



Stressbakje: minder financiële stress, meer stabiliteit en effectievere hulp

Aanpak waar gemeenten én sociale diensten direct mee aan de slag kunnen

Stabiliteit

Veel mensen in een kwetsbare positie lopen op tegen de enorme fragmentatie van voorzieningen in de gezondheidszorg en het sociale domein. Dat bezorgt hen veel – onnodige – stress. Stress die negatief uitpakt op hun gezondheid, functioneren, zelfredzaamheid en op hun gedrag. Financiën spelen hier een belangrijke rol in. Onzekerheid over je inkomen of oplopende schulden hebben veel invloed op je leven. Er zijn veel goede voornemens om de samenwerking tussen gemeente en ketenpartners te verbeteren en integraal te werken, maar toepassing in de praktijk blijkt vaak moeilijk. Met hulp van het stabiliteitsmodel en de stressorenaanpak ontstond een gedeeld referentiekader om hier verandering in te brengen.

Het stabiliteitsmodel is door K2, in samenwerking met gemeenten en uitvoerders ontwikkeld. Doel van het stabiliteitsmodel: gezamenlijk handelingsperspectief geven en inwoners in een kwetsbare positie directe hulp en maatwerk bieden. Dat is geen revolutionair nieuwe aanpak, maar het brengt zaken die nu gefragmenteerd worden aangepakt bijeen. Het stabiliteitsmodel redeneert strikt vanuit de mens die hulp nodig heeft en blijkt voor casuïstiekbesprekingen en trainingen van uitvoerders, beleidsmakers, managers en bestuurders een goed oriëntatiepunt. Stap 1 is het creëren van stabiliteit, o.a. door stress te verminderen of weg te nemen. Stap 2 is het oplossen van problemen waar inwoners in een kwetsbare positie mee te maken hebben.

Het stabiliteitsmodel bestaat uit drie punten. Veiligheid loopt hier altijd als rode draad doorheen (zowel voor de mens in kwestie als voor de buurt/samenleving).

Houdbare leefomgeving

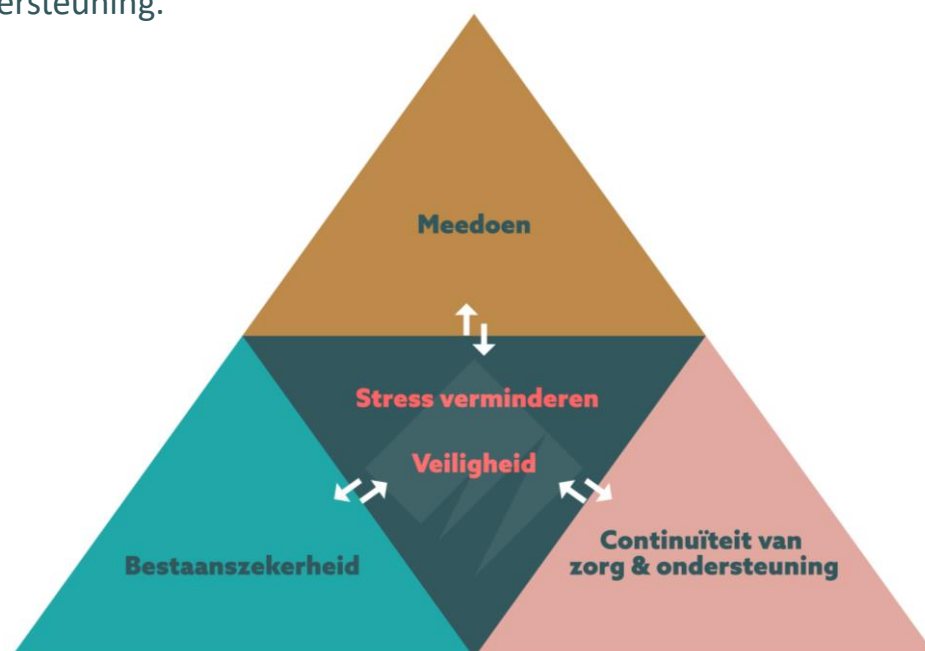
Een houdbare leefomgeving gaat over een dag- en nachtritme, voedsel, een dak boven het hoofd, hygiëne en genoeg geld. Het missen van één of meerdere van deze aspecten brengt het hebben van een houdbare leefomgeving in gevaar. Om deze houdbare leefomgeving te creëren is het van belang om stressfactoren te verminderen of weg te nemen. Dit is uitgewerkt in de stressorenaanpak. Minder stress zorgt ervoor dat er ruimte komt om stappen te nemen om een stabiel leven op te bouwen of om bijvoorbeeld behandeling of begeleiding te starten én dit vol te houden. In samenwerking met:

Continuïteit van ondersteuning en hulp

Het tweede punt gaat erom dat een inwoner moet kunnen rekenen op een bepaalde continuïteit in de ondersteuning en hulp die men ontvangt, waardoor er stabiliteit ontstaat en in stand wordt gehouden.

Meedoen

Dit punt gaat er vooral om dat mensen zich nuttig voelen, trots zijn op wat ze doen en erbij horen. Ook een voorwaarde voor een stabiel leven en effectieve ondersteuning.



Stabiliteitsmodel

Voor preventie, hulp en ondersteuning aan inwoners in een kwetsbare positie

De aanpak

K2 startte in 2019 met het begeleiden van casuïstiekbesprekingen in de gemeente Zeist. Professionals van de GGZ, de VG sector, welzijn, verslavingszorg, ervaringsdeskundigen, bemoeizorg en het sociaal team van de gemeente deden hier aan mee. Ruim een jaar bespraken we elke twee weken in 4 wijken complexe casussen. Financiële problemen en stress kwamen regelmatig terug als belemmering om effectieve begeleiding of behandeling te kunnen bieden. Als er een financiële brief op de mat viel lukte het deze groep niet of minder goed om bijvoorbeeld naar dagbesteding te blijven gaan, rustig te blijven of goed te blijven eten. Kortom: het ontregelde een groep inwoners in een kwetsbare positie dusdanig dat er uiteindelijk méér zorg of ondersteuning nodig was en mensen verder in de problemen kwamen.

Afstemming en contact tussen het sociaal team van de gemeente en de sociale dienst was hierin zeer belangrijk, maar soms ook moeizaam. De sociale dienst redeneerde logischerwijs vanuit de Participatiewet, het sociaal team probeerde zorg en ondersteuning voor een inwoner op poten te zetten. Dan zit je niet automatisch op één lijn.

Financiële stress ontstaat natuurlijk niet alleen door een sociale dienst. Ook de belastingdienst, het UWV, incassobureaus etc. hebben een aandeel in het vergroten van stress. Maar: we moeten ergens beginnen en als je inkomsten krijgt door een uitkering speelt de sociale dienst hoe dan ook een grote rol. De Regionale Sociale Dienst Krommerijn Heuvelrug stak zijn nek uit en wilde meedenken over hoe we de zorg en ondersteuning aan inwoners in een kwetsbare positie beter en daarmee effectiever en uiteindelijk met minder kosten kunnen organiseren. Er ontstaat dan hopelijk ook ruimte om meer mee te doen of zelfs weer te werken.

“Nou, laten we dan zorgen dat er een tussenschakel tussen zit en het niet meer rechtstreeks naar die mensen zelf gaat.” Aldus een medewerker van het sociaal team.

Het simpele plan ontstond om de directe communicatie tussen de inwoner en de sociale dienst te stoppen.

“De brief belandde in een speciaal postvak van de medewerker van de sociale dienst”

We zijn aan de slag gegaan om de stressfactor van het contact met de sociale dienst weg te nemen en te kijken wat er gebeurt als we deze inwoners in een kwetsbare positie op financieel vlak rust en ruimte geven.

We maakten de afspraak dat de sociale dienst een half jaar niet direct zou communiceren met inwoners in een zeer kwetsbare positie. Dit betekent dat brieven werden meegenomen en uitgelegd door de persoonlijke begeleider van de inwoner. In plaats van de brieven in de postkamer voor verzending klaar te leggen werden deze in het postvak van een medewerker van de sociale dienst gelegd. Deze medewerker zorgde er weer voor dat de brieven in het bezit kwamen van de juiste begeleiders. Deze indirecte communicatie kon ook betekenen dat de begeleider een inwoner in een kwetsbare positie van tevoren op de hoogte stelde, dit beschreef een medewerker van het sociaal team als volgt: *“Dat we kunnen zeggen van: goh, je kunt dan en dan een brief verwachten en dan gaan we het samen doornemen. Dat de betrokken consulent of hulpverlener dat al van tevoren te horen krijgt.”*

Kortom, de communicatie was, op wat voor manier dan ook, indirect. Een medewerker van de sociale dienst: *“Pak de communicatie op met de kringen eromheen, nooit rechtstreeks met de cliënt zelf. Dat was de belangrijkste voorwaarde. De belangrijkste boodschap: doe het, maar niet direct met de cliënt”.*

“De wet wordt wat vriendelijker gehanteerd. Je kan niet om de wet heen, je moet gewoon de wet uitvoeren. Maar je kan dat wel in het hulpverleningsgesprek beter begeleiden”

Het doel

“De wet wordt wat vriendelijker gehanteerd. Je kan niet om de wet heen, je moet gewoon de wet uitvoeren. Maar je kan dat wel in het hulpverleningsgesprek beter begeleiden”

Het probleem bestaat volgens de medewerkers van het sociaal team en de sociale dienst uit twee delen:

- Mensen begrijpen de brieven vaak niet en;
- De stress wordt verder opgevoerd door de dreigende indruk die men ervaart van de sociale dienst.

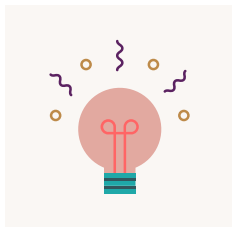
Een medewerker van het sociaal team beschrijft dit als volgt:

“Er zijn ook mensen met een verstandelijke beperking die bij ons aan de deur kloppen, en dat zijn toch vaak mensen die een angst hebben voor de sociale dienst. En de dingen niet goed begrijpen, maar vaak wel ja en amen zeggen. Ja, en ze hebben veel directer ook die steun nodig die wij vanuit sociaal team wel kunnen bieden. Dat is ook het belangrijke: wij kunnen die steun bieden, terwijl ze dat binnen de sociale dienst veel moeilijker kunnen. Daar is de tijd ook niet voor. Aan de buitenkant is het vaak ook niet te zien dat mensen psychiatrische problematiek hebben of een verstandelijke beperking. Mensen met psychiatrische problematiek of een verstandelijke beperking zullen dus al snel ja en amen zeggen omdat de sociale dienst toch nog wel als grote bedreigende macht gezien wordt.”

Met deze aanpak wilden we het onbegrip en de angst van deze inwoners in een kwetsbare positie verminderen, waardoor de stress zou afnemen en er ruimte gecreëerd zou worden om stappen te zetten om een stabiel leven op te bouwen.

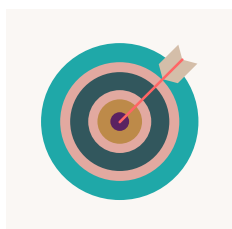
“Mensen met psychiatrische problematiek of een verstandelijke beperking zullen dus al snel ja en amen zeggen omdat de sociale dienst toch nog wel als grote bedreigende macht gezien wordt”

Samenvatting



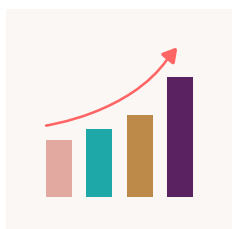
Het plan

De RSD communiceert een half jaar niet direct met ongeveer 20 inwoners in een zeer kwetsbare positie. Dit betekent dat ze geen brieven versturen en/of zelf rechtstreeks contact opnemen. Communicatie verloopt in overleg met de RSD en het sociaal team.



Het doel

Stress verminderen en zo stabiliteit en de mogelijkheid tot nieuwe stappen nemen vergroten. Zoals het accepteren van behandeling of begeleiding, de financiën op orde brengen, nieuwe contacten aangaan etc.



Metten

Bij de start hebben de inwoners een stresscijfer gegeven: "hoeveel stress ervaar je nu, van 0-10?". Hoe hoger het cijfer, hoe meer ervaren stress. Naast het cijfer hebben we ook het algehele beeld in de gaten gehouden door contact met de casushouder van het Sociaal Team.



Voor wie?

Inwoners in een zeer kwetsbare positie met psychiatrische problematiek van de gemeente Zeist, met daarnaast problemen op meerdere levensgebieden. Tijdens de eerste werksessie maakten we de inschatting van 20-25 inwoners. Uiteindelijk zijn dat er 12 geworden. Het Sociaal Team kijkt kritisch naar wie er in aanmerking komen.

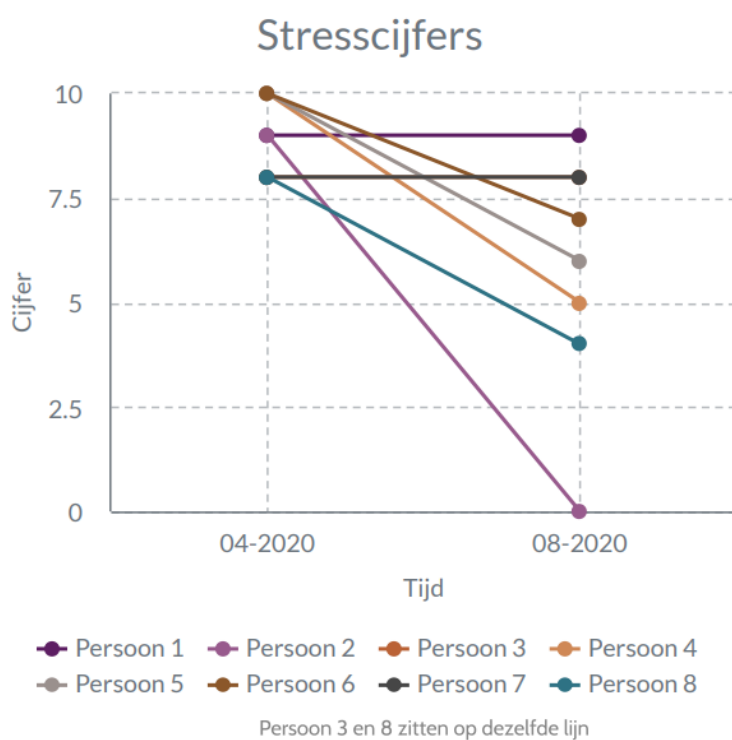
Stresscijfers

In de grafiek hieronder zijn de stresscijfers van 8 personen te zien aan het begin van de periode en daarna aan het eind van de periode. De aanpak begon in april 2020 met een nulmeting van het stresscijfer. Augustus 2020 hebben we een eerste meting uitgevoerd.

Er zijn 8 personen opgenomen in de grafiek. Van de 12 uitgekozen casussen is 1 persoon verhuisd. In 3 gevallen is niet gestopt met direct communiceren (ofwel omdat de inwoner zelf contact zocht, ofwel omdat dit onverhoopt toch is gebeurd vanuit de RSD. Inmiddels hebben we daar ook weer van geleerd en loopt het nu goed).

Van de 8 casussen waarmee niet direct is gecommuniceerd tussen april en juli/augustus 2020:

- **Vijf flinke vooruitgang!**
Bij 5 casussen is het stresscijfer flink gedaald en zijn er concrete stappen gezet
- **Eén hetzelfde**
1 casus blijft op hetzelfde stresscijfer, maar de stress ligt nu op ander vlak
- **Twee te vroeg**
Bij 2 casussen is het te vroeg om verandering te merken



Wat levert minder stress op?

- Persoon 2: ruimte gekomen om dagbesteding op te pakken, gezondere voeding, netwerk uitgebreid.
- Persoon 3: achterstallige belastingaangiften kunnen doen, contact over taalles.
- Persoon 5: hulpverlening was erg druk met meneer omdat hij ontregelde door de stress, dat is nu niet meer gebeurd.
- Persoon 6: bewindvoering geaccepteerd en gestart met huis opruimen.
- Persoon 8: laat bewindvoerder weer binnen waardoor schulden worden aangepakt, verwond zichzelf niet meer, werkt weer.

Verhalen van inwoners

Meneer heeft beschermd gewoond, maar woont sinds kort weer zelfstandig. Krijgt deels een uitkering en brengt pakjes rond. Door een hoge rekening van de tandarts ontstonden in korte tijd hogere schulden. Ternauwernood is een huisuitzetting voorkomen. De stress van de post en oplopende schulden verlamde meneer, hij verwondde zichzelf en liet hulpverleners, zoals de bewindvoerder, niet toe.

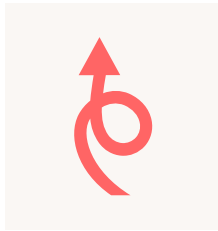
Met het uitblijven van de post keerde de rust weer terug. De bewindvoerder komt weer binnen en de woonbegeleiding komt ook weer op gang. Meneer is zelfs weer aan het werk.

"Dit heeft essentieel geholpen!" (consulent sociaal team)

Een analfabete vrouw kreeg heel veel stress van de brieven van de RSD, omdat ze niet begreep wat er stond. Deze vrouw is alleenstaand met een traumatisch verleden en staat er letterlijk alleen voor in het leven. Er worden nu geen brieven meer naar haar gestuurd. In plaats daarvan is haar werkgever nu gemachtigd om in te loggen bij de sociale dienst en die vertelt haar hoe en wat. Ook wordt ze geholpen met het lezen van andere brieven en het doen van belastingaangifte, ook zijn de achterstallige aangiften gedaan. Nu voelt zij zich al een hele tijd ontspannen en zijn er geen achterstanden meer.

"Deze man werd niet begrepen en zat daardoor in al zijn stress gelijk tegen het plafond. Hij zorgde voor overlast, had geen dagbesteding en had last van gezondheidsklachten" (consulent sociaal Team)

Nu er geen post meer komt/geen communicatie met de RSD is, komt er letterlijk ruimte voor stappen. Als eerste zijn de schulden geïnventariseerd en er is een regeling getroffen. Hij is gestart met gezond eten en sportactiviteiten, waardoor er al een afname in gewicht te zien is. Tevens is hij bezig met het uitbreiden van zijn sociale netwerk.



Begin klein

“Ik denk dat het zo goed is gegaan, omdat het klein gehouden is en heel duidelijk afgebakend is”. Zo verklaarde Henk, een medewerker van het sociaal team van de gemeente Zeist het succes van deze pilot. De combinatie van twee professionals van de uitvoering met hun twee leidinggevenden was voldoende en doeltreffend.



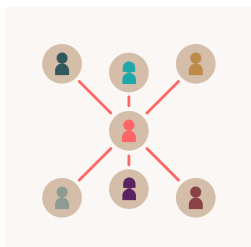
Denk simpel

Er was een uitdaging hoe we met het systeem om moesten gaan nu een aantal cliënten geen post meer ontvingen, terwijl dit volgens het systeem wel zou moeten. De uiteindelijke oplossing was vrij simpel legde medewerker Erik van de sociale dienst uit: *“Uiteindelijk is alles volgens het systeem gegaan, je maakt een brief aan en die gaat naar de postkamer, de postkamer boekt hem in het systeem en verstuurt hem. Dat hele systeem is doorlopen, maar de laatste stap is dan niet dat die in het postvak gaat voor verzending, maar dat die in mijn bak ging. En die bak kwam ik dan eens in de zoveel tijd legen en dan zorg ik dat de post bij de desbetreffende cliënt terecht komt via de begeleider”*



Loop bij mensen naar binnen

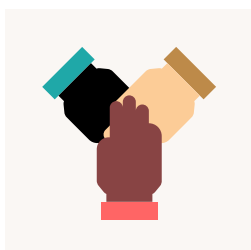
“Het is ook een beetje de manier waarop je het communiceert en het etaleert. Als jij niet alles via de mail doet, maar ook bij mensen binnenloopt en je gezicht laat zien en vertelt en toelicht.” Zo vertelde een medewerker van de sociale dienst over zijn aanpak om iedereen bij de sociale dienst enthousiast en geïnformeerd te krijgen over deze pilot. Door deze persoonlijke aanpak is hij naar eigen zeggen nauwelijks tegen problemen aangelopen.



Snel contact

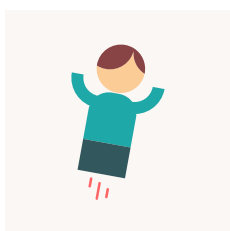
“Het valt of staat bij die hele korte lijn die er was” vertelde een medewerker van het sociaal team over de samenwerking met de sociale dienst. De meneer van de sociale dienst sloot zich hierbij aan. Zij waren beiden het eerste aanspreekpunt, hadden elkaars 06- nummer en belden elkaar meteen als er even iets vastliep of iets niet duidelijk was.

Henk, van het sociaal team sprak ook de hoop uit dat deze regeling ook wordt toegepast voor mensen die buiten de vaste hokjes vallen van psychiatrische problematiek: *“Misschien dat het in de toekomst uit te breiden is naar andere groepen die altijd stelselmatig in de problemen komen met de sociale dienst. Mensen die niet zo duidelijk een stempel hebben van: nou, ze hebben een verstandelijke beperking of een psychiatrische stoornis, maar wel sociaal zwakker zijn. Het zou het mooiste zijn als je die groep, die ook bij ons aanklopt, dat die uiteindelijk ook via deze weg wat beter aanbod zouden kunnen krijgen”*



Geef actief rugdekking als leidinggevende

“Het belangrijkste was dat ik van de leidinggevende de volledige medewerking en toestemming had om te doen wat ik moest doen. Hij gaf mij volledige carte blanche.” Dit punt is zo belangrijk dat zowel de medewerker van de sociale dienst als de medewerker van het sociaal team het meerdere malen heeft herhaald. Zonder deze rugdekking kon de medewerker van de sociale dienst niet zover komen.



Enthousiasme helpt

"Weet je, als je iemand hebt die het moet gaan doen omdat het moet, dan gaat het niet werken." aldus de medewerker van de sociale dienst. Hij gaf aan dat hij het project met alle liefde had opgepakt en het zelfs een hele eer vond om te doen. Dat motiveert om er energie in te blijven steken, ook als de dagelijkse werkzaamheden veel tijd opeisen.



Vraag hulp en heb vertrouwen

Hoe er met het systeem omgegaan is heeft de gesproken medewerker van de sociale dienst niet zelf bedacht. Hij heeft hulp gevraagd aan de mensen die het meest met het systeem werken en dit deel goed kennen, de mensen van de postkamer zelf. Hij heeft hierin het vertrouwen gehad dat zij de beste oplossing wisten en wisten wat werkt. Hij legt zijn aanpak uit als volgt: *"Ik ben de postkamer binnen gelopen: jongens dit is het project, dit is het doel en hoe kunnen jullie mij daarbij helpen? Leg mij uit hoe het systeem werkt en wat precies een handige manier is. Nou, en toen kwamen ze zelf met de oplossing aan. Ik heb dat intern overlegd met mijn collega's en we gaan het zo doen. En toen zei ik: als het voor jullie werkt, werkt het voor mij ook."*

Colofon

Opdrachtschrijving
Minder stress, meer stabiliteit

Datum
2020

Anne Czyzewski

Gemeente Zeist

**Regionale Sociale Dienst
Krommerijn Heuvelrug**

Contact
K2
Kanaalweg 22b, 3526KM
Utrecht
06-43 46 81 24
info@k2.nl
www.k2.nl
KvK 55302270