

Bouwen aan een thuis

Geleerde lessen uit de pilots van de U16



Inhoud

Voorwoord	3	Gemengd wonen Zeist 'Seyster Veste'	55
Inleiding	4	Voorkomen terugval in dakloosheid	58
De bouwstenen	6	Housing First Leger des Heils Utrecht	61
Gebiedsgericht werken	7	Buurt aan de slag Nieuwegein	64
Ambulante begeleiding	11	Samen Sterk in Stichtse Vecht	67
Wonen	15	Enik Recovery College regio Zuid-Oost Utrecht	70
Aanpak dakloosheid	19	We All	73
Inclusie in de wijk	24	Mobility Mentoring/Krachtwerk: Schuldenvrij	76
Activering en werk	27	DigiContact Nieuwegein	79
Herstelgericht werken	31	Conclusies en aanbevelingen	82
Financiën op orde	35	Colofon	86
De pilots	39		
GGZ-gebiedsteam Houten	40		
Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein	43		
Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein	46		
Beschermd Thuis Utrecht West (Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden, Oudewater, Montfoort)	49		
Pitstop Woerden	52		



Voorwoord

Trots ben ik dat de infographic van de quickscan ‘Bouwen aan een thuis’ voor u ligt! Veel dank is verschuldigd aan de betrokken cliënten, professionals op de werkvloer, beleidsmakers en bestuurders van de U16 gemeenten, aanbieders Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en Welzijn, woningbouwcorporaties, Movisie en Hogeschool Utrecht.

Begin 2020 zijn we van start gegaan met het reflectie- en uitwisselingsprogramma voor en door professionals & ervaringsdeskundigen in het veld, voor beleidsmakers en bestuurders van de U16-regio. Dit programma werd in opdracht van de 16 Utrechtse gemeenten (de U16) uitgevoerd door Movisie en het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van Hogeschool Utrecht. We wilden met elkaar leren hoe we de verschuiving naar meer ambulante hulpverlening en inzet op herstel én preventie met elkaar in de praktijk vormgeven – passend bij de zogenaamde basisset waar alle 16 gemeenten mee werken. Dit hebben we gedaan!

Onderdeel van het uitwisselingsprogramma waren de mooie inspiratiesessies waar in groten getale aan deelgenomen is; de leerbijeenkomsten die grotendeels online plaatsvonden én tot slot het maken van de quickscan.

Deze infographic geeft in één oogopslag en heel overzichtelijk weer welke projecten en pilots – d.m.v. de quickscan – onder de loep genomen zijn. Deze infographic biedt inzage in de leeropbrengsten van de pilots. Het geheel is super handzaam om in de praktijk te gebruiken!

Met het reflectie- en uitwisselingsprogramma Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang hebben wij laten zien dat wij met elkaar kunnen leren én willen blijven leren van lopende projecten en pilotprojecten in de regio, nu en de komende jaren.

Ineke Baas

*Procesregisseur Maatschappelijke Opvang en Doordecentralisatie
Beschermd Wonen U16*

Utrecht, 17 september 2021



Inleiding

Voor u ligt het resultaat van de quickscan ‘Bouwen aan een thuis’ die in opdracht van de U16¹ is uitgevoerd door het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van Hogeschool Utrecht (HU) in samenwerking met Movisie. Doel van deze quickscan was om bij een aantal projecten geleerde lessen op te halen ter ondersteuning van de ontwikkeling waarbij mensen uit beschermd wonen en maatschappelijke opvangvoorzieningen doorstromen naar een eigen huis in de wijk.

Met de opgedane inzichten willen we uitvoerders, beleidsmakers, cliënten, ervaringsdeskundigen, wijkbewoners én bestuurders van gemeenten, organisaties voor zorg en welzijn en woningcorporaties inzicht geven in wat belangrijk is voor een beschermd thuis in de wijk. En hen inspireren om een volgende stap te zetten in de transformatie naar een beschermd thuis in de samenleving.

1 De U16 bestaat uit de gemeenten: Bunnik, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Woerden, Wijk bij Duurstede en Zeist.

Het kader voor deze quickscan werd gevormd door 15 projecten die door de U16 waren geselecteerd om invulling te geven aan één of meer bouwstenen zoals deze in de Regionale koers maatschappelijke opvang en beschermd wonen U16 zijn uitgewerkt². Sommige projecten richtten zich bijvoorbeeld vooral op wonen, andere projecten op voorkomen dakloosheid of activering en werk. Daarnaast is rekening gehouden met een spreiding van de projecten over de U16-regio.

Voor deze quickscan zijn interviews gehouden met de projectleiders van de geselecteerde projecten. De eerste gesprekken vonden plaats in het voorjaar van 2020. Een jaar later spraken we de projectleiders opnieuw over de geleerde lessen die zeker in tijden van corona soms een onverwacht karakter kregen. De gesprekken zijn uitgevoerd door onderzoekers van het KSI en Movisie aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. Vragen betroffen o.a. doel, doelgroep, aanpak, realisatie van de uitgangspunten van de regionale koers en randvoorwaarden.

2 In deze quickscan gebruiken we de termen project en pilot voor de praktijken uit de quickscan. Sommige praktijken waren met recht een pilot terwijl andere praktijken soms al onderdeel waren van het reguliere aanbod.

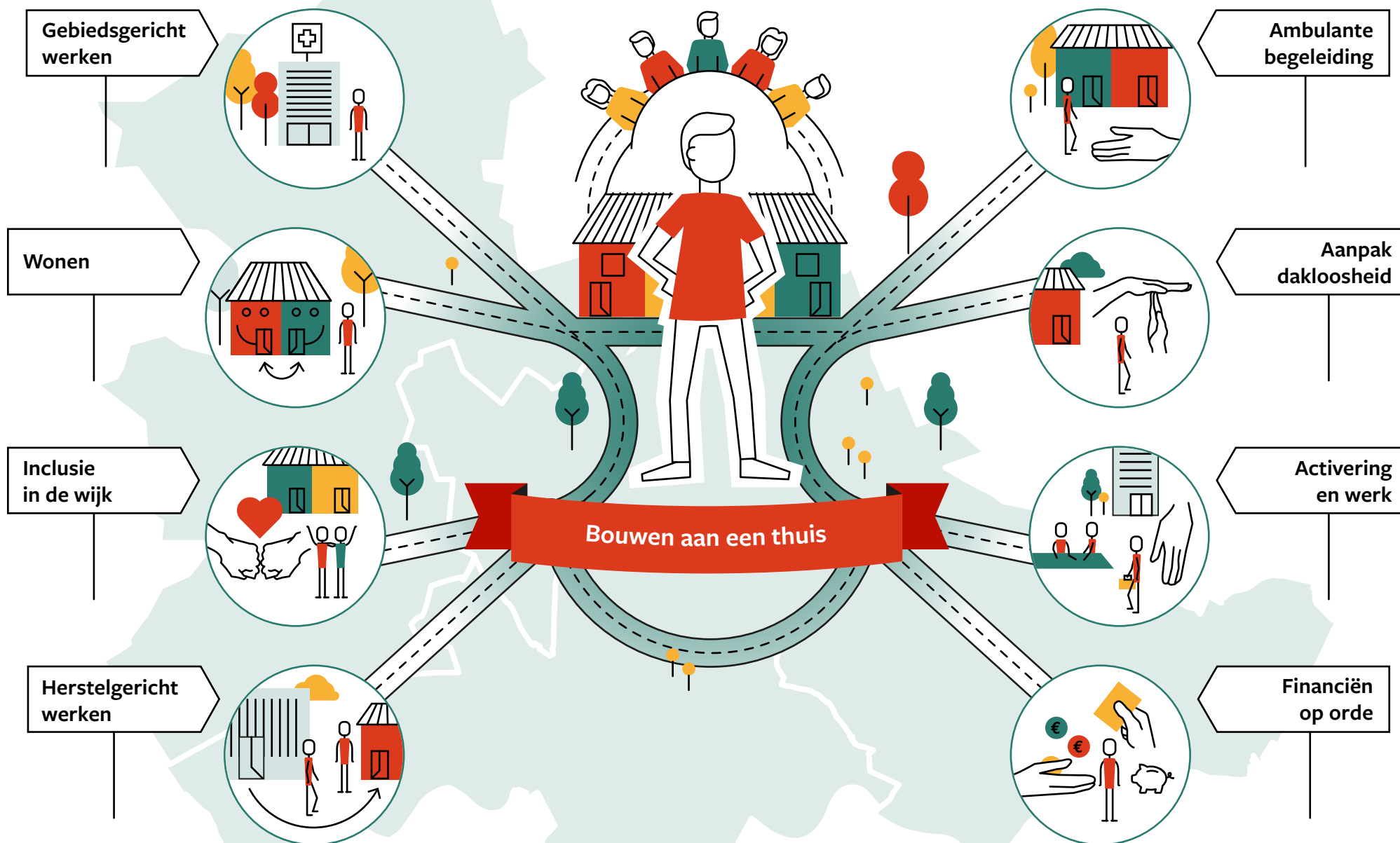


De verzamelde informatie is vervolgens geanalyseerd op geleide van de bouwstenen uit de basisset zoals uitgewerkt in de eerdergenoemde regionale koersnota van de U16. Omdat het hier om uiteenlopende initiatieven gaat, qua doel, context, populatie en geleerde lessen, hebben we ervoor gekozen om langs twee lijnen de informatie te ontsluiten. Allereerst brengen we de geleerde lessen samen in een opbrengst per bouwsteen. Daarnaast beschrijven we elk project afzonderlijk zodat specifieke informatie niet verloren gaat. Omdat één pilot uiteindelijk niet van start is gegaan, is deze niet meegenomen in de omschrijvingen.

Leeswijzer

De publicatie is al volgt opgebouwd. Naast een beschrijving van de onderzochte praktijken, hebben we de geleerde lessen samengebracht in bouwstenen die corresponderen met een aantal belangrijke bouwstenen uit de Regionale koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen van de U16. Zowel de bouwstenen als de projecten zijn afzonderlijk te lezen. Omdat bepaalde lessen voor meer dan één bouwsteen relevant zijn én bouwstenen ook afzonderlijk leesbaar moeten zijn, is er soms sprake van herhaling. In de publicatie is het voor de lezer mogelijk om snel te navigeren naar een bouwsteen of pilot die relevant is. Ook kunt u via hyperlinks vanuit de bouwsteen naar de bijbehorende pilots voor meer informatie (en omgekeerd).

De bouwstenen



Bouwsteen

Gebiedsgericht werken



Gebiedsgericht werken gaat om het bieden van een integraal aanbod van behandeling en begeleiding aan mensen met een ernstige psychiatrische aandoening zodat zij zoveel mogelijk in de eigen omgeving worden ondersteund op alle levensdomeinen. Bij deze bouwsteen zijn twee GGZ-gebiedsteams betrokken: IJsselstein en Houten. De basis van deze teams wordt gevormd door medewerkers van Lister en Altrecht. De teams werken samen met een breed scala aan zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties in het gebied waarvoor de teams werkzaam zijn. Het GGZ-gebiedsteam Houten noemt nadrukkelijk ook Ypsilon (familievereniging) als samenwerkingspartner.

Doelgroep

De gebiedsteams richten zich op alle inwoners met een ernstige psychiatrische aandoening en hun netwerk in het gebied waar het team werkzaam is.

Bevindingen en aandachtspunten

Op basis van de gesprekken met de pilotleiders komen de volgende positieve resultaten naar voren:

- Inwoners ervaren beter afgestemde zorg, geen schotten tussen behandeling en begeleiding.
- Zorg wordt preventief ingezet, ter voorkoming van crises.
- Inwoners ervaren kortere lijnen bij instanties die actief zijn op de verschillende levensgebieden. Door de goede samenwerking ervaren inwoners dat ze de juiste zorg op het juiste moment krijgen.
- Door de intensievere samenwerking is de wachtlijst afgenomen.
- Medewerkers kunnen elkaar nu gemakkelijker om advies vragen. Zij ervaren collegiale steun bij complexere casuïstiek.
- De administratieve druk is verminderd omdat medewerkers niet steeds een nieuwe aanvraag hoeven in te dienen als zij meer of minder ondersteuningsuren willen inzetten.
- Netwerkpartners ervaren kortere lijnen, goede bereikbaarheid en mogelijkheid tot consultatie.

Als het gaat om het organiseren van de samenwerking, komen de onderstaande inzichten en aandachtspunten uit de quickscan naar voren.

De cliënt centraal

Allereerst is van belang dat partners een gedeelde visie hebben t.a.v. begeleiding en behandeling. Uitgaande van herstelgericht werken betekent ‘de cliënt centraal’; dat de cliënt bepaalt of de doelen in de integrale aanpak voldoende zijn behaald. De begeleiders en de behandelaren zijn daarin volgend. Een van de projectleiders benoemt dat als volgt: *“Wij moeten misbaar worden voor de cliënt. Dat doen we door te zorgen dat iemand het zelf kan doen”*. Door vanuit het perspectief van de inwoner naar mogelijke verbeteringen te kijken, geeft het extra energie aan het team als samenwerking daadwerkelijk tot deze verbeteringen leidt.

Overbruggen van verschillen in werkcultuur

In een gebiedsteam werken medewerkers uit twee organisaties samen met ieder hun eigen cultuur. Door medewerkers positieve ervaringen te laten opdoen in het samenwerken, wordt het een gezamenlijk proces waardoor iedereen zich betrokken en eigenaar voelt. Om dit proces te laten slagen, is het nodig dat de projectleiders vanuit beide organisaties dezelfde kaders en richtlijnen hanteren. In Houten hebben de teamleden samen doelen opgesteld en een actieplan uitgewerkt om de samenwerking vorm te geven. In gemengde werkgroepen hebben de teamleden passende procedures en instrumenten ontwikkeld. Deze aanpak

brengt wel spanning en vertraging met zich mee. Dit vraagt van projectleiders dat ze hier goed mee om kunnen gaan.

Samenwerken

In Houten is met behulp van een ontwikkelsubsidie van ZonMW een kwartiermaker aangesteld. De functie van kwartiermaker heeft een grote rol gespeeld in het tot stand brengen van de samenwerking van het gebiedsteam met andere zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties in Houten. De kwartiermaker vormt een duidelijk aanspreekpunt voor betrokken partijen. De kwartiermaker organiseert lunchbijeenkomsten waar men elkaar informeel kan treffen. Daarnaast ziet het gebiedsteam Houten zichzelf als een open netwerkteam. Wanneer de doelgroep iets verandert, kunnen ook nieuwe partijen aansluiten in het netwerk. Zo verbetert de kwaliteit van het netwerk.

In IJsselstein is ook het buurtteam nauw betrokken bij de samenwerking. Er is veel vertrouwen in elkaars expertise. Dit beïnvloedt het samenwerken positief. Verder komt naar voren dat hier nog niet alle partijen zijn doordrongen van het belang van samenwerken. Door stug door te gaan, is de verwachting dat samenwerken uiteindelijk een normale praktijk wordt. Een gezamenlijke werkplek draagt daar ook positief aan bij.

Lokale overheid

Zowel in Houten als in IJsselstein hecht men veel waarde aan de goede samenwerking met de gemeente. In Houten vindt regelmatig overleg plaats tussen Lister, Altrecht en de

beleidsmedewerker van de gemeente. Ook legt de beleidsmedewerker verbindingen naar andere afdelingen binnen de gemeente zodat het gemeentelijk beleid beter aansluit bij de integrale aanpak. Tevens draagt de gemeente zorg voor het stimuleren van de samenwerking tussen organisaties. ‘Wat goed is voor de cliënt’ dient daarbij als *leidmotiv*. Gemeente Houten heeft ook financieel bijgedragen aan de start van het innovatietraject en heeft de subsidieaanvraag bij ZonMW gesteund.

Hoewel de samenwerking nu zeer positief verloopt, wordt de politiek als een onzekere factor ervaren. Het samenwerken kan onder druk komen te staan wanneer bij financiële tegenwind of een nieuw gekozen gemeentebestuur andere prioriteiten worden gesteld.

Financiën

Als twee organisaties gaan samenwerken, is er tijd en ruimte nodig voor de medewerkers om het samenwerkingsproces vorm en inhoud te geven. De financiering van de ggz-behandelingen gebeurt op basis van cliëntcontacturen. Het gevolg daarvan is dat organisaties geen financiële middelen hebben om de tijdsinvestering die het innovatietraject vraagt, te bekostigen.

In Houten is dit opgelost met een extra subsidie van de gemeente Houten en een subsidie van ZonMW. Hierdoor hadden ook de medewerkers van Altrecht tijd om de samenwerking mede vorm te geven. Eenzelfde probleem doet zich voor met de consultatieve functie van medewerkers van het gebiedsteam naar andere organisaties. Niet-clientgebonden uren worden niet

vergoed terwijl juist daar heel veel winst is te behalen. Het regionale samenwerkingsverband van gemeenten heeft gekozen voor het declareren op uurbasis waardoor de financiering van de niet cliëntgebonden uren wegvalt. In de stad Utrecht wordt gewerkt met een lumpsumfinanciering. Dat sluit beter aan bij de gebiedsgerichte werkwijze.

De pilots maken duidelijk dat de financiering van behandeling nog niet is afgestemd op het bieden van geïntegreerde begeleiding en behandeling dichtbij huis. De begeleiding wordt bekostigd vanuit de Wmo en de behandeling vanuit de zorgverzekeringswet. Voor het gebiedsgericht werken zou samenvoeging van deze budgetten gewenst zijn.

Tekort aan en verloop van personeel

Krapte op de arbeidsmarkt en met name het voortdurende gebrek aan psychiaters en sociaal psychiatrisch verpleegkundigen zorgt voor vertraging in het samenwerkingsproces. De vertraging wordt ook veroorzaakt door het verloop van het personeel.

Corona

Corona is van invloed geweest op het samenwerkingsproces. In Houten mist men de informele ontmoeting als katalysator voor de samenwerking. In IJsselstein heeft de samenwerking door corona juist een boost gekregen. Het hele team van Altrecht heeft corona gehad. Lister heeft een deel van hun werkzaamheden overgenomen waardoor de samenwerking is versterkt.



Acceptatie van de doelgroep

Beide gebiedsteams vinden de acceptatie door de buurt van de mensen met een psychische kwetsbaarheid een aandachtspunt. Deze is niet vanzelfsprekend. Het gebiedsteam Houten had een feestelijke opening gepland van het nieuwe kantoor. Maar dat is door corona niet doorgestaan evenals de activiteiten voor het netwerk. In plaats daarvan is er een glossy gemaakt waarin het gebiedsteam zich presenteert. Door samen te werken met allerlei organisaties en groepen in Houten probeert men begrip en toegang te creëren voor mensen met psychiatrische aandoeningen.

- Zorg voor betrokkenheid en steun van de gemeente. Betrokken beleidsambtenaren kunnen een belangrijke rol vervullen als ambassadeur; zowel intern (richting andere afdelingen gemeente) als extern.
- Stel een kwartiermaker aan binnen het team. Dit versnelt het proces van samenwerken met andere organisaties in het gebied.

Tot slot

Uit de quickscan komt naar voren dat voor het realiseren van integrale GGZ-gebiedsteams de volgende aandachtspunten van belang zijn:

- Werk aan het overbruggen van werkculturen. Een gedeelde visie, duidelijke kaders, ruimte voor professionals draagt daar aan bij.
- Zorg voor een gezamenlijke huisvesting; dit draagt sterk bij aan teamvorming.
- Zorg voor financiële middelen bij de opstart van het team om medewerkers tijd en ruimte te geven om de samenwerking vorm te geven.
- Werk aan een integrale bekostiging in plaats van clientgeboden financiering zodat het noodzakelijke overleg en het overbrengen van kennis en advies over de doelgroep aan samenwerkingspartners wordt gefinancierd.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

GGZ-gebiedsteam Houten	>
Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein	>



Bouwsteen

Ambulante begeleiding



Bij de overgang van beschermd wonen of maatschappelijke opvang naar beschermd thuis, komen mensen met een complexe ondersteuningsvraag weer zelfstandig in de wijk wonen.

Om het sociaal functioneren van mensen in hun eigen leef-omgeving te ondersteunen, denk aan het vinden van een goede dagstructuur, het op orde houden van de financiën of activering naar werk, wordt ambulante begeleiding ingezet. De herstelbenadering fungeert daarbij als belangrijk uitgangspunt voor de wijze waarop de begeleiding wordt uitgevoerd¹.

De intensiteit van de begeleiding verschilt al naar gelang de vraag en kan ook in de tijd verschillen. Begeleiding kan zowel op afstand via telefoon of beeldbellen, bij mensen thuis of bijvoorbeeld op de werkplek plaats vinden. Steeds wordt gezocht naar de balans tussen de mogelijkheden van de persoon zelf en dat wat nodig is aan ondersteuning.

¹ In de bouwstenen Activering en werk, Financiën op orde, Herstelgericht werken worden concrete handvatten gegeven ter verbetering van deze onderdelen.

In de volgende pilots is relevante kennis opgedaan t.a.v. ambulante begeleiding (zowel fysiek als digitaal) van mensen uit de maatschappelijke opvang of beschermd wonen: Housing First, Gemengd wonen Zeist 'Seyster Veste', Voorkomen terugval dakloosheid, Proeftuin beschermd wonen Nieuwegein, Beschermd Wonen Utrecht West, Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein.

Doelgroep

De mensen die in de pilots ambulante begeleiding ontvangen, hebben een diverse achtergrond. Sommigen zijn dakloos geweest en wonen nu weer in een eigen woning. Gedeeld kenmerk is vaak complexe problematiek en gebrek aan ondersteunend netwerk. Een aantal van hen kampt daarnaast met een verslaving en/of een licht verstandelijke beperking. Voor mensen met een psychische kwetsbaarheid die van beschermd wonen overgaan naar een eigen woning, bestaat het risico op vereenzaming en decompensatie met een mogelijke crisis tot gevolg. Zij geven eventuele problemen niet altijd tijdig aan; terugval in oude patronen ligt dan op de loer. Langdurig, laagdrempelige en waar nodig intensieve begeleiding door een vertrouwd persoon, kan noodzakelijk blijven.



Uit de quickscan zijn de volgende aandachtspunten naar voren gekomen voor ambulante begeleiding: signaleren van de hulpvraag, samenwerken voor een integrale aanpak, begeleiden op afstand en competenties van medewerkers.

Tijdig signaleren van de hulpvraag

Waar mensen in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen elk moment kunnen terugvallen op een begeleider op locatie, moeten ze het in hun eigen woning zonder de directe aanwezigheid van een professional stellen. Tijdig hulp bieden als dat nodig is, kan een onveilige situatie voor de bewoner of diens omgeving voorkomen.

Een bewoner die hulp kan invoeren als dat nodig is, geldt als een ideale situatie om ambulante begeleiding tijdig te kunnen inzetten. Maar niet iedereen geeft duidelijk aan als het mis dreigt te gaan. Daarom is het van belang dat begeleiders extra alert zijn op signalen die duiden op een crisis. Zeker rondom het tijdstip van verhuizing is het belangrijk alert te zijn: vaak is tijdelijk intensievere begeleiding nodig om crisis en terugval te voorkomen. Ook wordt gezocht naar een wijze waarop begeleiders op een laagdrempelige manier contact kunnen onderhouden om crisis te voorkomen; niet alleen voor bewoners zelf maar veelal ook op verzoek van woningcorporaties.

Tevens kan de directe woonomgeving een signalerende rol vervullen om tijdig hulp in te zetten. Gemengd of gespikkeld wonen kan daar een oplossing voor zijn (Gebiedsgericht samenwerken

IJsselstein en Seyster Veste). De reguliere bewoners in een dergelijk project fungeren dan als eerste vangnet. In Zeist wordt benoemd dat de wijze waarop de voorziening is vormgegeven, helpend kan zijn. Nieuwbouw wordt vaak zo opgezet dat mensen elkaar minder snel tegen het lijf lopen, bijvoorbeeld door minder inkijk, meer afscherming en geluidsisolatie. Elkaar kunnen ontmoeten, zien en horen is voor gemengd wonen juist wel van belang. Allereerst om elkaar te leren kennen maar ook om te weten hoe het met iemand gaat. Wanneer hoorbaar of zichtbaar is dat het niet goed gaat, kan een andere bewoner van de voorziening dit signaleren waardoor de begeleiding tijdig kan interveniëren.

Contacten met andere professionals die werkzaam zijn in de wijk, zijn in dit kader ook van belang; denk bijvoorbeeld aan de wijkagent, sociaal team of woningcorporatie. Dat zij weten wie in de wijk wonen en waar zij met hun signalen terecht kunnen wanneer dat nodig is.

Samenwerken voor een integrale continue aanpak

Samen optrekken met andere professionals is niet alleen zinvol als het gaat om signalering. Ook voor het delen van taken, het zorgdragen voor continuïteit en de overdracht van kennis, is samenwerking relevant. Op de werkvloer zijn korte lijnen van belang om de continuïteit van zorg te waarborgen en integraal (gericht op alle levensgebieden) te kunnen werken. Zo werkt men in IJsselstein aan een netwerkorganisatie rondom Beschermd Thuis. Gezamenlijk zijn partijen verantwoordelijk

voor de burger. De gemeente bereidt die samenwerking voor en denkt ook na over netwerkfinanciering. Dat biedt ook meer mogelijkheden voor de inzet van informele zorg zoals van welzijn en vrijwilligers. Dit alles vraagt van organisaties om over hun eigen grenzen heen te kijken.

Een risicofactor in de samenwerking vormen verschillen tussen organisaties als het gaat om de methodologie, financiering en voorwaarden die gesteld worden aan de inzet van de ondersteuning. Ook het regionaal werken van een zorgorganisatie kan bijdragen aan geringer commitment naar lokale initiatieven. Tevens is het raadzaam om de samenwerking niet te complex te maken; te veel partijen zorgen voor minder overzicht. Verslavingszorg wordt in de regio als samenwerkingspartij overigens nog gemist. Tot slot is integraal werken van belang om waar nodig flexibel af en op te kunnen schalen.

Begeleiden op afstand

Noodgedwongen door corona heeft begeleiding op afstand in de projecten een vlucht genomen. Begeleiders en bewoners zijn meer gaan (beeld)bellen met elkaar. Bewoners zijn digitaal vaardiger geworden en bij medewerkers is de weerstand tegen digitaal werken verminderd. Voordelen van begeleiden op afstand kunnen zijn (pilot Digicontact):

- Mensen kunnen langer thuis wonen (waardoor wachtlijsten tevens verminderen).
- Mensen die op een wachtlijst staan, kunnen al wel digitaal worden ondersteund.

- Ondersteuning wordt geboden wanneer dat nodig is.
- Begeleiders hebben minder reistijd.
- Betere bereikbaarheid van begeleiders omdat zij minder onderweg zijn.
- Vermindering van personeelstekort door efficiënte inzet.

Om digitale begeleiding succesvol in te zetten in een organisatie, is draagvlak op alle niveaus van belang. Allereerst moet het gedragen worden door het management. Neem in het beleidsplan op dat digitale begeleiding wordt ingezet voor 24-uurs zorg thuis. Monitor vervolgens op teamniveau de inzet. Bij wie wordt het ingezet, waar loopt het goed en welke knelpunten kom je tegen? Op de werkvloer moet draagvlak zijn voor deze ontwikkeling. Ervaring opdoen draagt bij aan het afnemen van koudwatervrees. Corona heeft wat dit laatste betreft al een bijdrage geleverd.

Digitale begeleiding is overigens niet voor iedereen geschikt. De ene bewoner vaart wel bij deze vorm van ondersteuning, anderen missen het persoonlijk contact waardoor ze afglijden en zelfs decompenseren. Ook blijken niet alle bewoners (en hun familie) digitaal vaardig te zijn. Inzet van digitale ondersteuning vergt maatwerk.

Competente medewerkers

Ambulante begeleiders die zelfstandig kunnen werken, een goed oordeelsvermogen hebben en kunnen netwerken zijn cruciaal voor Beschermd Thuis. Ook worden geduld en

uithoudingsvermogen genoemd als belangrijke competenties. Door krapte op de arbeidsmarkt is het niet eenvoudig om deze competente medewerkers te vinden. De overgang naar Beschermd Thuis vraagt ook om een verandering van mindset bij medewerkers als het gaat om hun taakopdracht. Het gaat om een andere kijk op het eindresultaat van het begeleidingstraject. Het doel is niet langer alleen een stabiele geestesgesteldheid of een uitstroom uit de opvang maar het inclusief wonen in de wijk. Sturing op een nieuwe aanpak door teamleiders en het verhaal blijven vertellen is nodig om medewerkers te enthousiasmeren voor een nieuwe aanpak. Teamleiders spelen een belangrijke rol in het inbedden van de veranderde visie en de nieuwe instrumenten in de werkprocessen.

Tot slot

Uit de quickscan komt naar voren dat voor ambulante begeleiding de volgende punten van belang zijn:

- Zorg voor manieren waarop signalen dat het niet goed met iemand gaat, tijdig worden opgevangen, altijd in afstemming met de bewoner en zijn of haar netwerk. Denk ook aan alertheid van begeleiders, omwonenden en andere professionals die in dezelfde wijk werkzaam zijn.
- Werk samen met andere organisaties voor een passende en sluitende aanpak rondom de bewoner die ondersteuning nodig heeft.
- Begeleiding op afstand via digitale middelen als bijvoorbeeld beeldbellen kan uitkomst bieden. Dit vraagt wel om

draagvlak op alle niveaus van de organisatie. Tevens is niet elke bewoner bij begeleiding op afstand gebaat.

- Niet elke begeleider is geschikt om de doelgroep van de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de wijk te begeleiden. Zelfstandig kunnen werken, goed oordeelsvermogen, geduld, uithoudingsvermogen en kunnen netwerken zijn cruciaal.
- Begeleiden naar inclusief wonen vraagt om een andere mindset van medewerkers en organisaties. Passende sturing en enthousiasme, zeker van teamleiders, zijn nodig om mensen op de werkvloer te inspireren en te ondersteunen.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein	>
Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein	>
Beschermd Thuis Utrecht West	>
Gemengd Wonen Zeist	>
Voorkomen terugval in dakloosheid	>
Housing First Leger des Heils Utrecht	>
DigiContact Nieuwegein	>

Bouwsteen

Wonen



Bij de bouwsteen Wonen gaat het om het realiseren van voldoende passende woonplekken.

Relevante praktijken zijn de Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein, Beschermd Thuis Utrecht West, Gemengd wonen Zeist 'Seyster Veste', Housing First, Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein en Voorkomen terugval in dakloosheid.

Doelgroep

Doelgroep zijn de mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang en mensen die vanuit beschermde woonvormen in de wijk gaan wonen, maar nog 24-uurs zorg nodig hebben.

Bevindingen en aandachtspunten

Uit de quickscan komen de volgende onderwerpen naar voren die spelen rond het thema wonen: beschikbaarheid van woningen, passende contractvormen, verhuizen als life event, financiële perikelen, samenwerking, gespikkeld wonen en integratie in de wijk.

Beschikbaarheid woningen

De beschikbaarheid van woningen is een belangrijk probleem. Er zijn lange wachttijden en daardoor stagneert de uitstroom. De situatie is enigzins verbeterd door afspraken met woningbouwcoöperaties over contingentwoningen. Dit zijn woningen voor (uitstromende) cliënten van intramurale zorginstellingen, die als tussenfase naar volledig zelfstandig wonen, een woning krijgen aangeboden op basis van een driepartijenovereenkomst. De partijen zijn de woningcoöperatie, de cliënt en de zorginstelling. Bij een geslaagd traject kan vervolgens een zelfstandige huurovereenkomst tussen de bewoner en woningbouwcorporatie worden gesloten. Dit wordt een 'omklapconstructie' genoemd. Toch merken projectleiders dat bij woningbouwcoöperaties en investeerders in de regio huiver bestaat voor het verhuren aan deze doelgroep.

Deze huiver is niet helemaal terecht. Zo blijkt binnen Housing First dat 80 tot 90% van de mensen die ondersteuning krijgen, na twee jaar nog steeds in hun woning woont.



Samenwerken

Samenwerking tussen gemeente, woningbouwcoöperatie en zorgorganisatie is van belang voor het realiseren van voldoende contingentwoningen. Na de verhuizing zijn korte lijnen tussen woningcorporatie en zorgorganisatie belangrijk, zodat er snel gehandeld kan worden als dit nodig is. Daarnaast is de samenwerking van de zorgorganisatie met werk & inkomen een vereiste. Zo is van belang dat de cliënt snel een uitkering krijgt om huurachterstand te voorkomen.

Passende contractvormen

In principe streven de projecten naar scheiding van zorg en wonen. Zowel bij de contingentwoningen als bij het gespikkeld wonen van Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein zijn het huur- en zorgcontract wel met elkaar verbonden en komt na twee of drie jaar het huurcontract definitief op naam van de bewoner. In IJsselstein is het de wens van de verhuurder om het zorg- en huurcontract met elkaar te verbinden. In Zeist heeft de gemeente de woningvereniging Seyster Veste bestempeld als woongroep. Daardoor kunnen potentiële bewoners worden geselecteerd op hun motivatie om bij te dragen aan de doelstelling van dit project en hun inzet voor de woonvereniging Seyster Veste.

Verhuizen als life event

Voor veel mensen die dakloos zijn geweest of die kampen met ernstige psychiatrische aandoeningen, is zelfstandig wonen een

hele stap. Verschillende projectleiders noemen de verhuizing een kwetsbaar moment. In hun eigen woning kunnen mensen zich eenzaam voelen of door de nieuwe verantwoordelijkheden terugvallen in oude patronen of in een crisis terechtkomen. Omdat de mensen, anders dan in de opvangvoorziening of beschermde woonvorm minder direct contact hebben met hun begeleiders, is het nodig dat zij op tijd hulp kunnen vragen. Het vraagt van begeleiders een extra alertheid op signalen. Bij zorgmijders blijft (waakvlam) contact nodig. Continuïteit in de begeleiding is daarom van belang. Ook kan het gebeuren dat door de verhuizing mensen (tijdelijk) minder kunnen werken of minder energie over hebben voor andere levensgebieden. Het is daarom belangrijk dat er niet te veel veranderingen plaatsvinden op andere levensdomeinen.

Financiële perikelen

Een verhuizing kan zorgen voor stress op het gebied van financiën. De meeste mensen die dakloos zijn, kampen met schulden. Deze moeten eerst worden gestabiliseerd voordat een woning kan worden aangevraagd. Er moet immers huur worden betaald. In de beschermde woonvorm in Woerden is de voorbereiding op uitstroom gekoppeld aan een financiële voorbereiding. Vanuit de afdeling budgetbeheer kijkt men mee naar de financiële consequenties van zelfstandig wonen en motiveert de persoon waar mogelijk om te sparen voor de kosten van de verhuizing. De hoogte van een uitkering voor jongeren is overigens vaak te laag om zelfstandig te kunnen wonen.

Doorgaans komen contingentwoningen vrij plotseling beschikbaar. Het regelen van een uitkering vraagt echter de nodige tijd. Korte lijnen tussen de zorgorganisatie en werk & inkomen zijn dan van belang zodat de uitkering kan starten op de datum van de verhuizing en niet pas als de verhuizing heeft plaats gevonden.

Een bijstandsuitkering wordt verstrekt vanuit de Participatiewet. Deze wet voorziet niet in de mogelijkheid tot bijzondere bijstand voor verhuiskosten van een zorginstelling naar een zelfstandige woonruimte. Alleen bij een noodzakelijke verhuizing is er bijzondere bijstand mogelijk. Daarom kan het aanvragen van bijzondere bijstand voor de kosten die gemoeid zijn met een verhuizing problematisch zijn. Binnen de Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein wordt bekeken of het regelen van bijzondere bijstand eenvoudiger kan.

Ook toeslagen corresponderen niet altijd met de werkelijkheid. Verhuist iemand bijvoorbeeld halverwege de maand dan vervalt de huurtoeslag, maar moet men wel de volledige eigen bijdrage betalen.

Het instellen van een regelbudget kan mogelijk ook uitkomst bieden. Dit regelbudget kan dan benut worden voor oplossingen die voor meer rust rondom een verhuizing zorgen. Zo kan een elektrische fiets er bijvoorbeeld voor zorgen dat iemand die naar de andere kant van de stad verhuist, toch de oude dagbesteding kan aanhouden. Dit compenseert de stress van de verhuizing.

Wonen en integratie in de wijk

Wat betreft integratie in de wijk zijn in de verschillende gesprekken twee issues genoemd. In de eerste plaats de acceptatie en steun door medewijkbewoners. Dat een woonproject in de U16 vroegtijdig is afgebroken vanwege bezwaarprocedures van omwonenden, laat zien hoe belangrijk het draagvlak in de wijk is. Projecten zoals Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein en Gemengd wonen Zeist zetten in op gespikkeld wonen waarbij kwetsbare en reguliere huurders in eenzelfde woonlocatie wonen. Het doel is om een steunende leefomgeving te creëren voor de meer kwetsbare huurders. Dit lijkt redelijk succesvol. Maar buurtbeheer blijft van belang zo merkte men ook in Zeist: *“Een cliënt veroorzaakte een tijd overlast. Dat was heftig voor de burens, de burens hebben veelvuldig geklaagd en we merkten dat het stigma rondom onze bewoners enorm aanwezig was. Daarom is de woonvereniging activiteiten gaan organiseren: een nieuwsbrief; actie met prikstok de buurt in om afval op te ruimen (het signaal: wij dragen ook bij aan de buurt).”*

Een ander aspect is de leefbaarheid in de buurten. Hoe zorg je voor de leefbaarheid in complexen waar veel mensen met specifieke problemen wonen? Het vraagt om afstemming met de woningbouwcorporaties, gemeente en met andere zorgorganisaties waarvan cliënten in hetzelfde complex wonen. Ook de welzijnsorganisatie kan hier een rol in vervullen. Verder vindt een aantal projectleiders het van belang dat de gemeente en de woningbouwcoöperatie oog hebben voor de spreiding over de wijken.



Gespikkeld wonen

Bij het voorgaande onderdeel is al genoemd dat verschillende gemeenten experimenteren met gemengd of gespikkeld wonen. Bij Seyster Veste in Zeist heeft men de ervaring dat voor het slagen van zo'n gemengde woonvorm de matching van bewoners van belang is. Alle bewoners moeten bewust kiezen voor een dergelijke woonvorm en openstaan voor onderling contact. Ook heeft men de ervaring dat capaciteiten nodig zijn voor het opzetten van een bewonersvereniging, het trekken van een commissie en om een goede buur te zijn. Daarvoor hadden de reguliere huurders in Zeist bij aanvang ondersteuning nodig.

Tot slot

De quickscan laat zien dat bij de bouwsteen Wonen de volgende punten van belang zijn:

- De beschikbaarheid van woningen is een basisvoorwaarde voor het wonen in de wijk. Het gebrek aan geschikte woningen vormt een groot knelpunt. Met de komst van contingentwoningen is de situatie enigszins verbeterd.
- Samenwerking tussen gemeente, woningbouwcoöperatie en zorgorganisaties is essentieel om de huiver voor het verhuren van woningen aan deze doelgroepen bij de woningbouwcoöperaties weg te nemen. Daarbij is gezamenlijke verantwoordelijkheid het uitgangspunt.
- Die gezamenlijke verantwoordelijkheid kan vorm krijgen in een omklapcontract waarbij het huren van de woning verbonden is aan het krijgen van begeleiding.

- Garantstelling van de gemeente voor de huur in uitzonderlijke gevallen kan van doorslaggevend belang zijn.
- Om schulden te voorkomen, is het nodig dat maatwerk wordt geleverd door werk & inkomen bij het toekennen van een uitkering en het vergoeden van de verhuiskosten.
- Een regelbudget voor bijkomende kosten faciliteert de overstap van de beschermde woonvoorziening naar het eigen huis.
- Korte lijnen (bekendheid en afspraken) tussen de medewerker werk & inkomen en de begeleiders van de zorgorganisatie zijn daarvoor noodzakelijk.
- Er is al veel ervaring opgedaan met gemengde woonvormen. Daar kan gebruik van worden gemaakt.
- Verspreiding van de contingentwoningen over de wijken draagt bij aan het in stand houden van de leefbaarheid in de buurten.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein	>
Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein	>
Beschermd Thuis Utrecht West	>
Gemengd Wonen Zeist	>
Voorkomen terugval in dakloosheid	>



Bouwsteen

Aanpak dakloosheid



De bouwsteen Aanpak dakloosheid richt zich op initiatieven om dakloosheid en het risico op terugval aan te pakken. Relevante praktijken zijn in dit kader: Voorkomen terugval dakloosheid, Housing First Utrecht, Pitstop Woerden en Gemengd wonen Zeist 'Seyster Veste'.

Doelgroep

De problematiek van mensen die dakloos raken, is divers en vaak complex. Mensen die herhaaldelijk dakloos worden, mijden vaak ondersteuning; dikwijls is bemoeizorg nodig. Verslaving en het ontbreken van een netwerk zijn taaie vraagstukken waar deze groep mee kampt. Daarnaast zijn er mensen die door een ontwrichtende ervaring (verlies werk, scheiding) dakloos raken en (tijdelijk) niet zelfredzaam genoeg zijn om zelfstandig te wonen. Een laagdrempelige time-outvoorziening in de eigen woonplaats voorkomt dan een neerwaartse spiraal (Pitstop Woerden). Door mensen die dakloos zijn (geweest) te laten wonen in een gemengd wonenproject met reguliere huurders die een goede buur willen zijn, wil men in Zeist bewerkstelligen dat deze groep na drie jaar weer zelfstandig

kan wonen (Gemengd wonen Zeist 'Seyster Veste'). Ook is er een kleine groep mensen die niet past binnen de groepsgerichte maatschappelijke opvang. Kenmerken van deze groep zijn terugkerende dakloosheid en complexe problematiek zoals verslaving en psychische problemen (Housing First).

Bevindingen en aandachtspunten

Uit de quickscan komen de volgende onderwerpen naar voren die spelen rond het thema dakloosheid: factoren die de terugval in dakloosheid beïnvloeden, samenwerking met partijen, beschikbaarheid van woningen, continuïteit van de ondersteuning, competentie van medewerkers, kleinschaligheid en integrale financiering.

Factoren die terugval in dakloosheid beïnvloeden

Het programma Voorkomen Terugval in Dakloosheid is een ontwikkelprogramma van de gemeente Utrecht en de organisaties betrokken bij de maatschappelijke opvang. Het programma is gericht op het voorkomen dat mensen na uitstroom uit de maatschappelijke opvang opnieuw dakloos raken. Basis voor



het project is een onderzoek van de Universiteit van Utrecht (inmiddels overgenomen door de Universiteit van Amsterdam) onder bewoners van de maatschappelijke opvang en intensieve gesprekken met ketenpartners. Dit onderzoek heeft geresulteerd in vier factoren die van invloed zijn op zich herhalende dakloosheid:

1. Gebrekkige overdracht van de zorg.
2. Beperkte financiële zelfredzaamheid.
3. Gebrek aan daginvulling en zingeving.
4. Beperkt sociaal contact en ondersteunend netwerk.

Vervolgens is per thema een werkgroep aan de slag gegaan om oplossingen te formuleren. Dat heeft geleid tot een tien puntenplan in april 2019 en een werkprogramma voor 2020.

Om deze factoren positief te beïnvloeden, zijn binnen het programma de volgende producten ontwikkeld:

- Overdrachtsformulier en signaleringsplan voor een betere overdracht tussen partijen.
- Stadsbrede leergang financiën voor de medewerkers.
- Stadsbrede leergang Landen in de wijk voor medewerkers.
- Factsheets van onderzoek UvA voor begeleiders, teammanagers en management met aanbevelingen voor het begeleidingstraject.
- 2 leerbijeenkomsten voor teamleiders.

Samenwerking

Goede samenwerking tussen alle betrokken partijen is van

cruciaal belang, zo benadrukken de projectleiders van de praktijken die zich richten op de aanpak van dakloosheid. Dat begint met commitment van alle betrokken partners, een gedeeld gevoel van urgentie en over het eigen belang van de organisatie heen kunnen kijken. Een van de gesprekspartners verwoordt dat als volgt: *“De gedeelde intentie in de hele keten. Van gemeente, samenwerkende partijen en uitvoerenden en het Leger des Heils team staan de neuzen allemaal dezelfde kant op. Dat ervaar ik als heel goed. Er is veel werk gedaan op veel plekken om die intentie zo te krijgen. Daardoor is er verbondenheid in de hele keten. Als er een stapje was weggevallen, dan was er een groot risico op mislukking”*.

Een integrale aanpak van de ondersteuning kan belemmerd worden door verschil in opvatting over voorwaarden voor ondersteuning; moet er bijvoorbeeld wel of niet eerst een hulpvraag zijn voordat de aanpak kan starten?

Ook zijn korte lijnen in de uitvoering essentieel. Door korte lijnen ontstaat vertrouwen in elkaars deskundigheid en kan er snel geschakeld worden als dat nodig is. Deelnemen aan gezamenlijke scholingsactiviteiten draagt bij aan meer bekendheid met elkaar en vertrouwen. Verder noemen alle gesprekspartners dat het realiseren van de samenwerking om investering vraagt. Het kost veel tijd en het vergt een lange adem. Investeren in het samenwerken met partners blijft nodig.

Beschikbaarheid van woningen

De beschikbaarheid van woningen is een cruciale factor voor



de aanpak van dakloosheid. Bij een lange wachttijd is er onvoldoende doorstroom vanuit de maatschappelijke opvang naar een eigen woning. Hierdoor stagneert de motivatie. Ook is de begeleiding minder effectief zolang onduidelijk is in welke wijk iemand gaat wonen. Er kan dan niet goed gewerkt worden aan de opbouw van een netwerk en aan participatie (deelname aan activiteiten in de wijk). De ervaringen uit het project Voorkomen Terugval in Dakloosheid laten zien dat een snelle doorstroom van de opvang naar een huis in de wijk met begeleiding, écht werkt. Een eigen woning of een omklapwoning op korte termijn biedt perspectief en bevordert het herstelproces. De projectleiders noemen dat de beschikbaarheid van contingentwoningen de situatie het laatste jaar heeft verbeterd. Verder noemen de projectleiders dat spreiding van de contingentwoningen over wijken van belang is voor de leefbaarheid in de wijken.

Continuïteit van de ondersteuning

De continuïteit van de ondersteuning is bij deze doelgroep een slaagfactor om uitval te voorkomen. Omdat vaak pas twee weken van te voren bekend wordt waar iemand een woning krijgt, is een goede overdracht naar partners in de wijk lastig. Ook bij terugval, als er weer meer ondersteuning nodig is, wordt men geconfronteerd met een wachttijd voor individuele begeleiding. Er zijn meer financiële middelen nodig om snel te kunnen opschalen. Blijvende (bemoei)zorg is noodzakelijk en wordt ook belangrijk gevonden door woningcorporaties. Voor het realiseren van een ondersteunend netwerk blijft vaak ondersteuning nodig. Ook is

de inzet van activerende begeleiders nodig om het vraagstuk van de daginvulling aan te pakken. In Seyster Veste borgt de gemeente de continuïteit van zorg door de inzet gedurende drie jaar van twee begeleiders van de Tussenvoorziening. In deze periode wordt gewerkt aan vaardigheden om zelfstandig te kunnen wonen en aan een steunend netwerk deels in Seyster Veste.

Competente medewerkers

Competente medewerkers zijn van groot belang. Zo zegt Housing First dat niet veel professionals met deze complexe doelgroep kunnen werken. Geduld en standvastigheid zijn belangrijke eigenschappen om dit werk te kunnen doen. Ook professionele ruimte om te doen wat nodig is, soms ook buiten kaders, is essentieel om succes te kunnen behalen bij de doelgroep van Housing First. Dit geldt ook voor een passende caseload met voldoende tijd voor cliënten. De ervaring van het project Housing First is dat voor 2 begeleiders 10 cliënten een passende caseload vormt.

Het project Voorkomen Terugval in Dakloosheid ziet dat een verandering van de mindset over de taakopdracht nodig is om effectief met de ontwikkelde tools te kunnen werken. Focus van de ondersteuning in de maatschappelijke opvang moet zijn gericht op ‘geland in de wijk’ in plaats van enkel ‘uitstroom uit de opvang’. Sturing op deze nieuwe visie door teamleiders en het verhaal blijven vertellen is nodig om medewerkers te motiveren. Teamleiders spelen een belangrijke rol in het inbedden van



de veranderde visie en de nieuwe instrumenten in de werkprocessen.

In het gemengd wonen project de Seyster Veste in Zeist werken de begeleiders van de Tussenvoorziening samen met de medewerkers van het sociaal team. Op deze manier dragen deze begeleiders hun kennis en ervaring over zodat het sociaal team na drie jaar de begeleiding over kan nemen als dat nog nodig is.

Zowel bij Pitstop Woerden als het gemengd wonen project in Zeist vervult de informele zorg een belangrijke rol. In Zeist zijn dat de reguliere bewoners die als goede buur een oogje in het zeil houden en activiteiten organiseren die het samenleven op de woonlocatie bevorderen. In Woerden is dat de hoofdbewoner van de Pitstop locatie die een voorbeeldfunctie in de voorziening vervult en tevens het contact met de buurt onderhoudt. Bij beide projecten is ondersteuning voor de informele zorg aanwezig. In Zeist worden de reguliere bewoners ondersteund bij het opzetten en vormgeven van de bewonersvereniging en in Woerden hebben de hoofdbewoners intervisie. Op de Pitstop-locaties wonen nu echter ook mensen met zwaardere problematiek. Daarom wordt inmiddels ook een begeleider van het Leger des Heils ingezet die het groepsproces in huis ondersteunt.

Lokaal en kleinschalig

Een kleinschalige opvang als Pitstop met hoofdbewoner (vrijwilliger) zorgt voor een huiselijke sfeer. Mensen voelen

zich gezien. De combinatie van informele en formele ondersteuning werkt bevorderend voor herstel en normalisering. Cliënten blijven in hun eigen woonomgeving waardoor netwerken behouden blijven. Een ander sterk punt is dat de hoofdbewoners lokale inwoners zijn. Zij hebben weet van de sociale kaart en hebben daar een eigen netwerk waar ze gebruik van kunnen maken. De preventieve werking van het concept werkt aldus de projectleider kostenbesparend voor beschermd wonen.

Ook de procesbegeleider van Seyster Veste noemt de kleinschaligheid van dit gemengd wonenproject (15 reguliere bewoners en 16 bewoners die ondersteuning ontvangen) een pluspunt. Zij kent alle bewoners en kan daardoor gemakkelijk verbindingen leggen tussen bewoners.

Integrale financiering

Integrale financiering is van belang om het benodigde pakket aan voorzieningen en ondersteuning te kunnen borgen. Zo is het voor Pitstop in Woerden problematisch dat alleen de individuele begeleiding van de cliënten wordt bekostigd terwijl er ook inzet nodig is voor de ondersteuning van de hoofdbewoner en het leefklimaat. Dat geldt ook voor de tijdelijke leegstand van een kamer binnen een Pitstoplocatie. Binnen het project Terugval in Dakloosheid speelt het knelpunt dat er niet genoeg middelen zijn om bij terugval snel te kunnen opschalen qua begeleiding. Nu wordt men met wachtlijsten geconfronteerd.



Een aanbeveling aan gemeenten is dan ook om met betrokken partijen te onderzoeken hoe een integrale en flexibele bekostiging gerealiseerd kan worden.

Tot slot

Uit de quickscan komt naar dat voor een goede aanpak van dakloosheid de volgende punten van belang zijn:

- Voor de doelgroep met een complexe problematiek is een totaalpakket nodig, bestaande uit adequate huisvesting, inkomenszekerheid, een zinvolle daginvulling en begeleiding bij psychische, sociale en financiële problemen.
- Het pakket dient bij voorkeur integraal te worden gefinancierd.
- Om dit te realiseren is een goede samenwerking tussen alle partijen en een gedeelde urgentie van belang.
- Stel als doel 'een goede landing in de wijk' in plaats van enkel 'uitstroom naar de wijk'.
- Zorg voor voldoende beschikbaarheid van woningen.
- Kleinschalig gemengd of gespikkeld wonen biedt veel kansen voor normalisering en integratie; zorg niet alleen voor ondersteuning van bewoners maar ondersteun ook de informele zorg als burens en vrijwilligers.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

Pitstop Woerden	>
Gemengd Wonen Zeist	>
Voorkomen terugval in dakloosheid	>
Housing First Leger des Heils Utrecht	>



Bouwsteen

Inclusie in de wijk



De bouwsteen Inclusie in de wijk omvat in deze quickscan drie onderdelen: het opbouwen van een sociaal netwerk, nabijheid van ondersteuning, en acceptatie en betrokkenheid in de wijk.

Relevante praktijken uit de quickscan zijn in dit kader: Buurt aan de Slag Nieuwegein, Samen Sterk (voorheen Buurtcirkel) en Gemengd wonen Zeist ‘Seyster Veste’. Deze drie praktijken richten zich op verschillende aspecten van inclusieve wijken. Samen Sterk is een project door en voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Door lotgenotencontact in de buurt kunnen mensen werken aan hun eigen herstel. Seyster Veste is een gemengd wonenproject met 16 reguliere huurders of starters (sociale huur) die een binding hebben met Zeist. Buurt aan de slag wil een leefbare buurt bewerkstelligen voor mensen met een psychische kwetsbaarheid door alle buurtbewoners daarbij te betrekken. De uitdaging om tot inclusie in de wijk te komen, is echter niet exclusief voorbehouden aan deze projecten. Ook in de andere projecten uit de quickscan speelt het vraagstuk van inclusie. Onder andere bij een project in de Bilt dat nooit van de grond is gekomen omdat buurtbewoners bezwaar maakten tegen

de komst van een gemengd wonenproject in hun wijk¹.

Doelgroep

Het gaat hier om mensen die doorstromen naar een eigen woning (Seyster Veste) of al woonachtig zijn in een wijk maar meer verbinding zoeken met lotgenoten of de eigen buurt (Samen Sterk /Buurt aan de Slag). Voor deze praktijken geldt dat het realiseren van een informeel netwerk en inclusie in de wijk één van de doelstellingen is.

Bevindingen en aandachtspunten

Uit de quickscan komen twee overkoepelende thema’s naar voren: het creëren van een steunend professioneel netwerk in de wijk en de acceptatie van de (nieuwe) wijkbewoners door de omgeving.

Steunend professioneel netwerk

Een netwerk van lokale professionals in de wijk is van belang voor een goede landing in de wijk. In diverse projecten wordt

¹ De pilot Wijkwonen is wel meegenomen in de quickscan maar niet beschreven als pilot omdat het uiteindelijk niet is gerealiseerd.



een netwerk gebouwd tussen samenwerkingspartners in de wijk zoals de ggz, het sociaal team (voor aanvullende voorzieningen), de wijkagent, het welzijnswerk en de woningbouw-coöperatie. Op deze wijze raakt iedereen ook bekend met deze nieuwe wijkbewoners en hun behoeften. Ook vraagt een project als Buurt aan de Slag van lokale professionals een omslag te maken in hun denken en werkwijze: van zorgen en denken voor mensen naar de regie bij de bewoners laten. Zij zijn aan zet waardoor ook commitment en draagvlak ontstaat. Als dat kwartje is gevallen, ontstaat er een vruchtbare samenwerking voor een leefbare buurt voor en door buurtbewoners.

Overigens ziet het er naar uit dat inclusie in de wijk een lange (professionele) adem vergt. Zo was de verwachting dat de netwerkcoach van Samen Sterk zich na drie jaar kon terugtrekken maar daarvoor is de kring van lotgenoten (nog) niet sterk genoeg (mede mogelijk door corona). Ook bij Seyster Veste blijkt dat er meer ondersteuning van professionals nodig is dan verwacht. Denk aan het stimuleren van onderling contact en het organiseren van activiteiten. Professionals zijn zeker in het begin van belang om de nieuwe wijkbewoners te stimuleren om deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij hun interesse. Voor diverse projecten geldt dat dit vanwege corona een lastige opgave is geweest. Maar er zijn ook oplossingen bedacht. Zo is er bij Seyster Veste meer ingezet op één-op-één contact (samen vissen bijvoorbeeld). Ook is een walking dinner georganiseerd. Dat resulteerde onder meer dat bewoners elkaar gingen uitnodigen voor etentjes bij elkaar.

Acceptatie door de omgeving

Een aantal projectleiders spreekt hun zorg uit over acceptatie van mensen met psychische en sociale problemen door de omgeving. Zo zegt een van hen: *“Er is links en rechts best wel wat media-aandacht voor het gegeven dat er meer mensen met een kwetsbaarheid in de wijken gaan wonen, maar ik vraag me soms wel af of dat echt wel leeft in de samenleving. Wel in de alarmerende zorg (crisis), daarover zie je nog wel de krantenartikelen, maar letterlijk de communicatie naar de wijken toe, van: deze beweging zijn we aan het maken en u krijgt te maken met mensen in kwetsbare situaties in uw buurt”*.

Dat een goede verstandhouding met de buurt van belang is, wordt duidelijk in het project Wijckwonen in de Bilt dat geen doorgang kon vinden omdat buurtbewoners bezwaar aantekenden. Belangrijke les daar is om bij planvorming omwonenden zo snel mogelijk te betrekken, in goede samenwerking met gemeente en andere betrokken organisaties (overigens ook belangrijke les uit het project ‘Buurt aan de Slag’). Maar ook door in te zetten op juiste beeldvorming van de doelgroep en bezwaren serieus te nemen. Dit kan bijvoorbeeld door te starten met laagdrempelige activiteiten in de buurt om de doelgroep te introduceren. Of door een positieve bijdrage aan de buurt te leveren. Zo veroorzaakte een bewoner van Seyster Veste veel overlast in de buurt. Als reactie daarop heeft dit project een nieuwsbrief in het leven geroepen en een schoonmaakactie in de buurt gehouden. Daarmee geef je het signaal af dat je iets kunt bijdragen aan de buurt. Ook Samen Sterk werkt aan wederkerigheid. Zo is er een groep die de gezamenlijke ruimte en keuken in een verzorgingstehuis gebruikt voor gezamenlijke maaltijden.



In ruil daarvoor schenken Samen Sterk'ers koffie voor de bewoners in huis.

Het project Pitstop in Woerden wordt overigens goed in de buurt geaccepteerd. Dit zou mede te danken zijn aan de kleinschaligheid van de locaties en een hoofdbewoner die actief het contact onderhoudt met de buurt.

Er moet in algemene zin binnen de U16 meer aandacht komen voor destigmatisering en inclusie in wijken. Ook moet duidelijk zijn wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft ten aanzien van het bestrijden van stigma's; dat kan niet enkel van zorginstellingen verwacht worden. Gemeenten hebben daarin een belangrijke rol. Ook door niet te bezuinigen op sociale voorzieningen in een wijk. Dit komt de inclusie en leefbaarheid van wijken ten goede.

Tot slot

De quickscan laat zien dat voor de bouwsteen Inclusie in de wijk de volgende punten van belang zijn:

- Inclusie en informele netwerken ontstaan niet vanzelf. Dit is een kwestie van een lange adem waarbij professionele inzet en creativiteit van belang is.
- Geef regie en eigenaarschap aan buurtbewoners zelf; ga niet als professional voor hen denken wat nodig is.
- Zorg voor gepaste bekendheid over komst en behoefte van de nieuwe wijkbewoners bij het lokale professionele netwerk.

- Betrek buurt bij planvorming en neem bezwaren serieus.
- Zoek naar laagdrempelige activiteiten om de nieuwe wijkbewoners te introduceren zodat buurtbewoners een realistisch beeld hebben in plaats van mogelijke vooroordelen.
- Reageer actief in geval van overlast door bijvoorbeeld een positieve bijdrage aan de buurt te leveren zodat buurtbewoners voor- en nadelen ervaren.
- Werk samen als zorgorganisaties en gemeenten in U16 verband om inclusie in wijken een stap verder te brengen. Het tegengaan van stigmatisering vraagt om een brede collectieve inzet.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

Pitstop Woerden	>
Gemengd Wonen Zeist	>
Buurt aan de slag Nieuwegein	>
Samen Sterk in Stichtse Vecht	>



Bouwsteen

Activering en werk



Het gevoel dat je erbij hoort, dat je ertoe toe doet; dat is waar het bij activering en werk om gaat. Het hebben van werk betekent meedoen in de samenleving, andere mensen ontmoeten en een netwerk opbouwen. Dit draagt bij aan herstel. Kent activering een meer vrijblijvend karakter (men werkt vooral aan zichzelf), bij werk wordt er meer verwacht.

Het gaat om wederkerigheid, het leveren van een prestatie en het nakomen van afspraken tussen bijvoorbeeld werkgever en werknemer. Relevante praktijken voor deze bouwsteen zijn: GGZ-gebiedsteams Houten, Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein, Beschermd Thuis Utrecht West, Housing First, Voorkomen terugval in dakloosheid, Gemengd wonen Zeist 'Seyster Veste', Gebiedsgerichte samenwerking IJsselstein en We All.

Doelgroep

Het betreft hier mensen die dakloos zijn geweest, jongeren die dreigen af te glijden in het criminele circuit en mensen die kampen met ernstige psychiatrische aandoeningen. Een deel van deze laatste groep heeft 24-uurs ondersteuning nodig.

Bevindingen en aandachtspunten

Uit de quickscan komen t.a.v. activering en werk van deze doelgroep de volgende thema's naar voren: belang van een zinvolle dagbesteding, startmoment, werkwijze, samenwerking en persoonlijke ontwikkeling.

Belang van zinvolle dagbesteding

Onderzoek laat zien dat het ontbreken van daginvulling en zingeving risicofactoren zijn voor het terugvallen in dakloosheid. Een daginvulling zorgt voor structuur en sociale contacten, voldoening, persoonlijke waardering en nieuwe ervaringen. Hierdoor draagt een passende daginvulling bij aan herstel. In alle begeleidingstrajecten is dan ook aandacht voor een passende daginvulling. De coronatijd heeft de waarde van dagbesteding nog eens bevestigd: het wegvallen daarvan heeft bij veel mensen tot ontregeling geleid.

Start activering

Activering beslaat een breed continuüm van mogelijkheden: van voorzieningen voor dagbesteding tot deelname aan het



arbeidsproces. Het moment van start van activeringstrajecten is cruciaal. Zo geeft de projectleider van het programma Terugval in Dakloosheid aan dat activering vanaf de eerste dag prioriteit heeft maar pas echt effectief wordt als iemand een woning heeft gekregen. Dan kan er worden gezocht naar activiteiten in de buurt.

Ook bij We All wijst men op het belang van het juiste momentum: *“Eerst werken we aan problemen oplossen, schulden, banden crimineel milieu. Dan komt aan de orde: wat wil je? De meeste jongeren willen “Huisje boompje beestje”. Dan is (betaald) werk een vorm. Het is een lastige doelgroep, maar ze hebben een grote werkbereidheid”.*

De proeftuin Beschermd Thuis in Nieuwegein heeft de ervaring dat mensen met ernstige psychische problematiek door de verhuizing van de beschermde woonsetting naar een eigen woning (tijdelijk) minder kunnen werken. De verhuizing kost soms veel energie waardoor er minder ruimte is voor bijvoorbeeld activering en werk.

Werkwijze t.a.v. activering

In de meeste praktijken maakt men gebruik van specifieke trajectbegeleiders uit de eigen organisatie (Lister, Kwintes, Tussenvoorziening en Leger des Heils) of wordt er samengewerkt met WIJ 3.0. Deze organisatie richt zich op dagbesteding, toeleiding naar werk, onderwijs en coaching voor

mensen die vanwege verstandelijke, lichamelijke, psychische en/of sociale problemen moeite hebben met een actieve deelname aan de samenleving.

Meerdere praktijken geven aan dat zij samenwerken met organisaties uit de buurt. Het GGZ-gebiedsteam Houten vertelt dat er in Houten en omgeving een groot netwerk is om mensen toe te leiden naar activiteiten en werk. Ook Housing First werkt voor een zinvolle daginvulling samen met andere organisaties, waar mogelijk in de wijk. De nieuwste ambitie is om met behulp van peer-support groepsactiviteiten op te zetten voor en met de Housing First deelnemers. Veel van hen hebben nauwelijks een netwerk. Om hen toch het ‘normale’ leven te laten ervaren, wil men activiteiten als gezamenlijk eten of sporten organiseren. De randvoorwaarden als geld, ruimte en deskundigheid voor deze activiteiten zijn aanwezig. Zodra de coronamaatregelen het toelaten, gaat men starten.

Het gebiedsteam IJsselstein maakt gebruik van trajectbegeleiders die getraind zijn in het werken met IPS (Individuele Plaatsing en Steun), een methodiek specifiek bestemd voor mensen met psychiatrische problematiek. De eerste stap in het traject is motiveren en enthousiasmeren. Daar helpt ook Enik Recovery College aan mee. De verhalen van andere mensen die de stap naar het ondernemen van activiteiten in de buurt hebben gezet, dragen bij tot motivatie. Deze trajectbegeleiders vervullen ook een actieve rol bij het zoeken naar een werkplek

en zorgen ervoor dat mensen daar ook mogen landen. De ambulante begeleider stimuleert de bewoner om daadwerkelijk op de afgesproken dagen naar de werkplek toe te gaan. Het regelen van vervoer naar de werkplek kan daarbij een stimulans zijn.

Ambulante begeleiders zijn in de ondersteuning ook gericht op het vinden van een zinvolle daginvulling. In de Seyster Veste zoeken begeleiders actief op basis van talent en behoefte naar passende activiteiten en burenccontacten. In Seyster Veste hebben 13 van de 16 bewoners die ondersteuning krijgen werk of dagbesteding. Dat hier zoveel mensen actief zijn, wordt mogelijk ook beïnvloed door het voorbeeldgedrag van de reguliere huurders in dit complex die ook elke dag naar hun werk gaan.

Ook bij We all is het toeleiden van jongeren met een migrantenachtergrond naar scholing en werk van belang. Omdat deze jongeren vaak geen VOG-verklaring hebben, is dit een belemmering voor een stage of werk bij grote werkgevers. Daarom zoekt men in de wijk naar bedrijven met dezelfde culturele achtergrond waar jongeren werkervaring kunnen opdoen. Er bestaat dan wederzijds meer begrip. Ook kent men vaak elkaars familie waardoor meer bereidheid is om de jongere een kans te bieden.

Samenwerking met werk & inkomen

De projectbegeleider van de Proeftuin Beschermd Thuis in Nieuwegein merkt op dat het beleid van de gemeente Nieuwegein gericht is op het tot stand brengen van voor-

zeningen die bestemd zijn voor een brede doelgroep. De vraag is wat een lokaal werkteam nodig heeft aan kennis en vaardigheden om mensen met ernstige psychiatrische problematiek aan werk te helpen. Nu wordt dat nog door de trajectbegeleiders van Lister gedaan. Afstemming is wel van belang om te voorkomen dat verschillende systemen naast elkaar blijven bestaan; de specialistische trajectbegeleiders naast de medewerkers van werk & inkomen. Ditzelfde vraagstuk speelt ook in IJsselstein. Inzet is om de samenwerking tussen het lokale werkteam en de IPS-trajectbegeleiders te verbeteren.

Persoonlijke ontwikkeling

Naast daginvulling en dagbesteding besteden de meeste praktijken ook aandacht aan persoonlijke ontwikkeling. Zo werkt het gebiedsteam Houten in dit kader samen met het Enik Recovery College. In Woerden wordt met Enik gesproken over een vestiging in de gemeente Stichtse Vecht. Verder memoreert de projectleider van Beschermd Thuis Utrecht West dat er weliswaar veel cursussen en workshops in de gemeente zijn, maar dat cliënten dit niet altijd weten. Een actuele sociale kaart van Woerden kan dan uitkomst bieden. De projectleider van We All zegt wel aandacht te besteden aan persoonlijke ontwikkeling, maar pas op het einde van het traject; als basisbehoeften zoals een dak boven het hoofd en inkomenszekerheid zijn geregeld. Voor een deel van de islamitische jongeren vervult religie een rol in het vinden van zingeving.

Tot slot

De quickscan laat zien dat voor activering en werk de volgende punten van belang zijn:

- Een zinvolle dagbesteding voorkomt terugval en draagt bij aan een geslaagde uitstroom.
- Wees vanaf de start van een ondersteuningstraject gericht op een zinvolle dagbesteding maar kies wel het juiste moment. Soms ontstaat er bij mensen pas ruimte voor zinvolle dagbesteding als andere kwesties uit de weg zijn geruimd.
- Maak waar mogelijk gebruik van voorzieningen en werkgevers in de wijk.
- Ervaringsdeskundigen kunnen de doelgroep motiveren en inspireren.
- Zorg voor goede randvoorwaarden als vervoer naar werk of activering als dat helpend is.
- Houd ook rekening met mensen die beter gedijen in een specifieke dagbesteding van de maatschappelijke opvang of beschermd wonen.
- Voor mensen die langdurig dakloos zijn geweest of kampen met ernstige psychische problematiek is (soms blijvende) ondersteuning nodig die hen stimuleert om deel te nemen aan het werk of activiteiten.
- Trajectbegeleiders beschikken over specifieke kennis en vaardigheden om deze doelgroep naar (vrijwilligers)werk te begeleiden en de werkgevers te ondersteunen.

- Zorg voor voldoende verbinding en uitwisseling tussen trajectbegeleiders vanuit de zorgorganisatie en reguliere werkteams vanuit werk & inkomen.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

GGZ-gebiedsteam Houten	>
Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein	>
Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein	>
Beschermd Thuis Utrecht West	>
Gemengd Wonen Zeist	>
Voorkomen terugval in dakloosheid	>
Housing First Leger des Heils Utrecht	>
We All	>



Bouwsteen

Herstelgericht werken



De overgang van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis heeft niet enkel tot doel dat mensen uitstromen naar een eigen woonplek maar dat deze transformatie ook bijdraagt aan hun herstel. Welke inzichten zijn er in de quickscan naar voren gekomen als het gaat herstelgericht werken?

Herstel kent vier aspecten namelijk klinisch herstel, functioneel herstel, maatschappelijk herstel en persoonlijk herstel. Klinisch herstel heeft betrekking op het verminderen van symptomen en zo mogelijk genezing van de aandoening. Functioneel herstel gaat over het verbeteren van executieve functies als zelfbeheersing, kunnen plannen maar bijvoorbeeld ook jezelf kunnen motiveren; allemaal functies die bijdragen aan meer grip op het eigen leven. Bij maatschappelijk herstel gaat het over sociale rollen en participatie, op het vlak van wonen, werk, opleiding, vrijetijdsbesteding en sociale relaties. Persoonlijk herstel omvat alle genoemde aspecten en betreft vooral het eigen proces om vanuit een crisis weer grip te krijgen op het

eigen leven en balans te vinden, betekenis te kunnen geven aan datgene wat in het verleden is gebeurd en stap voor stap te werken aan een toekomstperspectief. Herstelgerichte zorg ondersteunt dit proces¹.

Bijna alle projecten uit de quickscan geven aan dat de herstelgerichte benadering ten grondslag ligt aan hun dagelijkse werkwijze. Dit blijkt ook uit de methodieken die worden gehanteerd (o.a. Steunend Relationeel Handelen, Krachtwerk en Housing First). Deze benadering klinkt ook door in andere bouwstenen als Financiën op orde en Voorkomen terugval dakloosheid. In deze bouwsteen benoemen we nog extra aandachtspunten die in de quickscan naar voren zijn gekomen. Met speciale aandacht voor de implementatie van het Enik Recovery College in de regio

¹ Van der Stel, J.C. (2012). *Focus op persoonlijk herstel bij psychische problemen*. Den Haag: Boom/Lemma. Wilken, J.P. en D. den Hollander red. (2019). *Handboek Steunend Relationeel Handelen*. Amsterdam: SWP.



Zuid Oost Utrecht (ZOU). Daarnaast is gebruik gemaakt van de inzichten uit de pilot Gemengd wonen Zeist ‘Seyster Veste’, Pitstop Woerden, We All, Samen Sterk, Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein en Buurt aan de Slag Nieuwegein.

Doelgroep

De pilots zijn gericht op verschillende doelgroepen. Deels gaat het om mensen met een psychische kwetsbaarheid (Samen Sterk, Buurt aan de Slag) maar ook om mensen die dakloos zijn geweest of dakloos dreigen te raken (Gemengd wonen Zeist, Pitstop Woerden). Enik Recovery College ZOU staat open voor mensen met en zonder psychische kwetsbaarheid die willen werken aan herstel. De pilot We All richt zich op zorgmijdende jongeren met (een vermoeden van) LVB problematiek en een migratieachtergrond die dreigen afglijden in het criminele circuit.

Bevindingen en aandachtspunten

Uit de quickscan komen op basis van de bovenstaande projecten de volgende onderwerpen naar voren: samenwerking in de regio, werken aan een herstellervriendelijke omgeving, inzet van rolmodellen en aandacht voor een cultuur-sensitieve aanpak.

Herstelacademie in regio vereist samenwerking op regioniveau

Om inwoners met en zonder ggz-achtergrond in de regio de kans te geven om aan hun herstel te werken, wordt in de regio

Zuid Oost Utrecht gewerkt aan het opzetten van een Enik Recovery College. Het streven is dat een vermenging van doelgroepen plaatsvindt zodat niet voor elke groep een specifiek aanbod nodig is. De ervaring leert dat daarvoor stappen nodig zijn op diverse niveaus. Vooral de samenwerking tussen Enik Recovery College en de betrokken regiogemeenten vraagt aandacht. Onderwerpen van gesprek zijn onder meer plaatsbepaling (waar komt de locatie en is daar bestuurlijk draagvlak voor tussen gemeenten?) en de financiering: hoe gaan de gemeenten structureel financieel bijdragen aan de herstelacademie? En wat kan de bijdrage van de zorgverzekeraar zijn? Enik Recovery College draagt bij aan het herstel van mensen in de regio die daarom minder of geen beroep hoeven te doen op relatief dure ggz-zorg. Dit leidt tot minder kosten voor zorgverzekeraars. De baten vloeien derhalve niet direct terug naar diegene die investeert.

De ongelijke verdeling van kosten en baten vraagt om verdere afspraken met de zorgverzekeraars op het niveau van de U16.

Werken aan een omgeving voor herstel

Toewerken naar herstel is geen individuele aangelegenheid. Bij Gemengd wonen Zeist ‘Seyster Veste’ kijken professionals zowel naar de krachten van bewoners die ondersteuning behoeven als naar de krachten van de andere bewoners. Wat zijn hun krachten en behoeften en waar liggen kansen voor verbinding? Pluspunt van deze voorziening is dat de drempel om

aan te bellen bij deze bewoners laag is omdat zij zich gecommitteerd hebben aan het project. Binnen het project We All wordt ook gewerkt aan het herstel van relaties in de wijk die kansen bieden voor normaliseren en herstel van de jongeren. Denk aan een ondernemer in de wijk die de familie van de jongen goed kent en hem een werkplek biedt zonder VOG. De pilot 'Buurt aan de slag' in Nieuwegein zoekt ook bewust de samenwerking met alle buurtbewoners om tot een wijk te komen waar het voor iedereen prettig is. Buurtbewoners zijn niet bewust wie wel of niet een psychische aandoening heeft. De aandacht richt zich niet zo zeer op individuele kwesties (bijvoorbeeld overlast van één buurtbewoner) maar wordt in algemene zin besproken (hoe gaan we om met overlast?).

Rolmodel

Opvallend is dat vier projecten benoemen dat een rolmodel bijdraagt aan herstel. Zo leeft de netwerkcoach van Samen Sterk voor hoe je omkijkt naar elkaar, hetgeen vervolgens door de groep wordt overgenomen. Ook het dagelijkse leefpatroon van de bewoners van 'Seyster Veste' dient tot voorbeeld voor de bewoners met ondersteuning. Een vast ritme, regelmaat en daginvulling geeft structuur aan het leven. Relatief veel bewoners met ondersteuning hebben een baan in dit project. Ook de hoofdbewoner in de locatie van Pitstop heeft een voorbeeldfunctie en draagt eraan bij dat andere bewoners weer grip krijgen op het eigen leven. In de pilot Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein laten ervaringsdeskundigen aan cliënten zien dat herstel mogelijk is en dat kwetsbaarheid onderdeel van het herstelproces mag zijn.

Cultuur-sensitief werken aan herstel

Vertrouwen tussen cliënt en hulpverlener wordt als een belangrijke basis gezien om van daaruit te werken aan herstel (zie ook de pilot Schuldenvrij in de bouwsteen Financiën op orde). Ook voor het project We All geldt dit als een belangrijk uitgangspunt. Hoe je vertrouwen krijgt van jongeren met voornamelijk een Marokkaanse achtergrond, vraagt echter om een cultuur-sensitieve aanpak. Zo is de gevoeligheid voor ruimte en vrijheid die de ander je geeft binnen de Marokkaanse gemeenschap veel sterker dan binnen de Nederlandse cultuur. Wees bewust van een culturele achtergrond in het herstelproces; wat werkt hier wel en wat zeker niet?

Tot slot

Werken aan herstel is nagenoeg binnen alle pilots aan de orde. In de andere bouwstenen is daar ook aandacht voor. In deze bouwsteen geven we deze extra inzichten mee voor herstelgericht werken:

- Implementatie van een herstelacademie in de regio vraagt samenwerking op regionaal niveau tussen gemeenten en zorgverzekeraars zodat locatie van de academie en financiering structureel zijn geborgd.
- Werken aan herstel is niet enkel gericht op het individu maar ook op de omgeving. Hoe zijn krachten en talenten van de omgeving zo te benutten dat iedereen in de buurt hiervan profiteert?

- Rolmodellen die voorleven hoe je grip op het leven verkrijgt en behoudt, dragen bij aan het herstel van mensen voor wie dat (nog) niet vanzelfsprekend is.
- Wees bewust van en sensitief ten aanzien van de culturele diversiteit in de doelgroep.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein	>
Pitstop Woerden	>
Gemengd Wonen Zeist	>
Samen Sterk in Stichtse Vecht	>
Enik Recovery College regio Zuid Oost Utrecht	>
We All	>

Bouwsteen

Financiën op orde



Financiën vormen in diverse pilots een belangrijk aandachtspunt maar komen specifiek aan de orde in de pilot Schuldenvrij: Mobility Mentoring & Krachtwerk. Een gezonde financiële situatie is de basis om zelfstandig te kunnen wonen. Daarnaast zorgen schulden voor veel stress. Als die zijn opgelost, is er mentaal ruimte om uitdagingen op andere leefgebieden aan te gaan.

Doelgroep

Het gaat hier om inwoners van Nieuwegein met problematische schulden (Mobility Mentoring) maar ook om jongeren die dreigen af te glijden in het criminele circuit (We All).

Ook betreft het hier mensen die uitstromen vanuit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen naar een eigen woning in de wijk (Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein, Beschermd Thuis Utrecht West, Gemengd wonen Zeist ‘Seyster Veste’, Voorkomen terug dakloosheid en Housing First). De financiële situatie van deze groepen verschilt van elkaar. Mensen die dakloos zijn, kampen bijna allemaal met schulden. Dat is vaak de directe aanleiding waardoor zij dakloos zijn geworden. Ook jongeren die dreigen af te glijden in het criminele circuit,

hebben vaak schulden. Mensen die beschermd wonen, hebben niet allemaal problemen op financieel gebied. Wel heeft een deel van hen een bewindvoerder omdat het eigen beheer van de financiën problemen oplevert.

Uit de quickscan komt naar voren dat wet- en regelgeving en samenwerking van belang zijn om de financiën op orde te krijgen dan wel te houden. Ook vraagt dit om specifieke kennis van begeleiders en medewerkers van werk & inkomen.

Wet- en regelgeving

De financiële situatie van mensen die herhaaldelijk dakloos zijn, is vaak zo complex dat een eigen woning een onbereikbaar doel lijkt. Housing First en het programma Voorkomen van terugval in dakloosheid laten zien dat een eigen woning de katalysator vormt in het herstelproces. Wanneer schulden echter een belemmering zijn voor een huurcontract, kan garantstelling voor de huur door een gemeente uitkomst bieden. Tegelijkertijd wordt in het begeleidingstraject dan gewerkt aan het op orde krijgen van de financiën.



Het aanvragen en toekennen van een uitkering neemt de nodige tijd in beslag. Vaak komen de contingentwoningen op korte termijn beschikbaar. Het is daarom nodig de uitkering tijdig aan te vragen en snel toe te kennen als mensen een woning krijgen toegewezen. Dit vraagt van werk & inkomen om flexibel om te gaan met de regelgeving op dit punt.

Daarnaast is er sprake van tegenstrijdigheden in de Wmo en de Participatiewet; de Wmo stimuleert dat mensen weer zelfstandig gaan wonen. De Participatiewet ziet de verhuizing vanuit een beschermde woonvorm naar een eigen woning echter niet als een noodzakelijke verhuizing. Dit heeft tot gevolg dat mensen geen bijdrage kunnen krijgen vanuit de bijzondere bijstand voor verhuiskosten. In de Gemeente Nieuwegein wordt onderzocht of de toekenning van bijzondere bijstand aan deze doelgroep kan worden vereenvoudigd.

Een ander knelpunt is dat de uitkering van jongeren te laag is om de kosten van zelfstandig wonen te kunnen betalen.

Samenwerking

Omdat bestaande wet- en regelgeving niet altijd aansluit op de situatie van de doelgroep van een Beschermd Thuis, is maatwerk nodig. De meeste projectleiders vinden samenwerking en korte lijnen met bijvoorbeeld werk & inkomen van essentieel belang voor de aanpak en het voorkomen van schulden.

Specifieke kennis

Bij de pilot Seyster Veste werd duidelijk dat de Regionale Sociale Dienst onvoldoende is toegerust om de bewoners uit de maatschappelijke opvang te begeleiden bij hun schuldenproblematiek. Daarom wordt de financiële begeleiding van deze mensen uitgevoerd door de afdeling StadsGeldBeheer van de Tussenvoorziening. Het is wel de bedoeling dat de Regionale Sociale Dienst de begeleiding van deze bewoners overneemt na drie jaar. Er is dus specifieke kennis nodig om deze doelgroep te begeleiden die niet vanzelfsprekend aanwezig is bij een sociale dienst of werk & inkomen.

Financiën op orde als katalysator

Verschillende projectleiders noemen het op orde brengen van de financiën als eerste stap. De redenen die daarvoor worden genoemd, zijn verschillend. Voor de projecten die dakloze mensen begeleiden, is het op orde zijn van de financiële situatie de basisvoorwaarde voor een eigen woning. Alleen onder deze voorwaarde gaan woningbouwcoöperaties een huurovereenkomst aan met deze doelgroep. Het programma Voorkomen terugval in dakloosheid heeft daarom voor alle medewerkers van de maatschappelijke opvang en de buurtteams een basiscursus financiën ontwikkeld. De bijvangst van de cursus is dat medewerkers van de verschillende organisaties elkaar leren kennen en er korte lijnen ontstaan.

Beschermd Thuis Utrecht West besteedt in de voorbereiding op de uitstroom aandacht aan een gezonde financiële basis. De afdeling budgetbeheer kijkt mee wat de financiële consequenties zijn van zelfstandig wonen. Als er een bewindvoerder is, wordt deze hierbij betrokken. De mensen kunnen dan ook beginnen met het reserveren van geld voor de verhuizing.

In het project We All heeft men de ervaring dat de directe aanpak van schulden een goede basis legt voor het ondersteunings-traject. De stress neemt af wanneer de schulden zijn opgelost. Tevens draagt dit positieve resultaat bij aan de vertrouwensband tussen jongeren en hulpverleners. Deze jongeren zijn vaak zorgmijgend. Nu ervaren ze dat ondersteuning ook positieve resultaten kan opleveren. En dat er meer ruimte ontstaat om met andere uitdagingen aan de slag te gaan.

Combinatie van Mobility Mentoring en Krachtwerk

In Nieuwegein hebben de gemeente, het regionale samenwerkingsverband werk & inkomen Lekstroom en Santé (sociale raadsliden en maatschappelijk werk) meegewerkt aan een onderzoek van het UMC Radboud. Daarin werd de methodiek Mobility Mentoring gecombineerd met de methodiek Krachtwerk. Mobility Mentoring heeft als doel mensen weer financieel zelfredzaam te maken. Basis daarvoor is het wegnemen van stress die door de schuldenproblematiek wordt veroorzaakt. Krachtwerk gaat ook over het weghalen van stress maar kijkt daarbij naar alle levensgebieden. Dan kan het zijn dat

niet zozeer financiële problemen maar een uitdaging op een ander levensgebied de grootste stressfactor is. De basis van de aanpak is het opbouwen van een vertrouwensband en vanuit het positieve te handelen. Dit werkt stressverlagend. Bij het opbouwen van de vertrouwensband leert de medewerker de inwoner goed kennen en wordt de begeleiding aangepast op de leefwereld van de inwoner. Zodra betalingsregelingen zijn getroffen en dit rust bij de inwoner creëert, wordt er gewerkt aan financiële redzaamheid.

Deze combinatie van methodieken is (nog) niet ingezet bij mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang of de beschermd woonvoorzieningen. Het project levert vooralsnog geen informatie op hoe deze aanpak uitwerkt in de begeleiding van deze mensen.

Tot slot

Uit de quickscan komt naar voren dat voor een goede aanpak van de financiën de volgende punten van belang zijn:

- Aanpak van financiële problemen is een eerste stap in het werken naar normalisering en herstel. Dit zorgt voor minder stress en zorgt voor ruimte om andere uitdagingen aan te gaan. Een methodiek als Schuldenvrij: Mobility Mentoring & Krachtwerk kan daarbij van dienst zijn.
- Wet- en regelgeving sluit niet altijd aan op de situatie van deze doelgroep. Ruimte voor maatwerk bij werk &

inkomen draagt bij aan een positief resultaat en het voorkomen van schulden

- Goede kennis over de financiële situatie van mensen die dakloos zijn (en de aanpak daarvan), bij zowel begeleiders als medewerkers van werk & inkomen, is van belang.
- Er is in de voorbereiding op de uitstroom aandacht nodig voor de financiële situatie na de verhuizing en de bijkomende kosten van de verhuizing. Zorg voor een financiële buffer.
- Garantstelling door een gemeente t.a.v. de huur bij problematische schulden draagt bij in het verkrijgen van een eigen woning.

Pilots die horen bij deze bouwsteen

Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein	>
Beschermd Thuis Utrecht West	>
Gemengd Wonen Zeist	>
Voorkomen terugval in dakloosheid	>
Housing First Leger des Heils Utrecht	>
We All	>
Schuldenvrij: Mobility Mentoring & Krachtwerk	>

De pilots



Over het project/de pilot

GGZ-gebiedsteam Houten

‘Als je de successen van de werkwijze bij cliënten en naasten ziet, dan ga je gewoon door, ondanks de haperingen die er natuurlijk ook zijn, in dit ontwikkeltraject.’

GGZ-gebiedsteam Houten in een notendop

GGZ-gebiedsteam Houten biedt mensen met verward gedrag of ernstige psychische problematiek een integraal zorgaanbod van begeleiding en behandeling, waar mogelijk in de eigen omgeving. Het gebiedsteam is in januari 2018 als pilot gestart. Inmiddels maakt het gebiedsteam onderdeel uit van het reguliere aanbod. Lister, gemeente Houten en Altrecht trekken, in nauwe betrokkenheid van Ypsilon en Wij 3.0, de kar. Men werkt integraal aan levensbrede ondersteuning. Daarbij werken ze nauw samen met organisaties die kunnen bijdragen aan de maatschappelijke participatie van inwoners met ernstige psychische problematiek. Het gebiedsteam, dat werkzaam is vanuit één pand, bestaat uit elf medewerkers van Altrecht en zeventien van Lister. Het gaat voornamelijk om herstelcoaches en persoonlijk begeleiders. Vanuit Altrecht zijn een psychiater en een ggz-psycholoog betrokken. Ook zijn er een sportmedewerker,

een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige en een trajectbegeleider aan het team verbonden. Het team fungeert als een open netwerk; iedereen werkt vanuit haar of zijn eigen organisatie en brengt eigen dossiers en financiering mee. In 2021 is alleen behandeling van een psychotische problematiek door Altrecht beschikbaar, vanaf 2022 kunnen ook mensen met andere ernstige psychische problematiek terecht bij het gebiedsteam.

Werkwijze

Het team werkt vanuit de principes de *cliënt centraal* en *learning-on-the-job*.

Het eerste principe krijgt handen en voeten door niet over maar met de client te spreken en zorg en ondersteuning altijd af te stemmen in aanwezigheid van de cliënt. Waar nodig roept men er tijdens een gesprek met een client aanvullende zorg of ondersteuning bij: men leert op deze wijze tegelijkertijd van elkaars werkwijze. Dit draagt ook bij aan heldere afspraken over wie wat doet in het grijze gebied tussen ondersteuning en behandeling. Cliënten van Lister zitten daarnaast inmiddels als vrijwilliger zelf achter de receptie van het gebiedsteam. Zij krijgen hiervoor een korte voorbereidingscursus. Door dit werk hebben zij zelf ook een participerende rol binnen het gebiedsteam.



Het tweede principe krijgt vorm door goede onderlinge communicatie en het begrijpen en respecteren van elkaars taken en mogelijkheden. Hoe? Door het delen van een gezamenlijke werkplek, aansluiten bij elkaars overleggen (zowel de dagelijkse overleggen als de wekelijkse zorginhoudelijke overleggen), gezamenlijke bijeenkomsten als visievormende heidagen en lunchreferaten ter kennisoverdracht. Het GGZ-gebiedsteam heeft tot slot ook werkgroepen waarin teamleden de randvoorwaarden voor samenwerking verder uitwerken. De kennis van elkaar, elkaars organisatie en expertise neemt door al deze activiteiten toe. Zo krijgen de gezamenlijke visie en het integraal werken steeds meer vorm.

Geleerde lessen

‘De gemeente is naast financier ook co-creator geweest van het GGZ-gebiedsteam. Doordat de gemeente zorgdroeg voor een gedeelde visie, lukte het om alle bij de behandeling en begeleiding van ggz-cliënten betrokken partijen in Houten te betrekken. Ons sturingsprincipe is het leidmotief “wat goed is voor de cliënt”. Op basis daarvan lukte het om alle deelnemers over de grenzen van de eigen organisatie te laten kijken. Het is belangrijk een gemeenschappelijke taal te vinden en elkaar mee te nemen in de processen die bij verschillende organisaties gaande zijn.’

‘Ook leerden we dat het opbouwen van netwerkzorg tijd kost; je werkt immers met verschillende partners. Organisaties die

mee willen doen, beschikken niet altijd over de benodigde financiën, mensen en ruimte (het gaat hierbij ook om de figuurlijke ruimte in hun hoofd) om de gewenste samenwerking en integrale ondersteuning tot stand te brengen. Bovendien is er vertrouwen nodig: het gezamenlijke zorgaanbod is nieuw en experimenteel en iedereen moet ook zonder de vertrouwde kaders durven werken. Concreet samenwerken rondom een cliënt is een goede manier om dat voor elkaar te krijgen.’

Aandachtspunten

‘We hebben gemerkt dat het van belang is om de werkwijze niet van bovenaf op te leggen en het team voldoende ontwikkelruimte te geven. Teamleden hebben tijd nodig om elkaars taal, cultuur, werkwijze, etc. te leren kennen. Ontwikkelruimte en tijd zijn daarom belangrijke randvoorwaarden.’

‘Het principe “de cliënt centraal” staat soms wel onder druk door de systematiek van cliëntgebonden financiering en productienormen. Teamleiders moeten voortdurend alert zijn op de integrale samenwerking. Ruimte voor het doorontwikkelen van de integrale zorg is ook een aandachtspunt. Zo worden de expertise en uren voor niet-cliëntgebonden overleggen en/of anoniem casuoverleg in het gebiedsteam nog niet door elke organisatie vergoed.’

Boodschap voor de toekomst

‘Om integrale zorg te laten slagen zijn een visie en mensen die in samenwerken geloven nodig, zodat je het met elkaar blijft volhouden. Wij doen dat en denken dat netwerkzorg de toekomst heeft.’

Contact/meer weten

Evelijn Klok, pilotleider vanuit Lister

✉ evelijnklok@lister.nl

☎ 06 1234 2726

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Gebiedsgericht werken



Activering en werk

Over het project/de pilot

Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein

‘De juiste zorg op het juiste moment door goede samenwerking.’

Gebiedsgericht samenwerken IJsselstein in een notendop

In dit project werken zorgaanbieders en sociale partners sinds 1 januari 2020 samen om mensen met een ernstige psychiatrische aandoening integrale behandeling en/of begeleiding in de eigen omgeving te bieden. Denk hierbij aan vroegtijdige signalering, preventie van een crisis of ontwrichting en aan maatschappelijk herstel. Het project richt zich op mensen die begeleiding van Altrecht of Lister ontvangen. De ernst, fase van de aandoening of herstel, zijn bepalend voor de zorgindicatie. Centrumgemeente Utrecht betaalt de ondersteuning via de Wmo-gelden van de lokale gemeente en de WLZ (Wet Langdurige Zorg). De zorg van Altrecht wordt voornamelijk bekostigd vanuit de Zorgverzekeringswet.

Gebiedsgericht samenwerken betekent integraal samenwerken: men zet in op goed op elkaar afgestemde zorg, zonder schotten tussen behandeling en begeleiding. Lister werkt in IJsselstein samen met het gebiedsteam van Altrecht, het sociaal team,

Wij 3.0, Lokaal Werkteam (WIL), Pulse en Enik Recovery College. Ook de woningcorporatie, wijkagenten, handhaving, huisarts en andere ketenpartners doen mee. In IJsselstein en Lopik werken samenwerkingspartners ambulante, onder andere met het Sociaal Team en Breed Sociaal Loket van IJsselstein en Lopik. Cliënten ervaren hierdoor korte lijnen, een meer vloeiende samenwerking tussen ondersteunende partijen en ontvangen de juiste zorg op het juiste moment.

Werkwijze

Zowel Altrecht als Lister bieden herstelondersteunende zorg; mensen hebben altijd het vermogen tot (een zekere mate van) herstel. Men gaat daarbij uit van de volgende vormen van herstel: medisch, persoonlijk en maatschappelijk. Hulpverleners ondersteunen de cliënten bij hun herstel, de cliënt blijft zelf ‘eigenaar’ van haar of zijn herstelproces. Samenwerkingspartners in de Triade (ofwel de samenwerking tussen patiënt/cliënt, behandelaar en familie) en het grotere netwerk vormen een schil hieromheen. Ook werkt men met ervaringsdeskundigen. Zij kunnen deel zijn van het team, ingezet worden vanuit de organisatie of werkzaam zijn bij Enik Recovery College. De inzet van peers zorgt er vaak voor dat mensen met een psychische kwetsbaarheid zich gezien, gehoord en erkend voelen.



Ervaringsdeskundigen kunnen tevens een voorbeeld zijn, cliënten het perspectief bieden dat herstel ook voor hen mogelijk is en dat kwetsbaarheid onderdeel van het herstelproces mag/moet kunnen uitmaken. Dit voorkomt verdere zelf-stigmatisering en geeft hoop.

Cliënten wonen zelfstandig of bij hun ouders en krijgen begeleiding thuis, op het werk of in de buitenlucht. Hulpverleners spreken zo weinig mogelijk op kantoor af. Zij stellen samen met de cliënt doelen op, evalueren die en stellen die zo nodig bij. Zij werken nauw samen met andere betrokken partijen om zoveel mogelijk gebruik te maken van elkaars expertise.

Voor cliënten die meer houvast nodig hebben, realiseert een groep ouders momenteel een wooninitiatief. Altrecht en Lister zijn hier nauw bij betrokken.

Geleerde lessen

‘Laagdrempeligheid, zichtbaarheid van zorg en ondersteuning, preventie en samenwerking zijn belangrijk. Wijken raken meer betrokken en er komt meer samenhang tussen gemeente, instellingen, organisaties en al dan niet kwetsbare burgers.’

‘De samenwerking binnen het gebiedsteam is goed. We maken gebruik van elkaars expertise en kunnen elkaar ook vervangen. Dat bleek op het moment waarop hulpverleners van Altrecht

corona kregen en het hele team in quarantaine moest. Lister nam toen de begeleiding over van cliënten die van beide zorg-aanbieders gebruik maken. Dit werd zeer gewaardeerd door Altrecht.

Tijdens de coronapandemie bleek dat we creatief kunnen inspelen op een onverwachte situatie. Zo zijn we meer gaan wandelen en fietsen met cliënten en de Lister Academie en Ypsilon afdeling Utrecht creëerden een digitaal aanbod van voorlichting en zingevingactiviteiten.’

Aandachtspunten

‘Door de hectiek van alledag (en de coronapandemie) was onze blik nog te vaak naar binnen gericht. De samenwerking maakt duidelijk dat we elkaar nodig hebben, dat samenwerking echt meerwaarde heeft en aanvullend is. Integraal werken kan zeker nóg beter, om te beginnen door meer transparantie en vertrouwen in elkaar.’


Boodschap voor de toekomst

‘Onze droom is dat mensen met een psychische kwetsbaarheid met open armen worden ontvangen in wijken en gezien worden als iedere andere burger. Als mens met kwaliteiten en kwetsbaarheden.’

Contact/meer weten

Kitty van Elst

 kittyvanelst@lister.nl

 06 20 26 32 77

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Gebiedsgericht werken



Ambulante begeleiding



Wonen



Activering en werk



Herstelgericht werken

Over het project/de pilot

Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein

‘Durf kaders en regels los te laten.’

Proeftuin Beschermd Thuis Nieuwegein in een notendop

De proeftuin Beschermd Thuis startte medio 2019 en is in februari 2021 beëindigd. Het scheiden van wonen en zorg voor mensen met ernstige psychische problematiek stond in deze proeftuin centraal. Doel was om te leren wat nodig is voor het geslaagd zelfstandig wonen in de wijk. Een deel van de doelgroep woonde al zelfstandig in de wijk, in Beschermd Wonen met verblijf (huurcontract op naam van de zorgorganisatie). Beschermd Thuis betekende dat het huurcontract op hun naam zou komen te staan. De gemeente Nieuwegein was initiatiefnemer, daarnaast waren grote zorgorganisaties in Nieuwegein, Werkteam en woningcorporaties betrokken.

Werkwijze

Verhuizing naar een eigen woning geeft veel stress en onrust. Juist daarom is rust op andere levensdomeinen belangrijk. Wat draagt bij deze doelgroep bij aan het (weer) zelfstandig wonen in de wijk? De proeftuin richt zich op mensen met een

ernstige psychische aandoening en een intensieve zorgvraag voor wie 24-uurs bereikbaarheid belangrijk is. Aanvankelijk was het de bedoeling om twintig cliënten te volgen die beschermd zelfstandig gingen wonen. Cliënten bleken echter beperkt bereid mee te doen aan de pilot. Daarom hebben betrokken organisaties zelf gegevens verzameld over wat wel en niet werkt bij beschermd wonen. Daarbij gebruikte men onder andere de ervaringen die Lister in 2019 en 2020 opdeed met ambulantisering en de overgang naar een Beschermd Thuis. De focus lag met name op de belangrijkste knelpunten in de overgangsfase naar zelfstandig wonen in de wijk. Denk daarbij aan financiën en activering. De proeftuin heeft belangrijke succesfactoren voor zelfstandig wonen zichtbaar gemaakt. Dat zijn bijvoorbeeld welkom zijn in de wijk, activering (werk of dagbesteding) en passende ambulante behandeling en begeleiding.

Geleerde lessen

‘Het is belangrijk dat we blijven kijken naar dat wat helpt bij het herstel van de cliënt in plaats van het systeem van zorg, wonen en de financiering daarvan centraal te stellen.’



Durf kaders en regels los te laten. Als samenwerkingspartners op uitvoeringsniveau elkaar kennen, kun je problemen makkelijker oplossen. Of ondersteuning nu uit de ene of de andere pot wordt betaald is niet relevant, als die er maar komt!

‘Om financiële knelpunten die komen kijken bij de overgang naar zelfstandig wonen te kunnen opvangen, denk aan zaken als kosten van meubilering, vormt het regelbudget een uitkomst. Op dit moment wordt door de gemeente Nieuwegein bekeken of aan deze doelgroep eenvoudiger bijzondere bijstand kan worden toegekend.’

Aandachtspunten

‘Naast financiële knelpunten is de beschikbaarheid van geschikte woningen een belangrijk vraagstuk. Ook activering en toeleiding naar werk vraagt aandacht. Twee systemen – de regels in centrumgemeente Utrecht en die van het Werkteam van gemeente Nieuwegein – functioneren nog naast elkaar. De decentralisatie van Beschermd Wonen en maatschappelijke opvang is een jaar uitgesteld. Dit maakt dat we voorlopig nog met verschillende regels te maken blijven houden.’

‘Daarnaast worstelden de organisaties in de proeftuin met het bevorderen van het “welkom zijn in de wijk”. Hoewel een flink aantal mensen is uitgestroomd naar Beschermd Thuis hebben we – mede door corona – binnen de proeftuin minder kunnen doen in de buurt waar mensen zelfstandig gaan wonen. Wel zijn Lister en de gemeente hier op diverse andere manieren mee bezig.’

Boodschap voor de toekomst

‘Door corona zijn niet alle knelpunten die de overgang naar een Beschermd Thuis met zich mee brengt verholpen. Het zou mooi zijn als we een vervolg geven aan de proeftuin en verder onderzoeken hoe we – met cliënten, buurt en professionals – Beschermd Thuis in de wijk kunnen laten slagen. Mooi resultaat dat smaakt naar meer is de beweging die is ingezet voor ‘arbeidsmatige activering en dagbesteding’: trajectbegeleiders van zorgorganisaties en het lokale werkteam (W&I werkcoaches) werken samen om de kansen op (on)betaald werk te vergroten.’

Contact/meer weten

Lillian Petter

✉ l.petter@nieuwegin.nl

☎ 06 26 42 55 61

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Ambulante begeleiding



Wonen



Activering en werk



Financiën op orde

Over het project/de pilot

Beschermd Thuis Utrecht West (Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden, Oudewater, Montfoort)

‘Het vooruitzicht van zelfstandig wonen stimuleert de cliënt zichzelf te ontwikkelen.’

Beschermd Thuis Utrecht West in een notendop

Beschermd Thuis West startte op 1 september 2019 als pilot met vijftien deelnemers. Sinds 1 januari 2020 is het een reguliere voorziening. Samenwerkingspartners zijn Kwintes, gemeenten, woningcoöperatie Beter Wonen, sociale dienst en welzijnsorganisaties.

Beschermd Thuis is voor mensen met psychische of psychosociale problematiek, veelal in combinatie met verslaving en/of een licht verstandelijke beperking, die 24/7 bereikbaarheid van begeleiders nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. De doelgroep is divers: mensen die vanuit begeleid wonen doormen en in aanmerking komen voor ambulante begeleiding; mensen die vanuit beschermd wonen zelfstandig gaan wonen en langdurig ondersteuning nodig zullen hebben én mensen die ambulante begeleiding thuis krijgen maar vanwege zwaardere problematiek en instabiele situaties (crises) meer nodig hebben.

Doel is het voorkomen dat deze mensen uit hun huis moeten. Kwintes is al langer bezig met ambulantisering en wat nodig is om 24/7 bereikbaarheid voor begeleiding thuis te bieden. Met Beschermd Thuis kunnen mensen uit de doelgroep met een eigen woning, intensieve begeleiding en 24/7 bereikbaarheid van de begeleiders, werken aan herstel en deelname aan de samenleving.

Werkwijze

Begeleiders bij Beschermd Thuis West ondersteunen het herstelproces door het creëren van een veilige en gestructureerde omgeving thuis, bouwen aan een netwerk, bieden van activering, 24/7 telefonische of digitale beschikbaarheid en een logeermogelijkheid bij terugval. Waar nodig is er ook aandacht voor medebewoners.

Binnen Beschermd Thuis hanteert men de methodiek Systematisch rehabilitatiegericht handelen, inmiddels bekend als Steunend Relationeel Handelen. Daarbij wordt gekeken naar hulpbronnen van mensen en hun krachten en wensen.



Beschermd Thuis kent vijf pijlers:

1. begeleiding gericht op het creëren van een veilige, structurerende omgeving thuis en zelf regie leren nemen. Iemand krijgt, zo nodig, dagelijkse ondersteuning van begeleiders bij wonen, netwerk, daginvulling en financiën;
2. gericht op een netwerk ontwikkelen en contact maken met mensen en voorzieningen in de wijk;
3. beschikbare hulp op afstand door behalve face-to-face contact hulp op afstand te bieden, zoals (beeld)bellens;
4. werken en leren stimuleren door mensen te helpen zoeken naar bezigheden als inloop, georganiseerde activiteiten of te begeleiden naar (vrijwilligers)werk;
5. mogelijkheid om te logeren bij terugval als thuis wonen even niet mogelijk is. Op een logeerplek kan iemand tot rust komen.

Geleerde lessen

‘Als je onze cliënten vraagt waar ze behoefte aan hebben, zeggen zij aan eet- en koffiemomenten. We willen die niet in een intramurale setting organiseren, maar mensen de kans geven te participeren. Eén van onze cliënten is vrijwilliger bij een jongeren centrum. Samen met deze persoon organiseren we een eetgelegenheid binnen dat centrum en leggen zo verbinding met de wijk. Ook kijken we naar mogelijkheden voor sport en activiteiten. Er is in Woerden zoveel te doen, ook gratis en in de weekenden.’

‘We werken ook aan financiële zelfstandigheid in de voorbereidingen. Zo kijkt budgetbeheer mee naar de financiële consequenties van zelfstandig wonen en een eventuele bewindvoerder naar mogelijkheden om te sparen voor de inrichting.’

‘In de wijk bereiden we een welkom in de gemeenschap voor. Dit vraagt om medewerkers die competent zijn in samenwerken, organiseren van de zorg en cliënten doelgericht begeleiden. Netwerken moet in het DNA van de organisatie komen.’

Aandachtspunten

‘Met de gemeente en woningcoöperatie werken we samen om de randvoorwaarden voor een Beschermd Thuis organisatorisch handen en voeten te geven. De grootste uitdaging is te komen tot integratie in de wijk en eenzaamheid voorkomen. Echt integreren is moeilijk. We kunnen cliënten begeleiden, maar maatschappelijke integratie takes two to tango. Hoe krijg je de buurt warm voor inclusie? Om een inclusieve samenleving te realiseren zijn sociale voorzieningen in wijken nodig, ook voor de leefbaarheid. Bezuinig die niet weg.’

‘In het begin van Beschermd Thuis ging veel aandacht uit naar de randvoorwaarden. In het tweede jaar kwamen we toe aan inhoudelijke vraagstukken als “Wat betekent wonen in de wijk

en wat is daarvoor nodig?’ Zelfstandig wonen moet vanzelfsprekend worden voor zowel cliënten als begeleiders.’

Boodschap voor de toekomst

‘Kwintes biedt Beschermd Thuis voor kwetsbare mensen en werkt in de wijk samen met partners die daarvoor nodig zijn. Gemeenten bereiden zich voor op de transitie van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis met de basisset: goede woningen, ambulante begeleiding, schuldhulpverlening. En de woningcorporatie heeft aandacht voor inclusief wonen. Door op verschillende fronten tegelijk te werken, gaan ontwikkelingen elkaar versterken. Samen dragen we bij aan het doel: hulp op maat in de eigen omgeving!’

Contact/meer informatie

Iris de Gier (projectleider)

✉ iris.degier@kwintes.nl

☎ 06 15 08 53 25

Mary van Termeij (accountmanager)

✉ mary.vantermeij@kwintes.nl

☎ 06 53 74 72 71

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Ambulante begeleiding



Wonen



Activering en werk



Financiën op orde

Over het project/de pilot

Pitstop Woerden

‘Licht inzetten om zwaarder te voorkomen.’

Pitstop Woerden in een notendop

Pitstop Woerden is voor stadsgenoten die dak/thuisloos raken of tijdelijk niet zelfredzaam genoeg zijn om zelfstandig te wonen. Vaak gaat het om mensen die door ontslag, financiële problemen, psychische problematiek of een stukgelopen relatie hun baan, huis of partner kwijtraken. Door het deels wegvallen van bestaanszekerheid, raakt hun leven ontworcht en dreigen zij dakloos te worden.

Doel van Pitstop is voorkomen dat mensen in de regionale maatschappelijke opvang in Utrecht komen, afgesneden van hun dagelijks bestaan en sociale netwerk in Woerden. Tijdens hun verblijf bij Pitstop krijgen zij ambulante hulp om te herstellen en weer zelfredzaam te worden.

Pitstop Woerden begon in 2016 als een innovatief initiatief dat aansluit op zowel de behoefte van stadsgenoten als het beleid van de gemeente. Door de jaren heen heeft Pitstop zich doorontwikkeld tot een structurele voorziening. De problematiek van mensen die dakloos dreigen te raken, is complexer geworden, waardoor meer begeleiding nodig is om hulptrajecten te laten

slagen. Een van de sterke punten van Pitstop is de combinatie van professionele en informele ondersteuning.

Bij Pitstop werken de Meerpaal, Inloophuis 't Centrum, Gemeente Woerden, WoerdenWijzer en Fermwerk samen.

Werkwijze

Pitstop Woerden was een wens van de gemeente en in eerste instantie bestemd voor mensen met een lichte hulpvraag en een grote kans op doorstroom. Dat is het nog steeds, maar in de praktijk is de problematiek van de bewoners zwaarder geworden en hebben zij meer begeleiding nodig. Mensen kampen vaak met financiële en/of gezondheidsproblemen, psychische kwetsbaarheid en/of verslaving en hebben meestal een klein sociaal netwerk. Mensen die 24-uurs begeleiding nodig hebben of niet in staat zijn met anderen samen te leven, kunnen overigens niet terecht bij Pitstop. Ook ernstige verslaving of multiproblematiek zijn contra-indicaties.

Pitstop Woerden combineert het verhuren van woonruimte met begeleiding. Mensen huren een kamer in een woning met anderen en delen voorzieningen als keuken, toilet en badkamer. Een vrijwilliger is hoofdbewoner, aanspreekpunt voor de buurt



en vervult een voorbeeldfunctie voor de andere bewoners. De hoofdbewoner zorgt voor een huiselijke sfeer, stimuleert bewoners tot bewegen en tot het aanhouden van een gezond dag- en nachtritme en eetpatroon. De hoofdbewoner komt uit Woerden. Hij of zij kent de sociale kaart van de stad en heeft een eigen netwerk in Woerden.

Een traject bij Pitstop betekent huren en zorg vanuit het Leger des Heils. Medewerkers van het Leger des Heils verlenen de ambulante hulpverlening aan de bewoners. Die krijgen een vaste begeleider om hun herstel- en re-integratie traject te doorlopen, er zijn bijna geen wisselingen. Afhankelijk van de ondersteuningsvraag kunnen ook andere organisaties bij het traject betrokken zijn, bijvoorbeeld de ggz of verslavingszorg.

Geleerde lessen

‘De combinatie van informele en formele ondersteuning bevordert herstel en normalisering en is een sterk punt van de voorziening. Een ander sterk punt is dat de opvang en begeleiding plaatsvindt in de vertrouwde omgeving. Mensen blijven in hun stad en kunnen – zo mogelijk – contact houden met hun vrienden en familie. Deze setting draagt bij aan een sneller persoonlijk en maatschappelijk herstel.’

‘Voor het concept Pitstop is kleinschaligheid van belang; dan voelen mensen zich gezien. Vaste ingrediënten van Pitstop zijn een woning, een hoofdbewoner, deelnemers en een Wmo-indicatie voor ambulante hulpverlening.’

‘Ook de combinatie van informele en professionele ondersteuning is een succesfactor. De informele ondersteuning door de hoofdbewoner zorgt voor laagdrempeligheid, gelijkwaardigheid en presentie, hetgeen bijdraagt aan het normaliseren van de voorziening.’

Aandachtspunten

‘De Wmo-bekostiging van ambulante begeleiding is cliënt-gebonden, terwijl Pitstop ook algemene uren maakt voor ondersteuning van de hoofdbewoner en het zorgen voor een goed leefklimaat in de huizen. Professionals voeren intake-gesprekken, screenen deelnemers op geschiktheid voor Pitstop en zorgen dat zij op een geschikte locatie terechtkomen. Voor deze overkoepelende kosten krijgen we incidentele subsidie. Voor stabiliteit en continuïteit is echter structurele bekostiging nodig, net als voor de overbruggingskosten bij tijdelijke leegstand, die nu voor rekening van de eigenaar of huurder van de woning komen.’

Boodschap voor de toekomst

'Pitstop is een waardevolle voorziening en een adequaat antwoord op dakloosheid in Woerden. Met een relatief simpel en betaalbaar concept, kunnen we in een vroeg stadium een neerwaartse spiraal doorbreken in het leven van mensen die deels hun bestaanszekerheid verliezen en zo teloorgang voorkomen.'

Contact/meer weten

Gertjan Pater, manager ambulans west van Het Leger des Heils Midden Nederland

✉ gertjan.pater@legerdesheils.nl

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Aanpak dakloosheid



Inclusie in de wijk



Herstelgericht werken

Over het project/de pilot

Gemengd wonen Zeist ‘Seyster Veste’

‘De wederkerigheid is prachtig. In deze woon-gemeenschap weet je dat de burens wél op je zitten te wachten. Je kunt gewoon bij de burens aanbellen, omdat je weet dat je daar terecht kunt.’

Gemengd Wonen Zeist in een notendop

Gemengd Wonen Zeist realiseert sinds februari 2020 woningen voor zestien mensen zonder dak boven hun hoofd die begeleiding nodig hebben en zestien ‘reguliere’ bewoners. Deze laatste groep kiest er bewust voor om te wonen met deze doelgroep. Als goede buur willen zij eraan bijdragen dat de woning binnen drie jaar op naam van de cliënt komt te staan. Voor kwetsbare bewoners is passende ondersteuning beschikbaar en een actieve woonvereniging om een informeel netwerk op te bouwen. Er is een woonlocatie met 32 bewoners gerealiseerd, waarvan de helft reguliere huurders of starters (sociale huur) zijn. Van de kwetsbare bewoners komt de helft uit de maatschappelijke opvang, de andere helft kreeg specialistische begeleiding van het Zeister Sociaal Team. De Tussenvoorziening werkt samen met Gemeente Zeist, Woongood Zeist en Woonvereniging Seyster Veste. Het sociaal

team was betrokken bij de plaatsing en komt weer in beeld als de contracten gaan ‘omklappen’ en er minder specialistische begeleiding nodig is. Omklappen houdt in dat mensen die beschermd wonen, vervolgens dezelfde woning kunnen huren, zodat ze niet hoeven te verhuizen als ze stappen richting zelfstandigheid zetten. De inzet van de Tussenvoorziening bij dit traject stopt als Gemengd Wonen drie jaar loopt. Bij het opzetten van Gemengd Wonen werd de kennis en ervaring van anderen benut, waaronder het onderzoeksrapport Goede Buren van de Hogeschool Utrecht.

Werkwijze

De doelgroep bestaat uit Zeistenaren of mensen met binding met Zeist, die dakloos waren, wel specialistische begeleiding nodig hebben, maar geen 24-uurs zorg. De selectie van de reguliere huurders is op basis van motivatie en op binding met Zeist uitgevoerd. Als goede buur nodigen zij de andere bewoners bijvoorbeeld graag uit om eens samen te wandelen of om actief te worden in de woonvereniging.

De bewoners met een ondersteuningsvraag ontvangen een vast aantal uur begeleiding, verdeeld over de week. De begeleiders van de Tussenvoorziening komen bij de mensen thuis en sluiten



aan bij wat de bewoners kunnen. Daaromheen is een schil van oproepbare professionals van het wijkteam en een sociaal team voor bewoners met een Wmo-gerelateerde hulpvraag.

De begeleiders proberen ook buurrelaties te leggen in het woonproject en met buurtbewoners erbuiten. Zij werken toe naar het elkaar wederzijds ondersteunen, waarbij ze bewoners aanspreken op hun kracht of talent. Is iemand bijvoorbeeld goed in vissen of tafeltennis, kan zij of hij de burens vragen dat samen te doen. Begeleiders stimuleren niet alleen cliëntbewoners, maar ook de ‘reguliere’ bewoners. Onderlinge contacten zorgen voor zichtbaarheid van mensen. De bewoners leren elkaar niet alleen kennen, maar ook elkaars leefpatronen, wie wanneer naar zijn of haar werk gaat, etc. In de Seyster Veste lijkt dit voorleefpatroon te leiden tot participatie, dagbesteding of betaald werk van dertien van de zestien bewoners met ondersteuning.

Geleerde lessen

‘Dat verbinding en de boodschap van goed buurschap de beste insteek zijn. Begeleiders matchen mensen met elkaar, moeten de bewoners kennen en weten wie wat kan en wil. In een kleine locatie als de Seyster Veste is dat te overzien en kennen de begeleiders alle bewoners.’

‘Daarnaast: zorg dat iedereen zich gezien voelt, betrek de omgeving. Mogelijk zorgen goede persoonlijke contacten binnen het woonproject op den duur voor minder hulpverlening, zo kan iemand zijn of haar buur helpen met het lezen van een brief in plaats van dat iemand daarvoor naar een hulpverlener moet.’

Aandachtspunten

‘In Zeist vroeg de werving van medehuurders wel enige inspanning. In de stad Utrecht verloopt de werving voor dit soort initiatieven doorgaans makkelijker. Mogelijk is dit vooral een punt van aandacht in de regio?’

‘Opgenomen worden in de wijk gaat niet vanzelf. Een bewoner veroorzaakte een tijd overlast, waar burens veelvuldig over klaagden. Ook stigmatisering is een aandachtspunt. De woonvereniging startte een nieuwsbrief en organiseerde activiteiten als met een prikstok afval opruimen in de wijk. We willen de wijk nog meer gaan informeren en het wooncomplex en de bewoners profileren, bijvoorbeeld door samen met bewoners een cursus Mental Health First Aid (MFHA) te organiseren of met buurtgenoten de film Stemmingmakerij in de bovenkamer kijken en bespreken.’

Boodschap voor de toekomst

‘De Tussenvoorziening heeft als droom dat onze cliënten prettig wonen in de Seyster Veste en durven en kunnen meedoen. Dat burens elkaar helpen, vanuit gelijkwaardigheid, zou ook een mooi resultaat zijn. De woonvereniging moet uiteindelijk zelfstandig functioneren, zonder hulp van de Tussenvoorziening. We zien een zelfstandige, inclusieve woongemeenschap voor ons, waar mensen naar elkaar omkijken, waar een woonvereniging is en activiteiten zijn in en buiten de woongemeenschap, waar alle bewoners hun bijdrage kunnen leveren en waar een goede verstandhouding is met de buurt. Daardoor verdwijnt het stigma rondom de bewoners.’

Contact/meer informatie

Betty Korssen, procesbegeleider gemengd wonen

✉ bettykorssen@tussenvoorziening.nl

☎ 06 41 89 19 38

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Ambulante begeleiding



Wonen



Aanpak dakloosheid



Inclusie in de wijk



Activering en werk



Herstelgericht werken



Financiën op orde

Over het project/de pilot

Voorkomen terugval in dakloosheid

‘Korte lijnen tussen organisaties zijn belangrijk om een integrale aanpak te realiseren.’

Voorkomen terugval in dakloosheid in een notendop

Voorkomen terugval in dakloosheid is een ontwikkelprogramma dat een aantal jaren loopt, zonder einddatum. De deelnemers aan het ontwikkelprogramma zijn mensen die dakloos waren en via de maatschappelijke opvang of beschermd wonen doorgestroomd naar 24-uurs-begeleiding thuis of zelfstandig wonen. De direct betrokken organisaties bij het ontwikkelprogramma zijn de Tussenvoorziening, Leger des Heils, Lister, Buurteam Sociaal, Wij 3.0, Gemeente Utrecht en de Universiteit van Amsterdam.

Basis voor het ontwikkelprogramma is een onderzoek onder dak/thuislozen in de nachtopvang en intensieve gesprekken met partners in de zorgketen in 2018. Daaruit kwam naar voren dat mensen door gebrekkige onderlinge overdracht, beperkte financiële zelfredzaamheid en het ontbreken van daginvulling, zingeving, voldoende sociale contacten of een ondersteunend

netwerk steeds opnieuw dakloos worden. Per thema ging een werkgroep aan de slag om oplossingen te bedenken, hetgeen in april 2019 leidde tot een 10-puntenplan, met onder andere activering en financiële zelfstandigheid, en een werkprogramma voor 2020-2021.

Een regiegroep stuurt nu de ontwikkeling en uitvoering van het programma aan en bewaakt de voortgang, het 10-puntenprogramma dient als leidraad. Werkgroepen ontwikkelen instrumenten en organisaties implementeren die vervolgens.

Werkwijze

Het programma is een continu leerproces om terugval te voorkomen. Daarin doen mensen vaardigheden op als het zoeken van zinvolle tijdsbesteding, het opbouwen van een sociaal netwerk en financiële zelfstandig zijn. Het programma richt zich al met al op herstel en op mensen toerusten om – zo nodig – zelf hulp te zoeken. Men zet daarnaast ervaringsdeskundigen in en waar nodig biedt het buurtteam bemoeizorg.

Om de overdracht te verbeteren als iemand de maatschappelijke opvang verlaat, is een overdrachtsformulier gemaakt voor de



begeleiders. Een longitudinaal onderzoek van de UVA monitort het effect ervan.

Het Leger des Heils, Doen en Laten (ervaringsdeskundigen), Lister en de Tussenvoorziening geven samen vorm aan een schakelpunt. Het schakelpunt organiseert gesprekken tussen mensen die uitstromen en ervaringsdeskundigen die hen een beeld geven van wat hen te wachten staat als zij zelfstandig wonen. Onderwerpen van deze bewustwordingsgesprekken zijn onder meer het risico op eenzaamheid, het belang van zinvolle daginvulling en een sociaal netwerk. Daarnaast bieden medewerkers stadsbrede scholingsactiviteiten rond zaken als Thuis in de wijk en financiën om het risico van terugval zo klein mogelijk te maken. Ook begeleiders van de maatschappelijke opvang en de buurtteams nemen deel aan de scholingsactiviteiten. Behalve kennis van het onderwerp levert het ook een gemeenschappelijke taal op en bekendheid met elkaar.

Geleerde lessen

‘De uitvoering van het programma heeft duidelijk gemaakt dat een zo kort mogelijk verblijf in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen goed is voor het voorkomen van terugval. Een begeleidingstraject waarbij mensen direct in een eigen huis terechtkomen en niet meer hoeven te verhuizen – het principe van Housing First – heeft de meeste kans van slagen. Daarom zou een duurzame eigen plek vanaf het begin van het begeleidingstraject het doel moeten zijn. Bij het toewerken

naar begeleid of zelfstandig wonen moet duidelijk zijn welke ondersteuning en voorzieningen/regelingen nodig zijn voor wonen in de wijk.’

Aandachtspunten

‘Er zijn veel organisaties en dus ook veel medewerkers die meegenomen moeten worden in het verhaal. Ook zijn partners zelf aan de slag rond verschillende onderwerpen. Dat vraagt om goede afstemming en ontwikkeltijd. Ander aandachtspunt is dat de helft van de gebruikers van de nachtopvang eerder dakloos is geweest. In de nachtopvang kampen veel mensen chronisch met ernstige psychiatrische problematiek en/of verslavingsproblematiek. Voor hen is het risico op terugval in dakloosheid groot.’

Boodschap voor de toekomst

“De betrokken organisaties zijn op verschillende fronten bezig de thema’s uit het programma Voorkomen terugval in dakloosheid gestalte te geven, ieder met eigen prioriteiten. De kunst is om te blijven zorgen dat alle onderwerpen uit het programma aan bod komen en we samen helpen voorkomen dat mensen gaande hun ontwikkeltraject uitvallen en weer dakloos (dreigen te) worden.’

Contact/meer weten

Peter Wijga, hoofd stafbureau Tussenvoorziening

✉ peterwijga@tussenvoorziening.nl

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Ambulante begeleiding



Wonen



Aanpak dakloosheid



Activering en werk



Financiën op orde

Over het project/de pilot

Housing First Leger des Heils Utrecht

‘Housing First is een verhaal van hoop, omdat mensen kunnen herstellen. De investering loont: 80-90% woont duurzaam in een eigen woning.’

Housing First Leger des Heils Utrecht in een notendop

Housing First richt zich op mensen die steeds opnieuw dakloos worden en door de complexiteit van hun problematiek (of hun gedrag) niet passen binnen de reguliere, groepsgerichte maatschappelijk opvang. Behalve dakloos is de doelgroep vaak verslaafd en/of heeft psychische problemen. Doel van Housing First is het voorkomen van terugkerende dakloosheid.

Housing First startte in 2016 als project om de wachtlijst voor de maatschappelijke opvang terug te dringen. Door op een nieuwe manier te kijken naar de begeleiding van mensen die onvoldoende baat hebben bij reguliere opvang, willen de initiatiefnemers terugkerende dakloosheid een halt toeroepen.

Sinds 2019 krijgt Housing First projectsubsidie uit reguliere middelen en is het deel van Beschermd Thuis. Op landelijk niveau

werkt Housing First Utrecht samen met Housing First Nederland. Op casusniveau werkt Housing First Utrecht met andere afdelingen van Leger des Heils Utrecht en met De Tussenvoorziening.

Werkwijze

Voorafgaand aan een traject kijkt men of de dakloze in aanmerking komt voor Housing First of dat de reguliere opvang en/of professionals in de wijk hem of haar voldoende kunnen ondersteunen. Voorwaarden zijn een jaar geen woning, terugkerende dakloosheidsproblematiek, complexe problematiek op andere leefgebieden, niet passen in groepsgerichte maatschappelijke opvang en de noodzaak van een onorthodoxe benadering.

Als iemand voldoet aan de basisvoorwaarden, krijgt de deelnemer de ruimte om te werken aan herstel op verschillende leefgebieden, zoals gezondheid, verslaving en/of psychische problemen. Het tempo van de deelnemer is leidend. Men stelt geen grote doelen en er is oog voor kleine successen.

Zelfregie staat centraal. Dat uit zich ook in het feit dat de woning op naam van de deelnemer komt te staan. De begeleider stelt zich op als ondersteuner, zodat deelnemers de ruimte hebben zelf beslissingen te nemen.



Bij alle deelnemers zijn twee Housing First-medewerkers betrokken. Zij delen de verantwoordelijkheid. Begeleiders kunnen zich aan elkaar spiegelen en zorgen in duo-constructie voor continuïteit van de ondersteuning.

Geleerde lessen

‘Cruciaal is dat samenwerkingspartners dak- en thuisloosheid als een gezamenlijk probleem zien, samen verantwoordelijkheid dragen en eventuele risico’s delen. Samenwerken draagt bij aan de juiste ondersteuning van de deelnemers aan Housing First.

Je kunt gebruik maken van de expertise en de inzet van anderen en andere organisaties krijgen op hun beurt een beter begrip van de complexiteit van de begeleiding. Hierdoor ontstaat een breder draagvlak voor het oplossen van wat niet goed gaat.

Dit werkt ook voor begeleiders motiverend!’

‘Mooi voorbeeld is een de man die al achttien jaar in Nederland verbleef en zich al jaren ophield in de bosjes in Overvecht.

Dit zorgde voor de nodige overlast. We wilden hem graag opvangen en kregen steun hiervoor van de afdeling

Volksgesondheid van de gemeente, omdat de man in slechte gezondheid verkeerde. Omdat zijn financiële situatie zeer problematisch was, kwam hij niet in aanmerking voor een woning van de woningcorporatie. De gemeente was bereid financieel garant te staan, zodat het risico voor de woningcorporatie aanvaardbaar werd en wij met succes een aanvraag

konden indienen voor de woning. In het begin was er veel overlast rond de woning omdat zijn oude netwerk hem kwam opzoeken. Samen met de wijkagent zorgden we dat de overlast minder werd. De man woont nog steeds in zijn flatje en is dolgelukkig. Hij is de hele dag aan het schilderen en tekenen en maakt de mooiste kunstwerken. Hij is veel minder gaan drinken en blout nog maar af en toe.’

Aandachtspunten

‘Woningcorporaties in de regio zijn soms huiverig om woningen te verhuren aan mensen die gebruik hebben gemaakt van de maatschappelijke opvang. Housing First begint echter bij het hebben van een woning. Goede samenwerking met de woningcorporaties is voor deze aanpak van essentieel belang. Meer bekendheid over de resultaten van Housing First draagt daar aan bij.’

Boodschap voor de toekomst

‘Als hulp binnen de reguliere maatschappelijke opvang niet kan, zoeken we naar wat wél kan. Housing First is een alternatieve route. Ons principe is: we doen wat nodig is, gaan door waar we kunnen en laten niet los, ook niet op het moment dat het heel ingewikkeld is. Ondersteuningstrajecten vragen tijd en

veel inzet van begeleiding. De meeste trajecten duren tussen de twee en drie jaar. Pas dan redt iemand het zelf en schalen we de begeleiding af. Deze doelgroep vergt dat samenwerkingspartners buiten bestaande kaders werken. Maar de inzet loont (al duurt het soms lang)!'

Contact/meer weten

Boaz Siebesma

✉ boaz.siebesma@legerdesheils.nl

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Ambulante begeleiding



Aanpak dakloosheid



Activering en werk



Financiën op orde

Over het project/de pilot

Buurt aan de slag Nieuwegein

‘Als inwoners als kennisdragers in hun buurt de regie hebben, dan kunnen ze ook goede oplossingen bedenken voor de vraagstukken die er spelen.’

Buurt aan de slag Nieuwegein in een notendop

Op de vraag van Gemeente Nieuwegein of eenzaamheid en verward gedrag spelen in de buurt en hoe we die samen met de buurt kunnen ‘aanpakken’, reageert de organisatie Kringwijs met een plan voor alle buurtbewoners – ongeacht hun eventuele psychische problematiek. De doelgroep bestaat dan ook uit alle inwoners en niet uit één bepaalde groep. In Buurt aan de slag bepalen inwoners zelf wat zij van belang vinden wat betreft buurtverbinding, verward gedrag, eenzaamheid en veiligheid. Zij hebben de regie. Naast bewoners zijn zorg- en welzijnsorganisaties, woningcorporatie, ggz en wijkpolitie betrokken. Samen ontwikkelen zij plannen en instrumenten voor meer verbinding en veiligheid in de buurt. Het project, begeleid door Kringwijs, startte in 2018 en is medio 2020 afgerond met een inspiratiebijeenkomst voor een vervolg. De resultaten van het project zijn geborgd en vastgelegd. De buurt zet de werkwijze en activiteiten verder voort.

Werkwijze

De beginvraag aan de bewoners luidt: wat is er nodig om prettig te wonen en hoe kunnen buurtbewoners een rol spelen bij het signaleren en zo mogelijk voorkomen van verward gedrag? Mensen met een ggz-achtergrond zitten er niet op te wachten onderwerp van gesprek te zijn. Daarom brengt Kringwijs buurtbewoners gewoon samen, ongeacht hun achtergrond. Tijdens een persoonlijk rondje in de buurthuiskamer zit iedereen door elkaar, zonder te weten of er iemand met een psychische kwetsbaarheid bij is. Er ontstaat gewoon contact, zonder stempels te hoeven plakken. Dan wordt zichtbaar dat buurtgenoten met psychische problematiek dat onderwerp zelf aankaarten als ze eenmaal een band hebben met een ander. Het voordeel is dat zij dan al niet meer die ‘vreemde’ ander zijn, geen stigma krijgen. Buurtgenoten zien hen gewoon als medebewoner. Dat brengt een inclusieve samenleving dichterbij. De inbreng van bewoners staat centraal in Buurt aan de slag. Zij zijn de kennisdragers van hun buurt. Bewoners ontwikkelen plannen voor veiligheid, buurtverbinding op wijk-, straat- en buurniveau, handelen bij verward gedrag en eenzaamheid. Ze bedenken – in overleg met zorg- en welzijnsprofessionals, woningcorporatie, ggz en wijkpolitie – een Buurtkaart met belangrijke telefoonnummers



en tips wat je zelf kunt doen, een buurthuiskamer en contactpersonen per flat.

Geleerde lessen

‘Ons wordt vaak gevraagd hoe we inwoners bereiken. Wat het beste werkt, is heel simpel: gewoon aanbellen bij buurtbewoners, hen opbellen of hen vlak voor een bijeenkomst aanspreken. Als buurtbewoners zelf een buurtplan maken en zij – zo mogelijk – de regie hebben in plaats van de gemeente, zijn zij ook eigenaar. Buurtbewoners kunnen oplossingen bedenken die werken en passen bij de buurt. Meedoen en zelf de regie hebben draagt bovendien bij aan persoonlijke ontwikkeling van bewoners (én die van professionals) en zorgt voor verbinding en integratie in de wijk. Mensen kennen elkaar en kijken naar elkaar om, waardoor preventie en vroegsignalering van psychische problematiek dichterbij komen. Met Buurt aan de slag laten we zien dat buurtbewoners – al dan niet kwetsbaar – de dragers zijn van een inclusieve wijk. Met bottom up werken en professionele ondersteuning brachten we een omkering teweeg. Kortom: ga uit van gelijkwaardigheid tussen professionals en buurtbewoners. Reik burgers tips, tools en training aan, zodat zij zijn toegerust om te besluiten wat nodig en gewenst is. Als professional ben je ondersteunend, werk je mee aan de uitvoering van wat bewoners willen en durf je de regie uit handen te geven.’

Aandachtspunten

‘Voor het principe van de leidende burger is commitment nodig van samenwerkingspartners, van uitvoering tot management en bestuur van het project. Als inwoners niet de regie hebben noch eigenaarschap voelen, ontstaat makkelijk een wij/zij ten opzichte van gemeente en professionals. Als professionals geen vertrouwen hebben in de mogelijkheden van burgers, ongeacht wie, dan ligt ‘denken vóór’ op de loer.’

‘Welzijnsorganisaties zijn soms zo druk met reorganisaties en anders werken, dat zij niet toekomen aan vraaggericht werken. Daardoor ligt het initiatief en de regie onvoldoende bij bewoners zelf.’

‘Ggz-instellingen zouden ook het bevorderen van maatschappelijke participatie als hun taak moeten zien. Mensen met ggz-problematiek komen vele dilemma’s tegen door eerdere, vaak stigmatiserende en demotiverende ervaringen als het gaat om meedoen als burger.’

Boodschap voor de toekomst

‘Onze droom voor de nabije toekomst is dat keuzevrijheid, eigen verantwoordelijkheid en wederkerigheid leidende principes worden. Als we starten met eigen regie van bewoners ontstaat eigenaarschap en volgt eigen verantwoordelijkheid. Daar kiezen mensen dan zelf voor.’

Contact/meer weten

Elke Westermann van stichting Kringwijs

✉ elkewestermann@kringwijs.nl

🖱 www.kringwijs.nl

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Inclusie in de wijk

Over het project/de pilot

Samen Sterk in Stichtse Vecht

‘Een netwerk van vrienden, familie en kennissen kan eenzaamheid verminderen. Samen Sterk helpt een handje en brengt mensen bij elkaar die samen optrekken en elkaar op een laagdrempelige manier bijstaan. Soms ontstaan zo vriendschappen.’

Samen Sterk in Stichtse Vecht in een notendop

Samen Sterk is een netwerk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid en weinig contacten die moeite hebben zelfstandig een sociaal leven en maatschappelijk bestaan te organiseren. Samen Sterk is een groep van ongeveer acht mensen uit de buurt die wekelijks iets leuks doen samen én elkaar helpen als dat nodig is. In deze sociale setting kunnen zij zich verder ontwikkelen. De één kan in het dagelijkse leven meer hulp nodig hebben dan de ander, maar ieder mens heeft wel een bepaald talent of een vaardigheid om ook iets voor een ander te betekenen. De meeste deelnemers aan Samen Sterk hebben een hulpvraag en zijn cliënt bij Kwintes. Zij kunnen zichzelf of via hun begeleider aanmelden voor het netwerk.

Ook vanuit het sociaal wijkteam, welzijnsorganisaties of andere instellingen kunnen mensen zich aanmelden. Tijdens de pilot was er dan ook een nauwe samenwerking met onder andere Handje Helpen, Welzijn Stichtse Vecht, Altrecht, Impegno en het meldpunt ‘Bezorgd’ van de GGD.

Werkwijze

Samen Sterk richt zich vooral op sociale contacten, het ontwikkelen van eigen kracht en aansluiten bij initiatieven in de wijk. Bij de groepsbijeenkomsten is een begeleider aanwezig, de netwerkcoach. Die ondersteunt mensen zo nodig vanaf de zijlijn. Waar de deelnemers elkaar ontmoeten en wat zij gaan doen, hangt af van hun wensen en van de mogelijkheden in de wijk. Zo is het mogelijk met elkaar te eten, samen te gaan fietsen of wandelen of een gezamenlijk uitje te plannen. Na verloop van tijd gaan deelnemers ook onderling afspraken maken. Samen Sterk begon als pilot maar is inmiddels opgenomen in het reguliere aanbod van Kwintes.

Geleerde lessen

‘De nadruk bij Samen Sterk ligt op preventie, vroegsignalering, herstel en persoonlijke ontwikkeling. Bij deelname aan Samen



Sterk zien we de veerkracht van mensen toenemen. Ook kan het aantal persoonlijke begeleidingsuren afnemen als de gevolg van de steun die mensen ervaren in de netwerkgroep.'

'De groepsdeelnemers van Samen Sterk sluiten zich aan bij bestaande wijkinitiatieven of maken gebruik van wijkvoorzieningen als sportveld of bibliotheek. Zo gaan mensen bijvoorbeeld samen naar yoga. Iets gezamenlijk ondernemen verlaagt de drempel om mee te doen. Deelnemers gaan bovendien haast ongemerkt een rol van betekenis spelen in het leven van anderen in hun omgeving. Op termijn doen mensen minder beroep op professionele ondersteuning. Het netwerkmodel levert niet alleen de deelnemers iets op, uiteindelijk kan de hele buurt profiteren van Samen Sterk. Zo is er een groep die om samen te eten de gezamenlijke ruimte en keuken in een verzorgingstehuis kan gebruiken. In ruil daarvoor schenken Samen Sterk-ers koffie voor de bewoners in huis.'

Een ander resultaat is dat het voorbeeldgedrag dat de Samen Sterk netwerkcoach laat zien – zoals omkijken naar elkaar – wordt overgenomen door de groep. Hetzelfde geldt voor wederkerigheid: mensen ervaren dat het bij Samen Sterk niet alleen gaat om halen, je draagt ook iets bij, alleen al door aanwezig te zijn op bijeenkomsten.'

Aandachtspunten

'Het zou voor Samen Sterk bevorderlijk zijn als de ggz zorg op wijkniveau aanbiedt, liefst als onderdeel van bijvoorbeeld Beschermd Thuis.'

'Het werven en binden van deelnemers vraagt om een investering. Als de verbinding eenmaal tot stand is gebracht, dan laten mensen elkaar niet snel meer los. Maar het proces om daar te komen is intensief en moet de kans en de tijd krijgen.'

'Zorgpunt is verder de kwetsbaarheid van de doelgroep. Men kan elkaar tijdens Samen Sterkbijeenkomsten versterken in zowel positief als negatief opzicht. Een risico is bijvoorbeeld dat depressie 'besmettelijk is'. Vanuit dit oogpunt is de professionele ondersteuning van de netwerkcoach belangrijk.'

'De verwachting is dat de netwerkcoach ook na drie jaar begeleiding belangrijk blijft en niet kan worden teruggetrokken. We onderzoeken nog wat het minimum aan netwerk-coaching is dat nodig is voor blijven functioneren van een groep.'

Boodschap voor de toekomst

'We zien graag dat gemeenten Samen Sterk opnemen in hun reguliere aanbod. Daarnaast willen we de netwerkaanpak steviger inbedden door meer partijen erbij te betrekken.'

Samen Sterk is belangrijk voor identiteitsvorming en het tegengaan van stigmatisering. Het komt tegemoet aan een sociale behoefte van ieder mens om ergens bij te horen, zich erkend en geaccepteerd te voelen. De betekenisvolle rol die mensen op termijn voor elkaar en hun directe omgeving gaan vervullen is van toegevoegde waarde. De hele buurt kan profiteren van Samen Sterk. Deze ontwikkeling van wederkerigheid willen we graag verder stimuleren.'

Contact/meer weten

Liesbeth Kuijper, projectleider Samen Sterk

✉ l.kuijper@kwintes.nl

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Inclusie in de wijk



Herstelgericht werken

Over het project/de pilot

Enik Recovery College regio Zuid-Oost Utrecht

‘Enik was voor mij thuiskomen. Voor het eerst in mijn leven met gelijkgestemden kunnen zijn, eindelijk worden gehoord, gezien en nieuwe talenten in mezelf mogen ontdekken.’

Enik Zuid-Oost Utrecht in een notendop

Enik Recovery College biedt psychisch kwetsbare mensen mogelijkheden tot herstel en ontwikkeling in een omgeving met anderen die gelijksoortige ervaringen hebben, zonder artsen en hulpverleners. Enik Recovery College startte als pilot in de regio Zuid-Oost op 1 januari 2020 en werkt samen met de gemeenten Zeist, De Bilt, Bunnik, Wijk bij Duurstede en Utrechtse Heuvelrug. Ook Kwintes, Altrecht, Umah-hai en Totem partners doen mee. Peer support staat voorop. Bezoekers en deelnemers kunnen bij Enik hun eigen kracht en identiteit vinden, waardoor zorgafhankelijkheid mogelijk afneemt. Zij zijn geen cliënt, maar deelnemers onder elkaar. De herstelacademie is toegankelijk voor iedereen met mentale problemen die wil werken aan herstel en voor mensen met andere problemen.

Werkwijze

De herstelacademie in Zuid-Oost Utrecht gaat uit van de werkende principes zoals deze in de eerste herstelacademie in de regio, het Enik Recovery College Vaartsche Rijn, ontwikkeld zijn. De basis van de werkwijze van Enik is de herstelbenadering, waarbij hoop, wederkerigheid, gelijkwaardigheid en het eigen verhaal centraal staan. Tijdens activiteiten komen al deze elementen aan bod. Een herstelacademie biedt een leeromgeving en ontmoetingsplek voor mensen die ontwrichting door psychische problematiek meemaakten of nog meemaken.

De herstelacademie gaat uit van het herstellend vermogen en de eigen kracht van mensen. Zowel deelnemers als vrijwilligers en betaalde medewerkers zijn ervaringsdeskundigen. Zij hebben allemaal persoonlijk ervaring met psychische problematiek en/of verslaving.

De herstelacademie biedt een scala aan werkgroepen en activiteiten, verzorgd door ervaringsdeskundige medewerkers.

Het Enik Recovery College is daarnaast een laagdrempelige plek voor scholing rondom herstel, met werkgroepen en herstelgerichte activiteiten, georganiseerd en aangeboden door



vrijwilligers, deelnemers en betaalde krachten. Enik Recovery College is niet alleen voor mensen met een ggz-achtergrond die willen herstellen, ook anderen met tegenslag zijn welkom. Daardoor kan een vermenging van doelgroepen ontstaan en is geen eigen voorziening nodig voor iedere specifieke groep. Ook gemeenten willen dat er verbindingen ontstaan met andere organisaties. In de ontwikkel- en uitvoeringsfase van Enik Recovery College wordt het scholingsaanbod daarom toegankelijk voor klanten van verschillende organisaties.

Geleerde lessen

‘Samenwerking is belangrijk, daar investeren we in. Om Enik Recovery College neer te zetten is een breder verband nodig dan alleen partners op lokaal niveau. De U16 is daarvoor een goede schaalgrootte, we betrekken potentiële zorg- en ondersteuningsaanbieders graag bij het ontwikkelen van de voorziening.

Om duurzame financiering te regelen moet je vroegtijdig met elkaar in gesprek gaan en samen financiële constructies proberen te realiseren.’

‘Met peers, respect en gastvrijheid werken helpt tegen stigma. Werkers, bezoekers en deelnemers steunen elkaar, spiegelen gelijkwaardigheid en de mogelijkheid zelf mee te doen of iets in te brengen. Van contact leggen tot meedoen aan het in stand houden van de organisatie.’

Aandachtspunten

‘Momenteel zoeken we naar een geschikte locatie in Zuid-Oost Utrecht en creëren we draagvlak voor het initiatief Enik in de regio. Zo werken we in de pilotfase al aan het verduurzamen van de voorziening. Het meekrijgen van verschillende partijen in de regio doen we op basis van het programma van de herstelacademie. We geven aan wat er ‘te halen valt’ voor deelnemers en bezoekers en geven bekendheid aan Enik op locaties waar onze potentiële klanten komen. Er is nu alleen geld voor de pilot, structurele financiering is lastig te regelen. In Zuid-Oost Utrecht willen alle samenwerkingspartners dat de voorziening structureel in de regio komt. We voeren gesprekken met alle U16-gemeenten om financiering te vinden die aansluit bij onze innovatieve manier van werken en bij het regionale werkgebied van de herstelacademie. Als de voorziening draait en er structurele financiering is, kunnen we doorgroeien.’

Boodschap voor de toekomst

‘Wij willen over vijf jaar onze meerwaarde hebben bewezen, vaste financiering hebben en toekomstbestendig zijn. Dit betekent dat alle inwoners van de U16 die te maken hebben met mentale problematiek en willen werken aan herstel binnen een peer support omgeving over vijf jaar terecht kunnen bij een locatie van Enik Recovery College in hun regio. En ondertussen blijven we hard werken aan conceptontwikkeling, kwaliteit en kosteneffectiviteit.’

Contact/meer weten

Amerens Brouwer

✉ amerens.brouwer@Heuvelrug.nl

📞 06 28 23 60 44

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Herstelgericht werken

Over het project/de pilot

We All

‘De relatie met dierbaren verbeteren en daardoor werken aan het normaliseren van het bestaan.’

We All in een notendop

Het project We All startte in januari 2017 en richt zich op jongvolwassenen tussen de 17 en 29 jaar met een Marokkaanse achtergrond en (vermoedelijk) licht verstandelijke beperking. Doel is dat deelnemers dagbesteding hebben en een stabiel identiteitsgevoel en toekomstperspectief buiten het criminele circuit ontwikkelen. Men zoekt contact met de jongeren, voor begeleiding en ondersteuning op alle leefgebieden. Afhankelijk van hun wensen en (on)mogelijkheden coacht men hen om contacten te herstellen binnen gezin en buurt en wordt een perspectief op werk en/of opleiding ingebracht. Het Leger des Heils werkt hier samen met stichting Al Amal en methodiecoach Lisette Dragt. Ook de gemeente Utrecht en verschillende andere partijen schuiven regelmatig aan.

Werkwijze

Het gaat bij We All om Marokkaanse jongvolwassenen met vermoedelijk een licht verstandelijke beperking in Utrecht die schulden hebben, geen opleiding volgen of werk hebben en

betrokken zijn bij criminele activiteiten. Wijkorganisaties hebben geen weet van hun situatie. De jongeren zoeken zelf geen hulp bij instanties, maar vangen elkaar op. Zouden ze wel hulp vragen, dan sluit die niet altijd aan bij hun situatie. Door hun gedragsproblemen ‘passen’ deze jongeren niet bij de eisen die de organisaties stellen. Het resultaat is dat ze zorg mijden en niet gemotiveerd zijn begeleiding te zoeken of te aanvaarden. Ze leven daarom zonder uitkering, schuldhulpverlening of andere noodzakelijke hulp. Vaak is de band met thuis niet goed en staan ze niet ingeschreven op hun familieadres.

Stichting Al Amal en Leger des Heils willen deze jongeren ondersteunen met ambulante begeleiding en gezinshulp. Hun aanpak ligt vast in Verantwoording werkwijze We All – samenwerking tussen stichting Al Amal en het Leger des Heils. Voorop staat wederzijds vertrouwen. Begeleiders moeten de jongeren zien staan, hen als persoon accepteren/respecteren en hen iets willen bieden. Dat vraagt om een goede band, vasthoudendheid en dag en nacht bereikbaar zijn, zoals vrienden of familie.

Begeleiders van Al Amal zijn hierin getraind, kennen de problematiek persoonlijk en hebben geen oordeel vooraf. Zij zoeken contact met de jongeren, proberen hun vertrouwen te



winnen en te motiveren voor hulp. Voor een goede match wordt een werkbegeleider met dezelfde cultuur of een gering cultuurverschil gezocht. Zij of hij kan zich in de leefwereld van de jongeren verplaatsen, hen helpen trots te zijn op hun prestaties en de band met hun gezin en/of geloof te versterken. Ze begeleiden en ondersteunen hen om praktische problemen op te lossen en aan te sluiten bij activiteiten in de wijk. De volharding, het outreachend werken en er daadwerkelijk zijn voor de jongere creëert een voedingsbodem voor het werken aan zelfvertrouwen, een positieve identiteit, bij de buurt horen, een plek vinden en een loopbaan of alternatief daarvoor.

Het Leger des Heils zorgt voor contact of de adressen van organisaties en personen waar de jongeren zaken als huisvesting, inschrijving bevolkingsregister, etc. mee moeten regelen. En voor de begeleiding van de werkbegeleiders. Samen creëert men mogelijkheden voor deelnemers om zich te ontwikkelen naar opleiding en/of betaald werk, indien gewenst binnen hun oude netwerk.

Als de leefsituatie stabiel is en minder begeleiding nodig is, verwijzen verwijst men – zo nodig – door naar buurtteams. De werkbegeleider houdt na uitstroom een paar keer per jaar contact om de situatie te verduurzamen.

Geleerde lessen

‘De projectleider hoorde dat een van deelnemende jongens weer in de verleiding kwam. Hij zat met vrienden in de auto en hoorde tijdens de rit dat ze op weg waren naar een illegale activiteit. Dat zat hem niet lekker. Hij zei “Ik wil nu liever uitstappen.” En deed dat vervolgens ook echt. Het is een mooi voorbeeld van wat iemand leert en oppakt!’

‘Voor werken met deze doelgroep is vertrouwen een voorwaarde. Pas als je je arm om iemands schouder mag leggen, kun je samen aan de slag voor een toekomst buiten het criminele circuit.’

Laat beslissingen en regie daarbij bij de deelnemers. Zet geen directief kader neer voor de ander, dan haken mensen af. Gevoeligheid voor ruimte die de ander je wel/niet laat is binnen de Marokkaanse gemeenschap veel belangrijker dan binnen de Nederlandse cultuur. Onze systeemwereld is rationeel en georganiseerd, terwijl in de Marokkaanse cultuur de boodschap dat je oké bent voorgaat. In de aanpak moet dus een grote mate van vrijheid zijn.’

Aandachtspunten

‘Onze intentie is dat We All onderdeel wordt van de reguliere zorg en ondersteuning. Daarvoor is structurele financiering

nodig. Ook het afbouwen van ondersteuning van de deelnemers is een punt van aandacht. Daar zijn veel jongeren nog niet aan toe en de rol die hun omgeving kan spelen bij het voorkomen van terugval is onduidelijk. Het ontbreken van een verklaring omtrent gedrag (VOG) hindert veel deelnemers om te werken. Het project Programma Straatwaarde(n) van Veiligheidscoalitie Midden-Nederland probeert die weg te nemen.'

Boodschap voor de toekomst

'We All hoopt dat over vijf jaar steeds meer jongeren uit deze doelgroep hulp ontvangen, door ons of doordat andere organisaties met de kennis en ervaring die wij opdoen onze aanpak overnemen. Onze droom is dat We All een bekende naam is in de reguliere zorg en het sociaal domein in Utrecht en dat men ons weet te vinden als men onze expertise nodig heeft.'

Contact/meer weten

Eric Krak

✉ eric.krak@legerdesheils.nl

☎ 06 11 49 10 66

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Activering en werk



Herstelgericht werken



Financiën op orde

Over het project/de pilot

Mobility Mentoring/Krachtwerk: Schuldenvrij

‘Onderzoek laat zien dat stress door langdurige armoede en schulden het denk- en doe-vermogen van mensen aantast. Door de stress te helpen verminderen en sociaaleconomische fitheid te vergroten, dragen we bij aan het welbevinden van mensen én aan uitstroom uit de schuldhulpverlening.’

Mobility Mentoring/Schuldenvrij in een notendop

Mobility Mentoring startte in 2018 in het kader van de pilot Schuldenvrij van gemeente Nieuwegein, Werk en Inkomen Lekstroom (Wil) en Sante-partners (sociaal raadslieden en maatschappelijk werkers). Radboud UMC (Impuls) begeleidde veertien huishoudens volgens de methodieken Krachtwerk en Mobility Mentoring. Doel was nagaan of Mobility Mentoring in combinatie met Krachtwerk verschil maakt in de levens van cliënten. In het bijzonder voor hun sociaaleconomische fitheid. Daaronder verstaan we voldoende welbevinden en voldoende probleemoplossende vermogen om zelf – eventueel met

ondersteuning van mensen uit de eigen omgeving – te voorzien in bestaansvoorwaarden als inkomen, werk en opleiding, huisvesting en sociaal netwerk. Beide methodieken zijn breed toepasbaar. De doelgroep van het project was breder dan de mensen die van beschermd wonen naar beschermd thuis gaan. Mobility Mentoring is voor iedereen met financiële problematiek en/of armoede. Wel waren de deelnemers aan Beschermd Thuis een belangrijke doelgroep, omdat zij vaak financiële problemen hebben.

- **Krachtwerk** is een krachtgericht begeleidingstraject voor mensen in multiprobleemsituaties die in sociaal isolement dreigen te raken. Krachtwerk wordt vooral ingezet in de maatschappelijke en de vrouwenopvang en bij de begeleiding en opvang van zwerfjongeren. Doel is herstel in de richting van de door hen zelf gewenste kwaliteit van leven waarbij zij – net als andere burgers – meedoen in de samenleving, erbij horen.
- **Mobility Mentoring®** is een integrale aanpak voor mensen met financiële problematiek en de daarmee gepaard gaande stress. In deze op hersenonderzoek gebaseerde methode werken professionals samen met inwoners (en hun gezinnen)



aan een structurele verbetering van hun leefsituatie. De deelnemer krijgt steeds meer zelf de regie en werkt bijvoorbeeld aan betaalbare huisvesting, een stabiele zorgomgeving voor de kinderen, voldoende opleiding en een goede gezondheid. De professional zet in de begeleiding de inwoner, leefsituatie, gedrag en vaardigheden altijd centraal en besteedt specifiek aandacht aan de effecten van (ongezonde) stress.

Werkwijze

Belangrijk onderdeel van de aanpak is mensen als gelijkwaardig bejegenen en geen oordelende houding te hebben. Als er een vertrouwensband is opgebouwd, is het wegnemen van stress altijd de eerste stap. Het treffen van betalingsregelingen zorgt voor meer rust in het hoofd van de cliënt, waardoor ruimte ontstaat om te werken aan financiële zelfredzaamheid. Vervolgstap is het opstellen van een plan dat het hele leefgebied bestrijkt. De klant formuleert doelen op elk terrein en de stappen die nodig zijn om die te bereiken, zoals het vinden van betaald werk dat voldoende inkomen genereert. Vervolgens gaat hij of zij aan de slag, met 'kleine' stapjes op weg naar financiële zelfredzaamheid. We belonen de stappen met een kop koffie met de schuldhulpverlener, een kaartje of iets anders dat past bij de betreffende persoon. Daar gaat een motiverende en stimulerende werking van uit. Deze aanpak draagt bij aan herstel op persoonlijk, sociaal en maatschappelijk vlak.

Geleerde lessen

'Professionals kunnen goed uit de voeten met de principes van Krachtwerk en Mobility Mentoring en kunnen daarnaast ook maatwerk leveren. Zo sluiten zij aan bij het (verander) tempo dat iemand aan kan en de mogelijkheden die zij of hij heeft. Ook hebben ze de vrijheid zelf te bepalen hoe zij deelnemers belonen.'

'Inwoners proactief benaderen in plaats van dat zij zelf de stap naar de gemeente moeten zetten, werkt. Het proactief benaderen is een best practice die we ook op andere terreinen kunnen gebruiken.'

'Sociale professionals die onze trainingen volgden en vervolgens aan de slag gingen met de gedupeerden van de toeslagenaffaire, vonden dat de training hen veel bracht.'

Aandachtspunten

'Het is belangrijk als er een overkoepelend trekker is rondom deze aanpak, om voortgang te borgen en op specifieke vragen van professionals te reageren. Want de coördinatie van trainingen, de uitvoering ervan en borging van de methodiek vragen veel tijd. Plan die in.'

‘Ook willen we de beloningssystematiek doorontwikkelen. Wanneer is die effectief? Uit onderzoek blijkt immers dat de beloningssystematiek een werkzaam element van Mobility Mentoring is.’

Boodschap voor de toekomst

‘We hopen dat professionals met uiteenlopende expertises elkaar rondom deze doelgroep blijven opzoeken, elkaar vinden én elkaars kennis benutten. Dat draagt bij aan een zo optimaal mogelijke ondersteuning van mensen.’

Contact/meer weten

Lillian Petter

✉ l.petter@nieuwegein.nl

📍 <https://mobilitymentoring.nl>

📍 <https://www.movisie.nl/interventie/krachtwerk>



Financiën op orde

Over het project/de pilot

DigiContact Nieuwegein

‘We zetten DigiContact in voor onplanbare zorg en zorg buiten kantooruren.’

Blended ondersteuning in een notendop

In deze pilot is ervaring opgedaan met het bieden van blended care. Blended care is een combinatie van persoonlijke begeleiding en online ondersteuning door sociale professionals, beschikbaar op momenten dat mensen dit nodig hebben.

De pilot is een initiatief van Abrona (aanbieder van persoonlijke begeleiding), DigiContact (aanbieder van online ondersteuning) en de gemeente Nieuwegein. De pilot ging eind 2018 van start. Meerdere zorgaanbieders in de regio kunnen gebruik maken van de digitale ondersteuning.

Blended care is bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking of psychische kwetsbaarheid. Digitale ondersteuning wordt altijd in combinatie met begeleiding aan huis geleverd: het is aanvullend.

Men onderzoekt ook, of en hoe men met DigiContact en minder persoonlijke begeleiding, toch goede zorg kan bieden.

Werkwijze

In het project in Nieuwegein wordt online ondersteuning met persoonlijke begeleiding gecombineerd. De ambulante begeleider is eindverantwoordelijk voor de begeleiding als geheel. De medewerkers van Abrona maken een plan van aanpak op basis van doelen en beoogde resultaten van de cliënt. Daarin staan ook afspraken over wat Abrona doet en wat DigiContact oppakt. De zorg van DigiContact ligt in het verlengde van de ondersteuning die Abrona biedt. De persoonlijk begeleider van Abrona en DigiContact hebben regelmatig contact. DigiContact signaleert bijzonderheden en geeft die door aan de persoonlijk begeleider. Samen werken zij toe naar meer zelfstandigheid van de cliënt die ondersteuning nodig heeft. De medewerkers van DigiContact beschikken over expertise om psychosociale ondersteuning via beeldzorg en telefonische begeleiding te bieden. Zij maken gebruik van een beeldzorg-app die eenvoudig te bedienen is, maar mensen kunnen ook kiezen voor telefonisch contact. Met een druk op de knop kunnen zij op



elk gewenst moment rechtstreeks verbinding maken met een begeleider, dag en nacht. De verwachting is dat DigiContact bijdraagt aan efficiëntere dienstverlening (minder reistijd) en het verminderen van wachtlijsten (mensen kunnen meteen geholpen worden).

Geleerde lessen

‘Zorgorganisaties kunnen tijdens de overgang van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis niet altijd en overal betaalbare 24-uurs bereikbaarheid organiseren. DigiContact kan daar een positieve rol vervullen en draagt zo bij aan de vernieuwing van ambulante begeleiding. De inzet van DigiContact maakt op- en afschalen van zorg en ondersteuning gemakkelijker.’

‘Belangrijk is wel – om bij inzet van DigiContact – alle lagen in de organisatie bij de beslissing te betrekken. Het management moet DigiContact willen en in het beleidsplan opnemen dat het ingezet kan worden als 24-uurs zorg thuis. De teamleider moet monitoren hoe vaak en bij welke cliënten DigiContact wordt ingezet, waar het goed loopt en welke knelpunten men tegenkomt. Medewerkers moeten gemotiveerd zijn om met DigiContact te werken, erin geloven, het goed kunnen hanteren en cliënten vertrouwd maken met de tool.’

Aandachtspunten

‘Medewerkers stimuleren gebruik te maken van DigiContact vraagt veel inzet vanuit het projectteam. De eerste gedachte van medewerkers is vaak “dat kunnen we zelf wel”. Maar het organiseren van 24/7 digitale ondersteuning is geen sinecure. Is een team bekend met de werking van DigiContact, dan is men eerder geneigd cliënten te adviseren er gebruik van te maken. Of om DigiContact in te zetten ter overbrugging als een team zelf geen ondersteuning kan bieden en mensen anders op een wachtlijst komen.’

Boodschap voor de toekomst

‘Naar verwachting zijn er straks te weinig professionals om deze kwetsbare mensen te verzorgen/begeleiden. We hebben (technische) manieren nodig om de druk op de zorg te verlichten. Neem deze casus. Een man zou in 24-uursopvang moeten wonen omdat hij ’s avonds en ’s nachts zeer angstig is. Met DigiContact voelde hij zich wel voldoende veilig, waardoor hij thuis kon blijven wonen. Als hij vaker belt dan gebruikelijk, bespreken we dat met hem en zo nodig met de persoonlijk begeleider die adequate aanvullende ondersteuning kan bieden. DigiContact kan onderdeel worden van een totaalpakket integrale ondersteuning en fungeren als basisvoorziening plus.’

Contact of meer weten

Corien Besamusca

✉ corien.besamusca@abrona.nl

of

Lisa van Duijn

✉ aanvragen@digicontact.nl

Bouwstenen die horen bij deze pilot



Ambulante begeleiding

Conclusies en aanbevelingen

De quickscan laat zien dat een succesvolle transformatie van beschermd wonen en maatschappelijke opvang naar een beschermd thuis, een gezamenlijke inspanning vraagt van allerlei partijen. Allereerst natuurlijk van de mensen zelf die overgaan van een voorziening naar een eigen huis in de wijk. Maar het vraagt ook inzet van de professionals, de organisaties waarin zij werken, de overheid en niet onbelangrijk; de samenleving. In dit overzicht zetten we de belangrijkste inzichten op een rij, geordend aan de hand van het door het KSI ontwikkelde vier venstermodel voor integrale samenwerking. Op deze wijze wordt duidelijk wat op het niveau van burger(s), professional, organisatie en overheid van belang is om de transformatie een stap verder te brengen.

Burger

De burger is in de eerste plaats de mens die de overstap maakt van een beschermde woonvorm naar een eigen huis. Aan de ene kant kijken mensen hier naar uit maar tegelijkertijd wordt het ook als een stressvolle stap ervaren. Goede voorbereiding en extra aandacht voor ondersteuning bij deze overgangsfase, zijn dan van belang. Maar ook werk, betekenisvolle activiteiten, andere mensen kunnen ontmoeten en een gezonde financiële situatie zijn vanaf dag één belangrijke bouwstenen voor een succesvolle overgang naar een eigen huis.

In de tweede plaats gaat het om de burgers in de omgeving waar de persoon woont of gaat wonen. De quickscan laat zien dat burgers in de omgeving cruciaal zijn. Het gaat dan om familieleden, vrienden, vrijwilligers, burens of andere wijkbewoners. Onder hen zijn er velen die zich openstellen voor deze groep, maar niet iedereen weet altijd hoe. Door ook hen waar nodig te ondersteunen in het contact met de bewoner, kunnen betekenisvolle relaties ontstaan of weer worden hersteld.

Bij het realiseren van bepaalde projecten, denk aan een gemengd wonen initiatief, kan weerstand ontstaan omdat omwonenden vooroordelen hebben of bang zijn voor overlast. Het is dan balanceren tussen normaliseren – waarom jezelf moeten aankondigen als je ergens komt wonen – en het gepast informeren van de omwonenden over de plannen.

Laagdrempelige activiteiten, waarin buurtbewoners op gelijkwaardige wijze elkaar leren kennen en wederkerigheid kan ontstaan, kunnen weerstand wegnemen. Ook als buurtbewoners ervaren dat de nieuwe buur iets kan bijdragen aan de buurt, helpt dit bij de verbinding met de wijk. Tot slot kan een gezamenlijke buurtaanpak, zoals het actief verbeteren van de woonomgeving, buurtbewoners verbinden, ongeacht ieders achtergrond.



Professional

De ambulant begeleider vervult in de transformatie een cruciale rol. Het gaat dan om alle professionals die (dagelijks) ondersteuning bieden om een beschermd thuis in de wijk te realiseren. Uit de quickscan komt naar voren dat de ideale begeleider over de volgende kwaliteiten beschikt:

- werkt herstel- en inclusiegericht
- is zelfstandig;
- heeft een goed oordeelsvermogen;
- kan zeer goed netwerken;
- draagt zorg voor veiligheid; is extra alert op signalen als het niet goed gaat met cliënt of omwonenden;
- kan de cliënt ondersteunen op het gebied van financiën;
- is cultuur-sensitief;
- is actief in de wijk om mensen met elkaar te verbinden;
- laat regie waar mogelijk bij de burger;
- beschikt over uithoudingsvermogen.

Naast de dagelijkse begeleider spelen tal van andere professionals en vrijwilligers een rol bij deze transformatie. Denk aan ervaringsdeskundigen, maatjes en professionals van allerlei partijen zoals woningcorporaties, politie, werk & inkomen, zorg en welzijnsorganisaties. Voor een goede samenwerking is een gedeeld perspectief van belang. Het komt voor dat betrokkenen onvoldoende kennis hebben van de doelgroep en de ondersteuning die nodig is. Of wat het betekent om herstelgericht te werken. De quickscan maakt duidelijk dat

ambulant begeleiders tijd nodig hebben om dit netwerk samen met bewoners op te bouwen en hen te voorzien van de nodige kennis en vaardigheden. Samen optrekken in deskundigheidsbevordering kan daarbij helpen. Maar ook ruimte voor onderlinge consultatie, zodat het (in)formele netwerk meer handvatten krijgt voor een passende en een sluitende aanpak.

Organisatie

Als tal van professionals maar ook informele ondersteuners nodig zijn om met elkaar een sluitende aanpak rondom bewoners te organiseren, vraagt dit om commitment van de organisaties waartoe zij behoren. Commitment t.a.v. de visie en de consequenties die daaruit voortvloeien. Denk aan het willen aansturen op inclusie en herstel; het bieden van zowel een gezamenlijke werkruimte als tijd om werkculturen te overbruggen en samenwerking tot stand te laten komen. Integraal samenwerken is een kwestie van een lange adem. Processen gaan soms trager dan gehoopt en kunnen ook spanningen opleveren. Dit vraagt van organisaties om uithoudingsvermogen en ruimte voor professionals om de samenwerking te kunnen vormgeven. De ervaring is dat wanneer organisaties investeren in een gezamenlijke visie en aanpak en gemeenten daar ook nauw bij betrekken, samen meters kunnen worden gemaakt.

Bestuur en beleid

In diverse projecten wordt duidelijk dat op het niveau van bestuur en beleid acties nodig zijn. Allereerst wordt diverse keren benoemd dat een integrale financiering beter werkt dan



afzonderlijke financieringsstromen. Verschillende partijen suggereren om het budget vanuit de Wmo en Zvw samen te voegen tot een lumpsum financiering ter bekostiging van de ondersteuning. Dit biedt ook kansen voor een niet-cliënt-gebonden consultatiefunctie om de deskundigheid van het lokale professionele netwerk te verbeteren.

Goede bekostigingsafspraken met zorgverzekeraars kan de preventieve functie van beschermd thuis versterken. Het voorkomen dat mensen terug moeten vallen op duurdere specialistische zorg, is immers ook in het belang van zorgverzekeraars.

De verhuizing en alles wat daarbij komt kijken, brengt de nodige kosten met zich mee. Meer maatwerk ten aanzien van bijzondere bijstand om extra kosten te kunnen opvangen, kan het verschil maken. Dat geldt ook voor een tijdige toekenning van een uitkering zodra een woning – vaak op korte termijn – beschikbaar komt. Dit voorkomt een eventuele huurachterstand (en de daarmee gepaard gaande nodige stress) waardoor de cliënt een goede start kan maken.

Concentratie van kwetsbare burgers in bepaalde wijken komt de leefbaarheid niet ten goede. Zorg voor een goede spreiding van woningen voor deze doelgroep over de gehele gemeente. En bezuinig niet op sociale voorzieningen die voor deze doelgroep en ongetwijfeld ook voor andere wijkbewoners belangrijk zijn.

Tot slot is de gespannen woonmarkt en het gebrek aan passende woningruimte dat daaruit voortvloeit een belangrijk en taai knelpunt dat vraagt om een oplossing. Want daar begint een beschermd thuis uiteindelijk mee: met een eigen woning in een wijk.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Colofon

Dit is een uitgave van Regio Lekstroom, Regio Utrecht West, Regio Utrecht Zuidoost en Gemeente Utrecht, in samenwerking met Movisie en Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht

Oktober 2021

Auteurs

Els Overkamp, Inge Scheijmans & Christine Kuiper

Vormgeving

Ontwerpwerk, Den Haag