Evaluatie Pilot Sociale Basis 2020

INCLUZIO RHEDEN.



januari 2021

Inleiding

Incluzio heeft in de periode juli t/m december 2020 een pilot Sociale basis uitgevoerd met 60 inwoners van de gemeente Rheden. In deze notitie evalueren wij de pilot. Doel van de evaluatie is met name om te leren van de ervaringen en deze lessen mee te nemen in de nieuwe opdracht Versterken Sociale Basis, die Incluzio per 2021 gegund is.

De evaluatie is als volgt uitgevoerd:

- Interviews met de (informele) organisaties waarnaar we doorverwezen hebben;
- Gesprekken met zorgaanbieders over de werkwijze en de lessen die we daarvan geleerd hebben voor het vervolg;
- Ervaringen die we zelf in de loop van de pilot hebben opgedaan, interne gesprekken daarover en afstemming met de gemeente;
- Een presentatie en gesprek met de Klankbordgroep Pilot Sociale Basis, bestaande uit:
    - Anne Bruger, NIO
    - Lidy Kelderman , MVT/NIO
    - Frits van Aggelen, Dorpshuis Dieren
    - Jorden Wessels en Pauline Portegies, Gemeente Rheden

Er vindt nog een klanttevredenheidsonderzoek plaats, waarvan de resultaten later worden toegevoegd.

Deze evaluatie bevat aanbevelingen, die meegenomen worden in de nieuwe opdracht en in de gesprekken met de gemeente over de werkwijze. De klankbordgroep heeft toegezegd in 2021 nogmaals bij elkaar te komen om mee te denken over de eerste ervaringen van de nieuwe opdracht. Ik wil hen hartelijk bedanken voor het meedenken over ervaringen en oplossingen.

Else Leih, projectleider pilot Sociale Basis Incluzio

Doelstelling Pilot Sociale Basis Rheden

De doelstelling is vooraf als volgt geformuleerd:

> Een zo groot mogelijk deel van de geïndiceerde dagbesteding en individuele begeleiding van 60 inwoners van Rheden ombuigen door gebruik te maken van laagdrempelige, lokale voorliggende voorzieningen.

Om dit te bereiken is een nevendoel het versterken van bewonersinitiatieven, netwerken en verenigingen om zich in te zetten voor kwetsbare dorpsgenoten.

Doelgroep Sociale Basis Rheden

De doelgroep van de pilot bestaat uit inwoners met een verschillende (culturele) achtergrond, leeftijd en geslacht. De doelgroep kenmerkt zich door een lichte vorm van begeleiding individueel of groep/dagbesteding. Dit betekent:

- Er is sprake van een stabiele situatie.
- De inwoner is in staat zijn vragen en behoeften uit te stellen.
- De ondersteuning kan vormgegeven worden binnen ‘kantooruren’.
- De ondersteuning is planbaar.
- Er is sprake van een vaste structuur in de ondersteuning.
- Er is een laag risico op agressie en escalatie bij de inwoner.
- Er is geen multiproblem situatie.

Toegangsproces: de afgesproken werkwijze



1a. Inwoner meldt zich bij de gemeente met een ondersteuningsvraag.

Gemeente verwijst door als het gaat om vragen voor sociale basis

1b. Inwoner meldt zich bij Incluzio met een ondersteuningsvraag.



2. Incluzio voert Het Gesprek.

De inwoner wordt op alle levensdomeinen bevraagd:
- wat wil hij en heeft hij nodig?
- wat kan hij zelf met zijn talenten?
- wat kan zijn sociale netwerk betekenen?
- welke bestaande voorzieningen kunnen een oplossing voor hem zijn?
- welke nieuwe voorzieningen moeten we realiseren, samen met (informele) organisaties?

3. Overleg met bestaande voorzieningen van (informele) organisaties en vrijwilligers over de mogelijkheden



4. Persoonlijk ondersteuningsplan

Incluzio stelt samen met de inwoner een ondersteuningsplan op, gericht op zelfredzaamheid en participatie.
Dit plan bestaat uit een combinatie van algemeen toegankelijke voorzieningen, zowel individueel als groepsgericht.

5. Incluzio verwijst naar / overlegt met de gemeente wanneer (aanvullend) maatwerk gewenst is.

INCLUZIO RHEDEN.

Aantallen inwoners per dorp

Dorp	Aantal
Velp	33
Rheden	9
Dieren	21
Totaal	63

Aantallen inwoners en afhandelingen

De gemeente heeft 63 inwoners geselecteerd voor en geïnformeerd over de pilot. Daarvan waren 25 nieuwe meldingen en 38 herindicatie.

Op basis van de contacten en gesprekken, heeft dit geleid tot de volgende afhandelingen:

- **38 overgenomen en begeleiding en/of activiteiten gestart**
- 9 (deels) specialistisch
- 8 gestopt, waarvan 2 zonder contact
- 2 verhuizingen naar andere gemeente
- 1 inwoner overleden
- 2 WLZ
- 2 ZVW
- 1 inwoner opgenomen

Individuele oplossingen in de sociale basis

Onderstaande oplossingen zijn of gerealiseerd, of lopen nog:

- 11 vrijwilligers via MVT voor post, gezelschap/maatje, rijden naar het ziekenhuis, LVB samen met MEE
- 2 jongeren met autisme: huiswerkbegeleiding via jongerenwerk en vrijwilligers
- 1 auticafé Dieren/Velp
- 1 maatje voor wandelen met de hond
- 1 naailes Inloophuis Dieren
- 1 Ons Raadhuys
- 3 Magneet
- 2 Humanitas Homestart

Algemene oplossingen in ontwikkeling

Autisme:

Er is contact gelegd met het auticafé in Dieren. Hier zijn personen uit Velp naar verwezen. Daarnaast is er met hen, RIBW en MEE gekeken naar een auticafé in Velp. We kregen tevens een signaal van een POH in Velp die veel problemen met autisme en Corona constateerde.
We organiseren vrijdag 18 december een informatieavond voor mensen met autisme, partners van, ouders en verzorgers. Deze avond is er om te horen waar behoefte aan is in Velp.

Sociale contacten:

We constateren veel eenzaamheid en behoefte aan sociale contacten. Uitgangspunt is dat wat mensen graag doen en ze daarna aan elkaar verbinden:

- Er zijn mensen die willen wandelen, deze matchen we.
- Er is contact gelegd met sportbedrijf Rheden over de sportmaatjes.
- Een klant wil gitaar spelen en één wil zingen. Deze matchen we en proberen nog een keyboard speler erbij te vinden en een ruimte, zodat ze hun eigen band hebben.

Maatjesproject voor mensen met psychische problemen:

- We constateren veel behoefte aan maatjes voor mensen met psychische problemen
- Gesproken met MVT: zij willen dit niet opzetten, willen wel graag een training aan hun vrijwilligers aanbieden
- Incluzio besluit een maatjesproject op te zetten en stelt een professionele coördinator aan
- We bieden een training aan voor bestaande en nieuwe vrijwilligers, om daar de maatjes uit te werven. We huren Indigo voor een training van 3 dagdelen “psychiatrie in vogelvlucht”. Eerste training uitgevoerd in dec. 2020.
- **Resultaat:** 11 deelnemers + 25 mensen op de wachtlijst!
- We ontwikkelen het maatjesproject door in 2021.

Evaluatie: communicatie

Er is veel mis gegaan met de communicatie:

- Inwoners kregen een brief van de gemeente dat Incluzio op keukentafelgesprek kwam; in dezelfde envelop zat een verlengingsindicatie, waardoor ze het niet meer begrepen en weigerden in gesprek te gaan, ze hadden immers al een verlenging. Dit vroeg om veel tact.
- Zorgaanbieders waren niet geïnformeerd, terwijl de inwoners als eerste naar hun begeleider gingen om uitleg. Dit leidde tot veel weerstand bij zorgaanbieders. Vervolgens heeft de gemeente een brief naar de contactpersonen van de zorgaanbieders gestuurd; bij grote organisaties waren de begeleiders intern niet op de hoogte gesteld.
- Inwoners dachten dat ze alleen een keukentafelgesprek kregen, en pas later snapten ze dat Incluzio ook de begeleiding overnam.
- Er waren grote achterstanden in aanvragen, waardoor mensen al boos waren toen we op gesprek gingen.
- De inwonersbestanden die Incluzio kreeg, waren niet voorzien van de huidige indicaties. Veel inwoners en begeleiders wisten niet te vertellen wat de huidige indicatie was. Er bleken combinaties van basis- en specialistische begeleiding te zijn, en zij wisten niet om welk deel het ging.
- Begeleiders gingen bij de klant in discussie met Incluzio over dat zij daardoor hun werk verloren. Incluzio-medewerkers lieten zich verleiden dit gesprek bij de klant te voeren, wat veel onrust bij klanten gaf. (Zijn we later buiten het gesprek gaan doen)
- De insteek van Incluzio was om niet te veel in het telefoongesprek te zeggen, maar de uitleg in het gesprek te doen met de begeleider erbij. Dit leidde soms tot boosheid.
- Er kwamen signalen binnen bij de gemeente, maar die bereikten Incluzio niet of te laat.

Aanbevelingen communicatie

- Zorgaanbieders moeten eerder geïnformeerd worden dan de inwoners. In de brief naar de contactpersonen van de zorgaanbieders moet aangegeven worden dat zij de begeleiders moeten informeren, maar dan hebben zij wel een lijst nodig om welke klanten het gaat. Aanbieders kunnen dan alvast vragen beantwoorden en de inwoners voorbereiden.
- Duidelijk in de brief aan inwoners aangeven dat het gaat om het overnemen van de begeleiding.
- De inwonersbestanden die Incluzio krijgt voorzien van de huidige indicaties, inclusief uren.
- Korte lijnen m.b.t. signalen die bij de gemeente binnenkomen, zodat Incluzio er meteen wat mee kan doen en verbeteringen in het werkproces kan doorvoeren.

Evaluatie: aanpak en aanbevelingen

Aanpak

Inwoners die al een begeleider hadden (herindicaties) zijn jaren een aanpak en structuur gewend. Onze aanpak was erop gericht in een eerste gesprek al te willen matchen naar de sociale basis en daarmee het gesprek op een andere manier te voeren. Dat bleek vaak te snel te zijn.

We merken dat de klanten aan het idee moeten wennen dat ze ook op een andere manier hulp kunnen ontvangen. Ze gaan hier steeds meer voor open staan en moeten van het idee af dat we er wekelijks zijn en op vaste tijden. Deze ontwikkeling kost hen al veel energie en we merken dat we de dingen stap voor stap en behapbaar moeten aanbieden.

Nu na 2 maanden begeleiding merken we dat we mogen gaan zoeken naar vrijwilligers en clubs. Dit is nu volop in ontwikkeling.

Dit ging beter bij nieuwe meldingen; deze inwoners stonden meer open voor een ander gesprek en een andere aanpak.

Aanbevelingen

Wanneer mensen uit begeleiding komen van een ander organisatie, is het vaak beter om de (individuele) begeleiding eerst over te nemen en vertrouwen winnen. Vanuit deze basis werken we doelgericht EN volgen het tempo van de inwoner.

Dit betekent dat we de begeleiding stap voor stap en behapbaar aanbieden:

- Eerste gesprek ’’verbinden’
- Begeleiding snel overnemen gericht op zelfredzaamheid
- Dan vertrouwen winnen
- Dan reageren op behoefte
- Dan in stappen begeleiding omvormen en/of matchen naar de sociale basis.

Bij nieuwe meldingen van inwoners is het gewenst om wel direct de nieuwe aanpak in te zetten om zo snel mogelijk de verbinding met de sociale basis te maken.

Evaluatie: zorgaanbieders

INCLUZIO RHEDEN.

Aanpak

De inwoner krijgt een brief dat hij oude begeleider mag betrekken en we gaan het driegesprek aan. De zorgaanbieders krijgen bericht dat zij klanten gaan overdragen naar Incluzio (zie ook bij Communicatie). We hebben met een paar grote zorgaanbieders gesproken, nl. Siza en RIBW, en enkele kleine rondom casuïstiek.

Reactie van zorgaanbieders:

- Zij werden overvallen door klanten die in paniek waren.
- Het was hen uit de brief niet duidelijk wat Incluzio gaat doen. Zij wisten niet waar het om ging en om welke klanten en konden daardoor de inwoners niet voorbereiden.
- Ze vonden het te snel gaan, in het belang van de klant die moet wennen aan een nieuwe begeleider.
- Er was verwarring over basis- en specialistische begeleiding.
- Enkele zorgaanbieders belden de gemeente: wat wij doen is specialistisch of het moet verlengd worden. Een deel van de aanbieders kreeg zo via de gemeente hun zin (overigens tegen het advies van Incluzio in).

Aanbeveling bij grote zorgaanbieders

- De gemeente geeft in de brief aan de zorgaanbieders aan om welke inwoners het concreet gaat. Deze brief wordt minimaal een week eerder verstuurd dan de klantbrief.
- Zodra Incluzio de namen heeft, bespreken met de zorgaanbieder om wie het gaat en welke begeleiders j betrokken zijn.
- We stemmen vooraf af over warme overdracht en de aanpak, o.a. dat we geen discussies bij de klant voeren.
- Begeleiders oude zorgaanbieder en Incluzio gaan gezamenlijk naar de inwoner. Dit zorgt voor rust en vertrouwen bij de inwoner.
- Bij de inwoner bespreken welke gegevens de oude begeleider mag delen en welke niet; inwoner moet toestemming geven. Daarnaast bespreken hoe deze de overdracht wil en hoe wil hij afscheid nemen van de oude aanbieder.

Aanbeveling bij kleine zorgaanbieders

Bij zorgaanbieders met weinig klanten (onder de 7) is het niet mogelijk dat Incluzio deze aanbieders vooraf belt om werkafspraken te maken, omdat het om ruim 100 partijen gaat. Daar blijft de communicatie via de inwoner gaan.

Evaluatie vrijwilligersorganisaties

Er zijn enkele interviews gehouden, aangevuld met de kennis van de klankbordgroep.

Over het algemeen was het aantal bemiddelingen nog laag. Het tempo bleek erg bepaald te worden door de inwoner (was er niet direct aan toe) en de (vrijwilligers)organisaties. Corona gooide roet in het eten, want veel activiteiten waren dicht.

Waar ligt voor de organisaties de grens?

- Het is belangrijk dat er een goede balans is tussen vrijwilligers (begeleiders) en doorverwezen inwoners. Incluzio kan daarbij ondersteunen door het werven van extra vrijwilligers (indien nodig) en het scholen van vrijwilligers.
- Bij het bepalen van de grens voor ondersteuning aan inwoners door vrijwilligers is de veiligheid van de vrijwilligers de maatstaf.
- Begeleiding van inwoners met psychische problematiek door vrijwilligers kan tot op zekere hoogte. Het is belangrijk hier duidelijke afspraken over te hebben met vrijwilligers. Wanneer een vrijwilliger twijfelt of hij/ zij het wel aan kan, wordt binnen het MVT contact opgenomen met de professionele coördinator. Dit gebeurt ook bij andere vrijwilligersorganisaties.
- Professionals van Incluzio maken een inschatting of het met vrijwilligers kan. Vrijwilligersorganisaties kunnen aangeven of de hulpvraag opgepakt kan worden of niet en welke ondersteuning zij nodig hebben.

Evaluatie vrijwilligersorganisaties

Gewenste rol van Incluzio bij hulpvragen:

- De hulpvraag helder krijgen.
- zorgen voor soepele bemiddeling naar de juiste partij.
- Goede kennis van de lokale sociale kaart; gebruik ook MVT daarvoor.
- Duidelijker rol in achtervang en sparringpartner voor de vrijwilligers. Daarvoor moet helder zijn wie de contactpersoon voor de vrijwilligersorganisatie is.
- Trainen en begeleiden van vrijwilligers.
- Wanneer klanten meedoen in activiteiten, kan het wenselijk zijn dat de begeleider van Incluzio een paar keer meekomt om te zien en ervaren hoe het gaat, maar ook om te sparren met de vrijwilligers. Zo kunnen zij makkelijker terugvallen op de begeleider bij problemen.

Gewenste rol van Incluzio bij het opzetten van nieuwe initiatieven:

De vrijwilligersorganisaties willen ook nieuwe initiatieven opzetten op basis van de behoeften van klanten. Zij verwachten dan van Incluzio:

- Aangeven wat behoeften klanten zijn.
- Meedenken hoe nieuwe klanten mee kunnen doen bij bestaande vaste clubjes, zodat ook de nieuwe klanten zich welkom voelen.
- Meedenken over het creëren van meer diversiteit in de dorps- en buurthuizen, o.a. door nieuwe klanten en een breder bereik.

Evaluatie inwoners

Er is een app uitgezet met vragen aan deelnemers aan de pilot over de ervaringen in de pilot en de begeleiding nu. Met een aantal klanten kunnen we desgewenst een diepte interview doen.

UNDER CONSTRUCTION

Tenslotte

De pilot heeft ons veel leerervaringen opgeleverd. Deze ervaringen zijn gedeeld met de klankbordgroep en deze heeft aanvullende adviezen gegeven.

Wij nemen de regie om alle aanbevelingen uit deze notitie op te pakken. Gedurende het piotproces hebben we al veel aangepast, in nauw overleg met de gemeente. Verder zijn de ervaringen meegenomen in de aanpak van Incluzio bij de overdracht van basisbegeleiding voor inwoners per 2021, zowel met de gemeente als met de zorgaanbieders. Daarnaast is duidelijker geworden hoe we de samenwerking met de (vrijwilligers)organisaties op kunnen pakken en wat zijn van onze rol verwachten.

Zodra het klanttevredenheidsonderzoek is afgerond, zullen we dat delen met de klankbordgroep en ook daaruit de leerpunten omzetten naar verbeteringen in het werkproces. In de bijlage de samenvatting van de aanbevelingen en wat daarmee al gedaan is.

Bijlage: samenvatting aanbevelingen

Communicatie	
Zorgaanbieders worden minimaal 1 week eerder geïnformeerd worden dan de inwoners. Begeleiders krijgen lijst om wie het gaat. Aanbieders kunnen dan alvast vragen beantwoorden en de inwoners voorbereiden.	gerealiseerd
Duidelijk in de brief aan inwoners aangeven dat het gaat om het overnemen van de begeleiding.	gerealiseerd
De inwonersbestanden die Incluzio krijgt voorzien van de huidige indicaties, inclusief uren.	gerealiseerd
Korte lijnen m.b.t. signalen die bij de gemeente binnenkomen, zodat Incluzio er meteen wat mee kan doen en verbeteringen in het werkproces kan doorvoeren	Afspraken over incidenten en klachten gemaakt
Aanpak gesprekken en begeleiding	
Overnemen van begeleiding van een andere organisatie: (individuele) begeleiding eerst overnemen en stap voor stap en behapbaar aanbieden. Nieuwe meldingen: direct de nieuwe aanpak inzetten om zo snel mogelijk de verbinding met de sociale basis te maken.	Opgenomen in nieuwe werkwijze, vraagt voortdurend aandacht
Grote zorgaanbieders	
Zodra Incluzio de namen heeft, vooraf afstemmen over warme overdracht en de aanpak. Begeleiders oude zorgaanbieder en Incluzio gaan gezamenlijk naar de inwoner.	Gerealiseerd voor SiZa en RIBW
Vrijwilligersorganisaties	
Gewenste rol van Incluzio bij hulpvragen als bemiddelaar, sparringpartner, achtervang, trainen en begeleiden vrijwilligersorganisatie t.b.v. kwetsbare inwoners.	Nemen we op in de werkwijze
Gewenste rol van Incluzio bij opzetten nieuwe activiteiten: behoeften aangeven en meedenken over bereiken van kwetsbare inwoners en meer diversiteit in de dorps- en buurthuizen.	Nemen we op in de werkwijze