

Hoe krijgen inwoners met meerdere hulpvragen toegang tot de WMO in Zeist?

MOVISIE en MIND gaan in zes gemeenten na op welke wijze zij de toegang tot de WMO en psychische zorg integraal vormgeven, voor inwoners met psychiatrische en sociaal-maatschappelijke problemen. Ook wordt gekeken hoe zij de integrale uitvoering vervolgens realiseren. MIND is hiervoor in gesprek gegaan met vier inwoners uit Zeist die te kampen hebben met uiteenlopende langdurende problemen. We spraken met Alina, Dick, Jesse en Myrna (gefingerde namen) over hun ervaringen met het aanvragen van ondersteuning, de toegekende ondersteuning en de organisatie daarvan.

Deze inwoners deden niet allemaal zelf een aanvraag voor ondersteuning. Soms deed de ggz-instelling waar zij werden behandeld dat voor hen en soms deed de woningverhuurder dat. De ervaring in Zeist is dat mensen eerst zelf hun problemen proberen op te lossen. Maar soms lukt dat niet meer en groeit het hen boven het hoofd. Het gaat hier om ontwrichtende situaties: complex trauma, dwanghandelingen, angst- en paniekstoornissen, verslaving, depressie en suïcide. Jesse zegt: "Ik was heel druk. Ik was dag en nacht aan het klussen. De burens stuurden de politie op me af." Daarnaast speelden lichamelijke en sociaal-maatschappelijke problemen: chronische ziekte, schulden en isolement. Deze problemen werden na verloop van tijd allesoverheersend en uitzichtloos: twee geïnterviewde inwoners dreigden met hun gezin uit hun woning gezet te worden. De geïnterviewden beseften dat ze dit niet langer alleen konden oplossen en dat er hulp nodig was. Myrna: "Er zijn hele nare dingen gebeurd, er was bedreiging, criminaliteit en ik wist niet waar ik heen moest."

Niet van het kastje naar de muur

Lang niet iedereen weet de juiste kanalen voor ondersteuning te vinden, maar dat hoeft ook niet. Eén van deze inwoners klopte zelf aan bij de gemeente. Hij was op de hoogte hoe het aanvraagproces zou verlopen en vond dit niet spannend of eng.

Bij de anderen zijn de contacten met de gemeente gelegd via de woningverhuurder of de hulpverlener bij de ggz. Zij herinneren zich niet meer precies hoe het contact tot stand is gekomen. Ook deze inwoners vinden dat de aanvraag soepel is verlopen. Jesse: "Iemand belde de gemeente en die heeft volgens mij het sociaal team ingeschakeld. Toen kwam de wijkconsulent en hebben we een heel goed gesprek gehad."

Alle aanvragen voor psychische ondersteuning werden snel na het eerste contact met de gemeente toegekend. Inwoners herinneren zich niet dat daarover twijfel bestond of onderzoek heeft plaatsgevonden. Dick geeft aan: "De aanvraag werd bij het eerste bezoek toegezegd en de hulp is meteen gestart." De ervaring in Zeist is dat inwoners snel bij de juiste ondersteuning terechtkomen en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Passende ondersteuning

Welke ondersteuning er aangevraagd en geboden is, werd steeds in overleg tussen de inwoner en de ondersteuner van het wijkteam afgesproken. Deze ondersteuner biedt in eerste instantie de hulp. Jesse: "Bij mij zijn er gaandeweg plannen gemaakt. Elke keer keek ik samen met mijn ondersteuner naar wat ik wilde bereiken. Daarna keken we of dat me lukte. En als ik iets had gedaan, dan werd dat uitgebreid en gingen we weer een paar stapjes verder."

In de periode daarna spraken ze ook over mogelijkheden voor hulp op andere gebieden. Dick: "Ze raadde me aan om overdag iets buitenshuis te gaan doen en vaker de deur uit te gaan. Ik zat thuis alleen maar te zitten."

Alle geïnterviewden hebben de stapsgewijze invulling en uitbreiding van de ondersteuning als positief ervaren. En gaven aan dat ze daarin zelf een stem hebben gehad. Dick: "Mijn plan wordt inderdaad bij iedere verlenging geëvalueerd en aangepast. En daar heb ik inspraak en inzage in. Ik

kan meedenken en veranderingen aanbrengen". De ondersteuning sluit ook aan bij het tempo en de mogelijkheden van de cliënt. Jesse: "Er zat geen druk op, omdat je het samen kunt doen, in overleg." Kortom, uit de ervaringen blijkt dat er samen met inwoners is (en wordt) gezocht naar oplossingen die passen bij hun eigen wensen en keuzes.

Integrale ondersteuning

De inwoners in deze voorbeelden kregen ondersteuning en hulp op verschillende gebieden, zoals begeleiding bij het voeren van het huishouden, psychische ondersteuning, dagstructuur en sociale contacten. Enkelen kregen hulp bij zakelijke post en administratieve handelingen, financieel beheer en/of schuldsanering, huisvesting en bij juridische procedures (rondom verblijfsvergunning, bezoekrecht voor kinderen, uitkeringen, betalingsregelingen etc.). Myrna vertelt: "Mijn ondersteuning ging met me mee naar de woningbouw en de Belastingdienst om zaken te regelen, omdat ik het zelf niet uit kon leggen."

De ondersteuners van het wijkteam boden niet al deze ondersteuning zelf, maar ze schakelden daarvoor instanties in, zoals dagbestedingsinstellingen, woningverhuurders, buurtbemiddelaars, (vrijwillige) buddy's, schuldhulpverleners, budgetcoaches, instellingen voor bewindvoering en advocaten. Soms neemt een begeleider de regie even over als het niet anders kan: "Toen ik ten einde raad was, belde ik mijn begeleider van de dagbesteding. Hij stapte in de auto en bracht me naar de instelling," vertelt Jesse.

Alle geïnterviewde inwoners waarderen de ondersteuning van het wijkteam en vonden dat het soepel werd geregeld wanneer er instanties werden ingeschakeld. "Ik was blij met de hulp", vertelt Jesse. "De advocaat hielp met voorbereiden van mijn rechtszaak en de ondersteuner van het wijkteam steunde me na afloop." Uit de ervaringen blijkt dat de vragen van deze inwoners tijdig werden opgemerkt en opgepakt. En dat de ondersteuning flexibel werd aangepast aan veranderingen in hun persoonlijke situatie.

Bejegening op maat

Als je de draad van je leven volledig kwijt bent, omdat je wordt overspoeld door problemen is dat al erg genoeg. Vaak krijgen mensen ook nog te maken met vooroordelen: je wordt gezien als 'zielig' of als een 'probleemgeval'. Deze inwoners hadden daarmee te maken. "Mensen vinden het lastig. En als je dit niet zelf hebt meegemaakt, valt het niet te begrijpen", zegt Alina.

Juist in deze situaties hebben mensen behoefte aan ondersteuning. Deze inwoners hebben de bejegening door de medewerkers van het wijkteam en andere hulpverleners als positief ervaren. Dick zegt over de communicatie met de gemeente: "Het eerste contact was gewoon echt sociale bejegening; er werd gekeken naar mij als mens. En de begeleidster van het wijkteam stelde zich plezierig en respectvol op naar mij." De medewerkers van het wijkteam moeten in staat zijn om hun communicatie af te stemmen op wat nodig is. Myrna is daar positief over: "Ze is heel direct naar mij en zegt waar het op staat. Dat vind ik fijn."

Vooruitgang in het dagelijks leven

Alle inwoners ervaren de geboden ondersteuning als passend bij hun kansen en mogelijkheden. Vooral omdat het heeft geholpen om hun dagelijks leven weer op te pakken en activiteiten te ondernemen. Goede veranderingen, die zowel kleine als grote verbeteringen kunnen zijn. Gevraagd naar wat de ondersteuning haar gebracht heeft, zegt Alina: "Dat ik naar buiten ga en zelf m'n boodschappen doe. Die angst wordt alleen maar erger als je alleen maar binnenblijft. Ik heb geleerd om zelf aan te geven wanneer een situatie teveel veel voor me wordt, zodat wij dan op een ander moment verder kunnen praten". En Jesse zegt: "Ik heb regelmaat gekregen om mijn huis en leven weer op orde te houden."

Blik op de toekomst

De helft van de inwoners noemt hun situatie op het moment van het interview redelijk tot goed, mede dankzij de zorg die zij krijgen vanuit de ggz (psycholoog, therapie) en vanuit de WMO (contact

met het wijkteam, schuldsanering en dagbesteding). Bij sommigen is de WMO-ondersteuning deels afgebouwd (begeleiding thuis) en dat gaat goed: Dick: "Ik durfde de stap aan om dit stukje los te laten". Jesse blikt terug en geeft aan: "Met alle hulp ben ik mijn grootste problemen te boven gekomen. Dat heeft me zelfvertrouwen gegeven. Ik heb meer invloed op mijn leven en als er nare dingen gebeuren, dan is het aan mijzelf hoe ik daarmee om kan gaan". Het heeft voor hem ook tot nieuwe dingen geleid. "Ik ben bezig met een opleiding tot ervaringsdeskundige voor de verslavingszorg om daarmee andere mensen te kunnen helpen".

Twee inwoners geven aan dat het psychisch nog niet echt goed gaat. Myrna: "De ene dag gaat beter dan de andere." En Alina: "Ik hou het vol omdat mijn dochter me nodig heeft". Myrna vertelt dat ze wel steeds meer dingen zelf kan regelen. "Dat komt vooral omdat ik nu een uitkering en een eigen rekening heb, maar bij sommige dingen heb ik echt nog hulp nodig". Wel verwachten ze alle drie dat ze in de toekomst in bepaalde periodes extra ondersteuning nodig zullen hebben. De gedachte dat ze altijd terecht kunnen voor extra ondersteuning, ook als de hulp (deels) is afgebouwd, is geruststellend. Samengevat geven de inwoners aan dat zij door de ondersteuning de regie over hun doen en laten en over hun leven weer (stapsgewijze) terugkrijgen.