



HALFJAARRAPPORTAGE

1 JANUARI T/M 30 JUNI 2021

INCLUZIO
RHEDEN.

Samen Sterker

VOORWOORD	3
ALGEMENE ONTWIKKELINGEN EN KENGETALLEN	4
SAMENWERKINGSPARTNERS	10
DE GEMEENTE ALS SAMENWERKINGSPARTNER	13
DOELSTELLINGEN EN KPI'S	
• FACILITEREN VAN ONTMOETING	14
• INWONERSINITIATIEVEN	18
• MANTELZORGONDERSTEUNING	20
• OPVOEDONDERSTEUNING	21
• HUISWERKBEGELEIDING	23
• JEUGDOVERLAST	25
• TRANSFORMATIE BASISBEGELEIDING	27
• TOELEIDING SOCIALE BASIS	30

HALFJAARRAPPORTAGE

1 JANUARI T/M 30 JUNI 2021

VOORWOORD

1 januari 2021 is Inluzio Rheden gestart met de uitdagende opdracht om de sociale basis in Rheden en Rozendaal te versterken. Met een team van 35 medewerkers maakten we een hele uitzonderlijke start mee. Ga er maar aanstaan: starten met een grotendeels nieuw team in coronatijd betekent dat we online moesten opstarten en elkaar alleen via TEAMS of in een kleine groep zagen. Maar nog belangrijker: de hele samenleving zat nog op slot. Dat betekende voor de inwoners dat ook zij niet bij elkaar mochten komen, de buurthuizen waren grotendeels dicht, vrijwilligers zaten thuis en alle begeleiding moest individueel gegeven worden. Kortom: deze opstart vroeg heel wat creativiteit van onze mensen om te zorgen dat we de inwoners toch goed konden ondersteunen. Maar we gingen ondanks deze beperkingen vol enthousiasme van start.

En dat is gelukt, op een onorthodoxe manier. Inwoners die basisbegeleiding hadden zijn door ons overgenomen, waarbij de begeleiding grotendeels thuis plaatsvond. Voor kinderen en jongeren organiseerden we activiteiten in de buitenlucht. Wij ondersteunden dorps- en buurthuizen om in kleine groepen die inwoners op te vangen over wie men zich het meeste zorgen maakte. Er ontstonden wandelgroepen en online lunches. Het schoolmaatschappelijk

werk zocht de samenwerking met de scholen. En we maakten online kennis met vrijwillige en formele organisaties om afspraken te maken over de samenwerking. De informatiepunten in de dorpen waren alleen op afspraak, telefonisch en per mail te bereiken. Gelukkig mocht alles op 5 juni weer open en konden we eindelijk volop van start.

Het was een pittige tijd. Daarom ben ik zó trots op wat mijn collega's samen met de vrijwilligersorganisaties ondanks alles hebben neergezet in Rheden en Rozendaal. Veel inwoners hebben de weg naar Inluzio al gevonden. De basis is gelegd, dit is echter nog maar de eerste stap. De volgende fase is de naamsbekendheid vergroten, samenwerking concreet maken en de inwoners die we begeleiden verder verbinden aan de sociale basis. Want het Rhedens Model blijft ons uitgangspunt om met allen een netwerk te vormen rond die inwoners die ondersteuning nodig hebben. Voor ons hoort iedereen erbij en gezamenlijk maken we van ieder dorp een sterker dorp!

Else Leih

Programmaleider Inluzio Rheden

Leeswijzer

Na een toelichting op de algemene ontwikkelingen, kengetallen en samenwerkingspartners, zoomen we in op de kritieke prestatie indicatoren die we met de gemeente zijn overeengekomen. Een groot aantal KPI's wordt jaarlijks gemeten en komt dus niet in deze halfjaarrapportage voor.

Om onze nieuwe werkwijze te illustreren geven we extra aandacht aan verhalen van inwoners, vrijwilligers en medewerkers. Bij iedere KPI geven we tevens aan wat de aandachtspunten zijn voor het komend halfjaar.



ALGEMENE ONTWIKKELINGEN EN KENGETALLEN

INSTROOM KLANTEN

Vanaf de start van Incluzio Rheden kwamen de vragen van inwoners op verschillende manieren bij ons binnen:

- 4 januari gingen er 3 informatiepunten open, namelijk in Dorpshuis Rheden, Buurthuis De Poort in Velp en Bibliotheek Dieren. Alle informatiepunten zijn telefonisch en per mail bereikbaar. Helaas mochten de fysieke punten tot 5 juni alleen op afspraak open. Ondanks de beperkingen door Corona weten veel inwoners ons al te vinden, vooral telefonisch.
- Via de gemeente voor het overnemen van geïndiceerde basisbegeleiding. Hiermee waren we in november al gestart. De basisbegeleiding is op 1 juli op een paar inwoners na helemaal overgenomen.
- Via Rijnstad voor het overnemen van inwoners van (school)maatschappelijk werk.
- Via verwijzingen van netwerkpartners, zoals zorgaanbieders, scholen, huisartsen, vrijwilligersorganisaties etc.

Bijna duizend (989 unieke cliënten) inwoners van de gemeente Rheden klopten het afgelopen halfjaar aan bij Incluzio of werden naar ons doorverwezen. In totaal behandelden onze medewerkers 1.216 unieke hulpvragen. We worden dus al goed gevonden, terwijl we nog niet zo lang onderweg zijn. De aanloop heeft waarschijnlijk ook te maken met onze focus op samenwerking in de dorpen. We ontmoetten nieuwe klanten, gingen in gesprek met de dorps- en buurthuizen, legden contact met netwerkpartners in zorg en welzijn over samenwerken en doorverwijzen en gaven veel presentaties om ons voor te stellen. De motor is inmiddels aardig warm gedraaid. Voor veel inwoners en samenwerkingspartners zijn Incluzio-medewerkers inmiddels vertrouwde gezichten.

[Zie voor een toelichting op de afgesloten casussen 'afgesloten dienstverlening'.]

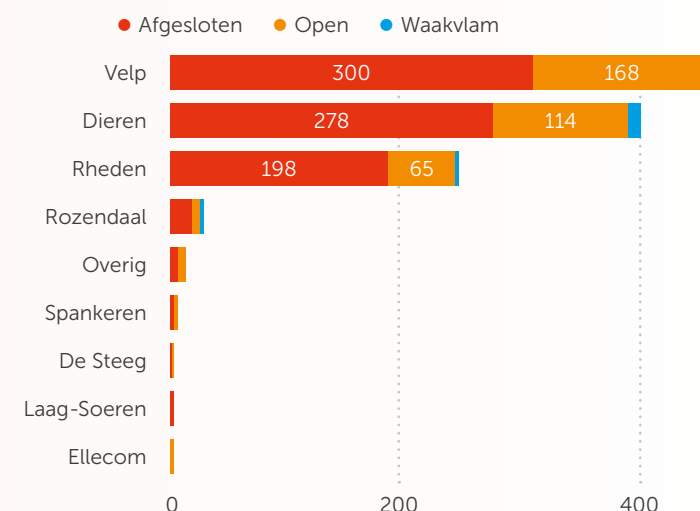
Unieke casussen
1216

Unieke cliënten
989

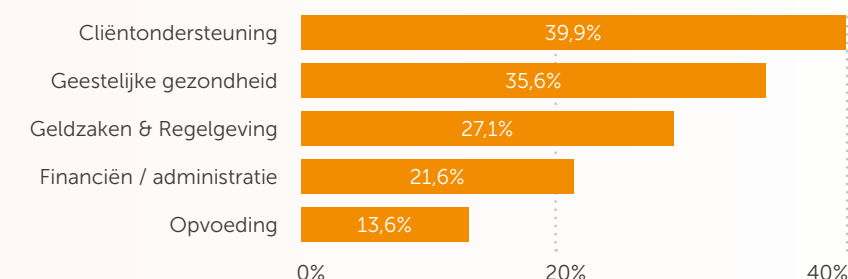
Afgesloten casussen
811

KENGETALLEN HULPVVRAGEN

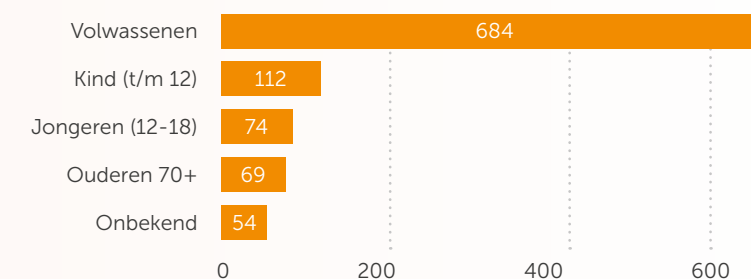
Casussen totaal per dorp



Top 5 Hulpvragen



Top 5 Doelgroep bewoners



ALGEMENE ONTWIKKELINGEN EN KENGETALLEN

SOORTEN CONTACTEN

Wanneer we langer durende ondersteuning bieden, spreken we van werkstroomcasussen. We spreken van korte contacten als een klant een enkelvoudige vraag heeft die om kortdurende ondersteuning vraagt (maximaal 4 uur) of wanneer het gaat om informatie en advies. We hadden op 1 juli 711 werkstroomcasussen en 505 korte contacten. Wanneer werkstroomcasussen worden afgesloten, blijft de klantcoach contactpersoon van de inwoner, deze kan altijd weer bij ons terecht. Reden van afsluiting kan zijn dat de hulpvraag beantwoord is en de inwoner het zelf weer kan, of dat een inwoner wordt doorverwezen naar de sociale basis of naar specialistische begeleiding. Soms spreken we met de inwoner af dat we de vinger aan de pols houden voor zogenaamde waakvlamcontacten.

SOORTEN HULPVragen

Inwoners kunnen meerdere soorten hulpvragen hebben waar we hen bij ondersteunen. Kijken we naar de top-5 van hulpvragen, dan zien we dat **cliëntondersteuning** de boventoon voert. Het gaat hierbij merendeels om inwoners die voorheen geïndiceerde basisbegeleiding hadden en behoefte hebben aan brede ondersteuning in het dagelijks leven.

Als tweede veelvoorkomende hulpvraag werd **geestelijke gezondheid** geformuleerd. De ervaren

disbalans in draagkracht en draaglast wordt vertaald naar een beperkte geestelijke gezondheid. We zien inwoners met langdurige stress, traumatische ervaringen en een aanhoudend gevoel overvraagd te worden.

Bij in totaal 48,7% van de hulpvragen gaat het om geldzaken/regelgeving en financiën/administratie. Inwoners met vragen op het gebied van **geld- en regelzaken** vonden hun weg naar de informatiepunten en de sociaal raadvrouw. Dit betrof vaak een enkelvoudige vraag en een kortdurend contact. Bij vragen over **financiën en administratie** gaat het veelal om inwoners die langduriger ondersteuning willen zoals hulp bij brieven, administratie en financiële zorgen. Dit betreft zowel de groep die door een live event (scheiding, overlijden, wijziging leefsituatie) moet reageren op de financiële gevolgen alsook de groep die door inkomens- of budgetproblemen in de financiële problemen dreigt te komen en mogelijk een problematische schuld ontwikkelt. Onze medewerkers zagen veel inwoners met een administratieve chaos en relatief veel aanvragen bij de Voedselbank. Naast onze klantcoaches, die de individuele vragen en begeleiding van inwoners doen, heeft onze sociaal raadvrouw de afgelopen maanden veel vragen beantwoord.



Armoede en schulden

We merken dat een groot aantal vragen van inwoners te maken heeft met financiële problemen. Daarom hebben we een overleg gehad met een aantal organisaties die zich hiermee bezighouden, zoals de gemeente, Schuldhulpmaatje, Humanitas Formulierenbrigade en Thuisadministratie en STOER. Ook hebben we nauwe afspraken met SUN (Stichting Urgente Noden) waarnaar onze sociaal raadvrouw klanten mag doorverwijzen. We maken een gezamenlijke 'klantreis' waardoor helder wordt wie wat doet, wat de witte vlekken zijn en wat we

aanvullend op willen zetten met elkaar. We hebben al vastgesteld dat er een groep is die duurzaam hulp bij financiën en administratie vraagt en niet leerbaar lijkt te zijn. Hiervoor moet gezamenlijk nieuw aanbod ontwikkeld worden.

Ook merken we dat laaggeletterdheid een rol speelt: niet alle brieven worden goed begrepen, waardoor ze niet altijd een goede opvolging krijgen. Daarom hebben we vanuit het Taalhuis extra financiering gekregen voor een training 'Voor

hetzelfde geld' voor 20 inwoners, opgezet door de Stichting Lezen en Schrijven. [Lees hier het praktijkverhaal.](#)

Op verzoek van de gemeente gaan we de slachtoffers van de toeslagenaffaire ondersteunen. We starten binnenkort met gezamenlijke bijeenkomsten onder begeleiding van de sociaal raadvrouw, omdat we merken dat deze gedupeerden er ook behoefte aan hebben met elkaar in gesprek te gaan.

Door onze aanwezigheid op de scholen via het schoolmaatschappelijk werk en de directe samenwerking rondom gezinnen en kinderen krijgen we veel vragen over **opvoedondersteuning**. [Zie voor een toelichting '[opvoedondersteuning](#)'.]

COLLECTIEVE ACTIVITEITEN

In de geest van onze opdracht proberen we - als dit passend is - in te zetten op collectieve activiteiten bij hulpvragen. Helaas heeft deze beweging vertraging opgelopen door de coronamaatregelen. Door strikte regels rondom groepsactiviteiten heeft het merendeel van de klanten individuele begeleiding gekregen, in plaats van groepsbegeleiding of dagbesteding.

Gelukkig hebben we ondanks de maatregelen, toch activiteiten kunnen aanbieden voor kwetsbare inwoners. Een aantal voorbeelden hiervan zijn: activiteiten voor ouderen en wandelgroepen in de Poort (Velp), en een creatieve activiteit in de Oase (Dieren). We konden ons ook op andere manieren aanpassen aan de coronamaatregelen. Zo boden we zoveel mogelijk buitenactiviteiten, zoals sportactiviteiten voor de jeugd of wandelgroepen.

Vanaf 5 juni zijn de coronamaatregelen versoepeld en zijn groepsactiviteiten weer mogelijk: onze medewerkers stonden in de startblokken en vanaf dat moment zien we een flinke stijging van het groepsgerichte aanbod. [Zie voor een toelichting '[faciliteren van ontmoeting](#)'.]

DIGITALE BEGELEIDING

Bij de start in januari begonnen we meteen met digitale trainingen die inwoners zelfstandig kunnen volgen, eventueel aanvullend aan begeleiding. Er zijn inmiddels 104 e-learnings beschikbaar onder de noemer Gezonde Boel. Denk hierbij bijvoorbeeld aan autisme, somberheid in coronatijd, alcoholverslaving, slaapproblemen etc. Zo kunnen inwoners en hun netwerk zelf kennis opdoen over hun situatie, tips krijgen en oefeningen doen.

ALGEMENE ONTWIKKELINGEN DIE VAN INVLOED ZIJN OP DE OPDRACHT

- Door de coronamaatregelen heeft de ontwikkeling van onze informatiepunten vertraging opgelopen. Voor vragen waren inwoners lange tijd aangewezen op de telefoon, terwijl we ook graag laagdrempelig dicht bij de inwoners willen zijn. De informatiepunten zijn nu allemaal in de running, maar we willen meer vrijwilligers aan boord die ze goed kunnen bemensen, samen met onze professionals.
- We merken dat veel mensen door corona in een isolement zijn geraakt, ook kinderen en jongeren. We merken een enorme toename aan vragen bij het schoolmaatschappelijk werk. We verwachten dat dit na de zomer een groot aandachtspunt voor ons wordt.
- We merken dat inwoners van Rheden hun problemen voor zich houden en pas hulp vragen als het echt niet meer kan. Dit is het sterkst in het dorp Rheden. Onze aanpak is er daarom op gericht om er meer op af te gaan, bijvoorbeeld samen met de woningcorporatie en gemeente in probleemwijken aanbellen. Dit gebeurt nu al in Rheden West waar Vivare een renovatieproject doet.

KLACHTENOVERZICHT

Er zijn 8 klachten binnengekomen:

- 5 klachten kwamen binnen via oude zorgaanbieders, zij waren het niet eens met de werkwijze of vonden dat het traject te lang duurde;
- 2 klachten kwamen rechtstreeks van inwoners, zij waren het niet eens met de klantcoach;
- 1 klacht kwam in december binnen via de gemeente, waarbij de inwoner bij de oude aanbieder wilde blijven. Dat is uiteindelijk gebeurd.

Alle klachten zijn in behandeling genomen door onze projectleider Transformatie en afgehandeld. Waar nodig is onze werkwijze aangepast.

Daarnaast kwamen er meldingen binnen van 2 inwoners die het niet eens waren met het triage besluit. Wij hebben hen gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken bij de gemeente. En we hebben enkele meldingen binnen gekregen over het geen contact kunnen krijgen met een individuele klantcoach, waarop we actie hebben ondernomen.

ALGEMENE AANDACHTSPUNTEN VOOR KOMEND HALFJAAR:

- Werken aan naamsbekendheid zodat de inwoners Includio en de informatiepunten nog beter weten te vinden.
- Doorontwikkeling van de collectieve dienstverlening en de samenwerking nu het weer mag na de lockdown.
- De bereikbaarheid van de informatiepunten verbeteren door naast de professionals vrijwilligers in te zetten.



Toeslagenaffaire

DE STRESS VAN IEDER DUBBELTJE TE MOETEN OMDRAAIEN

De parlementaire enquête moet nog worden gehouden, maar nu al staat vast dat - tussen 2004 en 2019 - bij zo'n 26 duizend ouders (en 70 duizend kinderen) ten onrechte kinderopvangtoeslag is teruggevorderd. Dit treft ook 80 gezinnen in Rheden. De Belastingdienst hanteerde een spijkerhard invorderingsbeleid, waardoor duizenden Nederlanders gedupeerd werden.

Wat zo'n houding van een overheidsdienst kan betekenen voor een jonge alleenstaande moeder, blijkt uit het verhaal van Anne Groot* uit Dieren. Haar kinderopvangtoeslag werd stopgezet en het geld werd zonder pardon teruggevorderd. Op het dieptepunt van haar crisis verdwenen blauwe enveloppen in een lade en bleef de telefoon rinkelen bij onbekende nummers. Steeds verder dook ze weg, omdat haar schuldeisers zich niet interesseerden voor haar kant van het verhaal.

Nu kan ze er met een zelfverzekerde lach over vertellen – de toekomst glanst immers weer, alsof er een nieuwe is besteld. Maar had haar een jaar geleden naar de gebeurtenissen gevraagd en ze was onzeker uit haar woorden gekomen, twijfelend of ze ergens toch niet zelf verantwoordelijk was voor haar ellende.

'Om daar maar gelijk korte metten mee te maken', zegt klantcoach Mieke Hermans, 'Anne kan prima met geld omgaan. Beter dan ik. In de tijd dat ze onder bewind stond moest ze het doen met vijftig euro per week en nog hield ze geld over.' Groot knikt bevestigend. Het probleem was niet dat ze teveel geld uitgaf, het probleem was dat er geld werd geëist dat niet binnenkwam.

Een onterechte schuld die niet kon worden terugbetaald groeide met de maand vanwege boetes en rentes. Sociaal raadvrouw Anita Peters: 'Het probleem is dat we wettelijk de weg zijn ingeslagen naar wantrouwen. De Belastingdienst heeft de houding aangenomen van: u bedondert ons en maakt misbruik van onze regelingen. Daarop zullen we handhaven.'

Groot, Hermans en Peters: som hun achternamen op en je hoort een commentator spelers opnoemen die elkaar de bal toe spelen tijdens een wedstrijd. Dat het drietal in de begeleiding van Groot ook in het echt een team vormt, is niet zo'n gekke gedachte. 'Soms waren het net twee pitbulls en lieten ze niet meer los in gesprekken met bijvoorbeeld de Belastingdienst', zegt Groot. 'Ik weet niet hoe ik eruit was gekomen zonder hen.'

Groot vroeg vanwege haar schulden om een bewindvoerder. Het was Peters die deze erop moest attenderen dat Groot gedupeerd was in de Toeslagenaffaire. Ze zette het proces in gang dat uiteindelijk leidde tot een compensatie vanuit de 30-duizend-euro-regeling (Catshuisregeling), waar volgens de Rijksoverheid 21 duizend Nederlanders recht op hebben. De volgende stap is het inschakelen van een sociaal advocaat die een compensatie gaat eisen voor het inmiddels 6-jarige dochtertje van Groot, waarvoor ook een regeling is opgesteld.

In hoeverre verandert die 30 duizend euro het leven van Groot? Ze moet er even over nadenken. 'Lange tijd heb ik alleen maar gedacht: ik zou er alles voor over hebben om zonder die schuld te leven en uit het bewind te komen. Dat is het belangrijkste. Die 30 duizend euro is voor mijn toekomst, daar kan ik nu aan gaan werken. Want ik heb een aantal jaren weggegooid. Zonder deze hele toestand had ik waarschijnlijk een opleiding afgerond en was ik nu aan het werk.'

Maar, zegt Hermans, dat Groot weer volop perspectief ziet, komt niet door die 30 duizend euro. 'Anne is een vechter. Ze had al veel eerder stappen gemaakt om haar leven weer op de rit te krijgen.' Zo is ze al een tijdje weer aan het werk in

een kledingzaak en begint ze binnenkort aan haar kappersopleiding. Hermans: 'Toen ik de eerste keer bij Anne aankwam zag ik een depressieve vrouw, maar ze heeft zichzelf uit het moeras weten te trekken.'

Het ging een tijdje niet goed, vertelt Groot. 'Ik ben totaal niet materialistisch ingesteld, maar als je ieder dubbeltje moet omdraaien, krijg je wel stress. Ik kon geen nieuwe bril voor mezelf kopen, zwemlessen voor mijn dochtertje waren te duur. Dat gaat aan je

knagen: doe ik het wel goed voor haar? Zo werd ik steeds onzekerder en ben ik uiteindelijk ook bij een psycholoog beland.'

Samen met Hermans vond ze de weg omhoog. Wat begon bij een pakket van de Voedselbank eindigt straks met een zelfredzaamheidstraining bij haar bewindvoerder. Daarin moet ze laten zien dat ze goed met geld kan omgaan. Ze krijgt steeds meer ruimte: eerst weekgeld, dan maandgeld en uiteindelijk zelf de huur betalen.

Dat wordt een fluitje van een cent, denken Hermans en Peters. 'Het mooie van Anne is dat zij veel kwaliteiten heeft. Maar in armoede worden die onderdrukt, dat zie ik vaker. Mensen worden letterlijk minder vaardig, ook omdat ze behandeld worden alsof ze dom zijn. Het is aan ons professionals om te helpen die negatieve spiraal te doorbreken.'

**Anne Groot is een gefingeerde naam, omdat zij niet graag breed bekend wil staan met haar persoonlijke verhaal. De echte naam is bekend bij Includio.*



SAMENWERKINGSPARTNERS

We hebben kennis gemaakt met een groot aantal dorps- en buurthuizen, vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties, en veel online presentaties gegeven voor zorgaanbieders, huisartsen, onderwijs en andere maatschappelijke organisaties. Vanuit het Rhedens Model zoeken we de samenwerking en gaan we in gesprek: welke ondersteuning willen ze van Inluzio en hoe zien ze de samenwerking? Een aantal voorbeelden van samenwerkingen die hieruit zijn voortgekomen:

- In Velp is een netwerk opgezet rond de problematiek van eenzaamheid onder ouderen. De eerste bijeenkomst is geweest en tijdens de Week tegen eenzaamheid in september zal dit netwerk zichzelf presenteren.
- Door de informatiepunten in De Poort en Dorpshuis Rheden is er een nauwe samenwerking met deze buurthuizen en worden activiteiten afgestemd.
- Inloophuis Dieren gaat samen met ons analyseren welke vragen en behoeften er zijn bij inwoners uit de wijk die om onze begeleiding vragen, om vervolgens gezamenlijk nieuwe activiteiten te ontwikkelen die daarop aansluiten.
- We hebben met een aantal partijen een subsidie gehonoreerd gekregen bij ZonMw voor een project Maatschappelijke diensttijd (MDT) voor jongeren. Daarmee zijn ruim 90 jongeren bereikt. Er loopt nu een aanvraag voor een vergelijkbaar project voor de komende twee jaar.

- Humanitas Formulierenbrigade en de informatiepunten/sociaal raadvrouw verwijzen naar elkaar door en maken werkafspraken. De sociaal raadvrouw helpt bij aanvragen voor SUN.
- In Velp loopt een pilot met 3 jeugdhulppartijen om nauw samen te werken rond casuïstiek, op- en afschalen en het delen van expertise. We analyseren welke vragen er leven en ontwikkelen daar aanbod op.
- Met Een Plus zijn we aan het werk om Welzijn op Recept in te voeren; huisartsen en paramedici verwijzen naar Inluzio voor patiënten die geen medische maar psychosociale problemen hebben.
- Er zijn afspraken gemaakt met de casemanagers over onderling doorverwijzen en in het dorp Rheden start in het najaar een pilot om gezamenlijk aanbod te ontwikkelen voor inwoners met dementie.
- We nemen deel aan het gebiedsontwikkeloverleg, samen met de gemeente, Vivare en de politie. In het verlengde daarvan doen we mee aan de integrale wijkaanpak in Stenfert.
- Inluzio maakt onderdeel uit van het Taalhuis, het Sportakkoord en het Preventieakkoord.
- Per 1 januari is de nieuwe vacaturebank voor vrijwilligerswerk gestart: www.geldersehanden.nl/rheden

Vaste samenwerkingspartners zijn sowieso STOER en MVT, waarvoor we ook de coördinatoren en een ondersteuner leveren. Met hen hebben we ieder kwartaal overleg om af te stemmen en nieuw aanbod te ontwikkelen voor de doelgroep ouderen. Ook voor NIO leveren we de ondersteuning, o.a. door een coördinator te financieren en samen te werken aan de sociale kaart. [Zie voor een toelichting '[inwonersinitiatieven](#)'.]

Bovenstaande is slechts een selectie van het aantal samenwerkingspartners. Het elkaar leren kennen en komen tot concrete samenwerking zal ook het komend halfjaar nog veel aandacht krijgen.



Een deels toegankelijke samenleving

Wie het eenmaal kan, staat er eigenlijk nooit meer bij stil. Toch is het een voorwaarde voor tal van onze bezigheden: goed Nederlands spreken, schrijven en lezen. Wie hiermee problemen heeft, leeft in een samenleving die maar deels toegankelijk is. Bedenk maar eens hoe lastig het is om dan een mailtje te sturen, een medicijnenbijsluiter te lezen, of een beroep te doen op je rechten bij een overheidsinstelling.

Zo'n 2,5 miljoen volwassenen in Nederland hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016). Is er een manier om hen alsnog in het Nederlands te onderwijzen? Een simpele oplossing is er natuurlijk niet – de groep is enorm en de redenen voor taalachterstand zijn daarom divers. Toch doen ze bij het Taalhuis Veluwezoom een dappere poging om zoveel mogelijk mensen te begeleiden in het bijspijkeren van het Nederlands.

In Rheden en Rozendaal wordt het Taalhuis sinds 2017 gevormd door een samenwerkingsverband van bibliotheek Veluwezoom, welzijnspartijen (waaronder sinds begin dit jaar Incluzio), het Regionale Opleidingscentrum Rijn IJssel (ROC), Vluchtelingenwerk en stichting Lezen en Schrijven en de gemeente. Samen brengen ze ieder hun expertise in, zodat inwoners zo optimaal mogelijk geholpen kunnen worden.

'Taal is een basisvaardigheid', zegt Marleen Hulst, coördinator van het Taalhuis, 'en daarom verbonden met allerlei andere vaardigheden. Om een voorbeeld te geven. Mensen die moeite hebben met taal, ondervinden vaak ook problemen op andere leefgebieden, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van zorgtoeslag of het regelen van de administratie. Logisch, omdat alle uitingsvormen van de overheid talig zijn. Een administratie op orde houden zonder goede kennis van de Nederlandse taal is bijna onmogelijk.'

Daarom biedt het Taalhuis de nieuwe cursus *Voor 't zelfde geld* aan, een cursus speciaal ontwikkeld voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en daarom ook problemen ondervinden met hun administratie. 'We zijn nu bezig met de werving van mensen die graag hulp krijgen en vrijwilligers die hen gaan begeleiden', zegt Hulst. 'Alle samenwerkingspartners van het Taalhuis zetten hun eigen kanalen in. We hopen deelnemers te krijgen vanuit de gemeenteafdeling Werk en Inkomen, de Formulierenhulp van Humanitas en Schuldhulpmaatje, maar bijvoorbeeld ook via de dorpsteams van Incluzio.'

Wat betreft de inhoudelijke uitwerking, zijn de bibliotheek Veluwezoom en Incluzio verantwoordelijk: de eerste zorgt voor het lesmateriaal, terwijl de laatste de zorg voor vrijwilligers op zich neemt.

Samen begeleiden ze de deelnemers. Hulst: 'Voor mij is dit een goed voorbeeld van effectieve samenwerking tussen de bibliotheek en welzijnspartijen. Als we mensen met een taalachterstand willen helpen, dan moet je zijn op de plekken waar ze er problemen van ondervinden. Doordat Incluzio beweegt in de haarvaten van samenleving; zijn zij op vaak die plekken.'

Voor 't zelfde geld start in september en loopt tot het einde van dit jaar. Er is plek voor twintig deelnemers, verspreid over de drie kernen. Bij succes wordt het programma volgend jaar voortgezet. Hulst: 'Het mooie van het Taalhuis is dat je vooraf al weet hoe groot de impact is op iemands leven wanneer hij of zij beter Nederlands kan praten, lezen of schrijven. Ik heb eens iemand meegemaakt die haar eigen kinderen nooit had kunnen voorlezen. Door taallessen op latere leeftijd lukte dat wel. Dat betekende zó veel voor haar.'



Meters maken als vrijwilliger

De Serre in Rozendaal is een ontmoetingsplek die je niet zo vaak tegenkomt: er wordt expliciet gekozen voor een wat meer belezen, cultureel geïnteresseerde doelgroep. Ook deze inwoners komen immers graag samen voor een kopje koffie en een gesprek.

‘Een bingo spelen of een avondje meezingen; die activiteiten zijn snel elders te vinden’, zegt Esse van Hall, coördinator bij de Serre. ‘Maar wat als je liever een boek bespreekt, of samen naar een muziekstuk luistert? Dan moet je ook ergens terecht kunnen. Zo’n plek is precies wat De Serre biedt.’

De kiem van De Serre werd zes jaar geleden gelegd, alhoewel de doelgroep toen nog niet zo duidelijk was. De gastheren en gastvrouwen nodigden in de loop der tijd bevriende musici uit voor een concert, ex-collega’s voor een lezing en lokale kunstenaars voor een tentoonstelling. Zo sleep het profiel van de ontmoetingsplek zich scherper en scherper: De Serre werd een plek die cultuur ademt en het gesprek daarover centraal stelt.

‘Inmiddels hebben we een beetje naam gemaakt’, zegt Van Hall. ‘En krijgen we zelfs aanmeldingen van muzikanten of andere artiesten die graag iets komen spelen bij ons.’

De Serre wordt volledig gerund door vrijwilligers die rondom activiteiten gastheer of -vrouw zijn. Van Hall was er in die rol bij vanaf het begin. Sinds twee jaar coördineert hij het programma, naast dat hij nog

steeds meedraait als vrijwilliger. ‘Voor mij is dit een manier om iets te doen wat ik écht leuk vind’, zegt hij. ‘Uiteindelijk bleek dat zelfs de weg naar mijn baan.’ Een aantal jaren geleden raakte Van Hall vanwege een medische situatie werkeloos. Thuiszitten was geen optie, dus ging hij op zoek naar vrijwilligerswerk. Van Hall: ‘Ik dacht toen: ik kies iets wat me interesseert en kwam toen uit bij werk voor een mediatheek op een middelbare school. Naast mijn interesse in boeken, kon ik daar organisatorisch het een en ander opzetten. Dat organiseren en het mensen naar de zin maken, dat kan ik bij De Serre ook volop doen.’

Bovendien, geeft van Hall aan, is vrijwilligerswerk een manier om vaardigheden op te doen die je anders niet zo snel zou leren. ‘Je kunt overal aan de slag op uiteenlopende niveaus. Voor bepaalde banen kom je door een gebrek aan diploma’s niet in aanmerking, maar als vrijwilliger kun je toch meters maken. Uiteindelijk werk ik nu bij de facilitaire dienst van dezelfde school waarvoor ik vrijwilligerswerk deed in de mediatheek. Ik help nu bij het organiseren en realiseren van een goede onderwijssituatie voor de docenten en leerlingen.’

In de toekomst ziet hij zichzelf nog meer vrijwilligerswerk doen, maar voorlopig is hij druk zat met het werk voor De Serre. Hij hoopt er nog een tijdje aan boord te blijven omdat een bekend gezicht belangrijk is voor inwoners. ‘Dat mis ik eerlijk gezegd wel in het sociaal domein. Nu is het Includio dat het welzijnswerk uitvoert en hebben we binnen deze

organisatie wéér andere mensen met wie we moeten samenwerken.’

Toch gaat hij met frisse moed de samenwerking aan. ‘Het is altijd even zoeken, maar ik hoop dat we elkaar kunnen versterken. Wij hebben een mooie plek voor een bepaalde doelgroep inwoners, maar zouden graag meer inwoners deze kant op krijgen. Includio ziet juist heel veel inwoners, dus wie weet kan de organisatie ons hierbij helpen.’

Vooralsnog staat op 29 september een lezing gepland over de wederopbouw van Arnhem. Daarnaast is er elke woensdagochtend een open inloop met koffie en thee. Voor meer informatie zie: www.dekerkvanrozendaal.nl (klik op button ‘De Serre van Rozendaal’).

Vanaf september is het dorpsteam van Includio op de laatste woensdagochtend van de maand aanwezig met een informatiepunt, waar iedereen terecht kan met vragen.



DE GEMEENTE ALS SAMENWERKINGSPARTNER

SAMENWERKING ALGEMEEN

Naast opdrachtgever is de gemeente vooral samenwerkingspartner in het sociaal domein. De programmaleider van Incluzio Rheden heeft wekelijks overleg met de accountmanager van de gemeente Rheden om de voortgang van de opdracht en openstaande punten af te stemmen, waarbij maandelijks de beleidsambtenaar van Rozendaal aansluit. Zowel van Incluzio als van de gemeente vraagt de manier van aanbesteden om een nieuwe rolverdeling en goede afspraken daarover. Daarom is er met externe begeleiding een traject uitgevoerd om de samenwerkingsrelatie met beleid en toegang praktisch vorm te geven.

SAMENWERKING MET BELEID

In maart zijn 2 bijeenkomsten gehouden met de medewerkers van de beleidsafdeling om inhoudelijk af te stemmen en werkafspraken te maken. Wij werken in de praktijk al nauw samen, bijvoorbeeld rond de dorpsaanpak, schuldhulpverlening, eenzaamheid, Taalhuis en onderwijs. Incluzio heeft meerdere presentaties aan gemeenteteambtenaren gegeven, ook 2 bij de afdeling Werk en Inkomen.

SAMENWERKING ROND TOEGANG

Vanaf oktober 2020 hebben we in een gezamenlijke werkgroep het toegangsproces vormgegeven. Uitgangspunten: we willen dat een inwoner weet waar hij moet zijn voor welke vragen,

en dat deze maar 1 keer zijn verhaal hoeft te doen. Om te zorgen voor afstemming met de gemeente hebben we wekelijks een gezamenlijke triage, 1 keer rond jeugd en 1 keer Wmo. Medewerkers van Incluzio dienen onderbouwde plannen en op basis daarvan kan de gemeente indicaties afgeven op specialistische begeleiding. Incluzio heeft samen met de gemeente trainingen zakelijk indiceren gevolgd, zodat we weten welke informatie de gemeente nodig heeft. Er is twee keer een tussenevaluatie geweest. In het komend halfjaar willen we de werkwijze nog beter op elkaar afstemmen en werken vanuit 1 plan. Verder ligt er een voorstel om te komen tot een gezamenlijk leertraject met de medewerkers van Incluzio en de gemeente, te starten bij jeugd en daarna Wmo.

Belangrijkste aandachtspunt bij de overname van klanten met geïndiceerde basisbegeleiding was de communicatie over de veranderingen: inwoners begrepen de wijzigingen niet, en oude aanbieders waren niet tijdig meegenomen. Gedurende het traject zijn we daar samen met de gemeente steeds verbeteringen in gaan doorvoeren. Daarnaast heeft de communicatie over onze informatiepunten (waar kan de inwoner terecht met welke vragen) onze aandacht via de website en krant, via de gemeente en netwerkpartners. We merken dat dat vaak herhaald moet worden.

BESTUURLIJK OVERLEG

De programmaleider van Incluzio Rheden had maandelijks overleg met de wethouders Wmo en Jeugd om de opstart goed te begeleiden. Via drie memo's is tussentijds informatie gegeven over de voortgang van de opdracht. Er heeft 1 bestuurlijk overleg plaatsgevonden op directie-wethouder niveau. De programmaleider heeft bij de gemeenteraad van Rheden en die van Rozendaal een presentatie gegeven over de nieuwe werkwijze. Bij de evaluatie van de transformatie in de raad van Rheden heeft Incluzio twee inwoners aangedragen die geïnterviewd zijn en is de programmaleider geïnterviewd.

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

- Incluzio gaat in de tweede helft van het jaar werkbezoeken voor raadsleden van Rheden en Rozendaal organiseren.
- Doorontwikkelen van het toegangsproces zodat doorlooptijden na triage sneller zijn en de samenwerking verbeteren met niet-gemeentelijke verwijzers die soms nog zoekende zijn naar de juiste route en snelle afstemming en inzet van zorg.

FACILITEREN VAN ONTMOETING

In 2021 voeren we een nulmeting uit van het aantal deelnemers van ontmoetingsactiviteiten en open inlopen. Doel is een 15% stijging van het aantal deelnemers in de komende jaren.

KPI

Unieke activiteiten

23

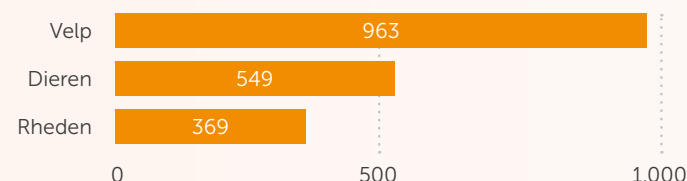
Aantal bijeenkomsten

182

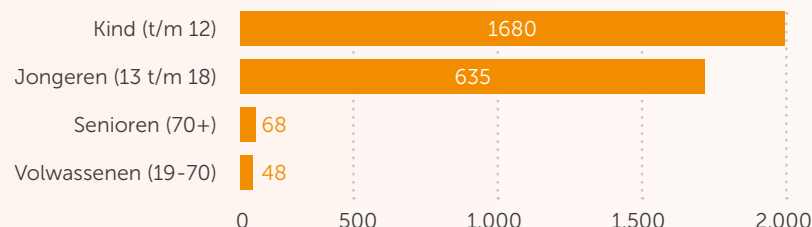
Aantal bezoekers (niet uniek)

1881

Aantal bezoekers (niet uniek) per locatie



Aantal bezoekers (niet uniek) per locatie



Het gaat hierbij om de activiteiten die Includio uitvoert of organiseert, maar ook om de activiteiten die we uitvoeren in samenwerking met anderen. Zoals aangegeven bij 'algemene ontwikkelingen', hebben de coronamaatregelen een flinke invloed gehad op het organiseren van activiteiten. Lange tijd was er alleen een beperkt aanbod voor kwetsbare groepen onder begeleiding van Includio-medewerkers en bepaalde buitenactiviteiten voor de jeugd of wandelgroepen. Sinds de versoepelingen van begin juni schiet het aanbod van activiteiten de lucht in. Deze ontwikkeling willen we de komende periode voortzetten. Inwoners die voorheen dagbesteding kregen, kunnen steeds beter terecht bij onze groepsactiviteiten. Ook willen we aanbod inrichten op basis van de behoeften van inwoners.

Naast de geregistreerde activiteiten hebben we tijdens de lockdown in samenwerking met onze onderaannemer Alles voor Sport buitenactiviteiten georganiseerd in Velp Zuid. Vooral de wandelgroepen waren een groot succes:

UNIEKE ACTIVITEITEN: 8

AANTAL BIJEENKOMSTEN: 183

AANTAL DEELNEMERS: 510

In lijn met het Rhedens Model is de werkwijze vanuit de dorpssteams als volgt:

- Inluzio ziet kansen voor een nieuwe (groeps) activiteit, met name omdat er behoefte is bij de inwoners die we individueel begeleiden of die vragen hebben;
- Inluzio overlegt met bestaande (vrijwilligers) organisaties, met name de dorps- en buurthuizen, of zij het herkennen en of zij het met onze ondersteuning willen oppakken;
- Wanneer de organisaties het niet willen oppakken en de behoefte er wel is, pakt Inluzio het op. Soms betekent dat ook dat er een ruimte in een buurthuis wordt gehuurd, waarbij de activiteit door Inluzio wordt georganiseerd. En het kan ook dat daar vervolgens vrijwilligers voor geworven worden.

We merken dat het soms nog zoeken is met de vrijwilligersorganisaties hoe we dit op een goede gezamenlijke manier doen. Gelukkig weten we elkaar steeds beter te vinden, ook als ze vinden dat we te snel gaan.



HET RHEDENS MODEL

- Ondersteuning en begeleiding door familie en vrienden
- Vrijwillige ondersteuning in persoonlijke en buurtnetwerken
- Georganiseerde vrijwillige ondersteuning en begeleiding
- Gemeente
- Professionele ondersteuning en begeleiding

VOORBEELDEN VAN ACTIVITEITEN VOOR VOLWASSENEN:

- Buurthuis De Poort en Inluzio organiseren gezamenlijk elke 14 dagen open middagen met voorlichting en workshops over bijvoorbeeld financiën, steunouder, gezonde leefstijl, Gezonde boel en cybercrime met de politie;
- In Velp start een Samen Sterker groep waar mensen met autisme ervaringen uitwisselen;
- Inluzio begeleidt Dorpshuis Rheden bij een wekelijkse open inloop;
- Er starten ook wandelgroepen in Rheden en Dieren, waar ook een mannengroep is gestart;
- In Rheden West gaat Inluzio met Vivare de straat op, om contacten te leggen, aan leefbaarheid te werken en te helpen met het opzetten van buurtnetwerken;
- In Dieren is een NAH Café: lotgenoten leren elkaar kennen en organiseren bijeenkomsten rond thema's;
- In Dieren is een Mamma Café voor jonge moeders gestart: een ontmoetingsplek voor (alleenstaande) moeders om ervaringen uit te wisselen en gezellig koffie te drinken. Ook hier wordt de inhoud vormgegeven in samenspraak met de deelnemers. Indien gewenst wordt deze aanpak in Velp overgenomen;
- Samenwerking met Stichting het Juridische Huis: in samenwerking met rechtenstudenten is één keer in de week een inloophmoment gepland. Inwoners kunnen er terecht voor gratis juridisch advies.



VOORBEELDEN VAN ACTIVITEITEN VOOR JEUGD:

- Samen met het Sportbedrijf zijn er veel buitenactiviteiten georganiseerd, o.a. op de sportvelden;
- Het project Maatschappelijke diensttijd heeft al meer dan 90 jongeren in de leeftijd van 14-27 jaar bereikt die met elkaar activiteiten voor de Rhedense samenleving organiseren;
- Next Level - een inloop voor jongeren die behoefte hebben aan meer rust, structuur en kleinere groepen - op 3 locaties. Deze activiteit is ontstaan doordat we merkten dat kwetsbare jongeren door Corona nog meer in een isolement zijn gekomen;
- Meideninloop op 3 locaties: het creëren van een veilige en fijne plek voor meiden van 12 tot en met 18 jaar, waar zij hun verhaal kwijt kunnen, elkaar kunnen ontmoeten en zichzelf kunnen uiten d.m.v. creatieve en sportieve activiteiten. Tijdens de meideninloop wordt er gesignaleerd welke thema's en welke vraagstukken er spelen, waarna hierop aanbod kan worden ingericht. Deze groep was nog niet voldoende in beeld en heeft aparte aandacht nodig.

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

- Doorontwikkelen groepsactiviteiten, samen met dorps- en buurthuizen.
- Mensen die voorheen dagbesteding hadden een nieuwe plek geven (was nu allemaal begeleiding aan huis).
- Aanbod op veel voorkomende vragen op basis van een analyse naar de behoeften, zoals financiële problemen, toeslagenaffaire, etc.



Ineens hield het op

Als ik er over praat, komen de emoties nog steeds omhoog. Mijn leven is zó anders geworden. Ik heb een werkende vrouw en twee werkende kinderen, waarvan er een al uit huis is. Overdag is hier niemand. Inmiddels heb ik elk hoekje van het huis wel gezien, maar toch kan ik niet naar buiten. Niet eens een rondje lopen, omdat er iets met mij kan gebeuren.

Op zondagavond 10 mei vorig jaar moest ik met de ambulance mee naar het ziekenhuis. Ik bleek een herseninfarct te hebben. Ik zei tegen de ambulancebroeder dat ik niet mee wilde, omdat ik de volgende dag moest werken. Dat geeft wel aan hoe belangrijk mijn baan was. Ik werkte bij de Gazelle-fietsenfabriek in het dorp, dit was iets heel groots voor mij. Drieëndertig jaar lang ging ik er veertig uur per week naar toe. Ik kende er iedereen. En opeens hield het op.

Ik heb het daar nog steeds moeilijk mee. Mijn doel is altijd geweest om weer aan het werk te gaan bij Gazelle, als was het maar een paar uur. Dan zou de rest ook wel komen. Ik heb ondanks mijn epilepsie een mooie carrière gehad en daar ben ik trots op. Na mijn herstel bij revalidatiecentrum Klimmendaal raakte ik er langzaam maar zeker aan toe om weer iets te gaan doen. Het maakte me niet uit wat; al was het ergens aardappels schillen.

Het duurde allemaal wel erg lang moet ik zeggen. Bij de gemeente kwam mijn dossier onder een stapel papieren terecht en pas toen de verpleegkundige belde om druk te zetten, kon ik ergens terecht. Nu help ik twee halve dagen per week op kwekerij 't Hof met de planten en bloemen. Als ik me goed voel, plak ik daar nog een dagje aan vast.

Inmiddels is het duidelijk geworden dat werken bij Gazelle er niet meer in zit. Het herseninfarct in combinatie met mijn epilepsie maakt dat ik niets meer alleen kan doen; er moet altijd iemand bij me zijn. Maar ik wil niet bij de pakken neerzitten, want ik wil nog wel een poosje mee. Daar begint het mee: de wil om er nog iets van te maken. Het NAH-café (*Niet Aangeboren Hersenletsel, redactie*) van Incluzio helpt mij daarbij. Elke laatste vrijdag van de maand komen we samen met mensen die dezelfde aandoening hebben. Heel erg fijn, want alleen als het je overkomt, weet je wat een herseninfarct betekent.

Er zijn nu twee bijeenkomsten geweest. De afgelopen keer heb ik een slagroomtaart meegebracht voor bij de koffie. We staan stil bij onze problemen, maar maken er ook gewoon een fijne middag van. De komende tijd gaan we het hebben over rouwverwerking, daar kijk ik speciaal

naar uit. Ik hoop dat het helpt bij het verwerken van het verlies van mijn baan bij Gazelle. We zijn nu nog met een klein groepje van zes man, maar van mij mogen er wel meer mensen aansluiten. Het hoeft geen enorme groep te worden, maar ik denk dat meer mensen in de gemeente geholpen zouden zijn met het café. Als je een herseninfarct krijgt of iets vergelijkbaars, dan kom je in een diep dal terecht. Maar je kunt er uit klimmen, dat lukt mij langzaam maar zeker. Die boodschap zou ik graag aan anderen meegeven.'



INWONERSINITIATIEVEN

In 2021 meten we het aantal inwonersinitiatieven dat bekend is op de sociale kaart met als doel een stijging van 15% van het aantal initiatieven in de komende 2 jaar.

KPI



Incluzio heeft een samenwerking met het NIO (Netwerk Informele Ondersteuning) opgestart om te komen tot een (digitale) sociale kaart voor Rheden en Rozendaal. Gezamenlijk hebben we een standaard softwarepakket uitgekozen waarmee we aan de slag zijn gegaan: WijkConnect. Hiermee zijn al diverse sociale kaarten ontwikkeld en zodoende stonden er formats klaar die inwoners op wijk- en dorpsniveau kunnen gebruiken.

Het NIO is de regiehouder van de sociale kaart. Incluzio treedt faciliterend op en maakt deze sociale kaartuitingen financieel mogelijk, evenals een vergoeding voor een projectleider die namens het NIO optreedt. Incluzio brengt daarnaast de informatie in die we bij het kwartier maken in de dorpen hebben verzameld. En uiteraard zorgen we dat onze activiteiten opgenomen worden in de sociale kaart.

De sociale kaart gaat als nulmeting dienen voor deze KPI, en op basis daarvan gaan we meten of het aantal bewonersinitiatieven toeneemt.

Van, vóór en dóór inwoners

Een gloednieuwe digitale sociale kaart waarop zoveel mogelijk grote én kleine activiteiten in de gemeente te vinden zijn. Na de zomer gaat hij in de lucht, zodat alle inwoners van Rheden en Rozendaal weten wat er allemaal gebeurt in hun straat, buurt, dorp en gemeente.

De sociale kaart is ván, vóór en dóór inwoners, beklemtoont Maud van Braam namens het Netwerk Informele Ondersteuning (NIO). 'We kregen de afgelopen jaren veel signalen van inwoners dat er behoefte is aan een plek waarop alle mooie initiatieven in onze gemeente te vinden zijn. Die gaat er met de sociale kaart nu komen.'

Na uitgebreid onderzoek onder inwoners en professionals werd duidelijk hoe zo'n sociale kaart er uit moet zien. Een voorname wens was dat inwoners eigenaarschap ontwikkelen over de kaart, zodat zij de kaart blijven voeden. Wie iets organiseert, kan dat gemakkelijk op de kaart zetten. Maar ook iemand die bijvoorbeeld wil sjoelen, of een daghap wil halen, kan straks in een oogopslag zien waar hij moet zijn.

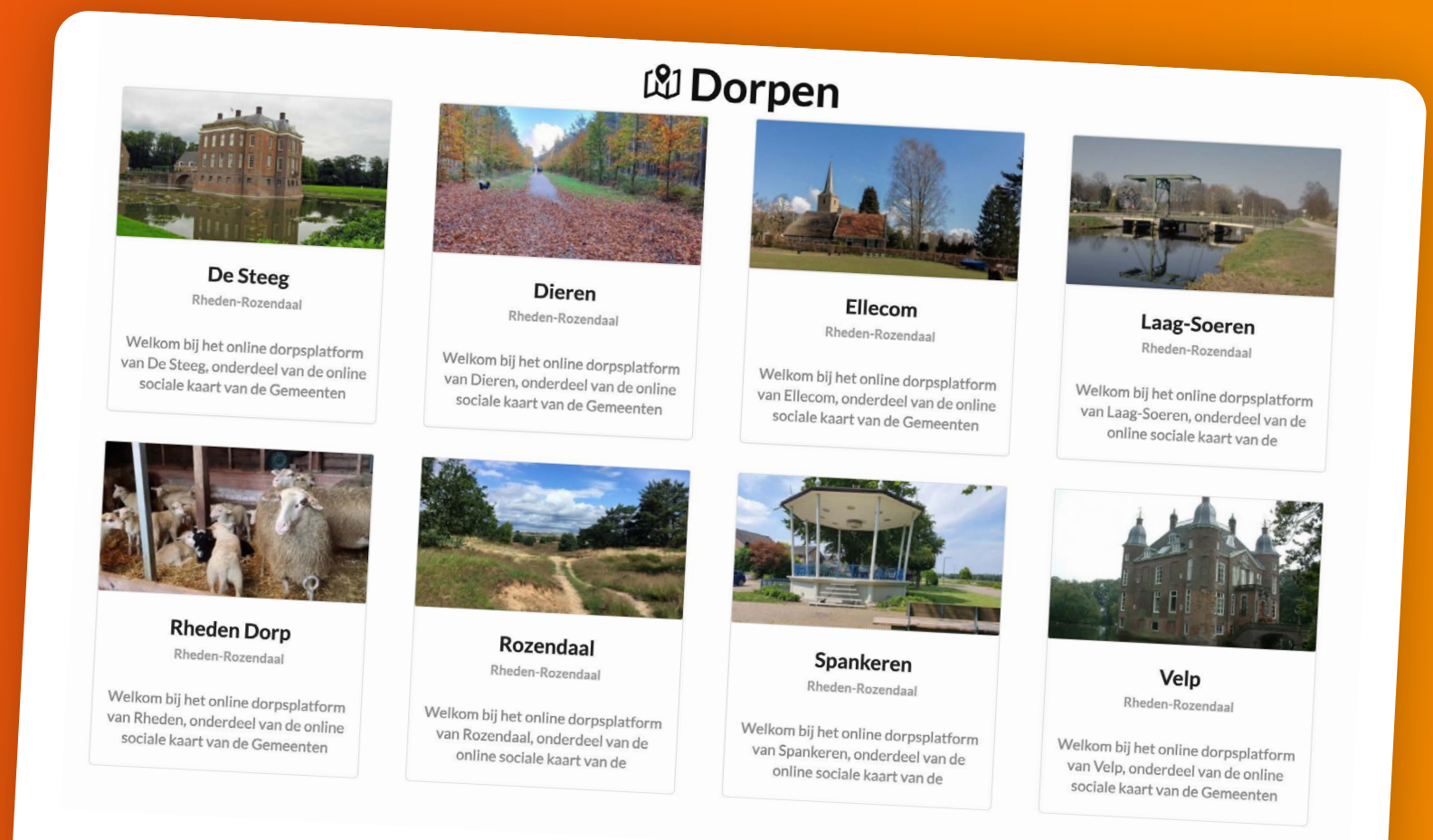
'Het is van groot belang dat de kaart up to date blijft', zegt Van Braam, die daarom een werkgroep opstelt van inwoners. Zij gaan blijvend de ontwikkeling van de sociale kaart aanjagen.

'Denk aan het schrijven van goede teksten, het maken van foto's en flyers. Uit elke kern willen we een paar mensen aan het team toevoegen zodat we een goede spreiding binnen de gemeente hebben.'

Hoewel de sociale kaart een digitaal platform is, zal er ook aandacht komen voor fysieke uitingen. Niet iedereen kan immers uit de voeten met een computer. Zo komen er kaartjes met relevante informatie uit de betreffende buurt.

Van Braam: 'We zouden bijvoorbeeld kaartjes bij de kapper kunnen neerleggen, waarnaar tijdens een knipbeurt kan worden verwezen.'

De kaart is te vinden op wegwijsinrhedenrozendaal.nl. Uiteraard kunnen ook sociaal professionals er hun voordeel mee doen bij het zoeken naar activiteiten voor inwoners. De lancering van de sociale kaart staat gepland voor september en zal straks feestelijk bekend worden gemaakt.

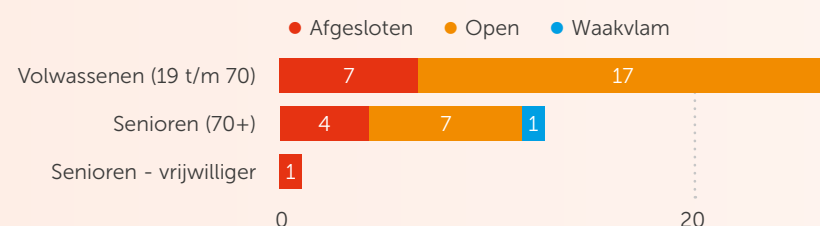


MANTELZORGONDERSTEUNING

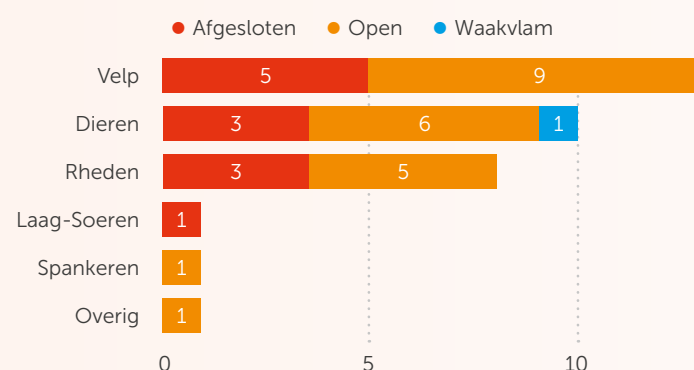
In 2021 geven 15 overbelaste mantelzorgers aan zich minder overbelast te voelen.

KPI

Doelgroep bewoners



Casussen mantelzorgers per dorp



In totaal hebben 37 mantelzorgers aangegeven belasting te ervaren. Er hebben nog geen metingen na afronding van een traject plaatsgevonden, dit moet in de tweede helft van het jaar opgepakt worden. Daarnaast zijn mantelzorgers vaak wel in beeld, maar nog niet als 'klant' geregistreerd. We merken dat onze aandacht in het eerste halfjaar vooral uitgegaan is naar de klant, omdat daar de eerste hulpvraag werd gesteld. Wij kijken wel naar wat het netwerk kan doen, maar nog niet altijd of er sprake is van overbelasting.

We werken rond mantelzorgers goed samen met MVT en hebben afspraken over onderlinge doorverwijzing.

JONGE MANTELZORGERS

Maar hoe bereik je de jonge mantelzorger? Hoe bied je hen de mogelijkheid even los te komen van de zorg en op een laagdrempelige manier hun zorg met professionals te delen? Includio Rheden, MVT en Pro Persona Connect organiseerden op de dag van de jonge mantelzorger een Wipe Out met gratis sport, spel en uitdaging voor alle Rhedense jongeren van 12-16 jaar. Met een 50 meter lange stormbaan, een sweeper, rodeostier, klimberg, afmatbaan en een zeephelling.

Farid Chahbari, dorpscoach Jeugd, kijkt tevreden terug op de Wipe Out. 'Via een flyer in een goed gevulde goodie bag konden de jongeren aangeven

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

Wanneer we een vraag krijgen van een inwoner, gaan we specifiek na of er een mantelzorger is en of er sprake is van overbelasting. En we meten of onze ondersteuning leidt tot minder overbelasting. Als we zorg hebben voor mantelzorgers en hen ondersteunen, blijft het hele 'systeem' goed werken.

of ze mantelzorger zijn en behoefte hebben aan ondersteuning of informatie. Ruim 100 jongeren leefden zich op de sportdag uit. En aan degenen die aangaven mantelzorger te zijn en hierbij graag ondersteund willen worden, wordt passende hulp geboden.'



OPVOEDONDERSTEUNING

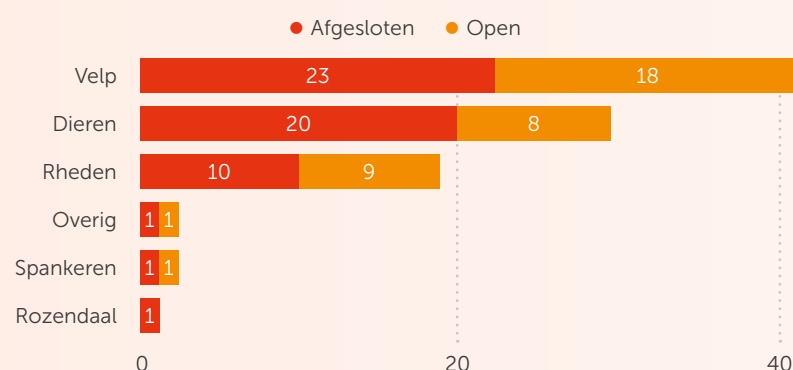
75% van de ouders met opvoedondersteuning geeft aan deze inzichten en vaardigheden succesvol toe te passen.

KPI

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

Bevragen van de ouders die al wat langer in beeld zijn of zij de inzichten en vaardigheden succesvol toepassen.

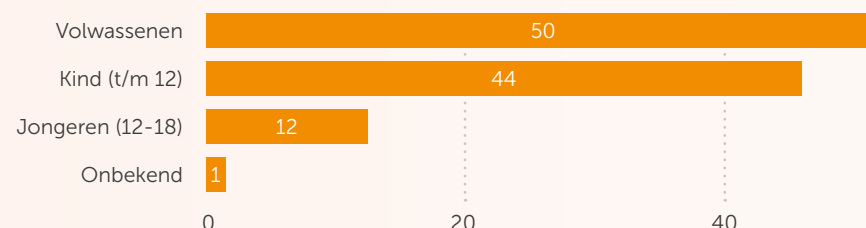
Casussen opvoeding per dorp



Het aantal hulpvragen over opvoedondersteuning is hoog. Ouders zijn echter nog niet gevraagd of zij tevreden zijn met de ondersteuning waardoor we de KPI nog niet hebben gemeten. Hieraan zullen we in de tweede helft van het jaar aandacht besteden.

De meeste vragen over opvoeding komen binnen via het schoolmaatschappelijk werk, waarbij het vaak gaat om de combinatie van kind/jongere en ouder. Dat verklaart waarom het aantal unieke cliënten veel groter is dan het aantal casussen. We merken een enorme toename van het aantal vragen bij het schoolmaatschappelijk werk ten opzichte van vorige jaren. Ook de zwaarte van de problematiek neemt toe, een geluid dat we ook horen bij de scholen. Een van de oorzaken hiervoor is waarschijnlijk de

Doelgroep



coronacrisis, waardoor meer kinderen in een isolement zijn geraakt. Daarnaast is onze werkwijze anders: we voeren meer leerlinggesprekken en de zichtbaarheid van het schoolmaatschappelijk werk op de scholen is groter. Ouders en kinderen/jongeren lijken ons beter en eerder te kunnen vinden. We verwachten daarom nog een nog sterkere toename.

In mei is de landelijke methodiek **Steunouder** aangekocht, waarbij kinderen uit een gezin met problemen 1 of 2 dagdelen in de week bij een ondersteunend gezin zijn. Hierdoor wordt het gezin ontlast. Er zijn al 6 steunouders gevonden en getraind. In de tweede helft van het jaar zullen we hen aan probleemgezinnen koppelen.

Unieke casussen
hulpvraag opvoeding

93

Unieke cliënten
hulpvraag opvoeding

107

Afgesloten casussen

56

Vertrouwen op je eigen gevoel

'Ik kwam bij schoolmaatschappelijk werker Kiki (Rammelt, redactie) voor mijn zoontje. Zij was betrokken bij zijn schoolsituatie en gaf aan dat als ik hulp wilde voor problemen thuis, dit mogelijk was. Tot nu toe had ik dit altijd afgehouden, maar de situatie was onhoudbaar.

Toen mijn zoontje elf maanden was, kwam ik er alleen voor te staan. Vanaf dat moment ging hij veel naar zijn oma. Zo kon ik blijven werken en de touwtjes aan elkaar knopen. In het begin was ik er vooral erg dankbaar voor, maar gaandeweg zag ik dat mijn zoontje het steeds moeilijker kreeg. Hij was vaak vervelend en kreeg problemen op school.

Bij mijn moeder kreeg hij heel andere dingen te horen dan bij mij. Eerlijk gezegd heb ik hem ook nooit goed grenzen aangegeven. Mijn moeder is altijd zo streng geweest, dat wilde ik juist niet doen bij mijn kinderen. Maar ondertussen golden bij mijn moeder weer hele andere regels.

Mijn moeder nam de rol van opvoeder aan en zo kwam mijn zoontje in een loyaliteitsconflict. Maar dat het zo zat, werd mij pas duidelijk in de gesprekken met Kiki. Ik heb altijd goed gepraat over wat er gebeurde en de situatie een beetje weggewuifd. Twijfelde aan mijzelf: zie ik het nu goed? Of overdrijf ik alleen maar?

Kiki hielp mij om weer op mijn gevoelens te vertrouwen. Ze gaf een aantal concrete tips rondom opvoeding: drie keer waarschuwen en dan straffen bijvoorbeeld. Dat deed ik eerder niet, maar het schept duidelijkheid en mijn zoontje weet waar hij aan toe is.

Het belangrijkste advies was ingrijpen in het contact tussen mijn moeder en zoontje. Dit moment stelde ik steeds weer uit, uiteindelijk heb ik er een half jaar tegenaan gehikt. Maar het was minder spannend dan ik dacht. Toen ik tegen mijn moeder zei dat we het voorlopig anders gingen doen en mijn zoontje niet meer alleen op bezoek kwam, voelde ik me sterk.

We zijn nu een tijdje verder en met mijn zoontje gaat het zichtbaar beter: thuis en op school. De relatie met mijn moeder heeft natuurlijk een knauw gekregen, maar het verdriet erover is afgenomen. Het voelt alsof ik zelf weer de touwtjes in handen heb en dat is het allerbelangrijkste.'

**Dit verhaal is anoniem opgetekend omdat de geïnterviewde niet graag bekend wil staan met haar persoonlijke verhaal. De echte naam is bekend bij Includio.*



HUISWERKBEGELEIDING

In 2021 meten we het aantal jongeren dat toegeleid is naar huiswerkbegeleiding, al dan niet uitgevoerd door Incluzio, met als doel een stijging van 15% van het aantal jongeren met huiswerkbegeleiding in de komende 2 jaar.

KPI

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

Uitbreiding van de huiswerkbegeleiding door ervoor te zorgen dat vrijwilligers en stagiairs meer op eigen benen kunnen staan en contact met de scholen over het aanmelden van leerlingen.

Unieke activiteiten

3

Aantal bijeenkomsten

24

Aantal bezoekers
(niet uniek)

51

Er kwamen signalen binnen over de behoefte van jongeren aan huiswerkbegeleiding. Daarom hebben de dorpscoaches Jeugd en de schoolmaatschappelijk werkers zich gezamenlijk ingezet om huiswerkbegeleiding op te zetten.

We zijn in mei gestart met de begeleiding, toen we langzaam weer open mochten. Juist nu is huiswerkbegeleiding hard nodig voor kinderen die door corona een achterstand hebben opgelopen. Incluzio organiseert zelf huiswerkbegeleiding in Buurthuis De Poort in Velp en in Dieren. Daarnaast werken we nauw samen met ABC-taalondersteuning, die extra ondersteuning biedt op taal voor kinderen van 4 tot 6 jaar.

De meeste kinderen worden aangemeld via collega's en nog niet veel via de scholen. Vanwege de maatregelen mochten we alleen kleine groepen starten van maximaal vijf personen. Het komend half jaar willen we meer scholieren begeleiden. Hiervoor is het ook belangrijk dat we werken aan de begeleiding van vrijwilligers en stagiairs: soms hebben zij nog veel professionele ondersteuning nodig, zeker in deze opstartfase. De komende periode willen we ervoor zorgen dat ze beter op eigen benen kunnen staan.



Iedereen moet dezelfde kansen hebben

Alle maandagmiddagen buiten haar vakanties staan omcirkeld in de agenda van Ellen Ferman. Dan is ze in het Velpse buurthuis De Poort, waar ze een aantal scholieren helpt met hun huiswerk. Zo gaat haar bijna veertigjarige ervaring als docent Frans niet verloren. En misschien nog wel belangrijker: een aantal leerlingen krijgt nét dat extra zetje om aan school te werken.

In het Second House, de ruimte waar scholieren aan hun huiswerk zitten, voelt Ferman zich als een vis in het water. 'Ik heb tijdens mijn loopbaan altijd goed gekeken of de kinderen in de klas het naar hun zin hadden', zegt Ferman. 'Want dat is het belangrijkste: goed in je vel zitten en doen wat bij je past. Van mij hoeft niet iedereen een 9 te halen.'

De afgelopen jaren zag ze de prestatiedruk onder jongeren toenemen. Bang als ze waren om een niveautje lager terecht te komen door een slecht rapport, schoot de stress in de klaslokalen omhoog. Ook in Velp ziet ze het terug. Daarom zoekt ze het gesprek op over ambities. 'Dat zijn leuke gesprekken, want je ziet leerlingen op een andere manier naar school en hun prestaties kijken. Opeens gaat het dan om de vraag: waarom wil ik iets eigenlijk?'

De leeftijden en niveaus van de scholieren bij de huiswerkbegleiding lopen flink uiteen. Zo biedt Ferman taalondersteuning aan een vijfjarig Somalisch jongetje dat naar het speciaal onderwijs gaat, begeleidt ze een eerstejaars gymnasium leerling en helpt ze een achttienjarige jongen bij de voorbereiding op zijn vrachtwagenchauffeurs-examen. Ferman: 'Af en toe moet ik even iets opzoeken, bijvoorbeeld als het over de wat moeilijkere wiskunde gaat. Maar meestal werken we gewoon vanuit lesmateriaal.'

De afgelopen jaren stuurden steeds meer ouders hun kinderen naar professionele huiswerkbegleiding. Meerdere onderzoekers, zoals Daury Jansen en Louise Elffers van de Universiteit van Amsterdam, waarschuwen voor het effect hiervan op de kansengelijkheid van jongeren. Met name kinderen van migrantenouders komen zo op achterstand te staan, omdat zij de bijlessen niet kunnen betalen.

Ferman: 'Dat is wel iets waar ik me zorgen over maak. Ik vind dat iedereen dezelfde kansen moet hebben. Dat ik hier in het klein iets kan doen aan die ongelijkheid, geeft me veel voldoening. Daar doe ik het voor.'

Mocht iemand overwegen om net als haar vrijwilligerswerk te gaan doen, dan zou Ferman het iedereen aanraden. 'Ik zou zeggen: zet die stap. Ik ga altijd met een goed gevoel weg omdat ik iets bijdraag aan de samenleving. Dat gevoel gun ik iedereen.'



JEUGDOVERLAST

Ten opzichte van het jaar 2020 vermindert het aantal overlastmeldingen in de openbare ruimte over jeugd met 15% in 2023.

KPI

Het afgelopen halfjaar is onze dorpscoach Jeugd/ jongerenwerker dagelijks de straat op gegaan om in contact te staan met de jongeren. De jongerenwerker brengt in kaart wat de ontmoetingsplekken van jongeren zijn en speelt hier preventief op in door de jongeren aan te spreken op hun gedrag en de signalen te delen met de partners. Achter de schermen speelt de jongerenwerker een belangrijke rol in de samenwerking met partners als de gebiedsmanager, integraal veiligheid, de politie en de boa's met als doel om jongeren te ondersteunen in hun ontwikkeling en de leefbaarheid te vergroten. De jongerenwerker ondersteunt jongeren op een laagdrempelige manier met hun vragen en vormt wanneer nodig de brug naar onderwijs, werk en andere vormen van ondersteuning.

OUTREACHEND JEUGDWERK IN CORONATIJD

Begin dit jaar hield de avondklok de jongeren in zijn greep. Vanuit de gemeente werd de jongerenwerker gevraagd om zijn rol te spelen in een stukje voorlichting(sregels) en handhaving. De jongerenwerker is dagelijks voor het aanbreken van de avondklok de straat op gegaan om jongeren te informeren en naar huis te sturen. Wij hebben

geconstateerd dat de jongeren zich erg goed aan de avondklok hebben gehouden. Echter wij hebben ook geconstateerd dat jongeren zich goed aan de regels kunnen houden wanneer er een boete boven hun hoofd hangt als zij dit niet doen. Jongeren houden minder goed afstand van elkaar omdat zij in mindere mate bang zijn voor de gevolgen van corona. 'Wij worden toch niet echt ziek' zijn woorden die de doelgroep regelmatig uitspreekt. Een van de gevolgen van het feit dat jongeren geen afstand van elkaar nemen is dat buurtbewoners regelmatig een melding doen bij de politie. Dit heeft invloed gehad op het aantal overlastmeldingen. Met de eerste versoepelingen merkten wij dat dit invloed heeft op het aantal jongeren op straat. Voor de jongeren voelde het alsof zij eindelijk hun vrijheid terug kregen. In combinatie met het lengen van de dagen zagen wij veel groepen jongeren op straat. Ook dit heeft voor meer werk voor het jongerenwerk gezorgd.

WERKWIJZE BIJ OVERLASTMELDINGEN

Naar aanleiding van een melding die bij de jongerenwerker binnenkomt, gaat de jongerenwerker de jongeren in kaart brengen,

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

Wij willen op korte termijn in gesprek gaan met de gemeente, boa's en politie om de samenwerking omtrent het outreachend werk te bespreken. Daarbij maken we een gezamenlijke analyse van de achtergrond van de overlastmeldingen om daarmee nog beter aan te sluiten bij het jeugdwerk en overlast te voorkomen of te verminderen.

waarbij hij samen met de doelgroep en de buurt naar een oplossing werkt. Het kan betekenen dat aanspreken op gedrag voldoende is maar de bemoeienis van de jongerenwerker kan ook resulteren in andere interventies die voortvloeien uit een integrale samenwerking met partners. Onderstaande cijfers zijn door ons opgevraagd bij de politie en de boa's:

	Politie	Boa's
01-01-2020/ 30-06-2020	203 meldingen	110 meldingen
07-07-2020/ 31-12-2020	261 meldingen	61 meldingen
01-01-2021/ 30-06-2021	198 meldingen	18 meldingen

Op dit moment ligt er geen vastgelegde afspraak dat meldingen standaard worden doorgestuurd naar de jongerenwerker, en er zijn geen AVG-afspraken. Daarnaast hebben wij ook geen inzage in hoe deze cijfers zijn opgebouwd.

Een grote pluim voor Mohamed

Outreachend dorpscoach jeugd Mohamed Bouraarassi knoopt wekelijks gesprekjes aan met groepjes jongeren in de gemeente, het liefst op de plekken waar ze graag rondhangen. Mocht er daar dan een keer overlast zijn, dan is aanspreken makkelijker – hij kent ze immers.

Maar soms blijkt aanspreken alleen, niet genoeg. Bijvoorbeeld bij de overlast rondom het Oranjeplein in Velp, gelegen aan het Guus Dijkhuizenplantsoen. Omwonenden klaagden over schreeuwende jongeren, scheurende scooters en soms zelf vandalisme of pestgedrag.

‘Wij kregen een grote mond als we de jongeren er op aanspraken’, zegt een van de omwonenden. Er zijn een paar keer stenen door de ruiten gegaan. We voelden ons op een gegeven moment echt onveilig.’

Dat bewoners zich niet meer veilig voelden in hun eigen huis, was voor Bouraarassi de reden om in zijn aanpak een stap verder gaan. Normaal poogt hij begrip te kweken voor de verschillende standpunten: de jongeren wilden een centraal gelegen plek om samen te komen, terwijl de omwonenden daarentegen ’s avonds laat van hun rust wilden genieten.

Het gesprek leverde echter te weinig op, de overlast bleef. Bouraarassi: ‘We hadden iets nodig waarop we konden terugvallen als we jongeren aanspraken op hun gedrag. Zo ontstond het idee van een bord met daarop een aantal afspraken.’

Bouraarassi bracht het plan in tijdens vaste overlegmomenten met gemeente en de politie. In samenspraak werd er een bord geplaatst met de volgende regels: 1) na tien uur niemand meer op het plein, 2) niet met scooters het plein op, 3) afval opruimen en 4) geen alcohol. Zo kunnen omwonenden letterlijk wijzen op de regels die gelden rondom het plein.

Volgens een bewoner aan het Oranjeplein gaat het sindsdien veel beter. ‘Het bord bewijst zijn waarde. Als er om half elf ’s avonds toch nog geschreeuwd wordt, dan kunnen omwonenden rustig op het bord wijzen. Er wordt dan niet meer gevraagd: hoezo moeten wij hier weg?’

Waar de overlastmeldingen bij de politie jarenlang binnenstroomden, is het nu rondom het Oranjeplein al een aantal weken stil. Toch houden de omwonenden nog een slag om de arm: ‘We zitten al een tijdje in deze situatie, de angst is er nog dat er straks toch weer overlast komt. Maar voorlopig zijn we ontzettend blij. Mohamed verdient een grote pluim voor zijn werk.’

**Dit verhaal is anoniem opgetekend omdat de geïnterviewde niet graag bekend wil staan met haar persoonlijke verhaal. De echte naam is bekend bij Includio.*



TRANSFORMATIE BASISBEGELEIDING

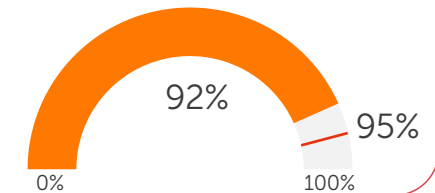
95% van de inwoners met een indicatie basisbegeleiding die door de gemeente zijn overgedragen krijgen passende ondersteuning uit de sociale basis.

KPI

Unieke casussen
378

Unieke cliënten
385

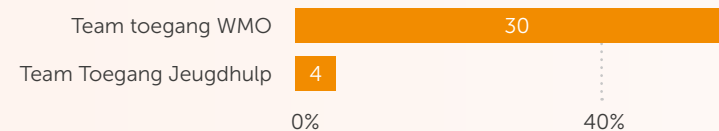
% passende begeleiding
vanuit sociale basis totaal



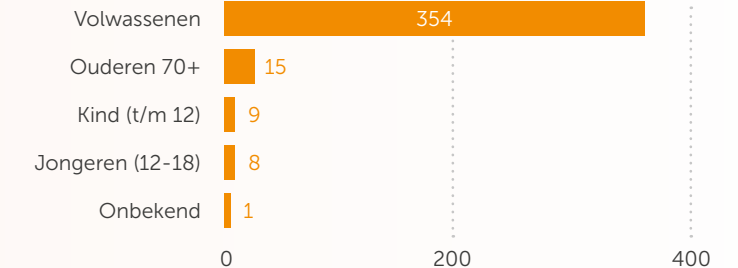
Casussoort



Doorverwijzingen bewoners terug naar



Top 5 Doelgroep bewoners



Op 1 juli zijn volgens de gemeente bijna alle inwoners met geïndiceerde basisbegeleiding overgedragen aan Inluzio, te weten 385 klanten. Dit zijn er meer dan het aantal casussen, omdat enkele casussen gaan over de begeleiding van een echtpaar of een ouder met kind. Op 22 juli sloot Inluzio een onderaannemerscontract af met Zorgboerderij De Munnikenhof, zodat vanaf dat moment ook de 7 inwoners die daar dagbesteding doen, zijn overgenomen.

DE AANPAK VAN OVERNAME

De gemeente informeerde inwoners waarvan de indicatie basisbegeleiding afliep via een brief, waarin werd aangegeven dat Inluzio contact ging opnemen voor een keukentafelgesprek. Ook de bestaande zorgaanbieder werd geïnformeerd met het verzoek mee te werken aan een warme overdracht. Een klantcoach van Inluzio had vervolgens een gesprek aan huis met de inwoner en, als de inwoner dat wilde, met de bestaande zorgaanbieder. Uit ervaring blijkt

dat de eerste stap bij klanten die we overnemen bestaat uit het elkaar leren kennen en vertrouwen creëren. Pas na ongeveer 2 maanden is er ruimte bij inwoners om een volgende stap te maken richting meer groepsactiviteiten, deelnemen aan de sociale basis, inzetten van vrijwilligers, etc. Zoals eerder aangegeven vond de begeleiding door de lockdown grotendeels aan huis en individueel plaats. Pas vanaf juni is het mogelijk deze stappen richting de sociale basis te maken.

PASSENDE ONDERSTEUNING VANUIT DE SOCIALE BASIS

Incluzio heeft inmiddels 92% van de overgenomen groep inwoners geheel of gedeeltelijk passende ondersteuning kunnen bieden. De 8% waarvoor geen passende ondersteuning geboden is, is ingebracht in triage met de gemeente en dus terugverwezen naar toegang Wmo of Jeugd. Er is elke week een triage Wmo en een triage Jeugd, zodat we snel kunnen schakelen. Hier bespreken we wanneer het basis, danwel specialistische begeleiding is. Soms is de hulpvraag basis, maar vraagt de complexiteit toch om specialistische ondersteuning. Soms is ongeplande zorg nodig via o.a. een crisisdienst, is er sprake van suïcide, etc. Door de gesprekken in de triage wordt het voor ons en de gemeente steeds duidelijker waar de grenzen in ondersteuning liggen. Vaak kunnen we wel iets doen bijvoorbeeld iemand met zware problematiek die nu wel naar een inloop gaat en zich beter is gaan verzorgen of een wandelgroep. Dit kan al helpen. En soms is een tijdelijke verlenging van de indicatie helpend om tot een geleidelijke overgang naar Incluzio te komen.

Een deel van de groep gaf aan geen begeleiding te willen. De vier belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- Bij ons zijn 5 inwoners bekend die de huidige zorgaanbieder willen houden en bezwaar hebben gemaakt bij de gemeente;
- De inwoner geeft aan zelfstandig verder te kunnen met zijn netwerk of is geholpen met een doorverwijzing naar algemene voorzieningen in de sociale basis;
- De inwoner geeft aan dat hij van niemand meer hulp wil en zelf contact opneemt als hij weer ondersteuning nodig heeft;
- Ondanks herhaaldelijk en op meerdere manieren proberen, wil de inwoner geen contact. Wanneer we ons daar zorgen over maken i.v.m. de veiligheid van de persoon brengen we dat in triage in. Incluzio heeft 2 inwoners ingebracht:
 - Een inwoner met dagbesteding en begeleiding die stopte bij RIBW, geen hulp wilde van Incluzio maar wel zorgelijke signalen bleef afgeven. Daarom is RIBW opnieuw ingezet.
 - Een inwoner wilde geen hulp en liet Incluzio niet binnen. Er was sprake van vervuiling als gevolg van verslavingsproblematiek. In dit geval is via zorgbemiddeling Iriszorg ingezet.

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

We willen met de gemeente in gesprek om te kijken of we bij zeer zorgwekkende situaties en/of zorgmijders afspraken kunnen maken over de aanpak en over het snel kunnen inzetten van een crisisdienst. Ook regie wordt een aandachtspunt: we willen integraal werken voor een gezin en soms zijn er meerdere organisaties betrokken, ook vanuit specialistische ondersteuning. We maken afspraken wie voor de inwoner regiehouder is en hoe we de samenwerking rond de inwoner/het gezin vormgeven met meerdere partijen, inclusief de gemeente.



Aansluiting bij het dorpsleven

'Als dorpscoach richt ik me vooral op het ontwikkelen en begeleiden van activiteiten waarvan Rhedenaren gebruik kunnen maken. Maar in een specifiek geval een paar maanden geleden, was het handig om individueel een gesprek aan te gaan.

De indicatie van een inwoner uit Rheden liep af en hij wilde een gesprek met een coach. Omdat de vraag onder andere ging over aansluiting vinden bij activiteiten in het dorp, kon ik misschien wat betekenen.

Joep ontving mij samen met zijn moeder en ambulant begeleider. Toen ik aangaf wat mijn rol was en waarvoor ik kwam, gingen de wenkbrauwen even omhoog bij zijn moeder en begeleider. Zij hadden gehoopt dat ik zou aanbieden om ambulante begeleiding over te nemen.

In plaats daarvan vertelde ik dat we graag zouden willen kijken hoe we zijn vragen konden oppakken door mee te doen aan activiteiten die in het dorp worden aangeboden. Joep werd steeds enthousiaster. Dat gold gelukkig ook voor de ambulant begeleider. Dit is precies wat we zoeken, zei ze op een gegeven moment. Zeker omdat zij het zelf niet kon bieden omdat ze Rheden niet zo goed kende.

Joep is een hele slimme jongen die worstelt met druk. Qua kennis zit het helemaal goed maar op de universiteit heeft hij last gekregen van psychische problemen. Daarom had hij een indicatie voor een ambulant begeleider voor twee uur iedere twee weken. De vraag was: wat te doen als deze indicatie afliep? Het risico op angsten en zelfs een psychose was er immers nog steeds.

Dat bleek helemaal niet zo moeilijk te zijn. Het belangrijkste was dat hij zich kon mengen in het leven in Rheden en daarnaast was een contactpersoon belangrijk, voor het geval dat het niet goed ging. Daarvoor hebben wij onze klantcoaches natuurlijk. Ik heb hem tijdens het gesprek gevraagd of hij het van tevoren ziet aankomen dat het niet goed gaat. Niet altijd, zei hij, dus daarom beloofde ik een vinger aan de pols te houden.

Nu is Joep elke maandag bij de open inloop van het Dorpshuis in Rheden. Hij weet ontzettend veel en daarom gaan mensen graag met hem in gesprek. Hij wandelt op dinsdag mee bij de door Includio opgezette wandelgroep en ook bij de groep van Woonzorgnet. Voor een financiële vraag kwam Humanitas in beeld. Ik heb hem echt zien opknappen.

Toch kwam hij laatst een beetje gestrest over. Op de vraag of alles ok was, antwoordde hij bevestigend. Maar toen ik doorvroeg en aangaf dat hij niet altijd op het juiste moment aan de bel trekt, besloot hij toch maar even in gesprek te gaan met onze klantcoach. De volgende dag nam mijn collega Corry al contact op om polshoogte nemen. Zo werken we binnen een team versterkend aan elkaar.

Ik vertel dit verhaal vaker omdat het wat mij betreft een goed voorbeeld is hoe we soms kunnen kiezen voor afschalen. Voor Joep is vooral de aansluiting bij het dorpsleven belangrijk en een vertrouwenspersoon voor als het niet zo goed met hem gaat. Dat kunnen we hier in Rheden prima bieden zonder indicatie.'

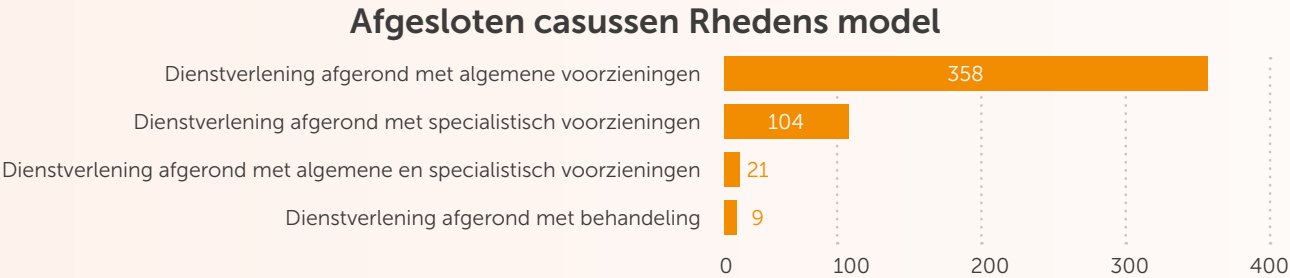
Joep is een gefingeerde naam. De echte naam is bekend bij Includio.



TOELEIDING SOCIALE BASIS

In 2021 is 65% van de inwoners waarvan de dienstverlening is afgesloten, toegeleid naar het steunsysteem conform het Rhedens Model.

KPI



Van de 811 afgesloten casussen zijn er 492 casussen afgesloten met voorzieningen. Dit is 61%. Het soort voorzieningen waarmee is afgesloten wordt als volgt onderscheiden:

- 379 casussen zijn afgesloten met algemene voorzieningen via het informele steunsysteem volgens het Rhedens Model, bestaande uit familie en vrienden, persoonlijke buurtnetwerken, (georganiseerde) vrijwilligers en voorliggende

(groeps)voorzieningen. Daarvan zijn er 358 volledig opgelost met algemene voorzieningen, en 21 hebben een combinatie met een specialistische voorziening. Dit gaat dus om 44% van de totale populatie afgeronde trajecten.

- 113 casussen zijn volledig afgerond met specialistische voorzieningen of behandeling (9). Aangezien Includio de toegang is voor alle welzijns- en zorgvragen in de gemeente, gaat

het hier ook om inwoners die zich bij ons melden maar waarvan na een gesprek blijkt dat toch specialistische begeleiding nodig is. Bovendien geeft een deel van de inwoners met specialistische begeleiding aan geen combinatie met basisbegeleiding meer te willen, waarop deze wordt afgesloten.

De overige 319 casussen zijn afgerond om de volgende redenen:

- het ging om informatie en advies, waarbij de vraag beantwoord is zonder dat er een voorziening nodig was. In dit geval konden inwoners zelf weer verder;
- de begeleiding is afgerond, de doelen zijn bereikt;
- het gaat om inwoners die geïndiceerde basisbegeleiding hadden en aangegeven hebben geen hulp meer te willen (zie de toelichting bij Transformatie basisbegeleiding).

Op dit moment hebben we geen analyse van de inwoners die het weer zelf kunnen. Deze groep valt ook onder het Rhedens Model (eigen kracht) en moet opgeteld worden bij het percentage van 44%. Dit vraagt om een doorontwikkeling van deze KPI.

VERSTERKEN VAN DE SOCIALE BASIS

Om meer kwetsbare inwoners toe te kunnen leiden naar de dorps- en buurthuizen en andere vrijwilligersorganisaties, is het nodig om door te denken hoe zij zich voor deze doelgroepen in kunnen zetten en waar de grenzen liggen. Er zijn het afgelopen halfjaar een paar situaties geweest waar

dat niet goed verliep. Bijvoorbeeld een inwoner die dronken op een activiteit kwam, waarmee de vrijwilligers geen raad wisten. Of inwoners die zich niet welkom voelden in een bestaande groep. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de activiteiten inclusiever worden, maar wel behapbaar blijven voor vrijwilligers in de begeleiding? Momenteel lopen daarover gesprekken met de dorpshuizen, STOER en MVT. Die gesprekken gaan onder meer over de grenzen aan vrijwilligerswerk, het trainen in gastvrijheid van vrijwilligers en het verlagen van drempels om gebruik te maken van collectief aanbod.

AANDACHTSPUNT VOOR KOMEND HALFJAAR:

- Versterken van de sociale basis, met name de samenwerking met vrijwilligers rond kwetsbare inwoners.
- Leerpunt voor deze KPI: de KPI gaat alleen over afgesloten dienstverlening. Daardoor zijn in de cijfers niet de inwoners opgenomen die blijvend begeleiding hebben bij Incluzio. Ook deze

dienstverlening is een algemene voorziening en valt onder de sociale basis. Wij zullen met de gemeente bespreken hoe we deze KPI zo kunnen omvormen dat deze beter aansluit op het doel van de KPI, namelijk dat er minder specialistisch maatwerk wordt ingezet en meer gebruik wordt gemaakt van de sociale basis.

Ik ben een tweede leven begonnen

‘Op een gegeven moment besepte ik: dit had anders kunnen aflopen. De hele tijd had ik gedacht dat het allemaal wel meeviel, al zag ik wel dat de artsen flink bezig waren met mijn hart. Later vertelden ze dat ik geluk heb gehad.

Een hartaanval overleven voelt alsof je een tweede kans krijgt. Maar die kans grijpen, dat is nog een tweede. Zonder de mensen om me heen was het nooit gelukt. Dit was mijn tweede portie geluk: er waren allerlei mensen die mij onder hun armen grepen.

Corry Snoek, klantcoach van Incluzio Rheden, was één van hen. In het begin zei ze: ‘Als we iets zelf niet in huis hebben om jou te helpen, dan weten we de weg ernaar toe wel.’ En dat bleek. Elke twee weken kwam ze langs om een vinger aan de pols te houden. Langzaam maakte ik stapjes uit een diep dal.

Want die hartaanval, die stond niet op zichzelf. De afgelopen jaren ben ik mijzelf steeds meer gaan verwaarlozen. Als ik erop terugkijk is het een heel geleidelijk proces geweest. Het begon bij mijn baan als senior residentieel jeugdwerker, op anderhalf uur reizen van mijn woonplaats hier in Rheden. Daardoor kwam ik altijd laat en uitgeput thuis. Ik heb in de dertig jaar dat ik hier woon amper contact gemaakt met mijn burens. Tegelijk liet ik steeds minder horen

aan vrienden en familie en ging ik steeds slechter voor mezelf zorgen.

Totdat mijn lichaam dus zei dat het genoeg was geweest. Eenmaal uit het ziekenhuis, ben ik samen met Corry mijn leven op orde gaan brengen. Ze zwengelde van alles aan. Er bleek zo veel mogelijk te zijn waarvan ik geen weet had. Om maar een paar voorbeelden te noemen waarvan ik gebruik heb gemaakt: de regiotaxi, huishoudelijke hulp, een bedrijf dat teveel spullen kon afvoeren.

Corry vroeg mij wat ik vroeger had gedaan en ik liet haar mijn tekeningen uit die tijd zien. Daarop stelde zij voor om aan te sluiten bij een creatieve club in het dorpshuis. Binnenkort ga ik voor het eerst. Om mijn financiën op orde te krijgen komt er nu iemand van Humanitas langs, nadat sociaal raadvrouw Anita Peters mij al hielp met belastingvragen rond de erfenis van mijn moeder.

Mijn kinderen hebben mij ook een tijdje goed ondersteund. Mijn dochter heeft me in het ziekenhuis bijgestaan en bij thuiskomst ervoor gezorgd dat ik door maatschappelijk werk begeleid werd.

Mijn zoon is samen met zijn vriendin twee maanden bij mij ingetrokken om klusjes te doen en het gezonde leven er weer in te brengen. Voordat zij

kwamen was ik al moe na een blokje om, nu loop ik zo’n vijf kilometer. Ik ben afgevallen, wat goed is voor mijn bloeddruk en suikerziekte.

Ik ben een tweede leven begonnen en wil daar volop van genieten. Ik denk aan gitaarlessen en wil graag als vrijwilliger aan de slag. Het gevoel van opgenomen zijn in een groter geheel; dat wil ik niet meer kwijt. De afgelopen maanden heb ik ervaren dat anderen om mij geven en dat ik van betekenis ben voor hen. Dát is het grote verschil met mijn leven voor de hartaanval.’

