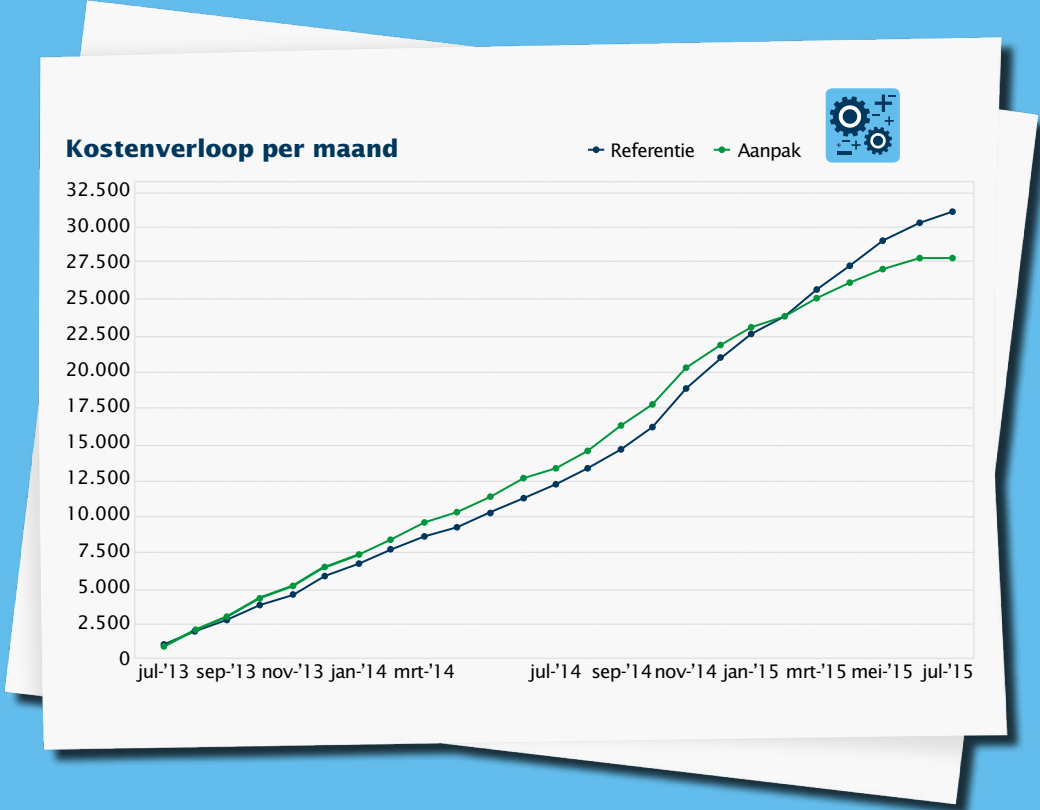
Ontwikkeling kosten bij oude werkwijze (referentie) en nieuwe werkwijze (aanpak)

Referentie - Gebeurtenissen	
jul 2013 - jul 2015	Michelle zit in ‘zittend’ bestand van jongerengroep en ontvangt bijstandsuitkering. Geen actie vanuit gemeente.
jun 2014 - jul 2015	Michelle ontvangt bijstandsuitkering en neemt deel aan jonge moedergroep
sep 2014 - jul 2015	Michelle start re-integratietraject vanuit gemeente
nov 2014 - nov 2014	Blokkade uitkering en opheffing
nov 2014 - nov 2014	Michelle krijgt boete van gemeente vanwege alleenstaande ouderkorting
dec 2014 - jul 2015	Michelle moet opvang organiseren voor 2 kinderen tijdens schooldagen per september 2015
dec 2014 - jul 2015	Deelname mentorproject
dec 2014 - jul 2015	Gemeente geeft geen toestemming voor thuisstudie en Michelle schrijft zich in bij ROC (BOL-traject)
jul 2015 - jul 2015	Start studie per september 2015

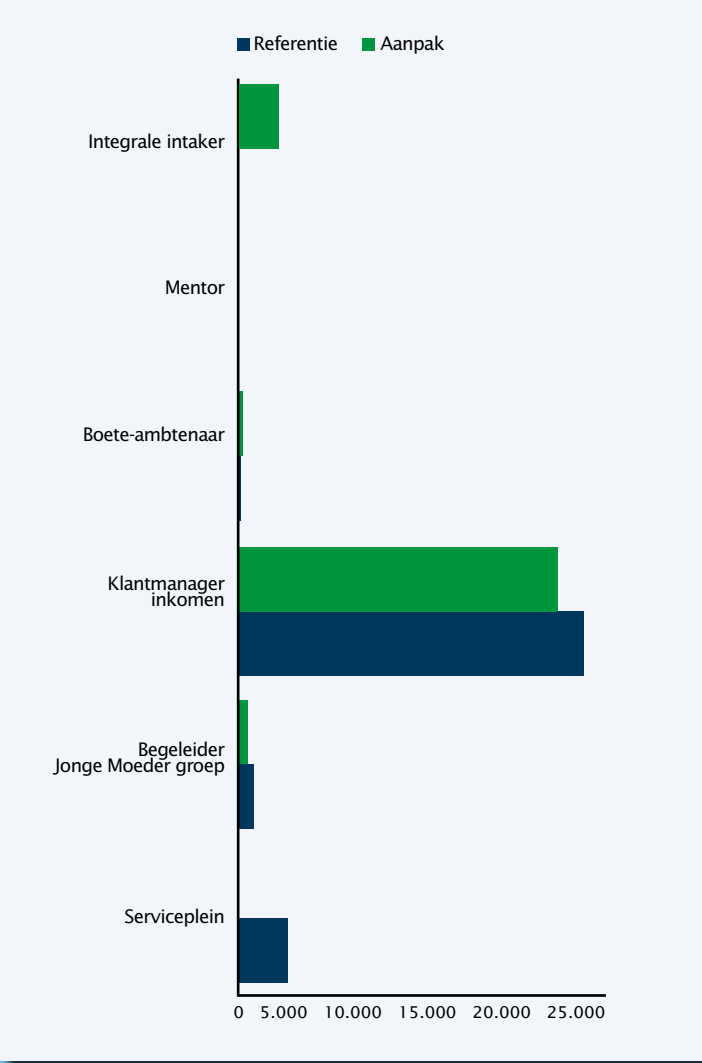
	Referentie - Ondersteuningsactiviteiten		
1 jul 2013 - 1 jul 2015	Aanvraag en toekenning bijstandsuitkering	€	21.600
1 jul 2013 - 1 mrt 2014	Contact uitkeringsaanvraag	€	693
1 mei 2014 - 1 mei 2014	Intake Jonge moedergroep	€	116
1 jun 2014 - 1 jul 2015	Deelname Jonge moedergroep	€	1.288
1 sep 2014 - 1 dec 2014	Michelle heeft veel contact met medewerkers inkomen over uitkering en aanverwante zaken	€	1.848
1 nov 2014 - 1 jun 2015	Re-integratietraject gemeente Alphen ad Rijn	€	4.704
1 nov 2014 - 1 nov 2014	Opheffing blokkade uitkering	€	462
1 nov 2014 - 1 nov 2014	Michelle betaalt boete (onterecht)	€	231
1 dec 2014 - 1 jul 2015	Deelname mentorproject	€	0
1 dec 2014 - 1 dec 2014	Intake mentorproject	€	154
1 jan 2015 - 1 feb 2015	3 workshops Re-integratie	€	88

Uitvoerende partijen	Saldo	Aanpak	Referentie
Integrale intaker	€ -3.082	€ 3.082	€ 0
Mentor	€ 0	€ 0	€ 0
Boete-ambtenaar	€ -154	€ 385	€ 231
Klantmanager inkomen	€ 1.617	€ 22.986	€ 24.603
Begeleider Jonge moeder groep	€ 214	€ 1.190	€ 1.404
Serviceplein	€ 4.858	€ 88	€ 4.946
	€ 3.453	€ 27.731	€ 31.148

Figuur 1: kosten oude versus nieuwe werkwijze in deze casus



Figuur 3: kosten in beeld
(aanpak = nieuwe werkwijze, referentie = oude werkwijze)



Interpretatie

De onderzoekers hebben de volgende bevindingen geformuleerd:

- De samenwerking tussen betrokkenen liep altijd via Michelle. Er vond over het algemeen geen communicatie plaats tussen betrokkenen onderling. Daardoor stond Michelle steeds zelf aan het roer en zette zij feitelijk alle stappen zelf (ondersteund door de betrokkenen).
- De synergie tussen de betrokkenen was opvallend groot (waarschijnlijk heeft het voorgaande punt hier een positieve invloed op gehad). Dit maakte mogelijk dat Michelle haar eigen stappen weer kon zetten en het initiatief nam.
- Michelle geeft zelf aan dat Jonge moeder groep voor haar een hele belangrijke stabiele factor was.

Conclusie

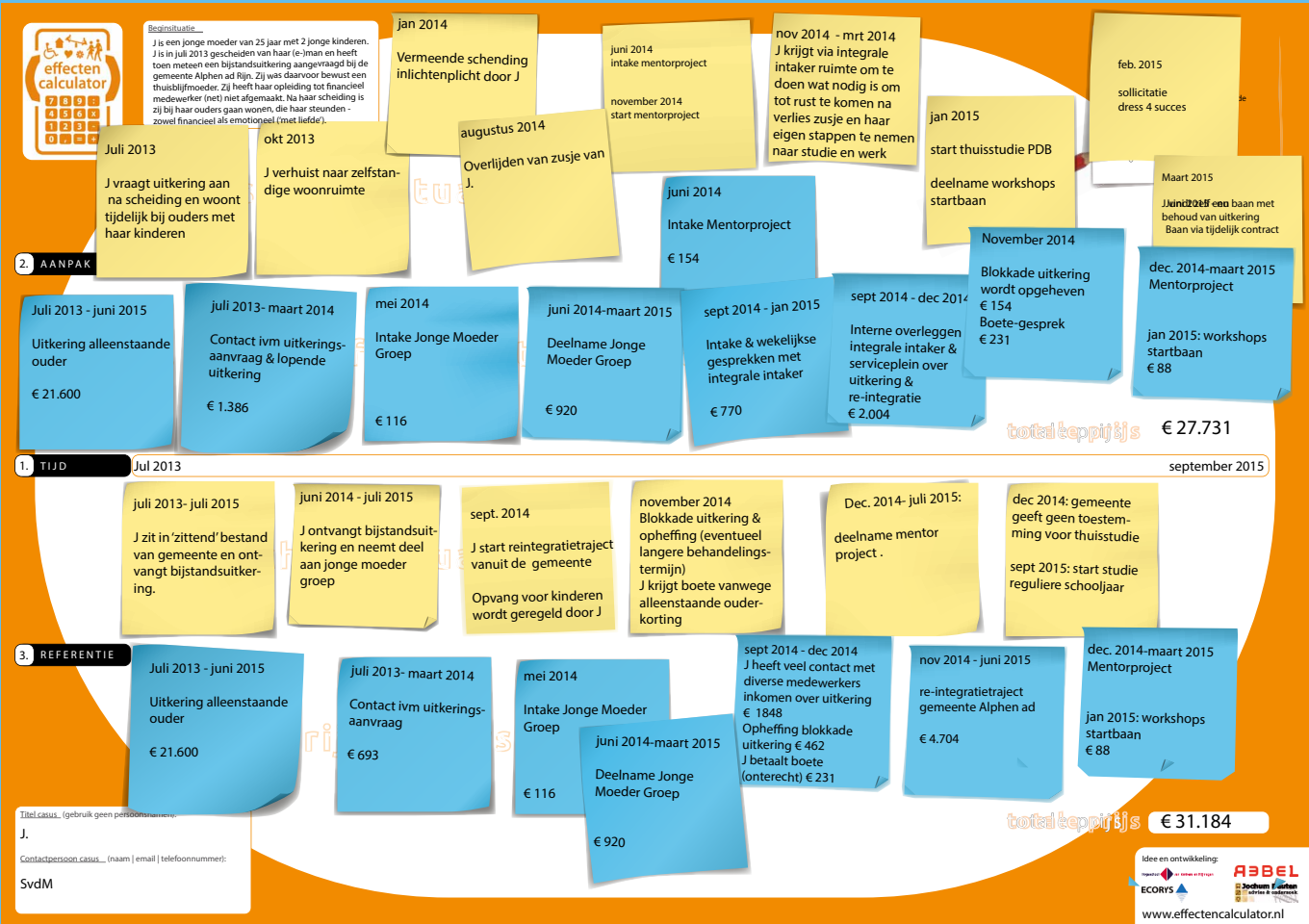
De evaluatie betreft een reconstructie van de gebeurtenissen, inclusief de (positieve en negatieve) effecten die de interventies hebben bewerkstelligd en de bijbehorende kosten. De referentie situatie is geformuleerd om de interventie (indicatief) te kunnen vergelijken. Daarmee kan iets zinnigs worden gezegd over het verschil in de effectiviteit en kosten van de ‘oude’ versus de ‘nieuwe’ werkwijze.

In de oude situatie was het zeer aannemelijk geweest dat:

- Michelle een uitkering had gekregen.
- Michelle een regulier re-integratietraject had moeten volgen en er geen uitzondering gemaakt had kunnen worden voor de opleiding die zij wilde volgen.
- Michelle pas in september 2015 had kunnen beginnen aan haar opleiding.
- Michelle haar huidige baan (die ze uitvoert in combinatie met haar thuisopleiding) niet had gevonden.
- Michelle geen inkomsten had gehad uit werk vanaf juli 2015 (en in plaats daarvan ofwel uitkering, ofwel studie-financiering vanuit DUO had moeten ontvangen om haar gezin te onderhouden).
- Michelle later was aangemeld bij het mentorproject.

Verder raakte Michelle na het overlijden van haar zus in een crisissituatie. De samenwerking tussen de verschillende betrokkenen vanuit de gemeente onder regie van integrale intaker heeft ervoor gezorgd dat achter de schermen afstemming werd gezocht en Michelle het vertrouwen bleef houden in de dienstverlening. De integrale intaker zorgde voor een ‘buffer’ voor Michelle (‘zorg jij voor jezelf en je gezin, dan zorg ik dat hier alles in orde komt’, ‘ik heb haar door de gemeente heen geloodst’). Daarnaast zorgde de integrale intaker dat de stap die Michelle zelf zette richting passende opleiding (en dus een cruciale stap ‘vooruit’ in haar op dat moment nog labiele situatie) ook kracht kon worden bijgezet vanuit de gemeente. Michelle bleef binnenboord. Als dit niet was gebeurd, zou het verdriet van Michelle in combinatie met de boosheid richting gemeente waarschijnlijk van negatieve invloed zijn geweest op haar re-integratieproces. Terugblikkend op het proces waar Michelle doorheen is gegaan, is dit een cruciale ommekeer in de negatieve spiraal. Zij is zowel via de coaching én het samenspel van betrokkenen als via de financiële ruimte (waar ze overigens ook recht op had) die ontstond weer gestabiliseerd en in staat gebleken haar eigen stappen te kunnen zetten en kracht terug te vinden. Haar eigenwaarde is in deze periode gegroeid. Dat onderkent ook haar mentor.

Tijdslijnen in beeld



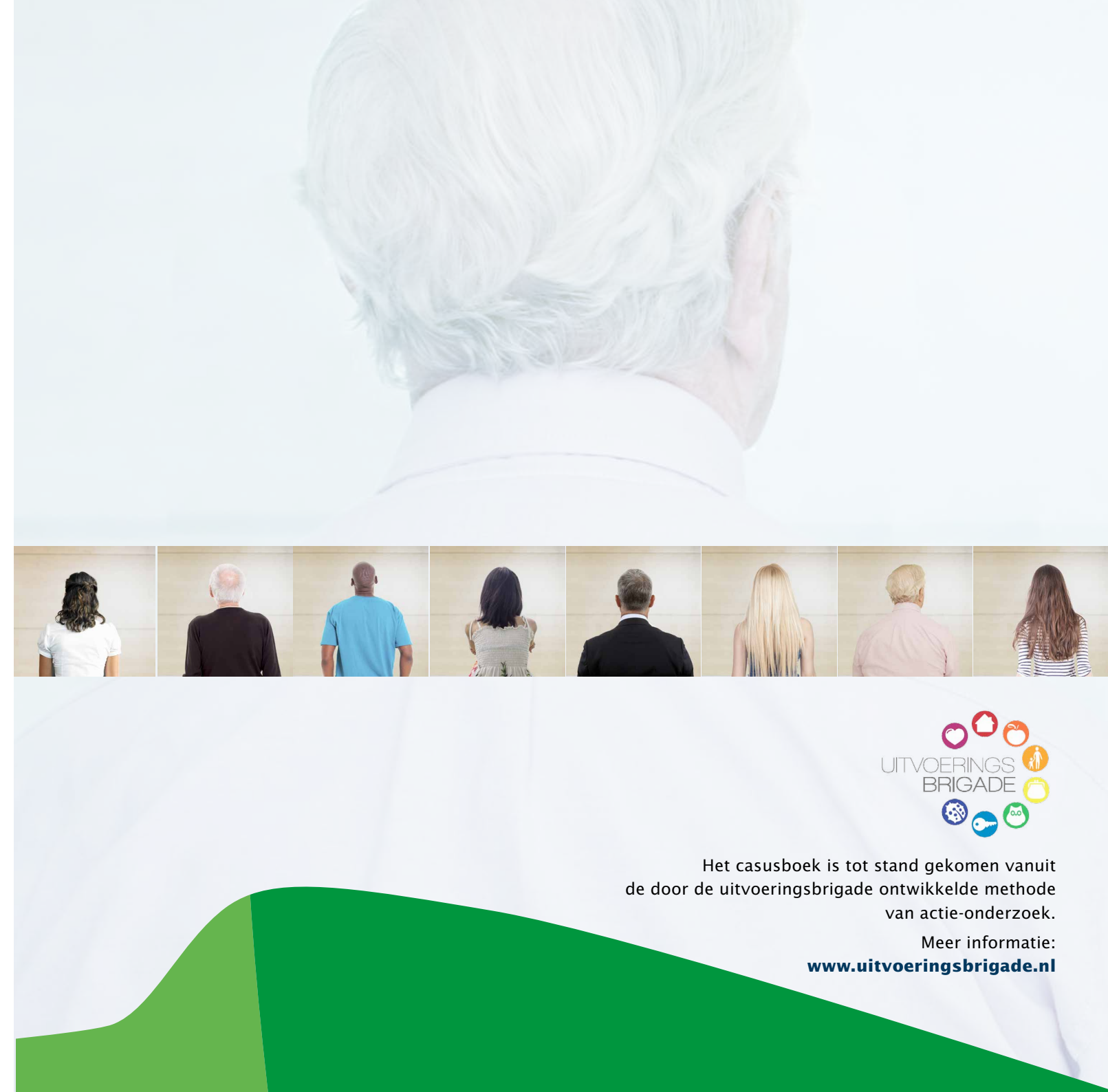
Tot slot

Overweldigende verhalen met soms een afronding en soms (nog) niet. Het sociaal domein biedt enorm veel uitdagingen en is nauwelijks af te bakenen, omdat je als gemeente hoe dan ook een zorgplicht hebt. Wij hopen met deze nieuwe manier van werken op de lange termijn echt het rendement terug te zien in de maatschappij en daadwerkelijk 'het verschil te maken' voor onze inwoners, het hokjesdenken echt tot het verleden te rekenen en een gezamenlijke verantwoordelijkheid te creëren voor mensen die dat nodig hebben, waarbij er altijd 'iemand van is'.

Daar hoort ook bij dat we moeten leren uit de praktijk en soms achteraf tot andere keuzes komen. Het Serviceplein en de (netwerk)partners zetten hier goede stappen in, waar ik oprecht trots op ben. Hierbij wil ik ook graag iedereen bedanken voor het mogen ophalen van de verhalen, zowel voor de betrokken inwoners, als voor de professionals betekent dit dat je open en kritisch durft te kijken naar je eigen handelen. Daar is lef voor nodig!

Mariël Middendorp

Directeur gemeente Alphen aan den Rijn, Sociaal Domein



Het casusboek is tot stand gekomen vanuit de door de uitvoeringsbrigade ontwikkelde methode van actie-onderzoek.

Meer informatie:
www.uitvoeringsbrigade.nl