



METHODISCH WERKEN VOOR SOCIALE WIJKTEAMS

- Dordrecht, augustus 2013 -

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
1. UITGANGSPUNTEN VOOR SOCIALE WIJKTEAMS	4
1.1 Doelstelling	4
1.2 Het Dordtse concept	4
1.3 De beleidsmatige kaders	5
2. BEROEPSHOUDING, ROLLEN EN COMPETENTIES VAN DE GENERALIST	7
2.1 Beroepshouding	7
2.2 Toepassen van De Kanteling	7
3. DE GENERALIST	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Kernrollen	16
3.4 Regiemodel	19
4. FASERING VAN METHODISCH WERKEN	21
4.1 Analysefase	21
4.2 Planfase	22
4.3 Ondersteuningsfase	22
4.4 Evaluatiefase	23
4.5 Monitoringfase	23
BIJLAGEN	
BIJLAGE I: ECOGRAM	24
BIJLAGE II: FUNCTIES	25
BIJLAGE III: ZELFREDZAAMHEID-MATRIX	30

VOORWOORD

Methodisch werken voor sociale wijkteams is een product van Pamela van der Kruk, directeur van Stichting VraagWijzer Nederland, ontwikkeld tijdens een opdracht voor gemeente Dordrecht.

Het inzetten van Sociale Wijkteams wordt gezien als een oplossing voor alles: voor de Wmo, **De Kanteling, Welzijn Nieuwe Stijl, de drie transities, de bezuinigingen...**

We willen met elkaar de zelfredzaamheid en participatie van burgers vergroten en hulpverleners op een andere manier inzetten: effectiever en efficiënter.

In heel Nederland wordt regionaal beleid ontwikkeld, worden Sociale Wijkteams opgezet, organisatiemodellen omschreven, inkoopvoorwaarden gerealiseerd, zonder dat duidelijk genoeg is hoe we het met elkaar willen gaan doen.

In deze **notitie wordt een eerste aanzet gegeven met de invulling van het 'Hoe?'**

Hoe kan een sociaal wijkteam methodisch aan de slag zodat:

- De uitgangspunten worden gerealiseerd
- Output en outcome kunnen worden gemeten

Deze methodiek is ontwikkeld bij de doorontwikkeling van een team van Achter de Voordeur in Wielwijk, Dordrecht, naar een sociaal wijkteam en wordt uitgerold in twee andere Dordtse wijken: Crabbehof en Nieuw-Krispijn.

In het veranderproces hebben zowel de teamleden van Wielwijk, beleidsmedewerkers van **gemeente Dordrecht, de projectleiders van de Stimuleringsprogramma's als ook de managers van MEE, Vivenz en de Zichtbare Schakel** hun bijdrage geleverd.

Dit veranderproces heeft geleid tot de ontwikkeling van deze methodiek.

Hiervoor dank aan alle betrokkenen.

Pamela van der Kruk
directeur Stichting VraagWijzer Nederland

1. UITGANGSPUNTEN VOOR SOCIALE WIJKTEAMS

In dit hoofdstuk zijn de uitgangspunten voor de sociale wijkteams te lezen. Dit zijn de doelstelling, het Dordtse concept en de beleidsmatige kaders.

1.1 Doelstelling

De doelstelling van het sociaal wijkteam is (in willekeurige volgorde):

- Het optimaliseren van de zelfredzaamheid van individuen en gezinnen
- Het vergroten van de participatie van bewoners in en betrokkenheid bij de wijk
- Het bevorderen van de gezondheid en gezond gedrag van inwoners van de wijk
- Het voorkomen of uitstellen van een beroep op zwaardere zorg of ondersteuning uit Wmo, AWBZ en Zorgverzekeringswet
- Het realiseren van een substantiële maatschappelijke multiplier door het maximaliseren van informele ondersteuning waardoor de formele ondersteuning geminimaliseerd kan worden

door het versterken van de eigen kracht van inwoners en hun sociale netwerk, inzet van informele zorg en een effectievere en efficiëntere inzet van ondersteuning.

1.2 Het Dordtse concept

Het Dordtse concept kent drie schakels:

- Een wijkinformatiepunt
- Een sociaal wijkteam
- Het wijknetwerk

Het *wijkinformatiepunt* is een laagdrempelige, toegankelijke plek in de wijk waar inwoners terecht kunnen met vragen en problemen op alle levensdomeinen. Het wijkinformatiepunt is er voor alle inwoners van de wijk, maar richt zich primair op de vragende burger die verminderd zelfredzaam is. Het wijkinformatiepunt is in Wielwijk onder die naam gevestigd in de plint van het Admiraalsplein, in Crabbehof in de Wijkwinkel. Wijkinformatiepunt Nieuw Krispijn komt in de Prinsemarij onder de naam van Wijkwinkel.

Het sociaal *wijkteam* is een compact frontlijnteam bestaande uit professionals van verschillende organisaties. Zij kijken breed en integraal naar de vraag van de bewoner, waarbij wordt uitgegaan van de eigen kracht van de bewoner. De teamleden hebben één gezamenlijke uitvalsbasis; het wijkinformatiepunt. De professionals hebben een uitstekende kennis van en verbinding met de partijen actief in de wijk, verenigd in het wijknetwerk. Doordat professionals vanuit meerdere invalshoeken bij elkaar in één team op één plek werken, zijn zij in staat de vraag integraal op te pakken.

Het *wijknetwerk* is het netwerk van professionals waarmee het wijkteam samenwerkt in de wijk. Het brede veld is vertegenwoordigd (o.m. wonen, welzijn, zorg, onderwijs, veiligheid, SDD-Wmo). Doel van het netwerk is dat uitvoerenden in de wijk elkaar en elkaars aanbod en expertise kennen zodat er korte lijnen ontstaan en daardoor de samenwerking verbetert. Binnen het netwerk is het mogelijk zicht te krijgen op vraag en aanbod van voorzieningen in de wijk en eventuele lacunes, met elkaar aan te sluiten op ontwikkelingen en nieuwe

mogelijkheden te scheppen. Bewoners waarmee het wijkteam contact heeft, kunnen voor zorg, begeleiding of ondersteuning worden doorgezet naar de partners uit het wijknetwerk en vice versa. Het wijknetwerk zal in de toekomst meer een virtuele vorm krijgen.

Uitbreiding op de derde schakel: het formele c.q. professionele wijknetwerk kan het informele wijknetwerk zijn: de organisaties die zich met vrijwilligers inzetten voor het ondersteunen van bewoners in de wijk. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan vrijwilligers in de wijkcentra en zorgvoorzieningen, Resto Van Harte, Humanitas, Schuldhulpmaatje, de kerken, ANBO, De Zonnebloem, Maatjes en Buddy's van MEE Drechtsteden, Cliëntondersteuning van Vivenz.

De drie schakels zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en versterken elkaars effectiviteit.

Een casus van een verslaafde bewoner

Na een intensieve periode van begeleiding is een van de bewoners niet langer meer dakloos maar in een woning terecht gekomen, zijn de financiën op orde gebracht en is hij ingesteld op methadon. Zo nu en dan is er sprake van geweld van omstanders naar hem toe: dan heeft hij weer eens geld geleend en niet terugbetaald of wat gestolen. Regelmatig moet hij fietsen voor zijn leven. Andere bewoners doen dan een melding bij de politie en het hele circus aan hulpverleners dreigt zich op hem te storten. Inmiddels is bij de instanties doorgegeven dat bij het sociaal wijkteam bekend is en dat zij een vinger aan de pols houden. Zij schakelen zo nodig ook samen met de organisatie die de methadon verstrekt.

1.3 De beleidsmatige kaders

De sociale wijkteams zijn **de invulling van de vraag 'Hoe?' gaan we aan de slag met:**

1. Wet maatschappelijke ondersteuning
2. Welzijn Nieuwe Stijl
3. De Kanteling

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) beoogt de *zelfredzaamheid* en *participatie* van burgers te vergroten. Dit wordt onder meer gedaan door het geven van *informatie, advies en ondersteuning*. Het sociale wijkteam biedt dit en sluit aan op deze doelstelling.

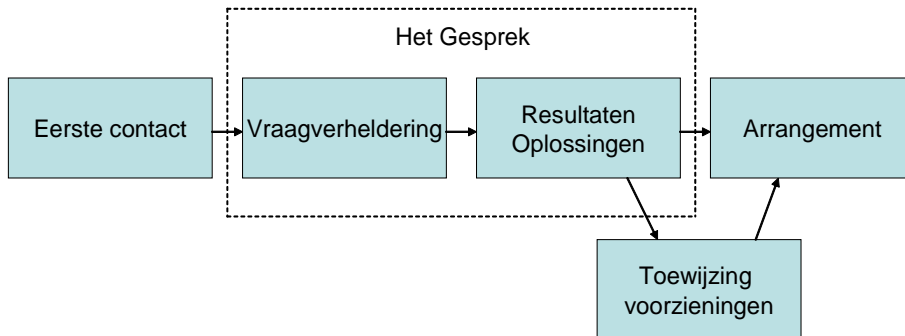
Welzijn Nieuwe Stijl wil een verandering in de *ondersteuning* bieden middels acht bakens:

1. Gericht op de vraag achter de vraag
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger
3. Direct er op af
4. Formeel en informeel in optimale verhouding
5. Doordachte balans van collectief en individueel
6. Integraal werken
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional

De Kanteling in de ondersteuning wordt gemaakt van aanbod naar vraag. De vraag of het probleem van de burger is leidend. Er wordt tijdens een *keukentafelgesprek* gezocht naar de

vraag achter de vraag, er wordt brede en diepe vraaganalyse toegepast. Dit door middel van integrale benadering van alle relevante levensdomeinen.

Het conceptuele kader van De Kanteling



Een casus: het gekantelde gesprek

Een klant komt het WijkInformatiePunt binnen met een vraag: 'Ik wil een scootmobiel! Mijn buurvrouw zegt dat ik er bij jullie een aan kan vragen.' Tijdens het eerste contact met de vrijwilliger bij de receptie blijkt dat de man moeite heeft met lopen. Er wordt een kopje koffie gegeven en de klant gaat in gesprek met iemand van de bureaudienst. De man blijkt in een portiekwoning in de wijk te wonen en heeft door zijn reuma steeds meer moeite om de trap op te komen en zich in de wijk te verplaatsen. Hij heeft nog wel een auto en kan nog auto rijden. Voor het doen van zijn boodschappen gebruikt hij die dan ook. De medewerker van het sociaal wijkteam vraagt verder door naar de behoeften van de klant. Gaat het hem bij het verkrijgen van de scootmobiel om het aangaan van sociale contacten? Of spelen er andere zaken? Hij weet het eigenlijk niet zo goed. Hij aarzelt over een verhuizing naar een meer aangepaste woning maar ziet daar erg tegen op. De medewerker kijkt met de man wat hij allemaal zelf nog kan (zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel), wat hij met anderen kan doen (betekenisvolle sociale contacten aangaan en eventuele hulp bij een verhuizing), wat er aan algemene, voorliggende voorzieningen zijn (hulpmiddelen voor in huis zoals beugels in de douche) en wat hij wel of niet aan individuele voorzieningen nodig zou hebben. De man besluit geen aanvraag voor een scootmobiel te gaan doen maar zich te gaan richten op een verhuizing naar een aangepaste woning.

2. BEROEPSHOUDING, ROLLEN EN COMPETENTIES VAN DE GENERALIST

In dit hoofdstuk worden de beroepshouding, rollen en competenties van de generalist nader toegelicht.

2.1 Beroepshouding

In het sociaal wijkteam werken allemaal professionals die tijdens hun opleiding en werkervaring hun beroepshouding en persoonlijke stijl van het bieden van ondersteuning hebben ontwikkeld. Het zijn van nature veelal hulpverleners die praktisch zijn en problemen kunnen en willen oplossen. Zij hebben zich jarenlang gevoegd in een organisatiestructuur met een managementaansturing gericht op productie(afspraken). De competenties van Welzijn Nieuwe Stijl en het nieuwe beleidsmatige kader vraagt echter wat anders (zie ook onder de generalist).

Mensbeeld

Ieder mens is uniek en heeft zelf de regie op zijn of haar leven.
Ieder mens is zelf verantwoordelijk voor het vervullen van zijn of haar behoeften, tenzij iemand dit door beperkingen (tijdelijk) niet meer zelf kan.
Ieder mens wil zo zelfstandig als mogelijk zijn en heeft behoefte aan participatie in de samenleving.
Iedereen heeft andere mensen nodig, niemand kan het alleen.
We geven met elkaar invulling aan de samenleving: we zijn samen redzaam met respect voor elkaar en respect de normen en waarden van een ander.
We helpen elkaar op basis van gelijkheid en waar mogelijk met wederkerigheid.

Attitude

- Open, neutraal, met respect en met invoelend vermogen luisteren; vol-ledig (vol van de ander en leeg van jezelf)
- Reageren op feitelijke waarneming (gedrag)
- (H)erkennen van gevoelens
- Gericht doorvragen met open vragen (vraaganalyse)
- **Insteek met 'ja en...' in plaats van 'ja, maar...' of 'nee, want...'**
- Creativiteit

Aanbevelingen voor de attitude zijn: laat je eigen normen en waarden niet leidend zijn, ga niet (ver)oordelen, stel procedures en oplossingen niet voorop in het gesprek en verlies je niet in het geven van informatie en advies of oplossingen, neem de tijd en ruimte om samen met de ander de situatie te analyseren.

2.2 Toepassen van De Kanteling

De Kanteling

Tijdens de vraaggestuurde vraagverheldering of het keukentafelgesprek worden de vier oplossingskaders ingezet:

- inzetten op Eigen Kracht
- inzetten op het sociale netwerk
- inzetten op algemene, voorliggende en collectieve voorzieningen
- inzetten van individuele voorzieningen

2.2.1 Inzetten op Eigen Kracht

- Focus op de kracht van de mensen: van 'oplossen voor' naar 'meedenken met'
- Inventarisatie van krachten en bronnen
- Vaststellen van ambities en behoeften
- Uitgaan van kansen en mogelijkheden, niet van beperkingen

Krachten: Krachten zijn de positieve competenties of eigenschappen die het iemand mogelijk maken om tot veranderingen en oplossingen te komen. Voorbeelden zijn veerkracht, doorzettingsvermogen, intelligentie, sociale vaardigheden.

Soorten krachten

1. **Persoonlijke kwaliteiten: ik ben ...**
2. **Talenten en competenties: ik kan ...**
3. **Krachten en mogelijkheden in de omgeving: ik heb ...**
4. **Interesses, ambities en inspiraties, ik wil ...**

Bronnen: Bronnen zijn onder te verdelen in informatief, materieel, financieel, relationeel. Voorbeelden van hulpbronnen zijn te lezen in de onderstaande tabel.

Hulpbronnen

Voorbeelden van hulpbronnen, geclusterd rond de condities van sociale kwaliteit:

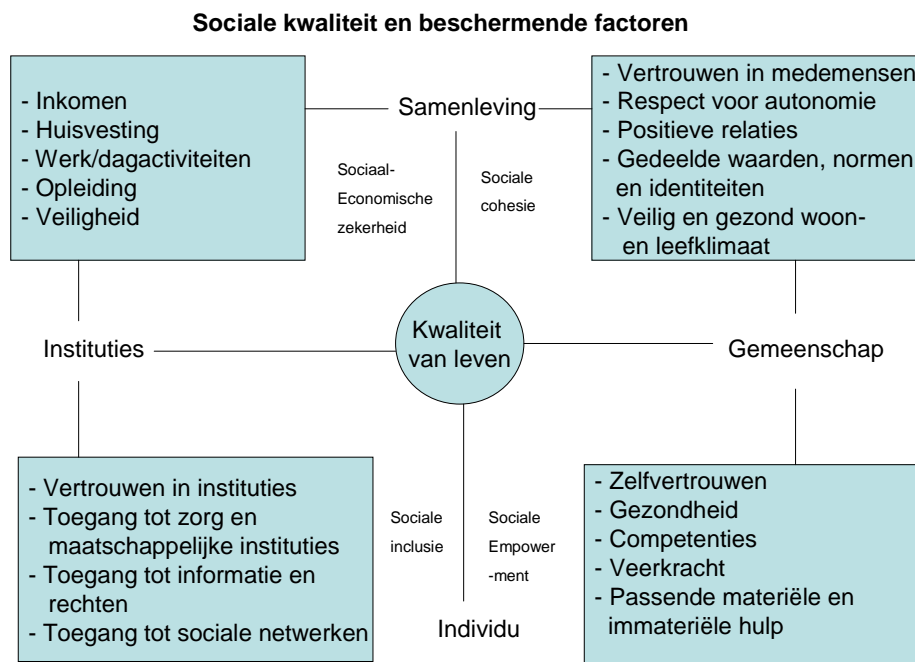
1. *Sociaal-economische zekerheid:* inkomen & toeslagen, financiële buffer, opleiding & scholing, werk, (openbaar) vervoer, woonruimte, huisgenoten
2. *Sociale cohesie:* **contacten met familie, vrienden, collega's & burens, sociale steun,** vertrouwen, gedeelde waarden & normen, positieve verhalen en gebeurtenissen, culturele waarden en tradities, collectieve identiteit, veiligheid en leefbaarheid
3. *Sociale empowerment:* aspiraties & hoop, competenties, zelfwaardering, zelf- en ervaringskennis, geloof dat door eigen inspanning verbetering van (sociale) status bereikbaar is, aanmoediging en bevestiging, geboden kansen en mogelijkheden, participatie in actie- en cliëntengroepen & politieke activiteiten
4. *Sociale inclusie:* acceptatie (afwezigheid van stereotypering en stigmatisering), participatie in maatschappelijke en educatieve activiteiten, lidmaatschap van verenigingen of clubs (sport, muziek, religieus genootschap), vertrouwen in professionals en instituties, toegankelijke en responsieve dienstverlening en zorg, betaalbare kinderopvang

Persoonlijke, sociale of maatschappelijke en institutionele bronnen:

1. *Persoonlijke bronnen:* gezondheid, opleiding, arbeidsmarktpositie, kwaliteiten en talenten, zelfredzaamheid, veerkracht
2. *Sociale of maatschappelijke bronnen:* sociale relaties, sociale steun, zorgzaamheid & solidariteit, tastbare materiele zaken (huisvesting, goederen), culturele activiteiten, clubs en verenigingen, religieuze genootschappen, wijkvoorzieningen en (openbaar) vervoer
3. *Institutionele bronnen:* arbeidsbemiddeling en arbeidsmarkt, sociale zekerheid, maatschappelijke instanties en (geestelijke) gezondheidszorg, onderwijs, rechtsbijstand, zakelijke dienstverlening (banken, verzekeringen, overheidsdiensten, politieke partijen en vakbonden)

Ambities: Wat is het ambitieniveau van iemand? Wat wil hij of zij bereiken? Waar droomt de persoon van? Wat is haalbaar of bereikbaar? Wat is hiervoor nodig?

Behoeften: Voorbeelden van behoeften zijn onder meer erkenning (acceptatie, affectie, empathie, vertrouwen), betekenis (begrip, bewustzijn, uitdaging, stimulering), lichamelijk welbevinden, autonomie.



Bron: *Krachtwerk, Judith Wolf en Carinda Jansen, 2011*

2.2.2 Benutten van het sociale netwerk

In het kader van De Kanteling wordt als tweede oplossing het inzetten van het sociale netwerk genoemd. De bedoeling is dat we het concept van de verzorgingsstaat verlaten en **met elkaar tot een 'redzame samenleving' komen**. Het inzetten van het sociale netwerk moet niet gezien worden als slechts een goedkope oplossing en vervanging van professionele krachten. Het benutten van het sociale netwerk biedt voor zowel de klant als voor de personen in dat netwerk veel kansen en mogelijkheden.

Zie ook: www.trekhaakgezocht.com 'Je hebt anderen nodig om verder te komen'

En kijk naar het filmpje. Als je anderen op een directe manier persoonlijk vraagt om hulp dan kan je een nee krijgen, maar vaak gebeuren er allemaal bijzondere dingen die in het voordeel van beiden zijn: zowel voor degene die vraagt als voor degene die helpt.

Wat werkt niet?

Vragen stellen als: 'Wie kent u allemaal?' of 'Is er iemand die u kan helpen?' Het zijn algemene vragen die niet aansluiten bij de behoeften, oplossingen en resultaten. Het leidt tot druk vanuit de vraagsteller en tot teleurstellingen als het gaat om antwoorden. Het is een **voorbeeld hoe je iemand niet in zijn eigen kracht zet. Veel gehoorde antwoorden zijn: 'Ik ken niemand' of 'Iedereen heeft het te druk'.**

Wat werkt wel?

In de inventarisatiefase zal methodisch aandacht besteed moeten worden aan het letterlijk in kaart brengen van het sociale netwerk van de klant. Dit kan goed met een ecogram (zie bijlage I). Pas na de inventarisatie ga je met de klant kijken naar de soort relaties en de wederkerigheid van deze relaties. Vragen die hierbij gesteld kunnen worden zijn:

- Voor wie ben jij belangrijk? Wie help jij wel eens? Aan wie geeft jij steun?
- Wie is voor jou belangrijk? Wie helpt jou wel eens? Wie geeft jou steun?

Bij het tekenen van het ecogram wordt de klant in een cirkel in het midden geplaatst. Daarna worden de personen eromheen getekend. Dit zal bij de klant de beleving oproepen dat hij in het middelpunt staat en de hoofdrolspeler is. Het plaatsen van mensen om hem heen maakt veel duidelijk over de soort relaties die er zijn: zowel in afstand als in nabijheid en de soorten steun die over en weer verleend worden.

Soorten steun

E = emotionele steun

M = materiële steun

G = gezelligheid

A = advies en informatie

Een andere optie is het toepassen van de methodiek van de Sociale Netwerk Strategieën.

Sociale Netwerk Strategieën

De werkwijze Sociale Netwerk Strategieën (SNS) is een besluitvormingsmodel dat uitgaat van de eigen kracht van de cliënt en zijn omgeving: de kracht om beslissingen te nemen, plannen te maken en deze plannen samen uit te voeren. SNS richt zich op het activeren van het sociale netwerk van een volwassene, een kind of een gezin. Dit netwerk kan bestaan uit **familieleden, vrienden, burens, collega's en dergelijke. Doel** van de SNS is dat de cliënt samen met zijn sociaal netwerk oplossingen zoekt voor zijn problemen.

Werkwijze

De werkwijze voor de sociale netwerk strategie bestaat uit drie onderdelen c.q. fasen:

1. Netwerkkompas (fase 1)
2. Familienetwerkberaad (fase 2)
3. Actieteam (fase 3)

1. Netwerkkompas (fase 1)

In fase 1 vindt een netwerkverkenning en - analyse plaats met het netwerkkompas. De instrumenten die hiervoor tot de beschikking van cliënt en facilitator staan zijn:

- *Genogram*: stamboom waarin de familie over meerdere generaties letterlijk in beeld wordt gebracht

- *Levenslijn*: in chronologische volgorde worden op papier alle ingrijpende levensgebeurtenissen getekend en geschreven, zowel leuke als minder leuke
- *Ecogram*: inventarisatie van alle sociale contacten
- Sociogram: verdieping van het genogram en ecogram door in beeld te brengen wat de betekenis en inhoud van de contacten is
- *Drieluik*: op een flipover worden drie kolommen getekend. In de eerste kolom staat de vraag: 'Hoe ziet de situatie er over zes maanden uit wanneer er niets veranderd?' In de derde kolom staat de vraag: 'Hoe zou je willen dat de situatie eruit ziet over zes maanden?' In de tweede, de middelste kolom, formuleert men wat er moet gebeuren om van de huidige situatie naar de gewenste situatie te komen. Deze thema's worden tot vragen omgebogen in de taal van de cliënt. De tweede kolom wordt het plan voor de toekomst.

2. *Familienetwerkberaad (fase 2)*

Het familienetwerkberaad is vooral een platform voor besluitvorming. Centraal staat dat de cliënt een plan maakt voor de toekomst met de voor hem belangrijke mensen. Het heeft vaak een grote meerwaarde als personen uit een ruime cirkel van de familie en het sociale netwerk deelnemen aan het familienetwerkberaad. De facilitator brengt samen met de cliënt het sociale netwerk in kaart. Hij motiveert de cliënt om een familienetwerkberaad te organiseren, waarin voor de cliënt belangrijke mensen meedenken en een plan maken. Het familienetwerkberaad bestaat uit een informatieronde, privéberaad en presentatie van het plan.

3. *Actieteam (fase 3)*

Een actieteam bestaat uit de cliënt, vertegenwoordigers uit de familie en het sociale netwerk en professionals die een rol spelen in de dienst- of hulpverlening aan de cliënt. Het actieteam komt regelmatig bij elkaar, in het begin minimaal eens in de zes weken. Het team bespreekt de voortgang van het plan, deelt successen en zorgen en stelt zo nodig het plan op onderdelen bij.

Bron: Daarom Sociale NetwerkStrategieën! een leergeschiedenis, december 2012; MEE Plus Groep: www.meeplusgroep.nl

2.2.3 *Voorzieningen in een arrangement*

Een arrangement zoals omschreven bij De Kanteling is een combinatie van vormen van ondersteuning met daarbij het gebruik van de Eigen Kracht, het sociale netwerk en voorzieningen. Voorzieningen zijn producten of diensten die een oplossing zijn voor het resultaat van een probleem of beperking en daarmee onderdeel van het arrangement (zie ook het plaatje van De Kanteling).

Een algemene voorziening is voor iedereen toegankelijk, zonder een indicatie. Een voorliggende voorziening kan voor een betaalde of geïndiceerde voorziening ingezet worden. Een collectieve voorziening wordt voor meer mensen ingezet en hoeft daarmee niet individueel verstrekt te worden. Een individuele voorziening wordt verstrekt in het kader van de Wmo of AWBZ.

De gemeente en maatschappelijke organisaties hebben de uitdaging om individuele voorzieningen algemeen of collectief te maken. Zo zijn er bijvoorbeeld steeds meer aangepaste bushaltes (verhoogd) en bussen (verlaagd), waardoor deze voorziening voor

steeds meer mensen met een beperking (rollatoren en rolstoelen) toegankelijk is. Hierdoor wordt de hoeveelheid collectief of individueel toegekende voorzieningen voor vervoer minder. Een andere uitdaging is om optimaal gebruik te maken van voorliggende voorzieningen. De derde uitdaging is het organiseren van nieuwe, nog niet bestaande voorliggende of collectieve voorzieningen. Dit kan goed samen gaan met activering en het vergroten van de participatie.

Voorbeelden van bekende voorzieningen zijn:

- *Algemene, voorliggende voorzieningen*: openbaar vervoer, hulpmiddelen die zelf aangeschaft kunnen worden (beugels in de douche), formulierenbrigade voor de inzet van sociaal raadslieden, inzet van vrijwilligers voor mantelzorgondersteuning in plaats van intramurale respijtzorg, telefooncirkel in plaats van een thuiszorgsysteem
- *Collectieve voorzieningen*: collectief vraagafhankelijk vervoer, was- en strijkservice, pool voor scootmobielen
- *Individuele voorzieningen*: hulp in het huishouden, zorg, begeleiding, vervoersvoorziening, woningaanpassing

Een casus: een voorbeeld van een arrangement

Mevrouw Sterk van 66 jaar heeft de zorg voor zowel haar man als de kleinkinderen. De echtgenoot is 67 jaar en revalideert in het verpleeghuis na een hersenbloeding. Hij heeft een halfzijdige verlamming aan de rechterkant, is rolstoelafhankelijk, heeft hulp nodig bij verplaatsing in en uit de rolstoel en kan niet goed meer praten (afasie). Hij wil echter wel op korte termijn naar huis komen. De eengezinswoning is hier niet op aangepast. De dochter van mevrouw (moeder van de kleinkinderen) is met haar nieuwe vriend in het buitenland. Er zijn nog openstaande schulden van de dochter bij zowel moeder zelf als bij diverse instanties. De zorg voor de kleinkinderen is niet formeel overgedragen. Het echtpaar heeft alleen AOW, moet wel een eigen bijdrage betalen voor het verblijf in het verpleeghuis en krijgt geen compensatie voor de zorg aan de kinderen. Zij overwegen om formeel de pleegouders te worden, zodat zij wel aanspraak op een vergoeding kunnen maken want zij hebben grote moeite met het rond komen.

Mevrouw Sterk komt met enige ondersteuning tot de volgende resultaten:

1. Genoeg geld om mee rond te komen
2. Aanpassingen in het huis zodat haar man weer thuis kan komen wonen
3. Pleegouders voor de kinderen worden

Eigen Kracht

- Het doen van het huishouden voor haar, haar man en de kinderen
- **Persoonlijke verzorging van haar man (na de cursus 'thuisverzorging thuis')**

Sociale Netwerk

- Een vriendin komt een middag per week langs om bij haar man te zijn
- De kleinkinderen gaan een keer per week bij vriendjes lunchen
- Een buurvrouw past incidenteel op de kleinkinderen op

Voorliggende voorzieningen

- Ondersteuning van het sociaal wijkteam bij het op orde krijgen van de inkomsten en uitgaven (in samenwerking met de schuldhulpverlening) en het realiseren van het

- pleegouderschap (in samenwerking met het CJG)
- Haar man gaat als hij weer thuis is drie dagen per week naar een Buurtkamer
 - Hulpmiddelen via de thuiszorgwinkel en de zorgverzekeraar

Individuele voorzieningen

- Rolstoel
- Woningaanpassingen

3. DE GENERALIST

In dit hoofdstuk aandacht voor de competenties en mogelijke functies van de generalist. Het onderliggende model voor de inzet van de generalist wordt het regiemodel genoemd. Als eerste een inleiding.

3.1 Inleiding

Het sociaal wijkteam bestaat uit generalisten. Dit zijn HBO-opgeleide professionals met uitstekende gespreksvaardigheden. Zij zijn in staat om vraaganalyse op alle levensdomeinen toe te passen en komen daarmee tot de kern van de vraag of het probleem. Zij bieden brede maatschappelijke ondersteuning volgens de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl.

Kenmerkend voor de aanpak van de generalist is dat hij of zij een netwerker, een verbinder is en verschillende werelden kan verbinden. De generalist kan out of the box denken, ziet samenhang, is zelfstandig, toont initiatief, heeft lef, is nieuwsgierig, is een goede luisteraar, maakt echt contact, leeft zich in, is betrokken bij zowel huishoudens als teamleden, kan achterover zitten maar handelt (en zet door) als dat noodzakelijk is, staat open, is reflectief, leert, vraagt en accepteert hulp/expertise, toont enthousiasme, krijgt mensen mee wijkt soms af, is moeilijk in een **'standaard profiel' te passen en is creatief.**

Het doel van de inzet van de generalist is tweeledig. Enerzijds is dit invulling geven aan Welzijn Nieuwe Stijl: de professionalisering van welzijn en maatschappelijke ondersteuning. Anderzijds biedt dit invulling aan de transitie en transformatie voor maatschappelijke ondersteuning: ontschotting van middelen, minder deuren voor de klant, minder doorverwijzingen dus vergroting van de efficiency en effectiviteit van de inzet.

Een generalist kan tevens specialist zijn op een of meer terreinen, maar noodzakelijk is dit niet. Een specialist heeft ruime kennis en ervaring op een van de levensdomeinen of van een bepaalde doelgroep. Voorbeelden van specialisten zijn sociaal raadslieden, ouderenadviseurs, opvoedondersteuners of consultants voor mensen met een verstandelijke beperking.

3.2 De competenties van de generalist

Competenties voor het realiseren van maatschappelijke ondersteuning zijn het verhelderen van vragen en behoeften, het versterken van de eigen kracht en zelfregie van de bewoners in de wijk, zichtbaar zijn en op de mensen af gaan, het stimuleren van verantwoordelijk gedrag, aansturen op betrokkenheid en participatie, verbinding van gezamenlijke en individuele aanpak, samenwerking optimaliseren en netwerken versterken, zich in uiteenlopende systemen bewegen, voorzien van verhoudingen, anticiperen op veranderingen, benutten van professionele ruimte en ondernemend zijn.

Bron: Competenties maatschappelijke ondersteuning; actieprogramma professionalisering W&MD en Movisie.

De competenties van de generalist zijn: creativiteit, zelfontwikkeling, durf, coachen, samenwerken, netwerken en aanpassingsvermogen. Onderstaand de toelichting op de competenties.

1. Creativiteit (onafhankelijk denken & handelen, orde & structuur, conformeren)

Originele of nieuwe ideeën en oplossingen kunnen bedenken; invalshoeken vinden die afwijken van de gevestigde denkpatronen

- kijkt verder dan de meest voor de hand liggende oplossing,
- praat in termen van mogelijkheden en kansen in plaats van problemen of beperkingen
- verbindt concepten en denkwijzen uit verschillende vakgebieden met elkaar
- komt met ideeën die buiten bestaande kaders liggen

De vertoonde creativiteit dient wel zinvol te zijn in het licht van de functie-uitoefening.
Creativiteit

bestaat uit 2 (gedrags)componenten:

1. oorspronkelijk denken: het vermogen vernieuwend te denken.
2. vindingrijkheid: het vermogen om te improviseren

2. Zelfontwikkeling

Inzicht verwerven in de eigen identiteit, waarden, sterke en zwakke kanten, interesses en ambities en op basis hiervan acties ondernemen om competenties zo nodig verder te ontwikkelen.

- besteedt zichtbaar tijd en energie aan eigen ontwikkeling
- is erop gespitst zichzelf te verbreden en/of te verdiepen
- kent de eigen sterke en zwakke punten
- leert van gemaakte fouten

3. Durf (eigenwaarde, conformeren, onafhankelijk denken & handelen)

Risico's nemen om er (op termijn) voordeel mee te behalen.

- heeft zicht op de reikwijdte van het risico dat genomen wordt
- kiest eerder voor een veelbelovend plan waarvan de risico's niet geheel te overzien zijn dan voor een middelmatig plan dat volledige zekerheid biedt
- draagt zelf verantwoordelijkheid voor acties waarvan de gevolgen niet steeds volledig te overzien zijn
- heeft het lef fouten toe te geven. Ziet de ruimte die het maken van fouten biedt voor nieuwe mogelijkheden en kansen

Durf hangt nauw samen met iemands persoonlijkheid en is diensgevolge moeilijk te ontwikkelen. **De risico's, die iemand neemt, kunnen betrekking hebben op de persoon zelf en/of op de organisatie.** Durf bestaat 2 (gedrags)componenten:

1. **Het nemen van risico's**
2. Het zicht hebben op de reikwijdte van het risico

4. Coachen (sociale empathie, hulpverlening)

Mensen begeleiden en motiveren teneinde hen effectiever te laten functioneren door hun zelfinzicht en probleemoplossend vermogen te vergroten. Koerst hierbij op de ontwikkeling van de eigen kracht van mensen.

- toont openheid en respect in standpunten die afwijken van de eigen mening
- geeft gevoelens van anderen in eigen woorden weer om zo de ander het gevoel te geven dat deze gevoelens niet alleen gehoord maar ook begrepen zijn
- maakt vermoede onvrede en onuitgesproken gevoelens bespreekbaar door deze te benoemen
- stimuleert mensen om zelf verantwoordelijkheid te nemen en de regie (terug) te nemen.
- onderkent de talenten van anderen
- draagt geen oplossingen aan, maar vergroot het probleemoplossend vermogen van anderen

Een coach zal zich bewust zijn van de houding, gevoelens en omstandigheden van anderen en van de invloed van het eigen gedrag op hen.

Coachen impliceert geen hiërarchische relatie tussen de betrokkenen, in tegendeel: een hiërarchische relatie kan een coachrelatie in de weg staan.

5. Samenwerken (sociabiliteit & contact, hulpverlening)

Op effectieve wijze (mee)werken aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient.

- Deelt kennis en ervaring met anderen
- Viert successen en betreurt mislukkingen gezamenlijk
- Onderkent de bijdrage van andere disciplines en vakgebieden en benut deze door collega's daaruit uit te nodigen om een bijdrage te leveren
- Laat anderen inzien dat hun bijdrage noodzakelijk is om een gewenst gezamenlijk resultaat te bereiken

Samenwerken bestaat uit de volgende (gedrags)aspecten

1. Persoonlijke houding ten opzichte van werken in groepsverband
2. Stijl van bijdrage/teamrol

6. Netwerken (sociabiliteit & contact, sociale empathie)

Ontwikkelen en verstevigen van relaties, allianties en coalities binnen en buiten de eigen organisatie en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

- Bouwt en werkt actief aan zijn (sociale) netwerk
- Onderneemt actie om contacten te leggen en te onderhouden
- Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang
- Schakelt het eigen netwerk in (bijvoorbeeld voor informatie) om eigen werkzaamheden te ondersteunen

7. Aanpassingsvermogen (afwisseling, orde & structuur)

Zich bij veranderende omstandigheden (omgeving, werkwijzen of mensen) gemakkelijk aanpassen.

- Past planningen en schema's vlot aan en stuurt deze bij wanneer dit noodzakelijk blijkt
- Werkt effectief wanneer taken onverwacht veranderen
- Is in staat adequate werkrelaties op te bouwen en in stand te houden met klanten en collega's van verschillende etnische achtergronden, religies en karakters
- Staat open voor een grote diversiteit van normen, waarden en gedragsregels zonder het gevoel te hebben de eigen identiteit te verliezen

Bron: Competentieprofiel generalist. In opdracht van DMO Amsterdam 'Samen DOEN in de buurt' (co financiering van BZK/WBI/Adv). Uitvoering: Ellen de Goede (Ellen de Goede Training, Coaching, Mediation) Yvonne Wijland (Wijland Advies en Coaching) Juli 2012.

3.3 Kernrollen

De drie kernrollen voor de generalist zijn:

1. Kennisdrager
2. Procesbegeleider
3. Casemanager

1. Kennisdrager

De generalist is een kennisdrager. Deze heeft alle benodigde kennis rondom de levensgebieden van de klant. Deze kennis is voorhanden vanuit de eigen professie. Verder is uitstekende kennis van de sociale kaart en van het wijknetwerk nodig. Verder is kennis noodzakelijk van de ontwikkelingen op het gebied van de Wmo en AWBZ. Basiskennis over wetten en regelingen, jeugd en opvoeden, ouderenzorg, verslaving en psychiatrische stoornissen wordt verondersteld.

Al deze kennis stelt de generalist is staat om:

- Brede ondersteuning te bieden aan de klant en zijn sociale netwerk
- Signalen te herkennen, op te pakken en aan te pakken of door te zetten

Een casus voor de kennisdrager

Een klant belt op met de vraag of zij een spaarrekening voor het kleinkind kan openen. Zij zit in de schuldhulpverlening. **De generalist zou kunnen zeggen: 'Nee, dat mag niet'** en informatie kunnen geven over de regels. De generalist kan de klant ook doorverwijzen naar de klantmanager van de schuldhulpverlening. Er wordt gekozen voor een gesprek. In het gesprek blijkt dat zij van het minimale inkomen dat zij heeft toch wat wil sparen om het kleinkind af en toe een cadeau te kunnen geven. Zij voelt zich schuldig omdat zij het kleinkind niet kan geven wat zij wil. Er wordt samen nagedacht over alternatieve traktaties **die niets kosten en toch leuk zijn om te 'geven'**. **De klant gaat van het weekend samen met het kleinkind naar de kinderboerderij.** De generalist koos er niet voor om alleen informatie te geven maar samen met de klant te zoeken naar haar eigen behoeften en de behoeften van het kleinkind en daar met de kennis en ervaring op aan te sluiten.

2. Procesbegeleider

De generalist is begeleider van het proces van de klant. De klant heeft een vraag of een probleem en is zelf de regisseur van het proces van het beantwoorden van de vraag of het oplossen van het probleem. De procesbegeleider loopt mee in het proces van de klant en pakt minimaal de regie. De procesbegeleider stelt open vragen om de situatie te verduidelijken en laat de klant daarmee zo veel mogelijk zelf tot conclusies komen. De klant is aan zet voor het bedenken van doelen en acties. De generalist stimuleert, confronteert en motiveert, ondersteunt, activeert de klant om te komen tot geschikte resultaten en oplossingen.

Een casus voor de procesbegeleider

Een klant heeft grote problemen thuis, komt heftig geëmotioneerd langs en wil uit huis, naar een crisisopvang. De generalist verkent met de klant samen de situatie en stelt vragen. Samen komen ze er op uit dat het probleem eigenlijk bij de moeder van de klant ligt en dat zij door het vertrek het probleem niet aan kan pakken. Er wordt afgesproken dat de klant samen met de moeder en de generalist in gesprek zal gaan om dit probleem bespreekbaar te maken. De generalist koos in dit geval dus niet als oplossing voor de plaatsing in de crisisopvang, zette de klant in haar eigen kracht en zet het netwerk in om samen tot oplossingen te komen.

3. Casemanager

De generalist is een casemanager. Kenmerkend voor casemanagement is dat één hulpverlener aan een hulpvrager of gezin wordt gekoppeld om op alle leefgebieden ondersteuning te bieden of deze ondersteuning met of voor de klant te regelen.

De hoeveelheid in te zetten hulpverleners wordt zo veel mogelijk beperkt, dat is ook de rol van de casemanager. De vraag bepaalt welke hulp wordt ingezet en niet het toevallig beschikbare aanbod. Daarbij ligt het accent meer op begeleiding dan op behandeling.

De casemanager vormt het aanspreekpunt voor zowel de hulpvrager als de betrokken hulpverlenende instantie(s). De casemanager behartigt hierbij de belangen van de hulpvrager bij het toeleiden naar en realiseren van hulp/zorg. De casemanager maakt gebruik van het begeleidingsmodel: de casemanager is reisgenoot in plaats van reisagent en heeft een intensieve relatie met de hulpvrager. De werkwijze is gericht op steun bij het verkrijgen van de gewenste hulp, informatie, weerbaarheid, wegwijs maken en zo nodig het toepassen van crisisinterventie. Het is noodzakelijk dat een casemanager niet alleen maar een 'case' aan het managen is maar daadwerkelijk ondersteuning biedt in plaats van slechts aan het schakelen is tussen hulpverleners. Met een mandaat kan een casemanager doorzetten waar anderen ophouden en zo nodig escaleren van een probleem naar een ander niveau.

Een valkuil voor de casemanager is het nemen van te veel regie. De generalist kan als een stoomwals regelen wat er allemaal nodig is zonder daarbij de klant mee te nemen bij het realiseren van de oplossingen. Hierdoor wordt het draagvlak bij de klant voor het uitvoeren van de oplossing beperkt en daardoor de kans van slagen.

Een casus voor de casemanager

De klant komt binnen met een brief van de deurwaarder. Er staat over vier dagen een huisuitzetting gepland. Hij had al een paar weken zijn brievenbus niet geopend en was niet op de hoogte van de naderende uitzetting. Hij vraagt de generalist wat te doen. Zij gaat in aanwezigheid van de klant in telefonisch overleg met de woningcorporatie. De uitzetting is **tegen te houden als er binnen twee dagen € 130,-** wordt gestort en de lopende huur betaald gaat worden. De klant weet een van zijn familieleden zo ver te krijgen het bedrag te lenen en de generalist gaat mee om de betaling bij de woningcorporatie te doen. De huisuitzetting wordt voorkomen. Er wordt door de generalist gekozen voor nauwe begeleiding van de klant om te voorkomen dat het op het laatste moment toch mis gaat.

Een generalist kan alle drie de kernrollen vervullen en mogelijk nog op meer gewenste rollen insteken. De generalist beoogd om de klant zo zelfredzaam als mogelijk te laten worden en daarmee zijn eigen rol overbodig te maken. Bij sommige klanten blijft een ondersteuningsbehoefte bestaan, dan is het belangrijk om de meest lichte vorm van ondersteuning te organiseren.

Een casus met voortdurende ondersteuningsbehoefte

Een van de betrokken bewoners in de wijk maakt iedere dag het plein schoon. Hij is een bekend gezicht in de wijk en in het WijkInformatiePunt. In het verleden heeft hij veel ondersteuning gekregen om zijn leven op orde te krijgen en te houden. Nu is er nog sprake van bewindvoering en komt wekelijks een vrijwilliger op bezoek. Met dagelijks een kopje koffie in het WijkInformatiePunt en voldoende aandacht gaat het prima. Als er

iemand in de familie komt te overlijden worden er tijdelijk extra gesprekken gehouden. De bewoner wordt na een aantal dagen weer gestimuleerd om aan de slag te gaan, met goed resultaat.

3.4 Functies

Er zijn 25 functies onderscheiden die vervuld kunnen worden door de teamleden van het sociaal wijkteam. Dit zal in de praktijk gebeuren in samenwerking met het WIP en organisaties binnen en buiten het wijknetwerk. Er is veelal sprake van een keten van informatie, advies en ondersteuning waar een WIP en het sociaal wijkteam deel van uitmaakt. Een deel van de functies wordt door een specialistische organisatie of de back-office van een organisatie uitgevoerd. Voor de volledigheid worden alle mogelijke functies genoemd, opdat het WIP en sociaal wijkteam volledig zicht heeft en houdt. Met name voor de vraagopvolging is dit van belang. De volgende diensten voor informatie, advies en ondersteuning voor de Wmo kunnen worden onderscheiden. Deze functies zijn in bijlage II nader omschreven.

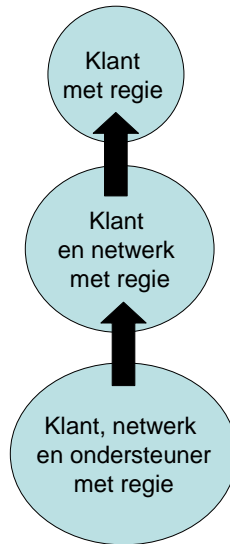
Omschrijving functies

Signalering, melding, preventie en voorlichting, ontvangst: het 1e contact, vraagverkenning: de quickscan, vraaggestuurde vraagverheldering: Het Gesprek à la De Kanteling, informatie, advies, ondersteuning, activering, verwijzing, aanvraag of aanmelding, intake, indicatie, toewijzing, levering, belangenbehartiging, mantelzorg-ondersteuning, regie en coördinatie, psychosociale hulpverlening (begeleiding), casemanagement, crisisinterventie, vraagopvolging, monitoring, evaluatie.

3.5 Regiemodel

De inzet van de generalist stelt een cliënt in staat om zo veel als mogelijk zelf de regie te houden op zijn of haar situatie. Mogelijk zal iemand uit het sociale netwerk een bijdrage moeten leveren in de ondersteuning van die regie. Zo nodig neemt een professional tijdelijk de regie in een situatie over (bij onveilige situaties of dreigend gevaar). De insteek is om dit altijd zo veel mogelijk in aansluiting op en in overleg met de cliënt en zijn of haar netwerk te doen *(met dank aan Ariadne Pors van MEE Drechtsteden voor het bedenken van de term)*.

Regiemodel



4. FASERING VAN METHODISCH WERKEN

De fasering van het methodisch werken bestaat uit de analysefase, de planfase, de ondersteuningsfase, de evaluatiefase en de monitoringfase.

4.1 Analysefase

In de analysefase vindt de vraaggestuurde vraagverheldering ofwel het keukentafelgesprek plaats. Dit is de eerste start voor het analyseren van de vraag en de persoon achter de vraag.

- Vraaggestuurde vraagverheldering*
- Inventarisatie van alle levensdomeinen met de Zelfredzaamheid-Matrix (zie bijlage III)
- Inventarisatie van krachten en bronnen, vaststellen van ambities en behoeften, waaronder het gewenste ambitieniveau van participatie

Een casus van een mantelzorger

Een klant wordt via de huisarts doorverwezen. Zij is mantelzorger voor haar dementerende man en dreigt volgens de huisarts overbelast te raken. Mogelijk moet er een aanvraag voor een dagopvang gedaan worden. In het gesprek met de klant wordt gekeken naar haar situatie: Wat gaat goed en wat gaat minder goed? Wat is haar behoefte? Welk resultaat wil ze bereiken? Welke oplossingen dragen bij aan de situatie. Zij geeft in het gesprek aan dat zij zo lang als mogelijk voor haar man wil zorgen, dat hebben ze aan elkaar beloofd. Zij wil hem nog helemaal niet naar een dagopvang brengen, daar zijn zij niet aan toe. Dat kan later altijd nog wel. Ze wil af en toe wat afstand kunnen nemen en dan een middag in de week zonder haar man leuke dingen gaan doen. Er wordt met haar gezocht naar mogelijkheden hiervoor. Ze heeft veel vriendinnen en een van die vriendinnen kan het goed vinden met haar man. Ze besluit om die vriendin te vragen om een middag in de week op haar man te passen. Dat gaat een tijdje goed, maar die vriendin wordt ziek. Ze komt terug voor nader overleg en er wordt een vrijwilliger gezocht en gevonden die met haar man op stap zal gaan. Dit wordt een succes voor drie personen: de man vindt het heel gezellig, de vrijwilliger ook en de klant kan even op adem komen.

*Bij *vraaggestuurde vraagverheldering* gaat het om de analyse van de vraag. De vraag moet als het **ware 'gefileerd' worden om de persoon, achtergrond en context (verleden – heden – toekomst)** goed te begrijpen. Navragen naar de behoeften en de gewenste situatie is belangrijk. Het is belangrijk dat niet te snel met het zoeken van oplossingen wordt gestart, om te voorkomen dat die niet voldoende aansluiten bij de situatie van de klant en daarmee dus niet opgepakt gaan worden.

Participatieladder voor arbeid

Niveau 6: betaald werk (*bij 65+ AOW/pensioen*)

Niveau 5: betaald werk met ondersteuning

Niveau 4: onbetaald werk – *vrijwilligerswerk – opleiding*

Niveau 3: deelname aan georganiseerde activiteiten (*cursus, vereniging*)

Niveau 2: sociale contacten buitenshuis

Niveau 1: geïsoleerd levend

De cursief gedrukte woorden zijn uitbreidingen op de klassieke participatieladder, omdat deze items nog ontbraken.

4.2 Planfase

Opstellen van een Plan van Aanpak met daarin:

- Probleemstellingen
- Doelstellingen
- Resultaten
- Oplossingen
- Acties

Voorbeeld van een Plan van Aanpak

Probleemstellingen

Ik kan mijn administratie niet goed op orde houden; ik kan niet goed Nederlands lezen en begrijp de brieven niet

Zelfredzaamheid domein financiën: niveau 3: beperkt zelfredzaam

(komt met inkomsten aan basisbehoeften tegemoet *en/of* gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel *en/of* bewindvoering/inkomensbeheer)

Zelfredzaamheid domein Activiteiten Dagelijks Leven: niveau 3: beperkt zelfredzaam

(Voorziet in de meeste maar niet alle basisbehoeften van het dagelijks leven *en* de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd)

Participatieladder: niveau 1: geïsoleerd leven

Doelstellingen

Ik wil zelf mijn administratie kunnen doen

Resultaten

Administratie is en blijft op orde

Oplossingen

1. Verbetering van het Nederlands en het begrijpend lezen
2. Ondersteuning bij het op orde houden van de administratie

Acties

1. Samen duidelijk krijgen wat er wel en niet lukt en waarom niet
2. Nederlandse taal in het buurthuis
3. **Leren administreren door een vrijwilliger met een groep 'lotgenoten'**
4. Maandelijks met de casemanager kijken naar het plan en de resultaten

4.3 Ondersteuningsfase

- Optimaliseren van de zelfredzaamheid
- Vergroten van de participatie
- Inzetten van de Eigen Kracht
- Inzetten van het sociale netwerk
- Inzetten van algemene, voorliggende en collectieve voorzieningen en het beperken van de inzet van individuele voorzieningen en zorg

- Inzetten van individuele voorzieningen, begeleiding en zorg
- Werken volgens de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

Integraal werken

Integraal werken wil zeggen dat alle relevante levensdomeinen in beeld worden gebracht. Dit zijn volgens de Zelfredzaamheid-Matrix:

1. Financiën
2. Dagbesteding
3. Huisvesting
4. Huiselijke relaties
5. Geestelijke gezondheid
6. Lichamelijke gezondheid
7. Verslaving
8. Activiteiten Dagelijks Leven
9. Sociaal netwerk
10. Maatschappelijke participatie
11. Justitie

Bron: GGD Amsterdam, Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Tigchelaar & Fassaert; Zelfredzaamheid-Matrix. 2013.

4.4 Evaluatiefase

In de evaluatie kijkt de medewerker van het sociaal team (bij voorkeur met de klant samen) terug op het proces, de resultaten, de oplossingen en de acties:

- Is de vraag beantwoord of het probleem opgelost?
- Hoe ging het proces, waren de oplossingen en acties toepasbaar? Waarom wel of waarom niet? Wat is hiervan te leren?
- Wat is de mate van zelfredzaamheid? Is de zelfredzaamheid gestegen, gedaald of hetzelfde gebleven? Wat is hiervan te leren?
- Wat is het niveau van participatie? Is het niveau van participatie gestegen, gedaald of hetzelfde gebleven? Wat is hiervan te leren?

4.5 Monitoringfase

In deze fase is de daadwerkelijke ondersteuning afgerond maar wordt de klant nog een bepaalde periode gevolgd. Er wordt gemonitord of de ondersteuning en oplossingen tot blijvende resultaten leiden. Terugval in de zelfredzaamheid wordt zo nodig voorkomen.

BIJLAGE I: ECOGRAM

Het doel van het ecogram is het in kaart brengen van de relaties en de hulpbronnen. Het is een samenvoeging van een genogram en een ecomap.

Bron: Krachtwerk, Judith Wolf en Carinda Jansen, 2011

Symbolen:

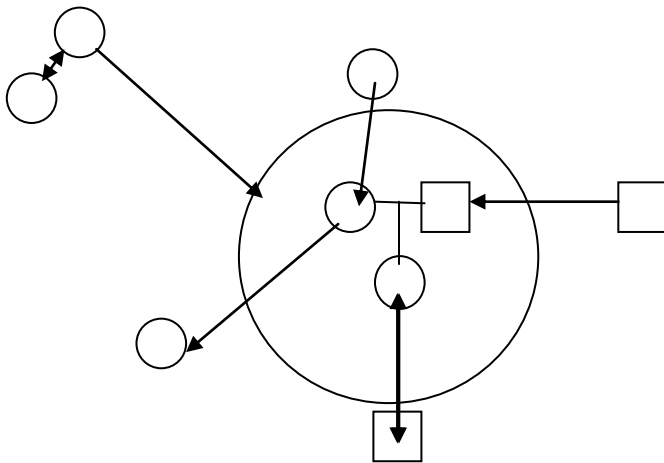


Ingevoegde symbolen zijn ☀ voor zwangerschap en X voor overleden

Letters binnen een symbool zijn:

E emotionele steun – M Materiële steun – G – Gezelschap – A Advies en informatie

Voorbeeld van een ecogram



BIJLAGE II: FUNCTIES

Functies of diensten van het WIP en sociaal wijkteam

De functies van het WIP en sociaal wijkteam (ook wel de diepte genoemd) worden in deze paragraaf nader toegelicht. Van de functies van het WIP en sociaal wijkteam moet per product bepaald worden wat de knip is. Dit is het onderscheid van het niveau van afhandeling. Wordt er alleen een signaal doorgegeven of ook informatie gegeven? Voor de verwijzing wordt gesteld dat vraag en gegevens van de klant aan de betrokken organisatie wordt doorgegeven, niet andersom. Niet alle onderstaande functies worden door het WIP en het sociaal wijkteam ingevuld. Er is veelal sprake van een keten van informatie, advies en ondersteuning waar een WIP en het sociaal wijkteam deel van uitmaakt. Een deel van de functies wordt door een specialistische organisatie of de back-office van een organisatie uitgevoerd. Voor de volledigheid worden alle mogelijke functies genoemd, opdat het WIP en sociaal wijkteam volledig zicht heeft en houdt. Met name voor de vraagopvolging is dit van belang. De onderstaande diensten voor informatie, advies en ondersteuning voor de Wmo kunnen worden onderscheiden:

1. Signalering
2. Melding
3. Preventie en voorlichting
4. Ontvangst: het 1e contact
5. Vraagverkenning: de quickscan
6. Vraaggestuurde vraagverheldering: Het Gesprek à la De Kanteling
7. Informatie
8. Advies
9. Ondersteuning
10. Activering
11. Verwijzing
12. Aanvraag of aanmelding
13. Intake
14. Indicatie
15. Toewijzing
16. Levering
17. Belangenbehartiging
18. Mantelzorgondersteuning
19. Regie en coördinatie
20. Psychosociale hulpverlening (begeleiding)
21. Casemanagement
22. Crisisinterventie
23. Monitoring
24. Vraagopvolging
25. Evaluatie

1. Signalering

Signaleren is actief opmerken of onderzoeken dat er een vraag of probleem speelt. Zowel de medewerkers van het WIP als de medewerkers van het sociaal wijkteam als het sociaal wijknetwerk en de overige organisaties voor wonen, welzijn, zorg, inkomensondersteuning

en leefbaarheid vangen signalen op en spelen deze door. Het WIP is de centrale plek voor ontvangst en doorgeven van signalen in de wijk.

2. Melding

Een melding is het doorgeven van een gesignaleerde vraag/situatie aan een meldpunt (organisatie/persoon). Er wordt aan de organisatie of het meldpunt gevraagd om een terugkoppeling en nagegaan of dit gedaan is. De meldingen voor de omgeving en leefbaarheid horen bij de wijklijn terecht te komen. Het WIP kan de melding innemen, de bewoner ondersteunen bij de melding of de bewoner verwijzen naar de wijklijn. De keuze voor de procedure is afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid van de betreffende bewoner. In de regio Drechtsteden is er het Meldpunt Zorg en Overlast, het Steunpunt Huiselijk geweld en het Lokaal Zorgnetwerk. De signalen uit de wijk worden in het WIP en het sociaal wijkteam opgepakt en naar de relevante meldpunten doorgezet. Omgekeerd kunnen de genoemde meldpunten en netwerken ook meldingen doorzetten naar het WIP en sociaal wijkteam zodat er een zorginventarisatie gedaan kan worden en ondersteuning geboden kan worden.

3. Preventie en voorlichting

Preventie is het voorkomen van (gezondheids)klachten en problemen. Preventie is veelal gericht op de gezondheidszorg, maar kan breder gezien worden: preventie van huisinbraken om de veiligheid te vergroten; inzetten op sport in de wijk om obesitas te voorkomen; leren administreren om inkomensproblemen te voorkomen. Middels het geven van voorlichting kan preventie uitgevoerd worden.

4. Ontvangst: het 1e contact

Iedereen die in het WIP binnen komt lopen wordt open, vriendelijk en laagdrempelig ontvangen. De ontvangst ofwel het eerste contact wordt door de vrijwillige gastvrouwen of –heren gedaan die aan het WIP zijn verbonden.

5. Vraagverkenning: de quickscan

Een vraagverkenning gesprek is een kort gesprek van enkele minuten om te zien of iemand op de juiste plek is. De vraagverkenning gesprekken worden door de vrijwillige gastvrouwen of –heren of medewerkers in het WIP gevoerd (ook telefonisch en digitaal) en kunnen verlopen aan de hand van een protocol, een richtlijn en/of een beslisboom. Doel is op efficiënte wijze uitzoeken of de bezoeker aan het juiste adres is. In ieder geval wordt de vraag verstaan en her- of verkend. Afhankelijk van de situatie kan de bezoeker gericht worden doorverwezen, schriftelijke informatie meekrijgen en/of advies krijgen. Indien er sprake is van behoefte aan meer informatie, advies en ondersteuning volgt direct een gesprek of wordt een afspraak gepland voor een gesprek met een van de leden van het sociaal wijkteam: de vraaggestuurde vraagverheldering volgt.

6. Vraaggestuurde vraagverheldering: Het Gesprek à la De Kanteling

Deze gesprekken zijn langer van duur dan de vraagverkenning. Doel is op relatief snelle wijze inzicht te krijgen in een vraag (en eventuele achterliggende vragen). De vraag stuurt het gesprek. Uitstekende gespreksvaardigheden en kennis van de sociale kaart zijn voorwaarden. Indien de vraag of het probleem niet complex van aard is, kan deze gelijk opgelost worden. Zijn de omstandigheden van de vrager complex, dan zijn mogelijk meerdere gesprekken noodzakelijk. Tijdens de vraaggestuurde vraagverheldering worden resultaten en oplossingen besproken. De vier soorten oplossingen zijn:

1. Aanspreken van eigen kracht
2. Inzetten van het sociale netwerk
3. Inzetten van algemene en/of voorliggende voorzieningen
4. Inzetten van individuele voorzieningen

Na de **vraaggestuurde vraagverheldering wordt in overleg met bezoeker en collega's (tijdens het werkoverleg)** besloten of iemand wel of niet ondersteuning nodig heeft. Deze ondersteuning wordt in eerste instantie door het sociaal wijkteam geboden. Het is daarbij ook mogelijk dat meer of intensievere ondersteuning, begeleiding of hulpverlening vereist is. In dat geval wordt een bezoeker warm doorverwezen naar een specialist, zoals een van de organisaties voor wonen, welzijn, zorg, inkomensondersteuning en leefbaarheid die niet in het sociaal wijkteam vertegenwoordigd zijn.

7. Informatie

Er is veel informatie voorhanden. Zo veel zelfs dat niet alle professionals meer weten wat er is en veel klanten door de bomen het bos niet meer zien. Het is van belang dat er een optimale sociale kaart c.q. een kennisbank is met informatie over diensten en producten die bij het geven van informatie, advies en ondersteuning van belang zijn. Ook zal toegang tot het internet voor de bezoeker van het WIP meerwaarde bieden. Een selectie van relevant informatiemateriaal is in het WIP beschikbaar om door de bezoeker meegenomen te worden.

8. Advies

Advies is het zo nodig ondersteunen van de klant bij het maken van een keuze. Hierbij worden de keuzemogelijkheden objectief en onafhankelijk aangeboden. De voor- en nadelen van een besluit worden op een rijtje gezet waarbij de klant (al of niet met zijn netwerk) zo veel mogelijk zelfstandig de keuze maakt.

9. Ondersteuning

Ondersteuning kan breed ingevuld worden: het regelen van antwoorden op de vragen en het oplossen van problemen. Ondersteuning richt zich op alle levensgebieden van een klant. Voorbeelden zijn ondersteuning bij financiële problemen, opvoedingsvraagstukken, het vinden van werk of scholing, het opbouwen of versterken van het sociale netwerk of materiële ondersteuning. Materiële ondersteuning kan bestaan uit boodschappen, huisraad, gordijnen en dergelijke.

10. Activering

Activering is het doelgericht met mensen aan de slag gaan om hen meer zelfredzaam te maken en optimaal laten participeren in de maatschappij.

11. Verwijzing

Een 'verwijzing' of 'doorverwijzing' is het (warm) doorsturen van een klant naar een andere hulpverlener of organisatie. Dit gebeurt als de vraag niet op de juiste plek gesteld is of wanneer de vraag of problematiek niet binnen het sociaal wijkteam opgelost kan worden.

12. Aanvraag of aanmelding

Een aanvraag of aanmelding is de eerste stap tot het verkrijgen van een bepaalde dienst of product. Een aanmelding kan bijvoorbeeld voor de voedselbank gedaan worden. Een aanvraag in het kader van de Wmo kan opgevat worden als het verzoek in aanmerking te komen voor een (individuele) voorziening.

13. Intake

Een intake is een oriënterend gesprek tussen een cliënt en dienstverlenende organisatie, volgend op een aanmelding. Op een zo eenduidige en objectief mogelijke wijze wordt de noodzaak van hulp vastgesteld. Tevens wordt de aard, omvang en urgentie van de aan te bieden hulp bepaald. Het WIP zou een mandaat van een of meer organisaties kunnen krijgen voor het uitvoeren van intakes.

14. Indicatie

In het verlengde van de claim en aanvraag ligt de indicatie. Behalve op rechtmatigheid wordt de aanvraag aan de hand van criteria beoordeeld op doelmatigheid, adequaatheid en op de vraag of de voorziening in gegeven omstandigheid adequaat en het goedkoopst is. Het doel van de indicatie is na te gaan of de vraag voldoet aan de gestelde criteria. Verder kan nagegaan worden of de klant zelf in staat is om in (een deel van) de voorziening zelf te voorzien. In het geval van de Wmo is de Wmo-consulent de aangewezen persoon voor het stellen van indicaties, in het geval van AWBZ is dat het CIZ. Andere relevante organisaties voor indicatiestelling worden nog geïnventariseerd. Voor het weggeefproject en het boodschappenproject regelt de projectcoördinator uit het sociaal wijkteam de indicatie.

15. Toewijzing

Toewijzing is een positief (indicatie)besluit. Er wordt bepaald dat iemand iets krijgt.

16. Levering

De overdracht van goederen is de levering. Bij persoonlijke goederen die in het kader van de Individuele Voorzieningen in het kader van de Wmo verstrekt worden is veelal ook nog sprake van een persoonlijke passing voordat er tot levering over wordt gegaan.

17. Belangenbehartiging

Belangenbehartiging is het ondersteunen of behartigen van de belangen van derden. Dit kan een eigen groepering zijn of een groep die daar zelf niet afdoende toe in staat is. Er zijn informele en professionele belangenbehartigers. Informele belangenbehartigers zijn de Wmo-raad, ANBO, patiënten- en cliëntenverenigingen. Professionele belangenbehartigers zijn bijvoorbeeld ouderenadviseurs of MEE-consulenten.

18. Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers zijn personen die langdurig en onbetaald zorgen voor hun naaste (partner, kind, familielid, vriend) die een ziekte, chronische aandoening of beperking hebben. Ondersteuning aan mantelzorgers stelt hun in staat om deze taak zo goed of lang mogelijk te doen. Vormen van mantelzorgondersteuning zijn informatie, advies en begeleiding, emotionele steun, educatie, praktische hulp, respijtzorg, financiële tegemoetkoming en materiële hulp.

19. Regie en coördinatie

Bij meervoudige en complexe vraagstukken is het noodzakelijk dat er regie en coördinatie in de situatie van de cliënt wordt gevoerd. Mogelijk kan de cliënt of het netwerk dit zelf. Mogelijk is een van de betrokken organisaties voor zorg of ondersteuning hiervoor geschikt. Totdat de regie en coördinatie belegd is, neemt het betrokken lid van het sociaal wijkteam als eerst verantwoordelijke dit waar. Indien een gezinscoach is betrokken, dan is deze de aangewezen persoon om de regie en coördinatie te voeren.

20. Psychosociale hulpverlening (begeleiding)

Psychosociale hulpverlening wordt ook wel omschreven in diverse vormen van begeleiding: wachttijdbegeleiding, veranderings- en competentiegerichte begeleiding, ondersteunende en verwerkingsgerichte begeleiding, licht pedagogische hulp, activerende begeleiding naar dagbesteding, praktische en materiële begeleiding, budgetbegeleiding.

21. Casemanagement

Bij de uitvoering van casemanagement is er sprake van een complexe hulpverlenings- of zorgsituatie waarbij meer hulpverleners betrokken zijn. De casemanager organiseert overleg en afstemming tussen die zorgverleners. De hulpverlener uit het meest dominante levensgebied zou de aangewezen casemanager kunnen zijn. Onder casemanagement valt ook bemoeizorg, bemiddeling en crisisinterventie (binnen kantooruren). Bemoeizorg betreft kortdurende en langer durende hulpverlening en een toeleidingstraject naar gespecialiseerde zorg (motivatietraject). Onder bemiddeling wordt ook de (individuele) belangenbehartiging gevat. In geval van crisisinterventie kan gedacht worden aan crishulpverlening en psychosociale hulpverlening bij ingrijpende gevallen (voor psychosociale hulpverlening bij zware ongevallen en rampen wordt doorverwezen).

22. Crisisinterventie

Crisisinterventie is een vorm van hulpverlening aan mensen die uit hun psychisch evenwicht zijn vanwege een belangrijke verandering of ingrijpende gebeurtenis. Tijdens de crisissituatie wordt kort en intensief begeleiding geboden om verdere escalatie van problemen te voorkomen en een evenwicht te creëren op grond waarvan een eventuele ondersteuning, begeleiding of behandeling kan plaatsvinden.

23. Vraagopvolging

Vraagopvolging is het blijven controleren van de voortgang van de vraag of een van de onderdelen ervan tot het moment dat de vraag is afgehandeld.

24. Monitoring

Monitoren is het volgen van de klant. De daadwerkelijke ondersteuning is afgerond maar er wordt gemonitord of de ondersteuning en oplossingen tot blijvende resultaten leiden. Terugval wordt zo nodig voorkomen.

25. Evaluatie

Het klantcontact wordt afgesloten met het navragen van de klantervaring. Dit kan fysiek, schriftelijk, telefonisch of digitaal.

BIJLAGE III: ZELFREDZAAMHEID-MATRIX

	Domein	1 - acute problematiek	2 - niet zelfredzaam	3 - beperkt zelfredzaam	4 - voldoende zelfredzaam	5 - volledig zelfredzaam
1	Financiën	Geen inkomsten, hoge, groeiende schulden.	Onvoldoende inkomsten <i>en/of</i> spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden.	Komt met inkomsten aan de basisbehoeften tegemoet <i>en/of</i> gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel <i>en/of</i> bewindvoering of inkomensbeheer.	Komt aan basisbehoefte tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf <i>en</i> deze verminderen.	Inkomsten zijn voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.
2	Dagbesteding	Geen dagbesteding <i>en</i> veroorzaakt overlast.	Geen dagbesteding maar geen overlast.	Laagdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidsactivering.	Hoogdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidstoeleiding <i>of</i> tijdelijk werk <i>en/of</i> volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).	Vast werk <i>en/of</i> volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).
3	Huisvesting	Dakloos <i>en/of</i> in nachtopvang.	Voor wonen ongeschikte huisvesting <i>en/of</i> huur/hypotheek is niet betaalbaar <i>en/of</i> dreigende huisuitzetting.	In veilige, stabiele huisvesting, maar slechts marginaal toereikend <i>en/of</i> in onderhuur <i>of</i> niet-autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting; (huur) contract met bepalingen <i>en/of</i> gedeeltelijke autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting <i>en</i> regulier (huur)contract <i>en/of</i> autonome huisvesting.
4	Huiselijke relaties	Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om <i>en/of</i> potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.	Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig <i>en/of</i> woont alleen.	Communicatie tussen gezinsleden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.
5	Geestelijke gezondheid	Een gevaar voor zichzelf of anderen <i>en/of</i> terugkerende suicide-ideatie. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis.	Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf of anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen <i>en/of</i> geen behandeling.	Milde symptomen kunnen aanwezig zijn <i>en/of</i> enkel matige functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen <i>en/of</i> behandeltrouw is minimaal.	Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven <i>en/of</i> marginale beperking van het functioneren <i>en/of</i> goede behandeltrouw.	Symptomen zijn afwezig of zeldzaam. Goed of superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse besloomingen of zorgen.
6	Lichamelijke gezondheid	Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval of kritieke situatie.	Een (direct of chronische) medische aandoening die regelmatige behandeling vereist wordt niet behandeld wordt. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten t.g.v. een lichamelijke gezondheidsprobleem.	Een (chronisch) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamelijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit.	Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.	Er zijn geen directe of voortdurende medische problemen.

7	Verslaving	Voldoet aan criteria voor ernstig misbruik of verslaving. Resulterende problemen zijn zo ernstig dat institutionalisering of hospitalisatie noodzakelijk is.	Voldoet aan criteria van verslaving. Preoccupatie met gebruiken <i>en/of</i> bemachtigen van middelen; afkick- of afkickontwijkend gedrag zichtbaar. Gebruik resulteert in ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven.	Gebruik binnen de laatste 30 dagen. Aanwijzingen voor aan middelengebruik gerelateerde sociale, werkgerelateerde emotionele of fysieke problemen. Gebruik interfereert niet met essentiële activiteiten van het dagelijks leven <i>en/of</i> behandeltrouw is minimaal.	Clïënt geeft gedurende de laatste 30 dagen gebruikt maar er zijn geen sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen ten gevolge van het gebruik zichtbaar. Geen aantoonbaar voortdurend of gevaarlijke middelengebruik <i>en/of</i> goede behandeltrouw.	Geen middelengebruik of –misbruik in de laatste 30 dagen.
8	Activiteiten Dagelijks Leven	Ernstige beperkingen op alle of bijna alle gebieden van zelfzorg <i>en</i> complexe vaardigheden.	Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan) <i>en</i> meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in de meeste maar niet alle basisbehoeften van het dagelijks leven <i>en</i> de zelfzorg is op peil, maar één of meer complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in alle basisbehoeften van het dagelijks leven <i>en</i> alleen onderschikte problemen (bijvoorbeeld slordig zijn, gedesorganiseerd).	Geen problemen van deze aard <i>en</i> functioneert goed op alle gebieden.
9	Sociaal netwerk	Gebrek aan noodzakelijke steun van familie/ vrienden <i>en</i> geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring <i>of</i> ernstig sociaal isolement.	Familie/ vrienden hebben niet de vaardigheden/ financiële mogelijkheden om te helpen <i>en</i> nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.	Enige steun van familie /vrienden <i>en</i> enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Duidelijk probleem in het maken of onderhouden van ondersteunende relaties.	Voldoende steun van familie/ vrienden <i>en</i> weinig contacten met eventuele foute vrienden.	Gezond sociaal netwerk <i>en</i> geen foute vrienden.
10	Maatschappelijke participatie	Niet van toepassing door crisissituatie <i>en/of</i> in 'overlevings-modus'.	Maatschappelijk geïsoleerd <i>en/of</i> geen sociale vaardigheden <i>en/of</i> gebrek aan motivatie om deel te nemen.	Nauwelijks participierend in maatschappij <i>en/of</i> gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.	Enige maatschappelijke participatie (bijvoorbeeld adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline of kinderopvang.	Actief participierend in de maatschappij.
11	Justitie	Zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie/justitie <i>en/of</i> openstaande zaken.	Regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie/justitie <i>en/of</i> lopende zaken.	Incidenteel (eens per jaar) contact met politie <i>en/of</i> voorwaardelijke straf of – invrijheidstelling .	Zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie <i>en/of</i> strafblad.	Geen contact met politie. Geen strafblad.

Bron: GGD Amsterdam, Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Tigchelaar & Fassaert, 2013