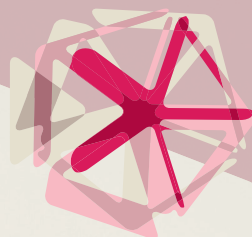


Herstel
Talent



Onafhankelijke cliëntondersteuning

Eindrapport 2023

Ter attentie van: Gemeente Schouwen-Duiveland
Door: Irene van de Giessen, bestuurder en
Klazine Tuinier, directeur Stichting HerstelTalent
December 2023

Inhoudsopgave

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



1. Onafhankelijke cliëntondersteuning

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

Onafhankelijke cliëntondersteuners zijn heel goed in het leggen en herstellen van verbindingen. Waar verbindingen verloren zijn gegaan of niet meer naar behoren functioneren probeert men opnieuw connectie aan te gaan. Het is te vergelijken met een radio die je alleen maar goed kunt horen als de stekker in het stopcontact zit. Als de stekker eruit ligt is er geen verbinding en hoor je niets. Als de stekker er half in zit wordt de verbinding onderbroken en produceert de radio geluiden die nauwelijks te begrijpen zijn.

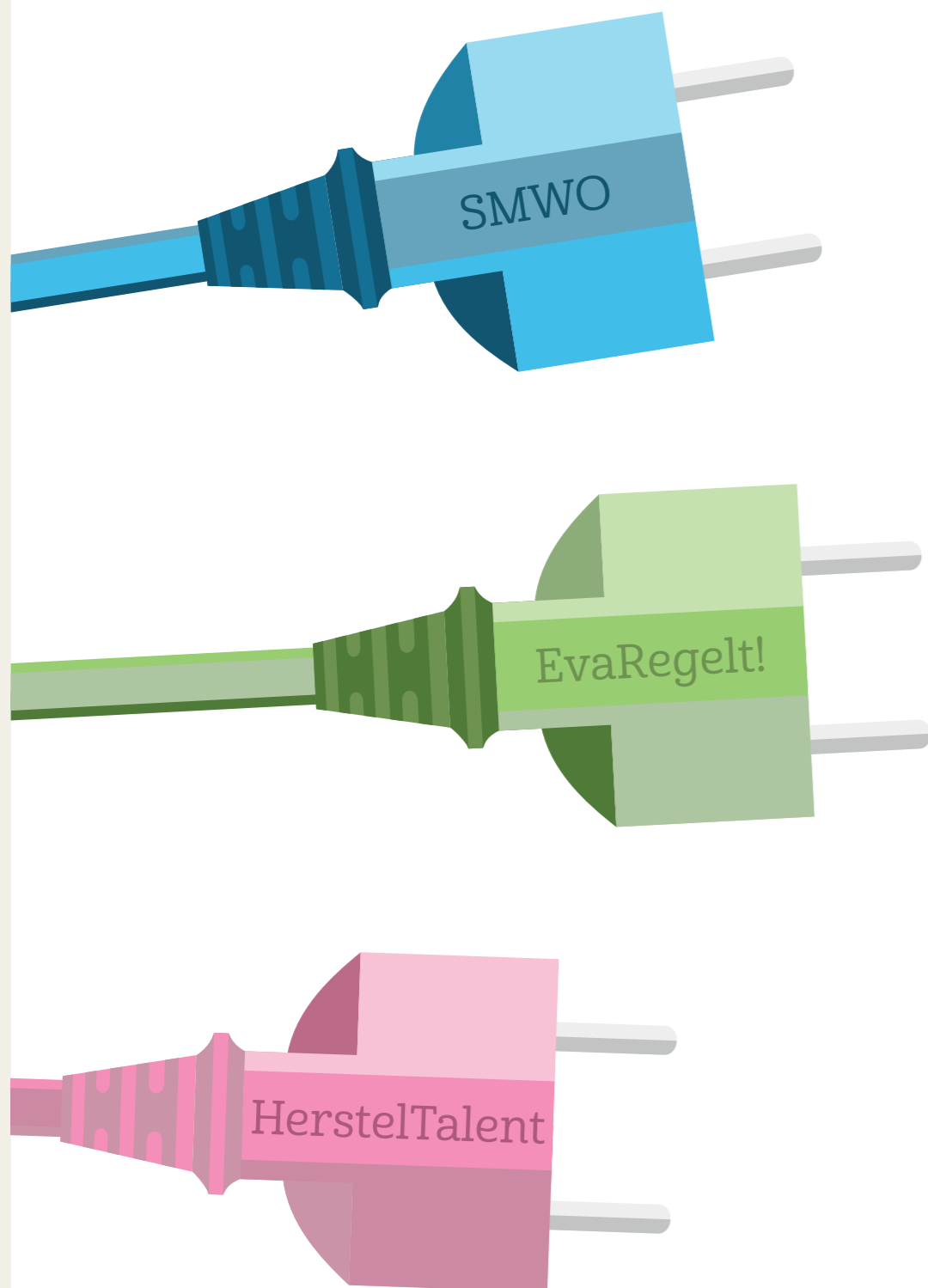
De gemeente Schouwen-Duiveland maakt gebruik van dit soort professionele 'verbinders' omdat zij de bescherming van kwetsbare burgers in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning als een van haar kerntaken beschouwt.

Er zijn drie soorten verbinders

- SMWO: is met name gevraagd om alle burgers die op zoek zijn naar juiste vormen van zorg hier ook mee te verbinden.
- EvaRegelt!: is met name gevraagd om mensen die te maken hebben met ingewikkelde regelgeving, of meerdere wetten, te verbinden met de juiste vormen van zorg.
- Stichting HerstelTalent: is met name gevraagd om mensen die met mentale problemen kampen te verbinden met de 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. Men voelt zich niet meer verbonden en dit heeft vaak ernstige consequenties voor het functioneren.

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 'verbinder' fungeert. Af en toe komt een burger zelf aan bij een verbinder. 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 verbinder terecht komen is via het Openbare Geestelijke Gezondheid Zorg 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 verbinder 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.

De mensen die bij HerstelTalent komen zijn vaak al vroeg in hun leven de verbinding met zichzelf en hun omgeving verloren. Gedurende hun leven zijn zij geconfronteerd met de consequenties van het gebrek aan verbinding en daar langzaam of sneller in vastgelopen. We zijn er trots op dat mensen die bij ons komen zich vaak weer weten te verbinden met zichzelf, hun naasten of met hun omgeving. Waar hun radio vaak al jaren niets meer uitzond of alleen nog krassignalen helpen ze nu soms weer anderen of weten beter in contact te blijven met hun hulpverleners.



2. Veel voorkomende problematieken

Hieronder volgt een aantal veel voorkomende 'verbindingsproblematieken' 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 vrijwel alle verbinding hebben verloren. Mensen hebben zoveel teleurstellingen ervaren en slechte ervaringen met zorg gehad dat men besloten heeft de verbinding te verbreken. Soms heeft men nog wel een poging gedaan om de stekker weer in het stopcontact te krijgen, maar leidde dit niet tot het gewenste resultaat. Vaak komt men er te laat achter dat het gebrek aan verbinding, niet alleen leidt tot onbegrip en problemen bij de omgeving, maar dat men uiteindelijk ook zichzelf niet meer begrijpt. Als je als verbinder dan een aanbod doet om te steunen bij het opnieuw in verbinding komen valt dat niet mee. Het verdriet en de eenzaamheid is te groot. Niet zelden moeten we een jaar lang iedere week langskomen voordat er enige bereidheid is om de verbinding aan te gaan, laat staan dat we gericht zouden kunnen werken aan de stekker weer opnieuw in het stopcontact steken. Iedere suggestie om tot verbinding te komen moeten we achterwege laten behalve dan het voorkomen dat deze mensen door het gebrek aan verbinding ernstig in de problemen komen. Heel vaak als we dan blijven komen komt het moment dat we iemand kunnen verleiden een klein beetje verbinding aan te gaan, een klein rondje te lopen of zelfs meer dan dat. In zeldzame gevallen lukt het ons om een noodverbinding aan te gaan waarmee ernstiger problemen voorkomen kunnen worden. Met heel veel huiver gaan mensen dan akkoord. Vaak op voorwaarde dat we betrokken blijven en niet zomaar weggaan.

“Het klinkt misschien raar, maar doordat ik rozenbottels ging plukken, wist ik weer dat dit altijd heel belangrijk voor mij was. Hiermee kwamen er andere goede herinneringen terug. Nu ga ik weer elke week de duinen in.”

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 verbinders 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 verbinden met de goede hulp 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 verbindingen met andere partijen te doen in dit soort situaties. Feitelijk ontbreekt het ons aan genoeg plekken waar mensen zelfregulatievaardigheden kunnen verwerven.

“Ik heb al heel lang last van lekkage, maar ik weet niet hoe ik dat de loodgieter uit moet leggen...”

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 verbinden met 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 verbinden met adequate zorg zinloos. Het maakt ons als verbinders ogenschijnlijk onderdeel van een niet functionerend systeem waar de burger opnieuw niet op kan vertrouwen.

“Ik had al zoveel geprobeerd dat ik de moed had opgegeven. Nu zoek ik naar lichaamsgerichte therapie, dat lijkt beter na zoveel praten.”

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 verbinders is het op zulke momenten een kwestie van sensitief gidsen door een gebied dat vaak heel gevoelig ligt. Niet zelden komen verbinders 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 verbinders een ingewikkelde.

“Ik snap wel dat mensen het soms niet meer begrijpen. Het vraagt moed om elke keer weer opnieuw in gesprek te gaan en uit te leggen wat je bedoelt.”

e. 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 verbinders 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 verbinders 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 verbinders terug verbinden naar dezelfde machtsverhouding is dat niet per se verstandig. Tenzij iemand hiervoor kiest natuurlijk.

“Zonder jullie had ik nu op straat gestaan.”

f. 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 met de juiste hulp verbinden 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 verbinders 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 met dit soort hulp toe te verbinden. 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 heb nog steeds pijn, maar ik merk dat het helpt dat ik nu beter voor mezelf opkom op mijn werk en bij mijn familie.”

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

Tot slot is er nog een groep burgers die een combinatie heeft 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 de verbinding met iedereen verbreken. De stekker hangt echter nog net een beetje in het stopcontact. Deze groep profiteert vaak extreem van een verbinder. Net als de mensen die we eerder beschreven die al vergaand uit contact zijn, zijn deze mensen ook gebaad bij langdurig contact met een verbinder 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 verbinder. Vaak worden de verbinders voor langere tijd hun aanspreekpunt en houvast.

“Pas vroeg iemand of ik bleef eten, en toe nik ‘nee’ zei vond ze dat heel erg. Snap jij dat nou? (Ja...)”



3. Algemeen

Het valt soms helemaal niet mee om als verbinder je werk te doen in een wereld waarin mensen zich steeds verder verwijderd voelen van elkaar, maar wat dit tweede half jaar opviel is dat onze verbinders op een prettige manier hun werk hebben 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.

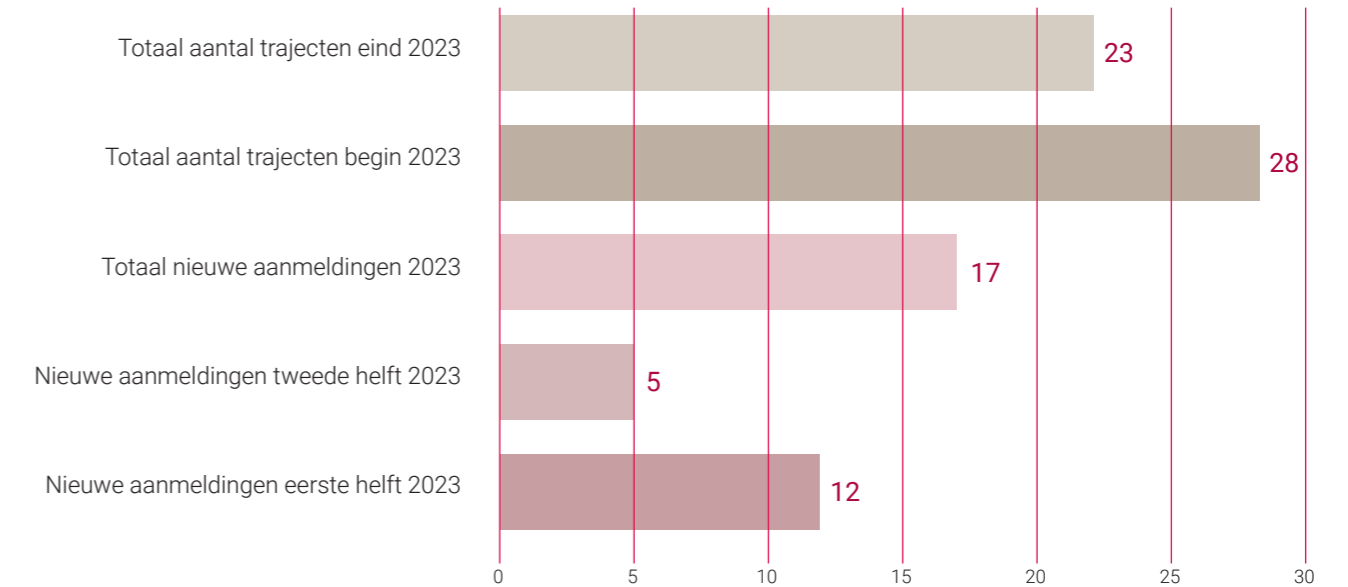
Het gegeven dat de procesregisseurs van de gemeente zich gespecialiseerd hebben lijkt in de praktijk niet helemaal recht te doen aan de manier waarop je als klant zowel met werk, als met WMO, als met jeugd te maken kan hebben. De regie lijkt minder dan in vorige jaren. Voor onze verbinders betekent het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

4. Cijfers

Hieronder vindt u in grafieken een aantal cijfers over onze inzet in 2023.

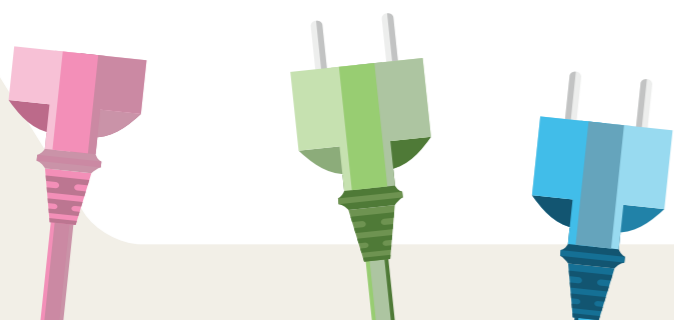
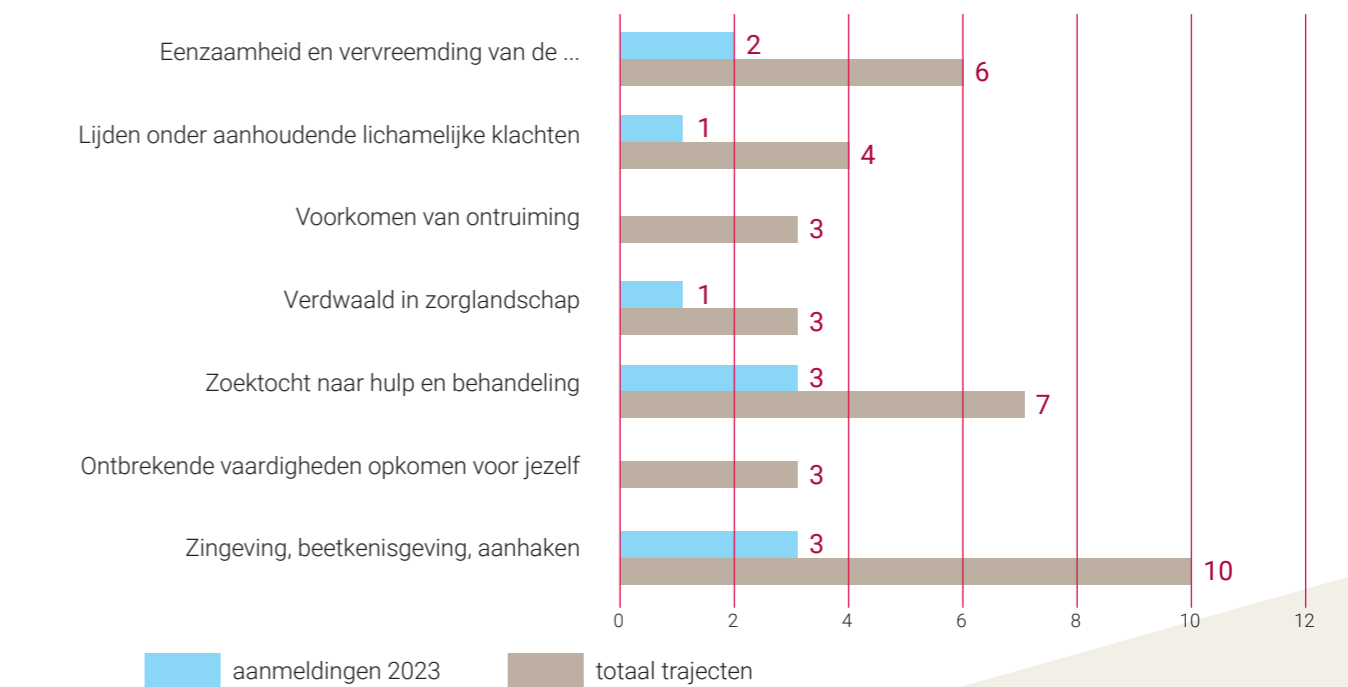
Als eerste een overzicht van het aantal trajecten in 2023. Er werd gestart met 28 trajecten. Er kwamen 17 nieuwe trajecten bij. In totaal zijn dus 45 mensen ondersteund in 2023. Aan het einde van het jaar zijn er nog 23 trajecten over. Dat betekent dat er 22 trajecten zijn afgesloten. Dit is inclusief de begeleiding in de vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning plus, de zogenaamde uitzonderingstrajecten.

Totaaloverzicht trajecten en aanmeldingen 2023



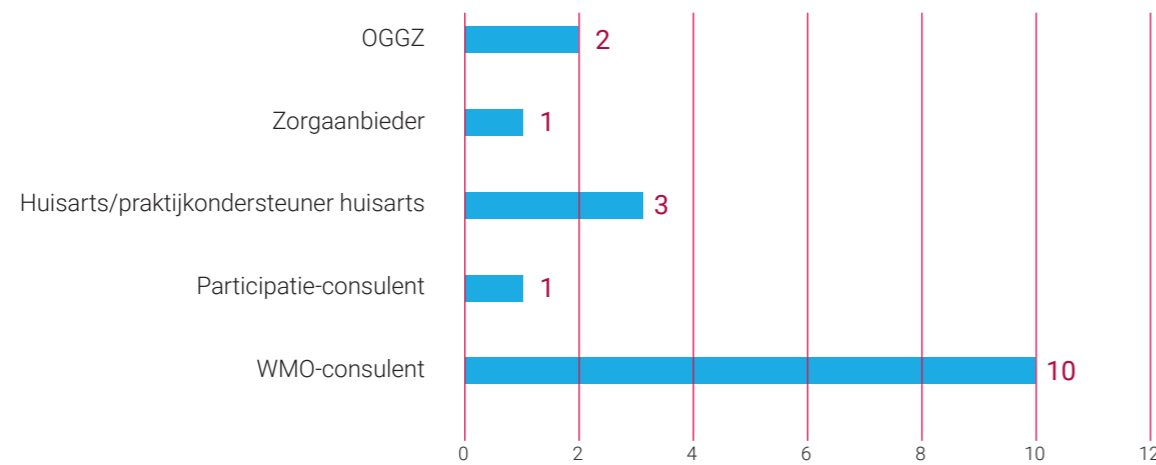
In de onderstaande tabel staan de soorten ondersteuningsvragen van alle trajecten in 2023 en van de nieuwe aanmeldingen.

Soorten ondersteuningsvragen alle trajecten en aanmeldingen 2023



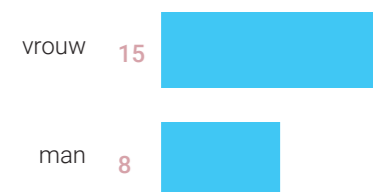
In de onderstaande tabel is te zien door wie de nieuwe aanmeldingen zijn verwezen. In totaal waren er 17 nieuwe aanmeldingen.

Soorten ondersteuningsvragen alle trajecten en aanmeldingen 2023

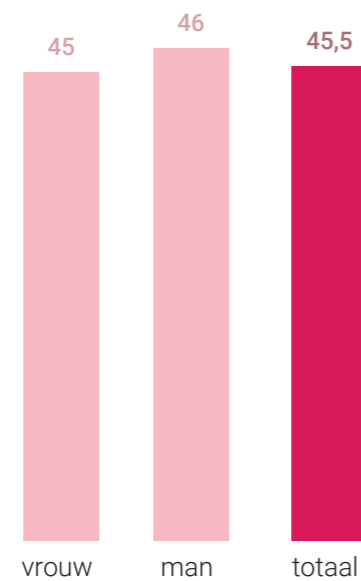


Op dit moment ontvangen 15 vrouwen ondersteuning vanuit HerstelTalent en 8 mannen. De gemiddelde leeftijd van de mannen en vrouwen is op dit moment bijna gelijk en daalt vergeleken met eerdere jaren.

Vrouw/man verhouding



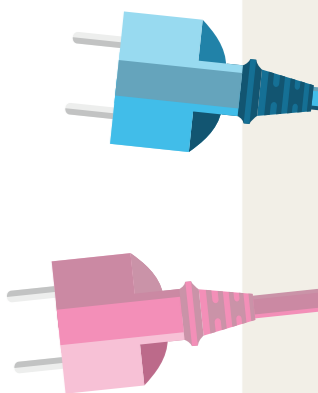
Gemiddelde leeftijd

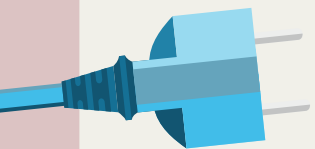


5. Signalen

Verbinders doen over het algemeen hun werk zoals een arbiter een wedstrijd fluit, onopvallend en zonder veel ophef. Dit is zoals het hoort. Wanneer verbinders te zichtbaar worden dan gaat er iets mis. Toch moeten verbinders van zich laten horen wanneer ze zien dat het klimaat voor mensen verslechterd om zich te kunnen verbinden en regels van overheden niet bijdragen aan opnieuw tot verbinding komen. Hieronder volgen een aantal signalen die we het bespreken waard vinden:

- Het valt ons op dat een groot deel van de mensen die wij ondersteunen de verbinding met de maatschappij echt is kwijtgeraakt. Mensen benoemen dit niet direct als behoefte of last maar tussen de regels door is dat vaak de grootste hulpvraag. Dat blijkt uit de gespreksonderwerpen. Mensen hebben veel ondersteuning nodig om deze verbindingen opnieuw aan te gaan. Alleen begeleiding is onvoldoende en iemand simpelweg bijvoorbeeld naar een Ammekare laten gaan is ook onvoldoende. Het vraagt om een combinatie van ondersteuning en een plan op hoe mensen mee te nemen, terug de maatschappij in. Dit vraagt in ieder geval veel tijd en vertrouwen.
- Wat verder opvalt is dat mensen die stappen zetten vaak profiteren van een combinatie van begeleiding met zelfmanagement cursussen zoals de WRAP of een herstelwerkgroep. Mensen zover krijgen vraagt tijd en vertrouwen maar het heeft wel bijzondere effecten zoals mensen die voor het eerst hun grenzen aan gaan geven of geen behandeling meer zeggen nodig te hebben.





Herstel
Talent



  hersteltalent

hersteltalent.nl