

**Cliëntenmonitor Langdurende Zorg:
Regionale rapportage ketensamenhang ggz**

Onze Buren Dordrecht

**Anne Walraven en Nic Vos de Wael / Landelijk Platform GGz
Utrecht / 14 september 2010**

Het onderzoek naar ketensamenhang in de langdurende ggz maakt onderdeel uit van de monitor Langdurende Zorg. Deze monitor is een gezamenlijke activiteit van landelijke cliëntenorganisaties, op basis van een programmasubsidie van het Ministerie van VWS.

**De deelnemende organisaties in dit samenwerkingsverband zijn: CG-Raad, CSO, Landelijk Platform GGz, LOC, NPCF, Per Saldo, Platform VG.
Daarnaast doen mee: Mezzo, Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg, en Zorgbelang Nederland (met regionale zorgbelang-organisaties).**

Contactgegevens:

- **Cliëntenmonitor AWBZ, Postbus 1539, 3500 BM Utrecht. Tel. 030 - 2970303**
- **Landelijk Platform GGz, Postbus 13223, 3507 LE Utrecht. Tel. 030 - 2363765**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
Monitor Ketensamenhang.....	5
Achtergrond	5
Verantwoording	7
Leeswijzer	8
2. Beoogde aanpak en visie	9
Inleiding	9
Doel en uitgangspunten	9
Doelgroep	10
Werkwijze	10
3. Samenwerking	12
Inleiding	12
De samenwerking	12
Beoordeling door samenwerkende organisaties	13
Positief punt - Kortere lijnen en betere afstemming	13
Positief punt - Meer kennis doelgroep	14
Positief punt - Beter imago cliënten	14
Positief punt - Buurtgerichtheid.....	15
Verbeterpunt - Buurtgerichtheid.....	15
Verbeterpunt - Proactief samenwerking zoeken.....	15
Bedreiging - Groei.....	16
Bedreiging - Financiering	16
4. Ondersteuning van de cliënt	17
Inleiding	17
Doelgroep	17

In contact komen	18
Duur en frequentie	19
De ondersteuning	20
Beoordeling door cliënten	21
Positief punt - Positieve effecten werk	21
Positief punt - Aard van het werk	21
Positief punt - Vrijheid	22
Positief punt - Sociale contacten	22
5. Bevindingen en conclusie	23
Inleiding	23
Langdurigheid	23
Financiering	24
Verhouding man/vrouw	24
Organische werkwijze	24
Het geheel	25
Dekkend netwerk	25
Conclusie	26
Vervolg	27
Literatuurlijst	28
Bijlage: Interviews algemeen en interviews samenwerkende organisaties	29

1. Inleiding

Monitor Ketensamenhang

De gezamenlijke cliëntenorganisaties¹ monitoren in de periode 2009-2010 de gevolgen van de veranderingen in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). In het kader hiervan voert het Landelijk Platform GGZ een project uit dat gericht is op mensen met psychische problemen die langdurig zorgafhankelijk zijn. Deze doelgroep heeft te maken met langdurende beperkingen in het dagelijks leven. De zorgvraag is niet (meer) primair gericht op behandeling, maar betreft tevens noodzakelijke ondersteuning op levensgebieden zoals wonen, werken en sociale participatie.

Om aan deze zorgvraag te kunnen voldoen zijn verbindingen tussen zorg en samenleving nodig. Deze verbindingen krijgen steeds vaker vorm in regionale netwerken waarin bijvoorbeeld ggz, gemeenten en maatschappelijke organisaties samenwerken om samenhangende zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan de doelgroep.

Het afgelopen half jaar hebben we onderzoek gedaan naar drie van deze netwerken: het Haags maatschappelijk steunsysteem, de maatschappelijk steunsystemen in de regio Eindhoven en het Onze Buren project in Dordrecht. In deze regio's hebben we gezien hoe de regionale netwerken werken en wat de resultaten zijn voor de organisaties én voor de mensen die ondersteund worden.

In deze publicatie presenteren wij de resultaten van ons onderzoek naar één van deze netwerken: Onze Buren in Dordrecht.

Achtergrond

Het project Onze Buren kan gezien worden als een maatschappelijk steunsysteem. Een maatschappelijk steunsysteem (MSS) wordt doorgaans gedefinieerd als 'een georganiseerd netwerk van personen, diensten en voorzieningen, waarvan mensen met een ernstige psychische aandoening zelf deel uitmaken. Het maatschappelijk steunsysteem ondersteunt hen op vele manieren in hun pogingen om in de samenleving te participeren.'²

In een maatschappelijk steunsysteem wordt vanuit verschillende hoeken ondersteuning geboden aan de cliënt; het MSS kent in feite verschillende ringen. Het dichtst bij de cliënt staan de naastbetrokkenen, familieleden en vrienden. De tweede ring bestaat uit informele contacten. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld collega's of burens. De derde ring wordt gevormd door instellingen van algemene (gezondheids)zorg of (gemeentelijke) dienstverlening, die hulp en

¹ CG-Raad, CSO, Landelijk Platform GGZ, LOC, NPCF, Per Saldo, Platform VG.

² GGZ Nederland, *Naar herstel en gelijkwaardig burgerschap. Visie op de (langdurende) zorg aan mensen met ernstige psychische aandoeningen* (2009) 38.

ondersteuning kunnen bieden op verschillende gebieden; bijvoorbeeld bij het vinden van werk of het participeren in de samenleving. De buitenste ring bestaat ten slotte uit gespecialiseerde zorg en dienstverlening.³

Een goed functionerend maatschappelijk steunsysteem moet verschillende elementen in zich verenigen: een geordend zorgaanbod, goede steun bij toegang tot voorzieningen en een persoonlijk netwerk. Een MSS moet enerzijds van onderaf, rond individuele cliënten worden opgebouwd. Anderzijds moet het van bovenaf worden aangestuurd, om regie te kunnen voeren op de samenwerkingsverbanden die nodig zijn tussen hulp- en dienstverleners en andere steungevers. Ook is regie nodig op de beschikbaarheid, continuïteit en toegankelijkheid van benodigde elementen.⁴

De inkleuring van een maatschappelijk steunsysteem is afhankelijk van de lokale of regionale situatie. Hoe een maatschappelijk steunsysteem in de praktijk vorm krijgt hangt immers samen met het huidige voorzieningenniveau, het gemeentelijk beleid en de wensen en behoeften van cliënten zelf.⁵

De laatste jaren wint het concept maatschappelijk steunsysteem steeds meer aan populariteit. In het visiedocument van GGZ Nederland 'Naar herstel en burgerschap' wordt de ambitie uitgesproken om actiever verbindingen te leggen tussen zorg en samenleving. De reden hiervoor is dat ggz-instellingen cliënten niet op alle gebieden ondersteuning kunnen bieden.⁶ Dat gemeenten de wens tot het maken verbindingen delen, blijkt wel uit de intentieverklaring 'psychisch kwetsbare burger in de Wmo', vastgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en GGZ Nederland. Hierin staat:

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, die als doel heeft zoveel mogelijk burgers te laten participeren aan de samenleving. De VNG stelt vast dat een goede samenwerking met de ggz-sector cruciaal is als gemeenten werk willen maken van hun verantwoordelijkheid.⁷

In deze samenwerking worden maatschappelijke steunsystemen gezien als het leidende concept.⁸ Momenteel ontwikkelen Movisie en het Trimbos-instituut een handreiking waarin beschreven wordt hoe gemeenten en andere organisaties tot een MSS kunnen komen. Daarnaast hebben zowel het Haags MSS als het MSS Bos en Lommer onlangs een boekje uitgegeven waarin zij hun werkwijze beschrijven. Het maatschappelijk steunsysteem is dus 'in' en kennis wordt volop gedeeld.

Ook wij willen een bijdrage leveren. Door onderzoek te doen bij verschillende maatschappelijke steunsystemen kunnen we immers succesfactoren en mogelijke knelpunten

³ GGZ Nederland, *Naar herstel en gelijkwaardig burgerschap*, 39.

⁴ Ibidem.

⁵ A. van Bergen en K. Sok, *Buitengewoon: kwartiermaken en ervaringsdeskundigheid in maatschappelijke steunsystemen. Beschrijving zorgvernieuwingproject in Eindhoven en randgemeenten* (2008) 9.

⁶ GGZ Nederland, 38.

⁷ VNG en GGZ Nederland, *Intentieverklaring 'psychisch kwetsbare burgers in de Wmo'* (2009) 1.

⁸ Ibidem, 2.

formuleren. Belangrijker nog dan deze meer organisatorische kant is echter wat de cliënt er uiteindelijk aan heeft. In ons onderzoek besteden wij dan ook veel aandacht aan de ervaringen van cliënten met maatschappelijke steunsystemen en wat zij vinden van de ondersteuning die zij ontvangen.

Verantwoording

Van februari tot en met juli 2010 zijn we in Dordrecht bezig geweest met het verzamelen van gegevens. Ter voorbereiding hebben we allereerst de bestaande publicaties bestudeerd. Daarnaast hebben we enkele gesprekken gevoerd.⁹ Het belangrijkste doel van deze interviews was om na te gaan wat de werkwijze van Onze Buren is en welke positie het vervult in het geheel van beleid en initiatieven voor de doelgroep.

Een groot deel van de cliënten van Onze Buren bezoekt één of beide werkplaatsen van Onze Buren. Deze werkplaatsen bieden dagbesteding en ontmoeting. Veelal komen cliënten bij Onze Buren terecht via een trajectbegeleider. Drie van deze trajectbegeleiders hebben wij gevraagd om vragenlijsten in te vullen over specifieke cliënten. Deze vragenlijsten bieden inzicht in hoe en waarom cliënten in contact gekomen zijn met Onze Buren, wat het voor de cliënten betekent en welke zorg en ondersteuning ze nodig hebben en ontvangen. In totaal zijn er negen vragenlijsten ingevuld.

Een belangrijk deel van onze gegevens hebben wij daarnaast verzameld door in gesprek te gaan met cliënten van Onze Buren. Wij hebben een dag 'meegelopen' met een van de projectleiders. Op deze dag zijn wij langs geweest bij beide werkplaatsen, die zich bevinden in de Vogelbuurt (wijk Reeland) en de Noordflank (wijk Lijnbaan). Hier hebben we cliënten tussen hun werkzaamheden door gesproken. Hierbij is aan de orde gekomen hoe zij terecht gekomen zijn bij Onze Buren en welke ondersteuning zij ontvangen. Een belangrijk onderwerp in de interviews was daarnaast hoe ze Onze Buren ervaren: wat vinden ze er goed aan en wat kan beter? In totaal hebben we twaalf cliënten gesproken. Zodoende hebben wij met de vragenlijsten en interviews over 21 verschillende cliënten informatie verzameld. Het 'meelopen' met de projectleider gaf ons overigens ook een goed beeld van de ondersteuning die Onze Buren biedt.

Daarnaast hebben we gesproken met medewerkers van organisaties die samenwerken binnen Onze Buren. We hebben in totaal vijf personen gesproken.¹⁰ Het belangrijkste onderwerp van deze interviews was de samenwerking tussen de organisaties: hoe krijgt deze vorm en hoe beoordelen zij deze?

⁹ Zie bijlage voor een overzicht van alle gesproken personen.

¹⁰ Idem.

Om een beeld te krijgen van hoe buurtbewoners tegen Onze Buren aankijken hebben we gesproken met twee buurtbewoners die als vrijwilliger bij de werkplaatsen werken en een klant waarvan de tuin door cliënten van Onze Buren werd opgeknapt.

Ten slotte hebben we de belangrijkste bevindingen in een terugkoppelingsbijeenkomst voorgelegd aan tien betrokkenen van in totaal vijf verschillende organisaties. De reacties van deze betrokkenen hebben we in deze publicatie opgenomen.

Methode	Aantal
Gesprekken algemeen	4
Interviews cliënten	12
Interviews samenwerkende organisaties	5
Interviews buurtbewoners	3
Vragenlijsten ingevuld door hulpverleners	9
Terugkoppelingsbijeenkomst	10

Tabel 1. Overzicht dataverzamelmethode met aantallen.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk geven wij een samenvatting van de aanpak en visie van Onze Buren. Hierbij gaan wij achtereenvolgens in op het doel en de uitgangspunten, de beoogde doelgroep en de beoogde werkwijze.

In hoofdstuk drie staat de samenwerking tussen organisaties centraal. Daarbij besteden wij aandacht aan hoe de samenwerking vorm krijgt en hoe de verschillende organisaties deze samenwerking beoordelen.

Hoofdstuk vier gaat over de ondersteuning van cliënten door Onze Buren. Hierbij zullen we ingaan op de bereikte doelgroep en hoe de cliënten bij het project terecht komen. Ook geven wij meer informatie over hoe lang en hoe vaak cliënten deelnemen aan Onze Buren. Tevens beschrijven we in dit hoofdstuk hoe de ondersteuning er in de praktijk uit ziet en hoe cliënten deze ondersteuning beoordelen.

In hoofdstuk vijf geven wij de opvallendste en belangrijkste bevindingen van ons onderzoek weer. Hierbij verwijzen wij ook naar de reacties op deze bevindingen tijdens de terugkoppelingsbijeenkomst. Ten slotte sluiten we af met onze conclusie en een vooruitblik naar het vervolg van het project.

2. Beoogde aanpak en visie

Inleiding

Het project Onze Buren is in 1999 ontstaan op initiatief van een medewerkster van woningcorporatie Woonbron¹¹ die een neerwaartse spiraal in de buurt constateerde. Al in 2001 is begonnen met onderzoek naar het project. Het resultaat van dit onderzoek, uitgevoerd door DamhuisElshoutVerschure en het Trimbos-instituut, is het boekje 'Onze Buren, Vorm geven aan een maatschappelijk steunsysteem.'¹² Dit boekje geeft een beeld van de visie en de aanpak.

In dit hoofdstuk zullen we achtereenvolgens aandacht besteden aan het doel en de uitgangspunten, de doelgroep en de beoogde werkwijze van het maatschappelijk steunsysteem. We baseren ons daarbij op informatie uit het boekje 'Onze Buren, Vorm geven aan een maatschappelijk steunsysteem' en op een gesprek met Bram van der Leden, regiohoofd bij Yulius¹³ en vanaf het begin betrokken bij Onze Buren.

Doel en uitgangspunten

In de publicatie wordt Onze Buren gepresenteerd tegen de achtergrond van de vermaatschappelijking. Nu vermaatschappelijking steeds zichtbaarder wordt in de lokale samenleving, komen knelpunten duidelijker naar voren. De vermaatschappelijking van de zorg gaat immers uit van de aanwezigheid van informele zorg, terwijl maatschappelijke ontwikkelingen er juist voor zorgen dat die informele zorg steeds meer belemmeringen stuit. Zodoende ontstaan spanningen tussen integratie en individualisering en tussen begrip voor het afwijkende individu en de leefbaarheid en veiligheid van de buurt.

Het ontwikkelen en opzetten van een maatschappelijk steunsysteem, in dit geval in de vorm van Onze Buren, moet bijdragen aan de inburgering van de psychiatrische cliënt in de samenleving. Hierbij wordt uitgegaan van de bekende definitie van een maatschappelijk steunsysteem: 'een gecoördineerd netwerk van personen, diensten en voorzieningen, waarvan mensen met ernstige psychische problemen zelf deel uitmaken en dat hen op vele manieren ondersteunt in de participatie van de samenleving.'

¹¹ Voorheen Woondrecht

¹² K. Verschuren, F. de Boer, P. Overduin en H. Kroon, *Onze Buren, vorm geven aan een maatschappelijk steunsysteem* (2004).

¹³ Voorheen RMPI-De Grote Rivieren

De missie van Onze Buren is om volwaardig burgerschap te realiseren voor de kwetsbare groep bewoners. Aan de ene kant betekent dit dat anders-zijn een plaats krijgt in de samenleving. Aan de andere kant wordt het sociale isolement van de kwetsbare bewoners doorbroken.

Doelgroep

Yulius werkt bewust met zo min mogelijk bedden. Dit maakt dat de meeste cliënten, ook zij met een chronisch psychiatrisch ziektebeeld, gewoon in de wijk wonen. Hierbij lopen zij tegen sociaal-maatschappelijke problemen aan, met als belangrijkste:

- Moeite met structuur aanbrengen in leven: over weinig geld beschikken, geen werk hebben, zichzelf niet goed verzorgen, het huishouden slecht bijhouden, niet goed kunnen omgaan met vrije tijd.
- Moeizame omgang met anderen.
- Verslaving aan drugs.

Onze Buren richt zich op deze doelgroep. Momenteel krijgt het project vorm in twee Dordtse buurten: de Vogelbuurt en de Noordflank. Binnenkort opent Yulius een derde werkplaats in een wijk in Zwijndrecht. In de toekomst wil Yulius ook in andere buurten volgens de werkwijze van Onze Buren opereren.

Burgers, in het bijzonder diegenen die wonen in de wijken waar de werkplaatsen van Onze Buren zich bevinden, vormen daarnaast een belangrijke doelgroep.

Werkwijze

Onze Buren is gestart als een overleg in de Vogelbuurt tussen de wijkagent, de woonconsulent van Woonbron en medewerkers van Yulius. De nadruk lag en ligt op snel hulpverleners en knelpunten in de praktijk; minder op de organisatorische vorm. Onze Buren kiest bewust voor een werkwijze die niet vastligt, maar zich in plaats daarvan "organisch" ontwikkelt. Onze Buren is dan ook constant in ontwikkeling.

In de begintijd richtte Onze Buren zich voornamelijk op twee zaken. Ten eerste het goed organiseren van zorg. Hiertoe vond een wekelijks cliëntoverleg plaats dat bestond uit zorgverleners van ggz-clieënten in de Vogelbuurt. In dit overleg waren het regelen van psychiatrische zorg en zaken die de ondersteuning en/of rehabilitatie van de cliënt betreffen de belangrijkste onderwerpen.

Daarnaast richtte Onze Buren zich op het tegengaan van overlast in de buurt. Hiertoe vond eens per maand het Netwerkoverleg plaats waarbij onder andere politie en een medewerker van Woonbron aanschoven. In het overleg werd besproken wat gezamenlijk gedaan kon worden om

overlast te voorkomen en orde te bewaren. Als antwoord op klachten en overlast werden daarnaast voorzieningen en activiteiten gerealiseerd. Er werd bijvoorbeeld een wijkwinkel geopend waar buurtbewoners terecht konden voor informatie en advies. Ook werd er een werkplaats opgezet voor cliënten met een dubbele diagnose en chronische psychiatrische problemen.

Inmiddels heeft Onze Buren een tweede werkplaats geopend in de Noordflank. Deze twee werkplaatsen nemen momenteel een centrale plaats in bij het Onze Buren project. De werkplaatsen vallen onder het Werkleerbedrijf 'De Werf', onderdeel van Yulius. Elke werkplaats heeft een projectleider die werkzaam is vanuit de ggz. Daarnaast zijn er enkele vrijwilligers uit de wijk actief. De werkplaatsen bieden vier dagen per week een plek voor dagbesteding en ontmoeting. Op en vanuit de werkplaatsen knappen cliënten onder andere tuintjes van bewoners op, repareren fietsen, doen kleine klusjes en verhuizingen, houden de buurt schoon en knutselen. Daarnaast dient de werkplaats in de Vogelbuurt als distributiepunt van de Voedselbank. De werkplaatsen zijn buurtgericht; cliënten zijn werkzaam in de wijk en vanuit de werkplaatsen neemt Onze Buren deel aan activiteiten in de buurt zoals een kerstmarkt of een Iftar maaltijd. Het idee van de werkplaatsen is dat door het bieden van wijkgerichte dagbesteding en ontmoeting, het stigma dat bestaat ten op zichte van psychiatrische cliënten tegen gegaan wordt.

De projectleiders gaan daarnaast aan de slag met signalen van andere organisaties. Het kan hier gaan om klachten over cliënten van Yulius maar ook over buurtbewoners die wellicht zorg en ondersteuning nodig hebben.

De individuele ondersteuning van cliënten is bij Onze Buren momenteel minder aan de orde omdat de cliënten in principe allemaal ondersteund worden door een trajectbegeleider van Yulius. Deze trajectbegeleider kan ondersteuning bieden op alle levensgebieden.

3. Samenwerking

Inleiding

Hierboven hebben we een overzicht gegeven van de doelen en werkwijze van Onze Buren. Hieruit is al naar voren gekomen dat men bewust kiest voor een werkwijze die niet vastligt, maar zich 'organisch' ontwikkelt. Het is dan ook van belang om na te gaan hoe het maatschappelijk steunsysteem in de praktijk vorm krijgt en functioneert. Hierbij maken wij onderscheid tussen enerzijds de daadwerkelijke ondersteuning van cliënten en anderzijds de samenwerking tussen organisaties.

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de samenwerking. Allereerst komt aan de orde hoe de samenwerking in de praktijk vorm krijgt. Vervolgens gaan wij in op de beoordeling van het maatschappelijk steunsysteem door de samenwerkingspartners. Hierbij komen zowel positieve punten, bedreigingen als mogelijke verbeterpunten aan de orde.

De samenwerking

Binnen Onze Buren werken organisaties niet samen binnen een bepaalde structuur maar vanuit een gedeelde visie. Peilers van deze gedeelde visie zijn:

- Werken vanuit de brede maatschappelijke taakstelling met vermaatschappelijking en burgerschap als onderliggende thema's.
- Integraal denken en werken; samenhangen zien en door middel van samenwerkingsprojecten ook eigen resultaten tot stand brengen.
- De wijk als aangrijpingspunt gebruiken, zowel in het belang van het individu als van de leefbaarheid van de wijk.
- Interactie in de wijk tot stand brengen om de sociale cohesie en de sociale controle te vergroten.¹⁴

De belangrijkste samenwerkingspartners van Onze Buren zijn ggz-instelling Yulius en de woningbouwcorporatie. Andere relevante partners zijn onder andere de Dordtse WelzijnsOrganistie (DWO), de gemeente en, specifiek voor de Vogelbuurt, het buurtcomité.

De samenwerking heeft verschillende doelen, wat maakt dat er op uiteenlopende manieren samengewerkt wordt. Ten eerste werken de verschillende organisaties samen om overlast in de buurt tegen te gaan. Het maandelijks Netwerkoverleg bestaat niet meer. In plaats daarvan geven

¹⁴ Verschuren e.a., *Onze Buren*, 78.

medewerkers van organisaties informeel signalen aan elkaar door. Deze signalen kunnen betrekking hebben op personen die mogelijk zorg en ondersteuning nodig hebben. Maar ook problemen met cliënten die al in zorg zijn bij Yulius worden doorgegeven. Met signalen kunnen organisaties overigens ook terecht bij de lokale zorgnetwerken. Hierin nemen minimaal de wooncorporaties, politie, Bouman GGZ, Yulius, algemeen maatschappelijk werk, Leger des Heils en sociale dienst zitting. In de lokale zorgnetwerken maken de partners afspraken over het bieden van hulp en het ondernemen van actie op signalen van zorg.

Binnen Onze Buren werken de partners daarnaast samen om cliënten van dienst te zijn en te laten integreren in de wijk. Zo kunnen medewerkers van Yulius, woningbouwcorporatie Woonbron om hulp vragen bij het vinden van een woning voor een cliënt. Het buurtcomité probeert cliënten meer te betrekken bij de buurt door hen uit te nodigen bij activiteiten die zij organiseren. Ook draagt de woningbouwcorporatie incidenteel financieel bij door buurtgerichte activiteiten van Onze Buren te financieren.

Ten slotte werken de partners samen om de leefbaarheid in de buurt te vergroten. De werkplaatsen dragen hieraan onder andere bij doordat cliënten tuinen van buurtbewoners bijhouden en de straten vuilvrij maken. De woningbouwcorporatie steunt Onze Buren hierbij door de gebouwen waarin de werkplaatsen zich bevinden gratis beschikbaar te stellen. De partners proberen de leefbaarheid ten slotte te vergroten door, als er toch sprake is van overlast, voorlichting te bieden aan buurtbewoners om hen meer inzicht te geven in psychiatrische aandoeningen.

Beoordeling door samenwerkende organisaties

Om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van hoe samenwerkingspartners Onze Buren beoordelen, hebben we gesproken met medewerkers van verschillende relevante organisaties. Wij hebben hen gevraagd naar positieve punten, verbeterpunten en bedreigingen. Deze komen hieronder aan de orde.

Positief punt - Kortere lijnen en betere afstemming

Dankzij de samenwerking in het kader van Onze Buren zijn kortere lijnen ontstaan tussen de verschillende relevante organisaties. De medewerkers geven aan contact met elkaar op te nemen als dat nodig is. Samen wordt gekeken hoe een bepaald probleem opgelost kan worden en wie wat doet. Zo bleek bijvoorbeeld dat het percentage ggz-cliënten in de Vogelbuurt zeer hoog was. Hierop hebben Yulius en de woningbouwcorporatie afgesproken om geen nieuwe ggz-cliënten in de wijk te plaatsen om zo tot een beter evenwicht te komen. Tegenwoordig zijn er overigens ook stedelijk afspraken over herhuisvesting.

Met de Grote Rivieren is het natuurlijk helemaal zo dat er korte lijntjes zijn. Maar tegenwoordig ook met de woningbouw. Dat de woningbouw belt van: er is overlast van een bepaald persoon, kunnen jullie kijken of dat een cliënt is van jullie. Dan kun je altijd weer kijken wie daarbij hoort qua trajectbegeleider of behandelaar en die kan dat dan weer oppakken. Die lijntjes proberen we wel zo kort mogelijk te houden - Medewerker Onze Buren

Positief punt - Meer kennis doelgroep

Door Onze Buren hebben betrokkenen meer kennis over de doelgroep. Hierbij speelt ggz-instelling Yulius uiteraard een belangrijke rol. De projectleiders van Onze Buren kunnen dankzij hun achtergrond anderen, waaronder ook buurtbewoners, veel leren over bepaalde aandoeningen en welke problematiek dit met zich meebrengt. Deze extra kennis, zorgt weer voor meer begrip voor de doelgroep.

Er was een probleemgeval, een cliënt, waardoor de hele buurt zich geterroriseerd voelde. Toen hebben we Johan en Evelien¹⁵ ingeschakeld. Daar hebben ze prima medewerking aan verleend. Om te laten zien aan mensen: het is geen normaal iemand. Het is iemand met een handicap. Daar moet je anders mee omgaan. We hebben ook boeken van de ggz gekregen om te laten zien van: je hebt een persoon waar wat aan markeert - Samenwerkingspartner Onze Buren

Positief punt - Beter imago cliënten

Geïnterviewden geven aan dat bewoners, dankzij Onze Buren, positiever tegen cliënten aankijken. Voorheen werden ggz-clieënten vaak voornamelijk als overlastgevers gezien. Nu cliënten en buurtbewoners, dankzij het werk vanuit de werkplaats en de activiteiten in de buurt, meer met elkaar in aanraking komen, is er meer wederzijds begrip.

Betrokkenen geven wel aan dat het tegengaan van het stigma ten opzichte van cliënten wel iets is waar constant voor gevochten moet worden.

Op het Vogelplein zitten dan mensen alcohol te drinken en dan denken ze: dat zijn die. En dat is pertinent niet waar. Maar als ze cliënten met de tuintjes bezig zijn, dan wordt dat beeld omgedraaid. Dan krijg je dat mensen er meer begrip voor hebben. En het is voor die cliënten ook prettig dat ze aangesproken worden - Samenwerkingspartner Onze Buren

Soms kleine klusjes, van kunnen jullie wat doen? Dat is lastig want er is niet zo'n groot vertrouwensgebied met bewoners. Het zijn toch mensen met een beperking. En wat ik dan in zo'n volksbuurt hoor: "komt er zo'n idioot dingen voor me doen" en dat willen sommige mensen dan niet - Samenwerkingspartner Onze Buren

¹⁵ Projectleiders Onze Buren

Positief punt - Buurtgerichtheid

Betrokkenen geven aan de buurtgerichtheid van Onze Buren zeer te waarderen. Dankzij de kleinschaligheid weten de verschillende betrokkenen wie de cliënten zijn. Dit maakt dat er op eventuele problemen snel kan worden gereageerd. In verband hiermee wordt dan ook gesteld dat de bestaande werkplaatsen hun werkgebied niet moeten uitbreiden. In plaats daarvan zouden meer, liefst alle, wijken in Dordrecht een werkplaats moeten hebben.

Ik denk dat het succes te danken is aan de kleinschaligheid. Als het te groot wordt, dan ga je in de bureaucratie verzanden. Dan moet je aan allerlei overleggen deelnemen. Dan moet je in Sterrenburg en Crispijn aan wijkoverleggen doen. Dan ben je gewoon de helft van de tijd weer weg - Medewerker Yulius

Verbeterpunt - Buurtgerichtheid

Hierboven is al aan de orde gekomen dat de buurtgerichtheid als een belangrijke kracht van Onze Buren wordt gezien. Sommige samenwerkingspartners zijn van mening dat het project de laatste jaren echter wat meer "in zichzelf gekeerd" is. Er zouden momenteel voornamelijk activiteiten georganiseerd worden binnen de werkplaatsen. Onze Buren zou niet alleen op verzoek van andere organisaties mee moeten doen met buurtgerichte activiteiten, maar ook op eigen initiatief buurtgerichte projecten op moeten zetten.

Geïnterviewden stellen bovendien dat de doorstroming van bewoners in de buurten zeer groot is. Dit maakt dat Onze Buren constant onder de aandacht van buurtbewoners gebracht moet worden om zo de bekendheid met het project op peil te houden.

Je zou graag willen dat ze toch wat meer naar buiten zouden komen. Eerst werden er veel meer activiteiten voor de buurt gedaan. Dat is er niet meer. Dan was er een rommelmarkt. Dan was het feest. Op het grasveld daarnaast een springkussen. Dan deden ze dus echt iets voor de buurt - Samenwerkingspartner Onze Buren

Verbeterpunt - Proactief samenwerking zoeken

Er wordt geopperd dat Onze Buren meer proactief de samenwerking moet zoeken met andere organisaties. Nu zou de samenwerking te ad hoc plaats vinden en te vrijblijvend zijn. "Als je een mooi product hebt, moet je het ook verkopen." Eén van de geïnterviewden stelt dan ook voor om op een meer "gekaderde" manier samenwerking te zoeken, bijvoorbeeld door één keer per kwartaal de verschillende relevante organisaties uit te nodigen om te praten over waar kansen liggen.

Altijd moet er een vraag komen. Ik vind Onze Buren eigenlijk te weinig proactief. Als je nou in een wijk zit en je ziet dat het verrommelt, verloedert. Dan kan je ook beseffen: we zetten een project op. Vanuit de cofinanciering met partners zou je veel actiever in de wijk kunnen zijn. Dan krijgt de doelgroep van Onze Buren veel meer kansen. Maar die zie ik ze nog niet pakken - Samenwerkingspartner Onze Buren

Bedreiging - Groei

Hierboven is al aan de orde gekomen dat de kracht van Onze Buren onder andere ligt in de kleinschaligheid ervan. In het werkgebied van de bestaande locaties blijkt wel wat rek te zitten: incidenteel vragen organisaties uit andere buurten om de hulp van de projectleiders van Onze Buren. Voor zover het bij incidentele vragen blijft, zal dit naar verwachting niet leiden tot problemen. Een deel van de geïnterviewden ziet echter wel een risico in de komst van nieuwe locaties. De vrees bestaat dat er veel energie gestoken zal worden in de opzet van de nieuwe locaties, zodat de aandacht voor de bestaande locaties zal verslappen. Overigens vinden de meeste geïnterviewden wel dat de werkwijze van Onze Buren ook in andere wijken ingezet moet worden.

Bedreiging - Financiering

Ten slotte bestaat er bij een deel van de geïnterviewden de angst dat de financiering van Onze Buren moeilijker zal worden. Onze Buren wordt voor een groot deel gefinancierd uit de AWBZ en de zorgverzekeringswet. Inmiddels zijn de richtlijnen voor financiering echter strakker en enger geworden. Een aantal mensen dat deelneemt aan Onze Buren zou een indicatie moeten aanvragen voor AWBZ-begeleiding. Daarbij geldt overigens: hoe 'zieker' iemand is, hoe meer vergoeding iemand krijgt. Dit stuit betrokkenen zeer tegen de borst omdat binnen het werkleerbedrijf juist uitgegaan wordt van het "gezonde stuk van de cliënt". Bovendien komt het de laagdrempeligheid niet ten goede.

De angst bestaat bovendien dat als Onze Buren vanuit de Wmo gefinancierd moet worden, er zorg geboden moet worden aan grotere groepen. De vraag is of die bredere doelgroep wel samen met ggz-cliënten wil werken "want die zijn gek". De angst bestaat dus dat verandering in financiering een achteruitgang zal betekenen voor ggz-cliënten.

Maar willen we de zorg gefinancierd krijgen dan moeten we dus bij elke cliënt die nu bij ons aangemeld is kijken: zit hij in een DBC? Heeft hij een zorgzwaartepakket? Heeft hij een indicatie? Is hij arbeidsongeschikt? Dat soort dingen - Medewerker Yulius

4. Ondersteuning van de cliënt

Inleiding

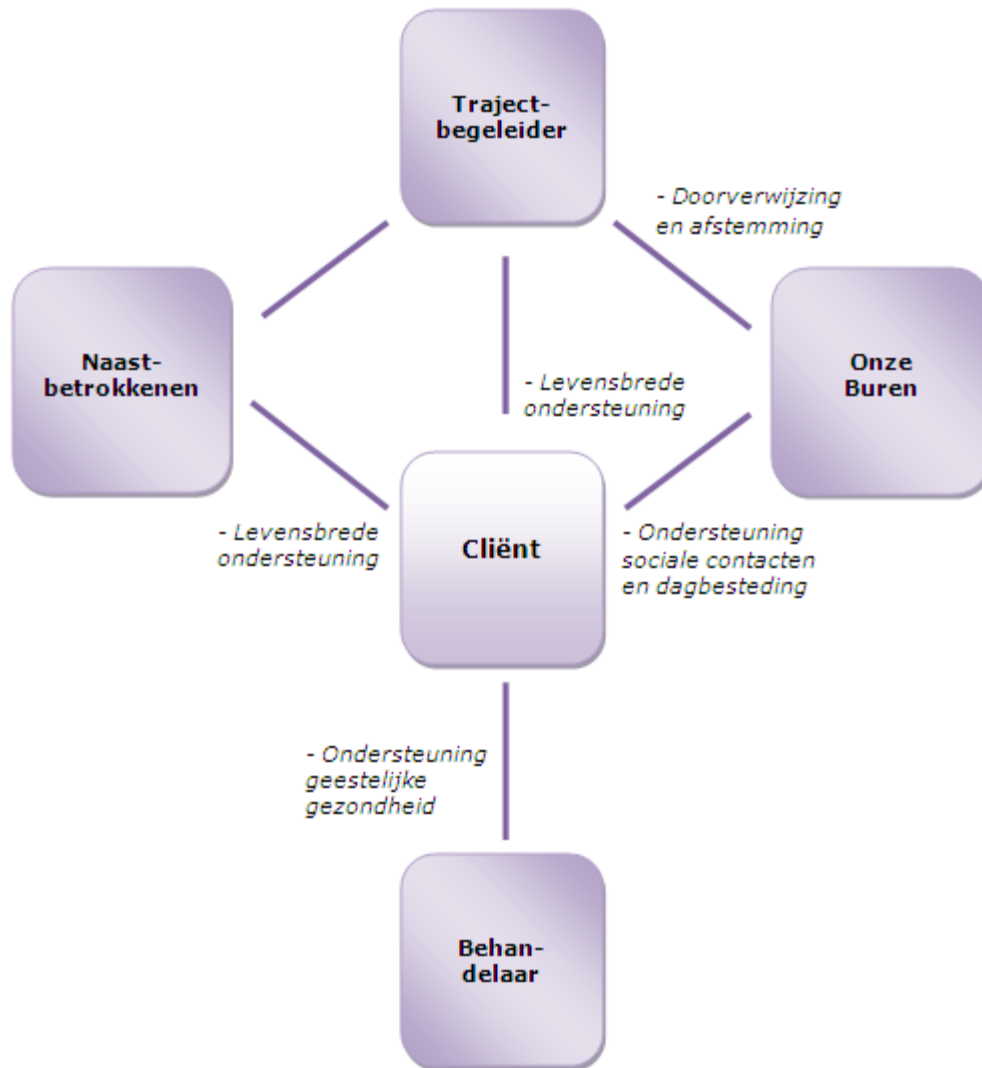
In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de cliënten van Onze Buren. Hierbij hebben we het voornamelijk over de cliënten die deelnemen aan de activiteiten die plaats vinden op de werkplaatsen. Hieronder gaan we achtereenvolgens in op de bereikte doelgroep, hoe cliënten bij het project terecht komen en hoe lang en hoe vaak zij deelnemen. Vervolgens beschrijven we hoe de ondersteuning van cliënten van het MSS er in de praktijk uit ziet. Ten slotte gaan we in op hoe cliënten Onze Buren beoordelen.

Doelgroep

Van de cliënten waarover wij, via vragenlijsten en interviews, informatie hebben verzameld, woont 35% zelfstandig, 35% begeleid zelfstandig, 25% beschermd en 10% bij familie. Eén persoon verblijft op de gesloten afdeling. De leeftijd van de cliënten varieert van 24 tot 61 jaar. Maar liefst 95% is man.

Bijna 100% is in behandeling (geweest) bij Yulius. Ook hebben bijna alle cliënten contact (gehad) met een trajectbegeleider. De contactfrequentie loopt uiteen van eens per jaar tot eens per week. Sommige cliënten hebben daarnaast ook een coach en/of woonbegeleider (zie figuur 1 voor een overzicht van de ondersteuning die cliënten van Onze Buren over het algemeen ontvangen). Het lijkt er op dat Onze Buren voornamelijk cliënten bereikt die al in contact zijn met de zorg- en hulpverlening.

Het merendeel van de cliënten kan niet aan het werk en zit in de WAO. Voor dagbesteding en sociale contacten kunnen ze naar één of beide werkplaatsen van Onze Buren. Daarnaast zijn er enkele cliënten die daarnaast ook nog elders aan dagbesteding doen. Een van de gesproken cliënten werkt, mede omdat hij verhuisd is, inmiddels niet meer bij de werkplaats.



Figuur 1. Overzicht ondersteuning cliënten Onze Buren

In contact komen

Voordat Onze Buren iets voor iemand kan betekenen, moet natuurlijk eerst het contact gelegd worden. In onderstaande tabel staat aangegeven hoe deze cliënten met Onze Buren in contact gekomen zijn.

Verwijzers	Monitor LPGGz In % (N=21)
Trajectbegeleider, Yulius	81,0
SPV-er, Yulius	9,5
Projectleider, Onze Buren	4,8
Onbekend	4,8

Tabel 2. Overzicht via wie cliënten met Onze Buren in contact komen.

Uit bovenstaande tabel is op te maken dat alle cliënten waarover wij informatie verzameld hebben, via een hulpverlener van Yulius in contact zijn gekomen met Onze Buren. Dit is niet verwonderlijk; het project valt immers onder het werkleerbedrijf van Yulius. De trajectbegeleiders blijken de belangrijkste doorverwijzers.

In de meeste gevallen geeft de cliënt zelf aan behoefte te hebben aan arbeidsmatige of dagbestedingsactiviteiten. Soms adviseert de behandelaar daar ook toe, bijvoorbeeld als een cliënt erg lusteloos wordt door zijn/haar medicatie. Daarnaast is de werkplaats voor sommige cliënten een opstap naar betaald werk.

Cliënten van Yulius kunnen bij verschillende projecten van het werkleerbedrijf geplaatst worden. De trajectbegeleiders die wij gesproken hebben geven aan dat Onze Buren het meest laagdrempelig is. Cliënten hoeven niet de hele dag te komen en kunnen in grote mate zelf kiezen hoeveel en welke werkzaamheden ze doen. Dit maakt Onze Buren geschikt voor bijvoorbeeld cliënten die een hoge werkdruk (nog) niet aankunnen. Soms speelt de locatie ook een rol; als iemand in de Vogelbuurt woont, zal sneller voor Onze Buren gekozen worden.

Niet alle personen die ondersteund worden door Onze Buren werken op de werkplaatsen (zie ook paragraaf 'De ondersteuning' hieronder). De projectleiders zoeken contact met hen naar aanleiding van een signaal van buurtbewoners of samenwerkingspartners. Naar schatting gaat het per week om drie unieke personen. Over waar de signalen precies vandaan komen en waar deze inzet van Onze Buren bij deze groep mensen toe leidt, kunnen we helaas geen uitspraken doen omdat we over deze groep cliënten geen informatie hebben verzameld.

Duur en frequentie

De cliënten waarover wij informatie verzameld hebben, werken al gemiddeld 29,5 maanden bij één of beide werkplaatsen van Onze Buren. Het lijkt er op dat de cliënten op te delen zijn in twee categorieën; zij die langdurig bij Onze Buren zijn en blijven en zij die naar verwachting door zullen stromen naar andere dagbestedingsactiviteiten of regulier werk. De eerste groep brengt het gemiddelde behoorlijk omhoog; één cliënt geeft bijvoorbeeld aan al 48 maanden bij de werkplaats te werken.

Gemiddeld zijn de cliënten waarover wij informatie hebben verzameld 2,5 dag per week aanwezig; sommigen hele dagen anderen halve. Het aantal dagdelen per week dat een cliënt naar de werkplaats komt, kan in de loop der tijd variëren. Sommige cliënten gaan meer werken bij de werkplaatsen, bijvoorbeeld omdat het beter gaat met hun geestelijke gezondheid. Andere cliënten gaan juist minder werken, bijvoorbeeld omdat ze lichamelijke problemen hebben of omdat zij ook aan andere dagbestedingsactiviteiten gaan deelnemen.

De ondersteuning

In de beginfase beoogde Onze Buren ondersteuning te bieden op "alle levensgebieden die de cliënt niet kan sturen". Cliënten werden bijvoorbeeld geholpen bij het regelen van financiën en huisvesting. Inmiddels wordt deze ondersteuning geboden door de trajectbegeleiders. Daarom concentreert Onze Buren zich momenteel voornamelijk op sociale participatie en dagbesteding. Op de werkplaatsen en tijdens het werk of activiteiten in de buurt ontmoet de cliënt andere cliënten maar ook buurtbewoners. Alleen een kop koffie drinken mag, maar het wordt ook belangrijk gevonden dat de cliënten bezig zijn. Op en vanuit de werkplaats worden allerlei klussen gedaan, er is een creamiddag en eens per week dient de werkplaats als distributiepunt van De Voedselbank. Ook biedt Onze Buren ondersteuning bij activiteiten in de buurt, waar natuurlijk ook voorbereidingen voor gedaan moeten worden. Een van de cliënten doet daarnaast de afwas en maakt schoon.

Cliënten zijn redelijk vrij in het kiezen van activiteiten. Er wordt hierbij natuurlijk gelet op wat een cliënt goed kan en wat haar/zijn interesses zijn. Waar nodig worden cliënten bij de werkzaamheden ondersteund door een van de projectleiders of een vrijwilliger uit de buurt. Op de meeloopdag, reed de projectleider cliënten bijvoorbeeld naar tuinen die opgeknapt moesten worden. De projectleider houdt in principe in de gaten of een cliënt tevreden is. Als het nodig is kan de projectleider contact opnemen met de trajectbegeleider van de cliënt.

Daarnaast blijken de projectleiders in de praktijk ook op andere gebieden ondersteuning te bieden aan cliënten. Op de meeloopdag werd de projectleider bijvoorbeeld gebeld door een cliënt. Deze cliënt stond onder bewindsvoering maar wilde graag zijn gerepareerde brommer ophalen bij de fietsenwinkel. De projectleider ging, nadat hij dit afgestemd had met de bewindvoerder, met de cliënt mee om te betalen voor de reparatie.

Deze bredere ondersteuning vindt incidenteel plaats, voornamelijk omdat de trajectbegeleiders deze zouden moeten bieden. Het lijkt er op dat ze dit ook daadwerkelijk doen. Zoals aangegeven, worden de meeste cliënten die wij geïnterviewd hebben, ondersteund door een trajectbegeleider. Over het algemeen zijn ze tevreden over de ontvangen ondersteuning en geven desgevraagd aan geen behoefte te hebben aan extra ondersteuning.

Ten slotte worden ook personen die (nog) niet bij de werkplaatsen komen, ondersteund door Onze Buren. Vaak gaat het hier om mensen die nog niet in zorg zijn, veel problemen hebben en/of voor overlast zorgen in de wijk. Door te ondersteunen, wordt geprobeerd om het vertrouwen te

winnen. Het langsbrengen van een voedselpakket of het repareren van een deur, kan immers een ingang zijn om iemand te bewegen tot het zoeken van hulp.

Beoordeling door cliënten

De cliënten van Onze Buren zijn zeer tevreden over het project en de begeleiding. In de interviews hebben wij cliënten gevraagd een cijfer te geven. Gemiddeld beoordelen ze Onze Buren met een 7,7. Een van de gesproken cliënten geeft aan zo graag bij Onze Buren te komen, dat hij met liefde vanaf de andere kant van de stad naar de werkplaats toe komt fietsen.

We hebben de cliënten uiteraard gevraagd naar mogelijke verbeterpunten. Een van de cliënten zou graag een wat hogere vergoeding willen hebben: "We moeten actief zijn maar worden financieel tegengehouden." Afgezien hiervan, noemen de cliënten geen verbeterpunten. Deze overweldigende positieve beoordeling is niet te verklaren vanuit eventuele onmondigheid van de gesproken cliënten. Enkele van hen hebben ook aan andere projecten van het werkleerbedrijf deelgenomen en zijn hierover wel behoorlijk kritisch.

In deze paragraaf zijn dan ook nauwelijks kritische kanttekeningen te vinden. In plaats daarvan bieden we in de onderstaande subparagrafen een overzicht van de in cliënteninterviews genoemde positieve aspecten van Onze Buren. Deze aspecten blijken voornamelijk betrekking te hebben op het werk dat bij de werkplaatsen gedaan wordt.

Positief punt - Positieve effecten werk

Een groot deel van de cliënten kan of wil geen betaald werk doen. Desondanks vinden ze werken zeer belangrijk. Het "houdt mensen van de straat" of zorgt juist dat ze niet de hele dag binnen zitten. Cliënten geven aan zich, sinds zij aan het werk zijn, veel beter te voelen. Ze voelen zich nuttiger, zelfstandiger en beschikken over meer zelfvertrouwen.

Ik zat op de afdeling want ik was in behandeling. Daar was niks te doen dus heb ik gevraagd om daginvulling. Onze Buren was vlakbij. We hebben even gepraat en toen ben ik begonnen. Nu ik bezig ben, voel ik me veel beter - Cliënt Onze Buren

Positief punt - Aard van het werk

Cliënten vinden het dus belangrijk om aan het werk te zijn. Daarbij vinden ze specifiek het werken bij Onze Buren prettig omdat het afwisselend is; er zijn veel verschillende klussen. Daarnaast geven enkele cliënten aan dat het soort werkzaamheden goed bij hen past. Verschillende van hen verwijzen daarbij naar dagbestedingsprojecten waar zij eerder aan deelgenomen hebben: daar waar vooral "gefröbeld" wordt.

Ik heb ook binnen het werkleerbedrijf houtjes ingepakt. Dat vond ik eentonig en zinloos. Dat kan iedereen
- Cliënt Onze Buren

Positief punt - Vrijheid

Een groot deel van de gesproken cliënten geeft aan het prettig te vinden dat er binnen Onze Buren relatief veel vrijheid is. Eén cliënt zegt "te moeten van de instelling" maar over het algemeen zien cliënten het werken bij Onze Buren niet als een verplichting. Cliënten mogen in principe zelf weten hoeveel dagdelen zij komen en als zij een dag niet kunnen komen, is dat geen probleem. Ook ervaren zij veel keuzevrijheid in welke klussen zij willen doen. Bepaalde cliënten gaan bovendien graag hun "eigen gangetje" en vinden het prettig dat die ruimte bij Onze Buren geboden wordt.

Er zijn min of meer vaste afspraken maar ik kan thuis blijven, als ik dat wil. Dat is fijn, dat het geen verplichting is. Kan ik niet komen? Dan wordt daar niet moeilijk over gedaan. Over wat ik doe overleggen we wel maar er is grote vrijheid en creativiteit - Cliënt Onze Buren

Positief punt - Sociale contacten

Onze Buren biedt naast dagbesteding ook een plaats voor ontmoeting. Het gaat hierbij voornamelijk om contact tussen collega's of zoals een cliënt het verwoordt: "mensen uit hetzelfde circuit".

Daarnaast zijn er ook contacten met de buurt. Enkele buurtbewoners zijn als vrijwilliger actief bij Onze Buren. Ook komen cliënten van Onze Buren in contact met buurtbewoners tijdens bijvoorbeeld het tuinieren of de in de buurt georganiseerde activiteiten zoals de Iftar maaltijd. Weinig cliënten hebben dit contact met buurtbewoners bij de interviews ter sprake gebracht. Een cliënt was zelfs van mening dat er weinig contact met de buurt is.

Als je ons bij elkaar zet zijn we toch een groot team. Ze slepen je door moeilijke momenten - Cliënt Onze Buren

Ik heb vaste mensen waar ik de tuin doe. Als ik dan langs hun huis loop, tikken ze op hun raam om je te begroeten - Cliënt Onze Buren

5. Bevindingen en conclusie

Inleiding

Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de belangrijkste en opvallendste bevindingen van ons onderzoek naar het Onze Buren project. Deze bevindingen hebben we in een terugkoppelingsbijeenkomst voorgelegd aan tien betrokkenen van in totaal vijf verschillende organisaties. In deze bijeenkomst hebben we getoetst of onze bevindingen herkenbaar zijn. Bovendien kregen deelnemers de gelegenheid te reageren en dieper op een aantal zaken in te gaan. De reacties uit de terugkoppelingsbijeenkomst zijn in dit hoofdstuk verwerkt.

Aan het einde van dit hoofdstuk volgt een conclusie en een vooruitblik op het vervolg van het onderzoek.

Langdurigheid

De cliënten waarover wij in ons onderzoek verzameld hebben, blijken gemiddeld al 29,5 maand bij de werkplaatsen van Onze Buren te komen. Bij de terugkoppelingsbijeenkomst hebben wij aan de betrokkenen gevraagd hoe dit hoge gemiddelde te verklaren is. Ook hebben we hen gevraagd of zij deze langdurige ondersteuning wenselijk vinden.

Het hoge gemiddelde is volgens aanwezigen te verklaren vanuit het feit dat een kleine cliëntengroep het gemiddelde flink omhoog drijft. Slechts een deel van de cliënten blijkt langdurig behoefte te hebben aan de ontmoeting en het werk bij de werkplaatsen.

Dat een deel van de cliënten niet door blijkt te kunnen stromen vinden de betrokkenen niet verwonderlijk. Zij geven aan dat Yulius bewust weinig bedden heeft en zeer ambulante werkt. Ook cliënten met zware, chronische problemen en/of met een dubbeldiagnose wonen niet in een instelling maar worden "draaiende gehouden" in de wijk. Betrokkenen geven aan het dan ook zeer wenselijk te vinden dat deze mensen langdurig bij de werkplaatsen van Onze Buren terecht kunnen. Deze verklaring is echter niet bij alle partners bekend; "Ik zie te lang achter elkaar dezelfde gezichten. Dan denk ik: hoe zit dat nou?" Onze Buren moet naar buiten toe dus meer duidelijkheid creëren. Hierbij kan het nuttig zijn gegevens over doorstroming bij te houden en in de communicatie met anderen toe te lichten. Het monitoren van de doorstroming kan ook voor de projectleiders van Onze Buren en de trajectbegeleiders zinvol zijn; het maakt hen wellicht alerter op mogelijke ontwikkelingskansen voor cliënten.

Financiering

Uit ons onderzoek blijkt dat er bij betrokkenen zorgen zijn over toekomstige financiering van Onze Buren. Momenteel wordt het project grotendeels gefinancierd vanuit de AWBZ. Aanwezigen geven aan dat het tot nu toe in de onderhandelingen steeds gelukt is om geld los te krijgen voor Onze Buren.

Yulius lijkt wel 'last' te hebben van het feit dat de ggz verschillende geldstromen kent. De ambulante werkwijze heeft tot gevolg dat de productieafspraken voor intramurale zorg, grotendeels gefinancierd vanuit de ZVW, relatief laag zijn. De kosten voor ambulante begeleiding, voornamelijk gefinancierd vanuit de AWBZ, zijn tegelijkertijd relatief hoog. Medewerkers van Yulius stellen dat de totale gemiddelde kosten per cliënt lager zijn dan bij andere instellingen die meer bedden hebben. Toch moeten zij zich steeds weer verdedigen voor de relatief hoge ambulante kosten, wanneer zij in onderhandeling met het zorgkantoor zijn over AWBZ-productieafspraken. De financiële schotten maken het moeilijk een integraal beleid te voeren dat gericht is op vermaatschappelijking.

Verhouding man/vrouw

In ons onderzoek hebben wij informatie verzameld over 21 cliënten. De verhouding man/vrouw lijkt behoorlijk scheef te zijn; onder de cliënten was slechts een vrouw.

Uit de terugkoppelingsbijeenkomst blijkt dat dit beeld klopt. Binnen de werkplaatsen zijn inderdaad maar weinig vrouwen actief. Een mogelijke verklaring is dat de werkzaamheden wellicht beter aansluiten bij de interesses van mannen. Een aanwezige merkt hierbij op dat het gaat om een "kip of het ei vraagstuk", oftewel: zijn er meer mannen omdat er voornamelijk 'mannenklussen' gedaan worden of worden er 'mannenklussen' gedaan omdat er meer mannen zijn? Dit laatste is volgens de betrokkenen het geval. Als cliënten, dus ook vrouwen, andere werkzaamheden willen verrichten is dit mogelijk binnen Onze Buren; men werkt immers vraagvolgend. Blijkbaar hebben de werkplaatsen bij de doorverwijzende trajectbegeleiders het imago om vooral voor mannen geschikt te zijn.

Aanwezigen hebben dit aandachtspunt opgepikt en aangegeven hier iets aan te willen doen. Aan de ene kant moeten trajectbegeleiders beter voorgelicht worden, zodat zij weten dat de werkplaatsen breder toegankelijk zijn. Daarnaast kan Onze Buren, mede in samenspraak met de trajectbegeleiders, alvast nieuwe activiteiten ontwikkelen die ook aantrekkelijk zijn voor een bredere doelgroep (mannen en vrouwen).

Organische werkwijze

Tijdens de terugkoppelingsbijeenkomst hebben wij gesproken over de manier waarop binnen Onze Buren wordt samengewerkt; namelijk op basis van een gedeelde visie waarbij niet wordt gewerkt met

een bepaalde organisatorische structuur met bijvoorbeeld convenanten of periodiek terugkerende overleggen. Het idee hierachter is dat een maatschappelijk steunsysteem op een natuurlijke wijze moet ontstaan en dus niet afgedwongen moet worden. Organisaties moeten met elkaar samenwerken omdat ze gedeelde belangen hebben. Te veel overleggen zijn daarbij niet gewenst, dit gaat immers ten koste van de effectiviteit.

Uit ons onderzoek en de terugkoppelingsbijeenkomst blijkt echter dat in de loop der tijd organisaties "elkaar kwijt geraakt zijn". Een voorbeeld hiervan is dat medewerkers van samenwerkende organisaties het jammer vinden dat Onze Buren niet meer activiteiten organiseert in de wijk. Medewerkers van Onze Buren zien het organiseren van dergelijke activiteiten niet als hun taak. In plaats daarvan willen ze andere organisaties die activiteiten in de wijk willen uitzetten, ondersteunen. Er lijkt dus sprake van valse verwachtingen over wat Onze Buren kan betekenen.

Tijdens de terugkoppelingsbijeenkomst kwam het idee naar voren om voor stakeholders een bijeenkomst te organiseren. Bij een dergelijke bijeenkomst kunnen Onze Buren en de stakeholders gezamenlijke doelen en prioriteiten evalueren en eventueel herzien. Een dergelijke bijeenkomst zou structureel terug moeten komen.

Het geheel

Tijdens het onderzoek is ons opgevallen dat cliënten maar ook medewerkers van samenwerkende organisaties en trajectbegeleiders bij Onze Buren voornamelijk verwijzen naar de twee werkplaatsen. Onze Buren lijkt momenteel vooral vorm te krijgen in de werkplaatsen, waar voorheen ook veel aandacht was voor samenwerking, bijvoorbeeld in het Netwerkoverleg, het vinden van een juiste zorgmix, bijvoorbeeld in de cliëntoverleggen en activiteiten in de wijk.

Tijdens de bijeenkomst blijkt dat enkele van de aanwezigen inderdaad voornamelijk aan de werkplaatsen denken als over Onze Buren gesproken wordt. De medewerkers van Yulius zien het project breder. Zij geven aan dat bijvoorbeeld ook de trajectbegeleiders en de zorgnetwerken bij Onze Buren horen. Overigens onderkennen ze wel dat de trajectbegeleiders zich zelf vaak niet meer als onderdeel van het project zien. Het is daarom goed de banden met trajectbegeleiders opnieuw aan te halen. Daarnaast kunnen medewerkers van Onze Buren duidelijker communiceren wat hun project behelst.

Dekkend netwerk

De cliënten die wij gesproken hebben blijken tevreden over de ondersteuning die ze ontvangen: de kwaliteit is goed en ze hebben geen behoefte aan extra ondersteuning. Dit lijkt er op te duiden dat er in de regio sprake is van een dekkend netwerk van ondersteuning, waar Onze Buren een onderdeel van is.

De cliënten die wij gesproken hebben, zijn echter allemaal al in het vizier van de zorg en hulpverlening. Het is dan ook niet zeker of de ondersteuning ook beschikbaar en bereikbaar is voor meer onzichtbare doelgroepen. Tijdens de bijeenkomst hebben we de aanwezigen dan ook gevraagd of er naar hun mening een dekkend netwerk van ondersteuning is voor iedereen die hier behoefte aan heeft.

Het antwoord op deze vraag luidt geen volmondig ja. ACT (Assertive Community Treatment) teams en de zorgnetwerken brengen mensen in het vizier en in contact met zorg- en hulpverlening. Veel voorzieningen, vooral die op het gebied van arbeid en financiële hulpverlening, zijn echter niet goed toegankelijk voor de doelgroep. Op deze gebieden is volgens de aanwezigen nog veel werk te verrichten.

Conclusie

Het afgelopen half jaar hebben wij onderzoek gedaan naar het Onze Buren project in Dordrecht. In dit onderzoek hebben we in totaal met twaalf cliënten gesproken. Er van uitgaande dat zij representatief zijn voor de deelnemers, kan gesteld worden dat cliënten zeer tevreden zijn. Gemiddeld beoordelen ze het Onze Buren project met een 7,7. Bij Onze Buren blijken zij voornamelijk te denken aan het werk en de ontmoetingen op de werkplaatsen. Zij geven aan dat het werk hen goed doet; het houdt hen van de straat of zorgt er juist voor dat ze niet de hele dag binnen zitten. Ook beschikken ze over meer zelfvertrouwen. Bovendien bevalt het soort werk hen. Het werk is afwisselend en nuttiger dan andere dagbestedingsactiviteiten. Ze prijzen daarnaast de vrijheid die Onze Buren biedt. En ten slotte vinden cliënten het positief dat ze door Onze Buren in contact treden met cliënten en, in mindere mate, met buurtbewoners.

De meeste cliënten waarover wij informatie verzameld hebben, ontvangen niet alleen ondersteuning van Onze Buren. In de meeste gevallen hebben ze een trajectbegeleider en/of andere hulpverleners. De cliënten geven aan dat ze tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen. De kwaliteit is goed en meestal hebben ze geen behoefte aan extra zorg of ondersteuning. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat we alleen mensen gesproken hebben die al in contact zijn met de hulpverlening. Over in hoeverre de hulpverlening er in de regio Dordrecht in slaagt om bijvoorbeeld zorgmijders te bereiken, kunnen we geen uitspraken doen. Ook weten we niet hoe Onze Buren functioneert in vergelijking met andere projecten van het werkleerbedrijf.

In ons onderzoek hebben we naast cliënten ook gesproken met medewerkers van samenwerkende organisaties. Het doel hiervan was om na te gaan wat zij positief vinden aan Onze Buren en waar zij eventuele bedreigingen en verbeterpunten zien. Zij geven aan dat dankzij Onze Buren de lijnen tussen medewerkers van verschillende organisaties korter zijn en dat ze meer en betere afspraken met elkaar maken. Ook is de kennis over de doelgroep bij bewoners en organisaties groter geworden en is het imago van cliënten, mede hierdoor, verbeterd. Ten slotte prijzen ze de buurtgerichtheid van het project.

De medewerkers van betrokken organisaties zien echter ook verbeterpunten. Wij formuleren naar aanleiding van ons onderzoek de volgende aanbevelingen.

Ten eerste: wees duidelijk over de werkwijze en visie van Onze Buren en de context waarin het opereert. Twee van de verbeterpunten die samenwerkende organisaties noemen, proactiviteit en buurtgerichtheid, blijken voort te komen uit onduidelijkheid over de taken. Er zijn verwachtingen die Onze Buren niet waar wil of kan maken. Dit zorgt voor teleurstelling en kan op termijn tot gevolg hebben dat organisaties Onze Buren links laten liggen. Daarom is het van belang om op bestuurlijk, politiek en uitvoerend niveau duidelijk te maken wat van Onze Buren verwacht kan worden. Hierbij moet ook aandacht besteden worden aan de context, namelijk dat Yulius zeer ambulante werkt. Kennis van deze context is immers nodig om de werkwijze en visie beter te begrijpen en te waarderen.

Ten tweede: zorg dat de neuzen dezelfde richting opwijzen. Verschillende personen en organisaties moeten zichzelf weer zien als onderdeel of partner van Onze Buren. De banden tussen organisaties moeten dus aangehaald worden. Een periodiek terugkerende stakeholdersbijeenkomst waarbij gezamenlijke doelen en prioriteiten geëvalueerd en eventueel herijkt worden, kan hierbij van groot belang zijn.

Ten derde: groei verstandig. Onze Buren heeft veel positieve effecten voor cliënten en organisaties en het is daarom goed dat het project uitgerold wordt naar andere buurten. Het is echter wel van belang dat er ook voldoende aandacht blijft voor de twee al bestaande werkplaatsen.

Ten vierde: maak de werkplaatsen toegankelijker voor vrouwen. Hierbij is het enerzijds van belang om duidelijk te communiceren dat de werkplaatsen breed toegankelijk zijn en dat werkzaamheden aangepast worden aan de wensen van een cliënt. Anderzijds kan Onze Buren zelf al nieuwe activiteiten ontplooiën die aantrekkelijk zijn voor een bredere doelgroep.

Ten slotte: registreer en communiceer cijfers over de doorstroming van cliënten bij de werkplaatsen. Deze cijfers bieden aan de ene kant extern meer inzicht in de werking van de werkplaatsen. Anderzijds helpt het trajectbegeleiders en projectleiders van Onze Buren om bewust te blijven kijken naar ontwikkelingskansen voor cliënten.

Vervolg

Tegelijkertijd met het onderzoek naar Onze Buren hebben we onderzoek gedaan naar twee andere regionale netwerken: het Haags maatschappelijk steunsysteem en de maatschappelijke steunsystemen in de regio Eindhoven. De publicaties over deze regio's zijn reeds verschenen en te downloaden op onze website: www.platformggz.nl (onder publicaties).

Begin september zal daarnaast een samenvattende publicatie verschijnen naar aanleiding van het onderzoek bij de drie netwerken. In de tweede helft van 2010 voeren wij een vervolgonderzoek uit bij enkele andere regionale netwerken. Wilt u op de hoogte blijven of reageren? Hou de website in de gaten of stuur een e-mail naar Anne Walraven: a.walraven@platformggz.nl

Literatuurlijst

Bergen, van, A. en K. Sok (2008) Buitengewoon: kwartiermaken en ervaringsdeskundigheid in maatschappelijke steunsystemen. Beschrijving zorgvernieuwingsproject in Eindhoven en randgemeenten, Utrecht: Movisie.

GGZ Nederland (2009) Naar herstel en gelijkwaardig burgerschap. Visie op de (langdurende) zorg aan mensen met ernstige psychische aandoeningen, Amersfoort: GGZ Nederland.

VNG en GGZ Nederland (2009) Intentieverklaring 'psychisch kwetsbare burgers in de Wmo', Amersfoort.

Verschure, K., F. Boer, P. Overduin en H. Kroon (2004) Onze Buren. Vorm geven aan een maatschappelijk steunsysteem, Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Bijlage: Interviews algemeen en interviews samenwerkende organisaties

Naam	Organisatie
J. Abspoel	Onze Buren Dordrecht
J. Burggraaff	Comité Vogelbuurt
M. Çelik	Woonbron
I. Cloin	Werkleerbedrijf 'De Werf'
R. Dekker	Politie Dordrecht
D. Fatnassi	Dordtse WelzijnsOrganisatie
E. Langendijk	Onze Buren Dordrecht
B. v.d. Leden	Yulius
J. Posthumus	Yulius
R. de Wit	Gemeente Dordrecht