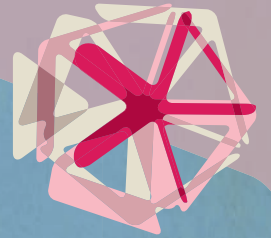


Herstel  
Talent



# Onafhankelijke cliëntondersteuning

## Tussenrapport juni 2023

Ter attentie van: Gemeente Schouwen-Duiveland

Door: Irene van de Giessen, bestuurder en  
Klazine Tuinier, directeur Stichting HerstelTalent



# Inhoudsopgave

<b>1. Onafhankelijke cliëntondersteuning</b>	<b>5</b>
<b>2. Veel voorkomende problematieken</b>	<b>6</b>
a. Problemen rondom zingeving, betekenisgeving e aanhaken bij de maatschappij.	6
b. Ontbrekende vaardigheden om mee te doen en voor jezelf op te komen in onze maatschappij.	6
c. Zoektocht naar passende hulpverlening en behandeling in onze maatschappij.	7
d. Verdwaald in ons zorglandschap.	7
e. Ondersteuning bij (gedwongen) contacten met jeugdzorg.	7
f. Het voorkomen van ontruiming.	8
g. Lijden onder aanhoudende lichamelijke klachten.	8
h. Eenzaamheid, vervreemding van de maatschappij en een gebrek aan vaardigheden.	9
<b>3. Algemeen</b>	<b>10</b>
<b>4. Cijfers</b>	<b>11</b>
<b>5. Signalen</b>	<b>13</b>



# 1. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Voor u ligt het rapport onafhankelijke cliëntondersteuning van Stichting HerstelTalent over het eerste half jaar van 2023.

Onafhankelijke cliëntondersteuners zijn te vergelijken met loodsbootjes. Ze begeleiden mensen in het vinden van de juiste weg naar zorg. De gemeente Schouwen-Duiveland maakt gebruik van dit soort professionele loodsbootjes omdat zij de bescherming van kwetsbare burgers in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning als een van haar kerntaken beschouwt.

Er zijn drie soorten loodsbootjes:

- SMWO: is met name gevraagd om alle burgers die op zoek zijn naar juiste vormen van zorg te loodsen.
- EvaRegelt!: is met name gevraagd om mensen die te maken hebben met ingewikkelde regelgeving, of meerdere wetten, te loodsen naar juiste vormen van zorg.
- Stichting HerstelTalent: is met name gevraagd om mensen die met mentale problemen kampen te loodsen naar juiste vormen van zorg.

In de gemeente Schouwen-Duiveland vinden mensen niet meer vanzelfsprekend hun weg. Ging je vroeger naar je vader, moeder, opa, oma of wijze oom met een probleem, tegenwoordig ontbreekt het veel mensen aan een netwerk om dit soort vragen voor te leggen. Samenlevingsvormen veranderen in hoog tempo en steeds meer mensen lijden onder eenzaamheid. In een gemeente waar veel mensen van oudsher zich geborgen voelden in de wetenschap van een familiair netwerk, overzichtelijke maatschappelijke structuren of een zorgende kerk vormt dat steeds minder vaak een houvast.

Mensen die niet goed de weg kunnen vinden in hun zoektocht op weg naar hulp weten opmerkelijk genoeg heel vaak wel de weg naar de gemeente te vinden. Vervolgens stelt dan een medewerker van de gemeente vast dat de hulpvraag niet zomaar helder is te krijgen en doet een verwijzing naar een van de bedrijven die als loodsboot fungeert. Af en toe komt een burger zelf aan bij een loodsboot. Dit is vrijwel altijd doordat men van anderen heeft gehoord dat het mogelijk is om steun te krijgen bij de zoektocht naar de juiste hulp. Een uitzonderlijke manier waarop mensen bij een loodsboot terecht komen is via het Openbare Geestelijke GezondheidsZorg overleg dat plaatsvindt over mensen die bij meerdere partijen (gemeente, woningcorporatie, zorgorganisaties) naar voren komen als aanleiding gevend tot zorg en/of overlast geven.

Een loodsboot probeert dus om mensen naar de juiste vorm(en) van zorg toe te leiden. Ze kent het aanbod in zorg en ondersteuning in de regio en weet de weg hiernaartoe. Ze luistert goed naar wensen van haar cliënten, ziet mogelijkheden en bespreekt waar en bij wie iemand zorg of ondersteuning kan krijgen. Ze kan bovendien meegaan naar gesprekken. Zoals eerder opgemerkt wordt HerstelTalent bovenal ingezet bij mensen met mentale problemen.



## 2. Veel voorkomende problematieken

Hieronder volgt een aantal veel voorkomende problematieken die we in het afgelopen jaar begeleid hebben of bij ons aangemeld zagen:

### a. Problemen rondom zingeving, betekenisgeving en aanhaken bij de maatschappij.

Bij HerstelTalent zien we een grote groep mensen die vragen heeft rondom zingeving, betekenisgeving en aanhaken bij de maatschappij. Het is de groep waarbij we letterlijk zien dat mensen al ver van de Schouwen-Duivelandse kust zijn afgedreven. Mensen hebben zoveel teleurstellingen ervaren en slechte ervaringen met zorg gehad dat men besloten heeft met een bootje het ruime sop te kiezen. Vaak komt men er te laat achter dat de kennis van het varen ontbreekt, men deed het immers nooit eerder, en loopt al snel weer schade op. Soms is het dan nog gelukt om terug bij de kust te komen, is er geprobeerd om de boot te repareren en opnieuw het ruime sop te kiezen, maar veel vaker gaan we als loodsboot de zee op om langszij te varen en contact te maken. Meer dan dat is vaak niet mogelijk. Zelfs een aanbod om het schip te maken wordt vaak afgewezen. Het verdriet en de eenzaamheid is te groot. Niet zelden moeten we een jaar lang iedere week langszij komen voordat er enige bereidheid is om iemand toe te laten op de boot of om even op de loodsboot te komen. Iedere suggestie om hulp te leveren moeten we achterwege laten behalve dan het voorkomen dat dit soort bootjes geënterd worden door de kustwacht of indien noodzakelijk wat te eten halen. Heel vaak als we dan blijven komen komt het moment dat we iemand kunnen verleiden om mee terug te gaan naar het eiland en een klein rondje te lopen of zelfs meer dan dat. In zeldzame gevallen lukt het ons om de boten terug naar kust te slepen en in het havendoc voor reparatie aan te bieden. Met heel veel huiver gaan hun eigenaren dan akkoord. Vaak op voorwaarde dat we betrokken blijven en niet zomaar weggaan.

*"Ik ben een lonely wolf, ik hou niet van andere mensen."*

*"Ik voel me onzeker als ik bij anderen ben."*

*"Mijn spullen zijn alles wat ik heb, die zijn heel veel waard en die kan niemand van me afpakken."*

*"Voor wie maakt het nu uit dat ik naar de kapper ben geweest?"*



### b. Ontbrekende vaardigheden om mee te doen en voor jezelf op te komen in onze maatschappij.

Een andere groep mensen ontbreekt het aan vaardigheden om in onze maatschappij mee te kunnen doen en voor zichzelf op te komen. Als loodsboten hebben we gemerkt dat dit vaak lastige handicaps zijn in een samenleving die steeds meer specialistische vaardigheden vraagt om mee te kunnen doen. Deze mensen naar de goede hulp loodszen is vaak niet gemakkelijk. Niet kunnen leren, jezelf begrenzen, of geruststellen leidt vaak tot ernstige problemen in het meedoen in onze maatschappij. Laat staan dat iemand beperkte computervaardigheden heeft. Er zijn ook niet zomaar gemakkelijke verwijzingen te doen in dit soort situaties. Feitelijk ontbreekt het ons aan genoeg plekken waar mensen zelfregulatievaardigheden kunnen verwerven.

*"Dan vraag ik hulp en dan zeg ik toch heel duidelijk wat ik nodig heb en dan worden ze boos op me, snap jij dat nou?"*

*"Die mensen bij het UWV denken gewoon dat ik lieg en dat heb ik ze gezegd ook."*

*"Nu ik beter luister naar mensen snap ik opeens dat ze het best aardig bedoelen."*

*"Iedereen is tegen mij."*

### c. Zoektocht naar passende hulpverlening en behandeling in onze maatschappij.

Weer een andere groep zoekt naar passende hulpverlening en behandeling in onze maatschappij. Er is zoveel mogelijk, maar helaas is er heel vaak een wachtlijst of is datgene wat iemand wil nu net niet mogelijk in Zeeland of op Schouwen-Duiveland. Het is soms moeilijk te begrijpen voor mensen waarom er via sociale media ogenschijnlijk gouden bergen worden getoond in therapieland, maar dat in Zeeland niet tot de mogelijkheden behoort. Alternatieven zijn er vaak niet. De realiteit is dat mensen heel blij mogen zijn met een aanbod. Laat staan dat er meerdere mogelijkheden zijn. De nadruk op eigen wensen en zelfsturing is wat therapie betreft bijna contraproductief. Het loodszen naar de juiste zorg kan gezien worden als een 'catch 22'. Er zou wel een oplossing mogelijk zijn als er maar genoeg personeel zou zijn bij de plaatselijke ggz en ook keuze qua soorten ggz aanbieders, maar dit is niet het geval dus is iemand weer terug bij af en lijkt het loodszen zinloos. Het maakt de loodsboot ogenschijnlijk onderdeel van een niet functionerend systeem waar de burger opnieuw niet op kan vertrouwen.

*"Ik kan geen andere psychiater vinden en deze gelooft me niet."*

*"EMDR is de beste therapie maar er is geen psycholoog beschikbaar."*

*"Ik wil graag schematherapie maar dat kan alleen in een groep in Goes en ik kan niet reizen."*

*"Als ik haptotherapie wil wordt het niet vergoed, andere dingen wil ik niet."*

### d. Verdwaald in ons zorglandschap.

Er is ook een groep burgers die verdwaald is in het zorglandschap. Ze hebben vaak al veel zorg gehad en weten niet wat ze nu nog moeten. Soms weten ze het ook wel maar is het niet te bereiken voor hen omdat er een wachtlijst is, geen passende indicatie of een te hoge bijdrage. Ook zijn er mensen die jaren praten en geen oplossing krijgen voor hun probleem. Bijvoorbeeld mensen die al jaren behandeld worden, maar niet bij hun maatschappelijke problemen worden geholpen. Voor de loodsboten is het op zulke momenten een kwestie van sensitief loodszen door een gebied dat vaak heel gevoelig ligt. Niet zelden komen loodsboten in botsing met bestaande hulpverleners of krijgen te maken met cliënten die hun frustratie via hen lijken vorm te geven naar derden. Hoe het ook zij deze tak van sport is voor loodsboten een ingewikkelde.

*"Als ik wil gaan werken heb ik eerst therapie nodig maar er is een wachtlijst van een jaar."*

*"Ik heb een therapeut gevonden die me kan helpen maar geen indicatie."*

*"Ik moet nog 7 maanden wachten voordat ik traumatherapie kan volgen, tot die tijd staat mijn leven stil"*

*"Ik heb recht op 7 uur begeleiding maar ik krijg er maar 2 en daar betaal ik dan ook nog een hele hoge eigen bijdrage voor."*

### e. Ondersteuning bij (gedwongen) contacten met jeugdzorg.

Steeds vaker zien we mensen die baadt hebben bij ondersteuning tijdens (gedwongen) contacten met jeugdzorg. Niet zelden zijn er diverse partijen betrokken bij dit soort zaken en heeft de burger in kwestie een manager nodig om zijn contacten te regelen. Dat het belang van het kind voorop staat is prachtig, maar het geeft precies aan waarom burgers die hiermee te maken krijgen vaak zoekend zijn naar mensen die voor hun belang (inclusief hun kind) gaan staan. Ook gemeenten hebben moeite met het belang hiervan inzien. Loodsboot zijn voor deze doelgroep is dan ook een ondankbare taak en dreigt makkelijk te verzanden in discussies met betrokken hulpverleningsinstanties en de gemeente in kwestie. Hier ligt misschien dan ook een wel een punt van aandacht. Het belang van het kind heeft met groot recht ieders aandacht, maar hoe kan een ouder veilig zijn zorgen delen als alles wat er gebeurt of misgaat zo onder het vergrootglas ligt en zelfs zou kunnen leiden tot uithuisplaatsing van zijn of haar kind? Ouders hebben zeker



bij gedwongen zorg iemand nodig die voor hun belangen gaat. In de praktijk wordt hierbij altijd verwezen naar een advocaat, maar die zal nimmer in de huisomgeving zijn diensten verrichten en de realiteit is dat de problemen zich vaak voordoen in de veel voorkomende gesprekken met betrokken professionals bij de hulpverlening. Aan een advocaat heb je op zo'n moment niets. Toch zijn de problemen gecompliceerd genoeg om goed verwezen te worden. De loodsboten staan hierbij echter altijd met lege handen. De kindcheck voorkomt een goede verwijzing.

*"Ik weet niet meer wat ik moet zeggen omdat alles tegen me gebruikt kan worden."*

*"Mijn begeleiding en de begeleiding van mijn zoon lopen steeds meer door elkaar waardoor ik het niet meer goed begrijp."*

*"Ik durf bijna niets meer te zeggen omdat mijn kind dan uit huis wordt gehaald."*

*"Wat gebeurt er allemaal en wat betekenen al die ingewikkelde woorden?"*

#### f. Het voorkomen van ontruiming.

Veel mensen weten in onze maatschappij niet meer hoe ze hun rekeningen moeten betalen. Zelfs zo zeer dat zij hun woning dreigen te worden uitgezet. In de ingewikkelde wegen naar een oplossing tussen hen en de woningcorporatie en de schuldhulpverlening zien we mensen verdwalen en afhaken. Taal sluit vaak niet aan en tijd ontbreekt nogal eens om zaken zorgvuldig uit te leggen. Onze loodsboten proberen ook hier uit het gedwongen discours te blijven. Juist wanneer we daaruit blijven lukt het mensen om zelfstandig te laten komen tot de conclusie dat men niet meer last wil hebben van een woningcorporatie en besluit men mee te werken. Desondanks wordt er heel vaak verwacht door zowel gemeente als woningcorporatie dat wij als loodsboten hun inzet nog eens dunnetjes overdoen. Iedere keer weer zien we dat als we die fout maken er niet uitkomen. Juist de gevoeligheid voor machtsverhoudingen heeft het probleem veroorzaakt als wij als loodsboot terugloodsen naar dezelfde machtsverhouding is dat niet per se verstandig. Tenzij iemand hiervoor kiest natuurlijk.

*"Ik wil het zelf kunnen oplossen, ik heb geen bewindvoerder nodig"*

*"Ook al heb ik een verslaving, ik heb toch recht op een woning"*

*"Ik heb toch ook recht op vakantie waarom doet men zo moeilijk over die twee maanden huur?"*

*"Ze kunnen mijn huis toch niet zomaar gaan slopen?"*

#### g. Lijden onder aanhoudende lichamelijke klachten.

En dan hebben we nog een groep mensen die lijdt onder Aanhoudende Lichamelijke Klachten. Het is een groep mensen die gestigmatiseerd worden in de maatschappij en die vaak al lang van teleurstelling naar teleurstelling zijn gegaan in contact met artsen. Hen loodsen naar de juiste plek is bepaald geen sinecure. Je niet gehoord voelen door je huisarts of specialist vormt geen goede voorbode voor het gevoel dat er iets niet in orde is los kunnen laten. Zolang huisartsen of specialisten hier niet op een andere manier mee omgaan is er ook voor ons als loodsboten een ondankbare taak weg gelegd. De juiste hulp is immers wel duidelijk maar als iemand hem niet kan horen of er geen uitleg wordt gegeven valt het niet mee om alsnog iemand naar dit soort hulp toe te loodsen. Beter zou het zijn om deze groep mensen goede psycho-educatie te bieden en een concreet programma te bieden waarin men leert omgaan met stress gerelateerde klachten.

*"Ik voel me niet gezien en niet gehoord, wat moet ik nu?"*

*"Het moet toch wel iets zijn als ik zo'n pijn heb?"*

*"Ze geloven me gewoon niet."*

*"Ze denken dat ik me aanstel."*

#### h. Eenzaamheid, vervreemding van de maatschappij en een gebrek aan vaardigheden.

Tot slot is er nog een groep burgers die een combinatie hebben van eenzaamheid, vervreemding van de maatschappij en een gebrek aan vaardigheden om zelf weer aan te haken. Zij staan aan de vooravond van alles opgeven en met hun bootje de zee op gaan. Ze zijn echter nog niet op zee. Deze groep profiteert vaak extreem van een loodsboot. Net als de mensen die we eerder beschreven die al op zee zijn zijn deze mensen ook gebaad bij langdurig langszij komen van de loodsboot maar dan in hun huis of bij hun huis. Zij hebben langdurige begeleiding nodig om weer enigszins tot zichzelf te komen en te kunnen profiteren van de loodsboten. Vaak worden de loodsboten voor langere tijd hun aanspreekpunt en houvast.

*"Ik heb geen hulp nodig."*

*"Ik zou wel iemand willen spreken maar ik weet niet hoe."*

*"Elke keer als ik iemand spreek begin ik te huilen."*

*"Ik hoor er voor mijn gevoel niet bij."*



### 3. Algemeen

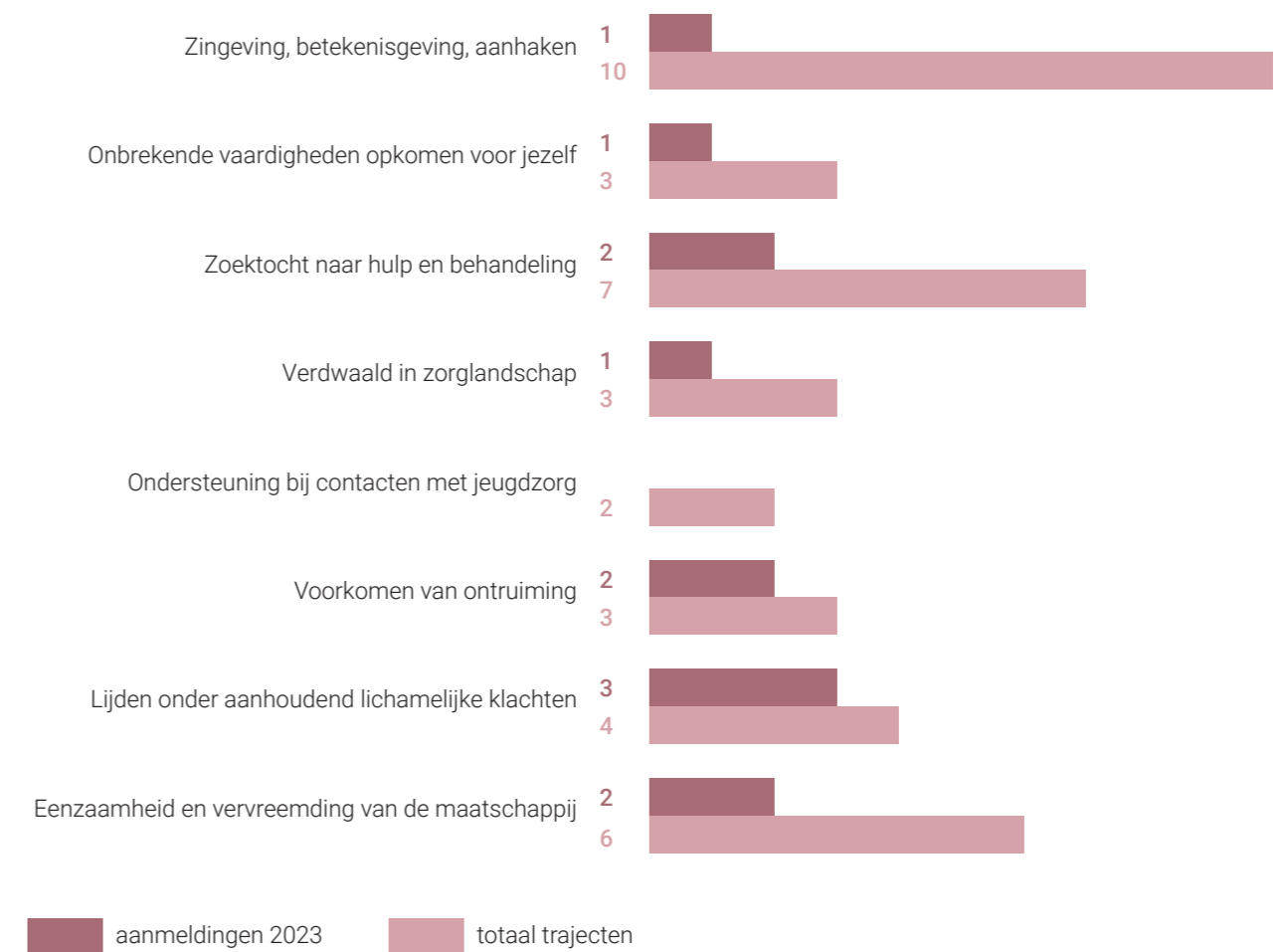
Er kan onrust zijn in de stad of op zee, maar wat dit eerste half jaar opviel is dat onze loodsboten op een prettige manier hun werk kunnen doen. De klanten die we hebben komen via de WMO-consulenten, POH's en het OGGZ-overleg. De contacten zijn over het algemeen goed.

Wat opvalt is dat de procesregisseurs zich gespecialiseerd hebben. Dit lijkt in de praktijk niet helemaal recht te doen aan de manier waarop je als klant zowel met werk, als met WMO, als met jeugd te maken kan hebben. De regie lijkt minder dan in vorige jaren. Voor onze loodsboten betekent het dat we vaak onnodig veel heen en weer moeten varen tussen verschillende partijen binnen de gemeente of ze missen op overleggen die wel degelijk voor hen van belang zijn.

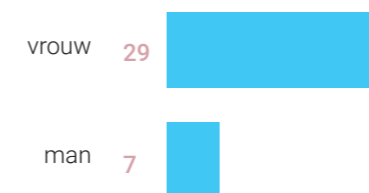


### 4. Cijfers

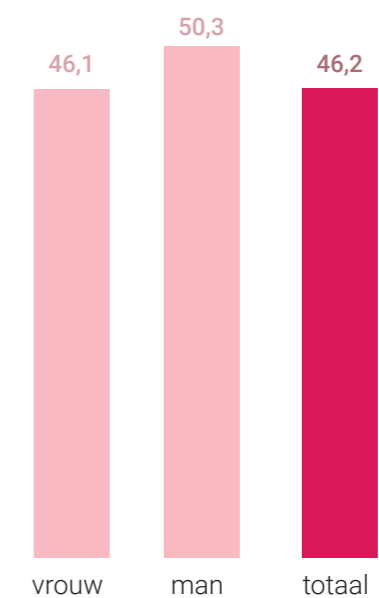
Soorten ondersteuningsvragen alle trajecten en aanmeldingen 2023



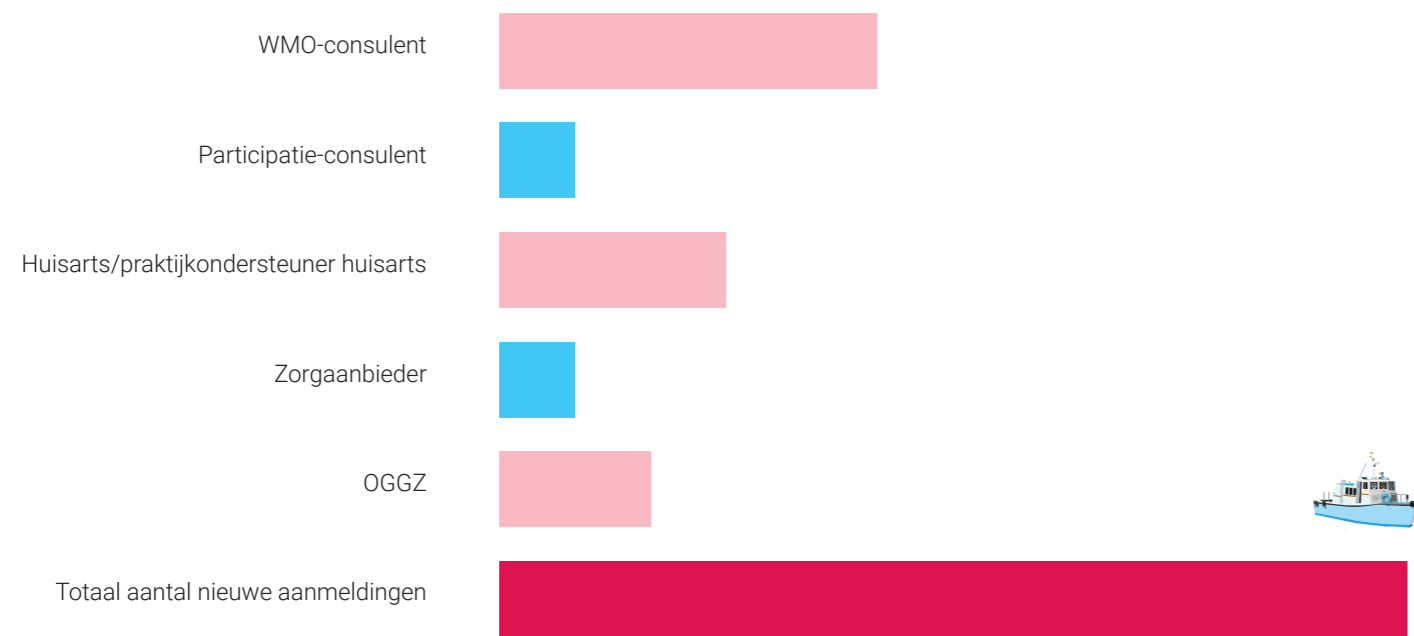
Vrouw/man verhouding



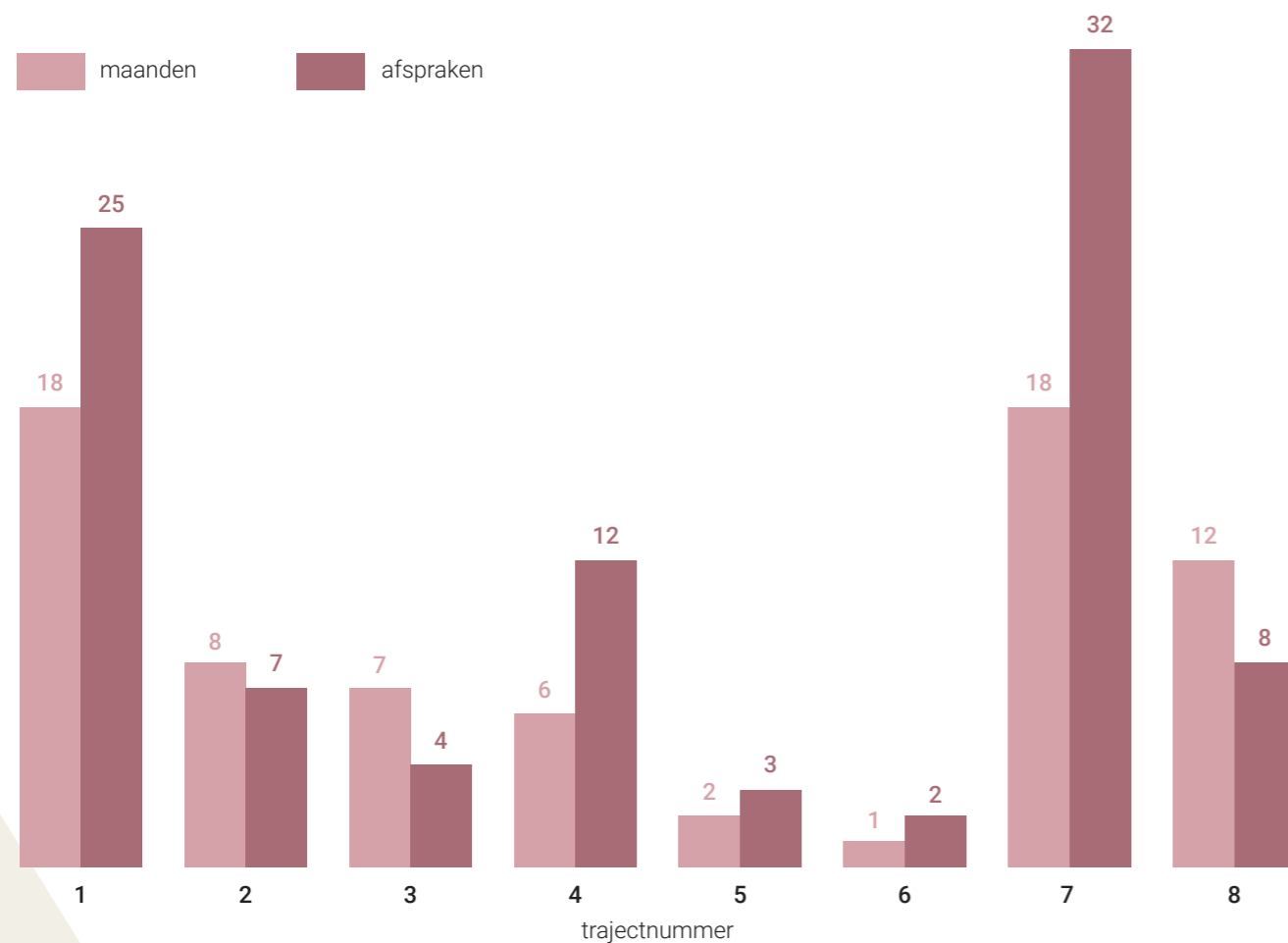
Gemiddelde leeftijd



### Aanmelding per verwijzer



### Aantal afspraken per afgerond project en looptijd in maanden



## 5. Signalen

Loodsboten doen over het algemeen hun werk zoals een arbiter een wedstrijd fluit, onopvallend en zonder veel ophef. Dit is zoals het hoort. Wanneer loodsboten te zichtbaar worden dan gaat er iets mis. Toch moeten loodsboten van zich laten horen wanneer ze schepen niet meer veilig kunnen loodsen buiten de fout van de schipper en/of de loodsboot om. Hieronder volgen een aantal signalen die we het bespreken waard vinden:

- Een ouder die te maken krijgt met meerdere hulpverleners en (semi) gedwongen hulpverlening via jeugdzorg verdient altijd iemand die in zijn belang met hem meekijkt. Het loodsen naar geschikte zorg schiet tekort omdat bij verwijzing de naleving van de kindcheck leidend is en strijdig kan blijken met de belangen van de ouder in kwestie.
- De hulp voor mensen met aanhoudende lichamelijke klachten schiet tekort. Het loodsen van deze mensen naar de juiste zorg staat of valt met erkenning en zorgvuldigheid van huisartsen, POH's en andere specialisten. Er dient opnieuw nagedacht te worden over de beste hulp voor deze groep en wellicht zelfs een campagne in het leven geroepen te worden die aandacht besteedt aan dit soort klachten. Loodsen naar nieuwe hulpverlening heeft geen zin als mensen zich niet gehoord voelen.
- Een verzoek om iemand te loodsen is niet gepast wanneer de regie in een complexe casus ontbreekt. De gemeente dient te overwegen om bij meerdere hulpverleners stringenter doelen op te volgen en te onderzoeken of de belangen van de cliënt nog voldoende gediend worden middels een netwerkoverleg. Het niet pakken van de regie door de gemeente is in dit soort situaties een contra-indicatie.



Herstel  
Talent 

  hersteltalent  
[hersteltalent.nl](http://hersteltalent.nl)