

Monitoring waakvlamvoorziening Zwijndrecht

Tussenrapportage



Auteurs: Esther Schrijver, Evelien Damhuis en Els Hofman
Foto omslag: 123RF

Februari 2022
© Movisie

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
2	Gebruikte methode	7
2.1	Selectie van respondenten	7
2.2	Meetmomenten	7
2.3	Meetmethode	7
3	Resultaten	9
3.1	Algemene ervaring met de pilot	9
3.1.1	Ervaringen van met de pilot vanuit verschillende perspectieven (lifecoaches, aanmelders en cliënten)	9
3.2	Verbinding en samenwerking	11
3.2.1	Tevredenheid samenwerking lifecoaches - aanmelders	11
3.2.2	Op- en afschalen door lifecoaches	12
3.3	Organisatie – rol projectleider gemeente	13
3.4	Contact met cliënten door lifecoaches	14
3.5	Zelfredzaamheid van de cliënten	14
3.6	Preventie	17
3.7	Voortzetting waakvlamvoorziening	18
4	Tussentijdse conclusies en aandachtspunten	20
4.1	Succesfactoren	20
4.2	Aandachtspunten	20
5	Bijlagen	22
5.1	Achtergrondinformatie onderzoek	22
5.2	Uitvoeringsniveaus	23
	Uitvoeringsniveau 1: Ondersteuning Kwetsbare Jongeren (18-/18+)	23
	Uitvoeringsniveau 2: Kwetsbare mensen in een later levensfase	24
6	Vragenlijst gesprekken aanmelders tweede korte voortgangsrapportage	26
6.1	Algemeen	26
6.2	Samenwerking met de lifecoach	26
6.3	Organisatie	26
6.4	Zelfredzaamheid	26
6.5	Preventie	27
6.6	Voortzetting waakvlamvoorziening	27
6.7	Afsluiting	27
7	Vragenlijst gesprekken cliënten tweede korte voortgangsrapportage	28
7.1	Situatie cliënt	28
7.2	Ervaring met de lifecoach	29
7.3	Afsluiting	30

1 INLEIDING

De gemeente Zwijndrecht voert een pilot uit met een specifieke vorm van cliëntondersteuning voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB): de ‘waakvlamvoorziening’. Dit is een vorm van intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning, zie voor meer informatie de [Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning](#) (Movisie, 2020). Uitgebreide informatie over de pilot is te lezen in de bijlagen (hoofdstuk 5). Samengevat komt deze aanpak op het volgende neer:

- De pilot richt zich op mensen met een licht verstandelijke beperking die én de potentie hebben om zelfredzaam te zijn (al dan niet met ondersteuning) én waarbij tegelijkertijd de mogelijkheid bestaat dat ze zich niet zelfstandig kunnen handhaven in de samenleving en mogelijk een (onevenredig) groot beroep doen op (gemeentelijke) voorzieningen. Binnen deze groep richt de aanpak op de volgende twee subgroepen:
 - kwetsbare jongeren in de overgang van 18- naar 18+ bij twee lokale VSO scholen;
 - kwetsbare mensen in een latere levensfase.
- De lifecoaches zijn langdurig en laagintensief betrokken bij deze mensen met een LVB. De ondersteuning van de lifecoaches heeft als doel om de doelgroep op tijd te helpen met de uitdagingen waar ze mee te maken krijgen, om opschaling (en eventuele terugval) naar zwaardere problematiek te voorkomen. Daarnaast heeft de ondersteuning als doel om de zelfredzaamheid van mensen met een LVB te vergroten.
- De pilot is in 2020 gestart en duurt twee jaar, tot en met september 2022.
- Movisie voert de monitoring van de pilot uit. In totaal worden op drie momenten monitoringsgesprekken gevoerd, waarover een rapportage wordt geschreven (de eerste en laatste rondes van de monitoring zijn uitgebreider, de tussenevaluatie is beknopt).
 - De eerste voortgangsrapportage is inmiddels verschenen en is [hier](#) te lezen.
 - Dit is de beknopte tweede voortgangsrapportage. De laatste monitoringsronde wordt in de zomer van 2022 uitgevoerd.

Het doel van de monitoring is om inzicht te krijgen in de werkzame elementen van de waakvlamvoorziening. De monitor zal gebruikt worden als input bij de besluitvorming over de voortzetting en verbetering van deze voorziening van Gemeente Zwijndrecht en advisering aan het ministerie van VWS over deze voorziening in het kader van onafhankelijke cliëntondersteuning aan het einde van de pilotperiode.

Om inzicht te krijgen in de werkzame elementen van de waakvlamfunctie zijn vier thema's geselecteerd waar de monitor zich op richt: verbinding en samenwerking, vergroten van zelfredzaamheid, preventie en signalering.

- **Verbinding en samenwerking tussen relevante sleutelfiguren in de keten rondom de cliënt**
Draagt de waakvlamfunctie bij aan het creëren van een netwerk dat zorgt voor een soepele overgang tussen verschillende vormen van hulpverlening waar de cliënt gebruik van maakt?
- **Vergroten van zelfredzaamheid**
Draagt de waakvlamfunctie bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt door een positieve invloed te hebben op het vermogen om dagelijkse activiteiten zelf te doen?
- **Preventie en signalering**
 - Zijn er aanwijzingen en resultaten te benoemen die uitspraken rechtvaardigen of de aanpak werkt als het gaat om het voorkomen van toename van problematiek?
 - Helpt de waakvlamfunctie bij het tijdig inschakelen van benodigde extra ondersteuning van de cliënt waardoor snel hulp beschikbaar is en erger wordt voorkomen?

In het kader van de voorwaarden waaronder subsidie is verkregen (nieuwe vormen van onafhankelijke

cliëntondersteuning) heeft het ministerie van VWS de monitoring van de waakvlamfunctie toebedeeld aan Movisie. Movisie was eveneens betrokken bij het traject "Weet Wat Je Kan", in het kader van het Landelijk Programma Sociaal Domein. Naast de monitorende rol zal de samenwerking met Movisie ook worden voortgezet met hun aanwezigheid in de stuurgroep, waarbij zij eveneens op zich nemen om leerervaringen te delen.

2 GEBRUIKTE METHODE

2.1 SELECTIE VAN RESPONDENTEN

De betrokkenen die we gesproken hebben in het kader van de tussenevaluatie staan in onderstaande opsomming. Er zijn een aantal kleine wijzigingen in de personen die gesproken zijn tijdens deze ronde gesprekken in vergelijking met de eerste ronde gesprekken. Wanneer dit het geval is, is dat hieronder opgenomen.

- Aanmelders van cliënten (hierna ‘aanmelders’ genoemd):
 - twee personen van de sociale dienst Drechtsteden: één persoon bij begeleiding en één bij participatie;
 - twee praktijkcoördinatoren, van beide praktijkscholen één.
- De drie waakvlamfunctionarissen
 - Tijdens de eerste monitoringsronde hebben we vier waakvlamfunctionarissen geïnterviewd, maar sindsdien is één van hen gestopt en niet vervangen.
- Veertien cliënten in totaal, vier à vijf per doelgroep
 - Vijf kwetsbare jongeren (18-/18+)
 - Tien kwetsbare mensen in een latere levensfase, waarvan
 - Vijf mensen die via ‘Begeleiding’ bij de Sociale Dienst Drechtsteden zullen worden geselecteerd en die reeds bemiddeld zijn naar werk
 - Vier mensen die de indicatie ‘Participatie’ gekregen hebben
 - Via de lifecoaches begrepen we dat het niet mogelijk voor hen was om alle cliënten opnieuw te interviewen, omdat drie van hen gestopt zijn. In deze gevallen is ervoor gekozen om een cliënt te interviewen die uit een vergelijkbare doelgroep komt en zoveel mogelijk in een vergelijkbare situatie zit als de cliënt die eerder geïnterviewd is.

2.2 MEETMOMENTEN

De nulmeting is eind 2020 en begin 2021 uitgevoerd. Deze tussenevaluatie is in december 2021 uitgevoerd. In de zomer van 2022 staat de eindevaluatie op de planning. In overleg met de projectleider van de gemeente Zwijndrecht worden de momenten vastgesteld waarop het veldwerk wordt uitgevoerd.

2.3 MEETMETHODE

De data zijn verzameld door middel van het afnemen semi-gestructureerde interviews¹. De gebruikte vragenlijsten zijn in te zien in de bijlagen (hoofdstuk 5). In deze tussenevaluatie zijn zoveel mogelijk dezelfde vragen gesteld als tijdens de eerste gespreksronde, zodat de antwoorden goed met elkaar vergeleken kunnen worden. Wel geldt dat er beknopter de tijd was voor de tussenevaluatie, waardoor er minder vragen gesteld konden worden en er vaker met meerkeuzevragen gewerkt is. Ook zijn er een aantal vragen toegevoegd, die tijdens de eerste monitoringsronde nog

¹ In een semi-gestructureerd interview hanteert de interviewer een vragenlijst, waarbij de interviewer alle vragen langsloopt maar kan variëren in de volgorde van de vragen. Het referentiekader van de vragen is vaak algemener dan bij volledig gestructureerde interviews. Ook heeft de interviewer tijdens semi-gestructureerde interviews een bepaalde mate van speelruimte om aanvullende vragen te stellen naast de vragen uit de vragenlijst (Bryman, 2008: 699).

niet relevant waren en waarin interesse is getoond door de projectleider van de gemeente Zwijndrecht en andere leden uit de klankbordgroep. Tot slot zijn de antwoordcategorieën van de gesprekken met de cliënten aangepast van smileys naar meerkeuzeopties, bestaande uit gesloten antwoordcategorieën en cijfers, omdat één van de lifecoaches tijdens de voorbereidingen voor de tussenevaluatie had aangegeven dat de smileys als betuttelend ervaren zouden kunnen worden door de cliënten en om op deze manier de gegeven antwoorden op een meer visuele manier weer te kunnen geven in de rapportage.

De onderzoeker van Movisie heeft de interviews afgenomen met de aanmelders en lifecoaches. In eerste instantie zouden ook de interviews met de cliënten afgenomen worden door de onderzoeker van Movisie. In overleg met de projectleider van de gemeente Zwijndrecht en de lifecoaches is er echter voor gekozen om de interviews met cliënten tijdens de verschillende monitoringsrondes te laten afnemen door de lifecoaches zelf, om een aantal redenen. Ten eerste was het vanwege de coronapandemie logistiek lastig en niet wenselijk om de interviews *face to face* af te laten nemen door de onderzoeker van Movisie. Het online of telefonisch afnemen van interviews met de cliënten was geen goed alternatief, gezien de kenmerken en behoeften van de doelgroep. Ten tweede waren de lifecoaches in de opstartfase van de pilot nog bezig met het opbouwen van een vertrouwensband met hun cliënten. Wanneer cliënten in deze fase over hun ervaringen met de coaching geïnterviewd zouden worden door weer een andere professional zou dit het proces negatief beïnvloed kunnen hebben.

De lifecoaches hebben hun cliënten geïnterviewd op basis van een door Movisie opgestelde gespreksleidraad, die van tevoren met hen besproken is. De lifecoaches hebben meegedacht over de begrijpelijkheid van de vragen voor hun cliënten en over of de vragen voldoende aansluiten bij de leefwereld van hun cliënten. De lifecoaches hebben tijdens de gesprekken met cliënten ter plekke beknopte aantekeningen gemaakt die vervolgens met Movisie gedeeld zijn. Een mogelijk gevolg van dat de lifecoaches de interviews met cliënten zelf hebben afgenomen, kan zijn dat cliënten (extra) sociaal wenselijke antwoorden gegeven hebben over hun ervaringen met de lifecoaches. Hierdoor geven de resultaten van de gesprekken mogelijk een positiever beeld van de ondersteuning door lifecoaches en wellicht zijn punten van kritiek in mindere mate door cliënten gedeeld.

3 RESULTATEN

3.1 ALGEMENE ERVARING MET DE PILOT

3.1.1 Ervaringen van met de pilot vanuit verschillende perspectieven (lifecoaches, aanmelders en cliënten)

Aanmelders

De aanmelders geven hoge cijfers aan hun tevredenheid met de pilot tot nu toe: een acht, achtenhalf en een negen (het cijfer van de vierde aanmelder mist). Een aanmelder zegt hierover: 'Ik ben super tevreden met de mensen die ik dan heb gekoppeld aan een lifecoach. Als ik die mensen [de cliënten] spreek, die zijn super tevreden over hun ontwikkeling [...] Je merkt gewoon met heel veel mensen dat ze relaxter worden en dingen waar ze mee geholpen worden.' Als verbeterpunt noemt één van de aanmelders dat er vaker teruggekoppeld zou kunnen worden over hoe het gaat met de cliënten die naar de lifecoaches zijn doorverwezen.

Lifecoaches

Ook aan de lifecoaches is gevraagd hoe tevreden ze met het project tot nu toe zijn. Zij geven een zeven en twee achten. Hiervoor noemen zij verschillende redenen. Allereerst zijn de lifecoaches positief over wat zij voor cliënten kunnen betekenen: 'je bent een belangrijke schakel in het leven van iemand, de geboden ondersteuning is onafhankelijk, deelname van cliënten is vrijwillig, je kan iets voor een ander betekenen op het moment dat hij/zij ergens anders niet (makkelijk) terecht kan, en als lifecoach kan je cliënten op meerdere levensgebieden tegelijk helpen'.

Verder zijn de lifecoaches overwegend tevreden over de organisatorische aspecten van de pilot. Eén lifecoach benoemt dat ze het project snel draaiende hebben gekregen. Ook wordt gezegd dat partners de lifecoaches steeds beter weten te vinden en dat steeds meer cliënten naar hen doorverwezen worden. Tot slot merkt een lifecoach op dat ze bestaansrecht hebben tussen de systemen door, naast al bestaande voorzieningen.

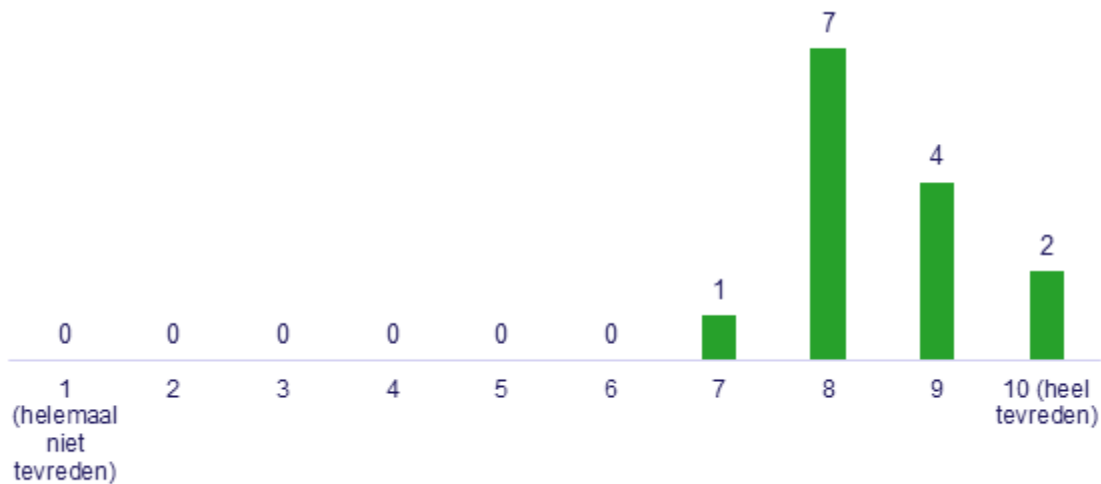
Op een aantal gebieden zien de lifecoaches verbeterpunten. De positionering op de sociale kaart van Zwijndrecht kan volgens een lifecoach worden verbeterd, zodat andere professionals ook weten wat de waakvlamvoorziening precies inhoudt.² Daarnaast wordt genoemd dat het team nog zoekende is naar hoe ze zo effectief mogelijk kunnen samenwerken met andere professionals en dat er meer duidelijkheid richting de aanmelders zou moeten komen.

Cliënten

Ei kwijt kunnen

Cliënten zijn erg tevreden over het contact met hun lifecoach. Gemiddeld waarderen de 14 gesproken cliënten het contact met hun lifecoach met een 8,5. Zie voor de verdeling van de antwoorden van de cliënten figuur 3.1. 13 van de 14 cliënten beoordeelt het contact met hun lifecoach met een acht of hoger en geen van de cliënten beoordeelt het contact met een zes of lager.

² Opmerking bij deze uitspraak van Ad Wouterse, projectleider van de pilot van de gemeente Zwijndrecht: "De beperkte zichtbaarheid op de sociale kaart is wellicht inherent aan de pilotvorm. Wanneer iets geïnstitutionaliseerd is, is het makkelijker en duidelijker".



Figuur 3.1. Verdeling beoordeling van cliënten over het contact met hun lifecoach, n=14.

Cliënten geven als reden voor hun positieve beoordeling van het contact het feit dat ze hun ei kwijt kunnen bij hun lifecoach. Ze kunnen praten in een veilige en vertrouwde omgeving en de lifecoach denkt met ze mee. Sommige cliënten hebben het gevoel dat ze altijd contact kunnen opnemen. Daarnaast werkt het contact voor een enkele cliënt stimulerend: er wordt dankzij het contact verschillende zaken geregeld.

Ondersteuning

Alle cliënten geven aan dat de ondersteuning hen geholpen heeft, waarvan één cliënt aangeeft een beetje. Zie ook figuur 3.2. Cliënten geven als reden hiervoor onder meer dat de lifecoach meedenkt, dingen oppakt als er iets geregeld moet worden en dat de lifecoach er voor hen is.



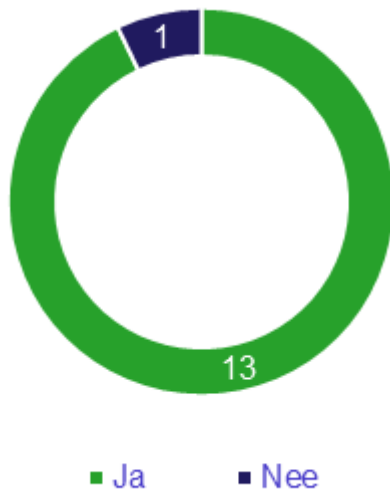
Figuur 3.2. Aantal cliënten die vindt dat de ondersteuning wel of niet geholpen heeft, n=14.

Aanrader of niet?

Er is aan cliënten gevraagd of ze een lifecoach zouden aanraden aan een goede vriend. Alle 14 cliënten geven aan een lifecoach aan te raden. Redenen hiervoor zijn onder meer dat ze het prettig vinden om met een onbekend en vooral onafhankelijk persoon over allerlei onderwerpen te kunnen praten. Eén cliënt benadrukte dat hij werd geholpen door de sociale dienst, maar dat dit stopte toen hij ging werken en de uitkering verviel. De lifecoach was er nog wel. Cliënten ervaren dat ze op verschillende gebieden worden ondersteund en zien vrienden van hen op geen enkel gebied ondersteund worden. Zij denken dat een lifecoach hen goed kan helpen.

Een luisterend oor

Veruit de meeste cliënten hebben het gevoel dat, sinds ze een lifecoach hebben, er meer naar hen geluisterd wordt. Bijvoorbeeld door hun ouders, vrienden, begeleider of de lifecoach zelf. Namelijk 13 van de 14 cliënten geven aan dat ze het gevoel hebben dat er meer naar hen geluisterd wordt. Zie ook onderstaand figuur.



Figuur 3.3. Aantal cliënten die het gevoel hebben dat er meer naar hun geluisterd wordt sinds ze een lifecoach hebben, n=14.

Redenen voor dit gevoel lopen uiteen. Zo geeft een cliënt aan dat hij geleerd heeft om meer gesprekken te voeren met mensen om zich heen en aan te geven wat hij wil. Hij heeft geleerd meer over zichzelf te praten en aan te geven wanneer hij ergens tegenaan loopt. Dit gevoel wordt door meerdere cliënten gedeeld; dat ze makkelijker kunnen praten, zichzelf open durven te stellen voor hulp en beter voor zichzelf op durven te komen. Ze komen bijvoorbeeld tot andere inzichten, waardoor ze zaken beter kunnen uitleggen. Een paar cliënten geven aan dat ze zich door hun lifecoach beter gehoord voelen dan instanties waar zij eerder door werden ondersteund. Mogelijk, zo geeft een cliënt aan, dat dit door de onafhankelijke positie van de lifecoach komt. De cliënt die aangeeft niet het gevoel te hebben dat er meer naar hem geluisterd wordt, geeft aan dat hij geen verschil merkt en ook hiervoor het gevoel heeft gehad dat er naar hem wordt geluisterd.

3.2 VERBINDING EN SAMENWERKING

3.2.1 Tevredenheid samenwerking lifecoaches - aanmelders

Aanmelders

Drie aanmelders geven een (ruime) voldoende aan hun samenwerking met de lifecoaches: een zeven, een acht en een achtenhalf. Eén aanmelder beoordeelt zijn samenwerking met de lifecoaches in het algemeen met een vijf als onvoldoende.

Positieve punten die naar voren komen volgens één van de aanmelders zijn dat sommige lifecoaches goed luisteren naar de aanmelders, graag een warme overdracht willen en snappen wat de bedoeling is. Een andere aanmelder merkt op dat er contact is wanneer het nodig is, en dat dit vanuit beide kanten geïnitieerd wordt.

De aanmelders noemen daarnaast ontwikkelpunten ten aanzien van de samenwerking met de lifecoaches. Allereerst wordt opgemerkt dat er veel variatie is in de mate van terugkoppeling door de verschillende lifecoaches. Zo zegt een aanmelder: 'De één communiceert ook desnoods 's avonds nog, die spreekt apps in, ik heb die gesproken of kan je erbij zijn. Wat denk je hiervan [...] En lifecoaches die ik echt moet smeken van: joh, wanneer hebben we nou eens contact of wanneer is jouw laatste contact met de cliënt geweest.' Ten slotte wordt een casus benoemd waarin een cliënt door de lifecoach naar betaald werk werd gecoacht, terwijl dit volgens de aanmelder absoluut geen goed idee was.

Lifecoaches

Alle lifecoaches beoordelen hun samenwerking met de aanmelders met een voldoende, wel zit er wat variatie in de cijfers die ze hieraan geven: een zes en een half, zeven neigend naar acht en een acht.

Allereerst zijn de lifecoaches tevreden over het aanmeldingsproces. Het aanmeldformulier werkt goed, en de doorverwijzingen kloppen. De cliënten die worden doorverwezen kunnen de ondersteuning van de lifecoaches goed gebruiken. Verder wordt benoemd dat de aanmelders betrokken zijn en dat het contact goed verloopt, hoewel dit varieert tussen de verschillende aanmelders. Met de één krijgen de lifecoaches gemakkelijker contact dan met de ander. Ten slotte merkt een lifecoach op dat cliënten met vertrouwen worden verwezen door de aanmelders. Hierbij plaatst zij de volgende kanttekening: 'Tegelijkertijd is het wel bij sommigen ook een kindje wat ze loslaten. En dat hopen ze maar, dat het dan goed terecht komt. In een hele andere rol, want we zijn een verlengstuk van de cliënt, we zijn geen verlengstuk van de aanmelder. En dat is soms heel spannend, maar tot nu toe klopt het ook gewoon.'

Op de gebieden van verwachtingsmanagement en communicatie tussen de lifecoaches en aanmelders is nog terrein te winnen. Ten eerste is er volgens twee lifecoaches niet altijd voldoende contact tussen de lifecoaches en aanmelders. Daarom hebben de lifecoaches in hun teamoverleg afgesproken om vaker contact op te nemen met de aanmelders. Ten tweede komt naar voren dat er aan de voorkant duidelijker gecommuniceerd kan worden over het type en de intensiteit van de ondersteuning die lifecoaches bieden, zodat er geen verkeerde verwachtingen optreden bij aanmelders en daardoor ook bij cliënten. Een lifecoach zegt hierover: 'Laatst kreeg ik van een cliënt terug, die dacht dat het een stuk intensiever zou zijn. Dat is gewoon een thema voor die cliënt, dat gaat over vertrouwen. En dat had dus ook te maken met dat degene die heeft aangemeld, dat die ook een ander beeld heeft geschetst. Dat was niet bedoeld ofzo, maar dat matchte niet helemaal met de realiteit, met hoeveel uren we daadwerkelijk hebben. Dus ik denk dat we aan de voorkant betere afspraken kunnen maken, en dat heeft te maken met dat wij ook duidelijker zijn, van wie zijn we, waar zijn we voor en wat zijn de contra-indicaties. Nou, dat soort zaken. [...] Verwachtingsmanagement.'

3.2.2 Op- en afschalen door lifecoaches

Lifecoaches - opschalen

Alle lifecoaches hebben ervaring gehad met opschalen, bijvoorbeeld door de cliënt aan te melden bij de GGZ voor een psycholoog (in moedertaal), bij een psychologenpraktijk of bij een budgetcoach. In een aantal gevallen konden lifecoaches zelf actie ondernemen om de hulp in te schakelen. In die gevallen was er meestal sprake van een soepele samenwerking. Bijvoorbeeld met de budgetcoach, die gelijk aan de slag kon en zelf de nodige bekostiging regelde via de bijzondere bijstand van de cliënt.

In een aantal andere situaties kwamen de lifecoaches knelpunten tegen. Ten eerste wordt benoemd dat de mogelijkheden tot opschalen niet volledig in beeld zijn bij de lifecoaches, waardoor er soms mogelijk kansen gemist worden om passende ondersteuning in te schakelen voor een cliënt. Een tweede punt is dat de lifecoaches soms cliënten krijgen toegewezen die al zwaardere behoeftes hebben. Een lifecoach zegt hierover: 'In een traject met een cliënt [heb ik meegemaakt] dat niemand er iets mee kon, zeg maar. En ja, dan is het maar van, ja oké, ga maar naar de waakvlam. Maar dat is helemaal geen waakvlam-contact, want die heeft gewoon veel meer begeleiding nodig. En ik ga gewoon, ik doe, en dat zorgt voor dat er veel meer uren ingestoken worden.' De lifecoach signaleert hier dat wanneer zij eigenlijk zou willen opschalen maar er geen passend aanbod is, er meer tijd geïnvesteerd wordt in cliënten waardoor de oorspronkelijke functie van de waakvlamvoorziening uit zicht raakt.

Ten slotte geeft een lifecoach aan dat zij in het contact met andere hulpverleners soms moeite hebben om de gewenste opschaling te organiseren, hoewel dit in sommige gevallen ook goed gaat. Een lifecoach zegt hierover: 'Het is soms lastig om die vertaalslag te maken naar de hulpverlening van waarom wij denken, tenminste in mijn geval als lifecoach, het goed is [om door te verwijzen]. Dan vinden ze het soms raar dat ik dan suggesties aandraag vanuit mijn rol als lifecoach.'

Denken ze van: “Hè?” En ja, ik wil ze dan ook niet het gevoel geven van, ik werk op jullie terrein. Maar op het moment dat die vertaalslag er is, en ze begrijpen het, denken ze: oké.’

Lifecoaches – afschalen

Alle lifecoaches hebben ervaring met het proces van afschalen, waarmee ze bedoelen dat ze minder frequent contact onderhouden met de betreffende cliënt. Met afschalen wordt dus niet bedoeld het compleet stopzetten van het contact met een cliënt. Telkens zijn de persoonlijke omstandigheden van een cliënt leidend voor het besluit om af te schalen. Eén van de lifecoaches beschrijft het afschalen als het bereiken van de “waakvlamstatus”, waarbij hij eens in de twee a drie maanden contact heeft met de betreffende cliënt.

Door een van de lifecoaches wordt opgemerkt dat het wel belangrijk is om scherp te blijven op gemaakte afspraken in periodes waarin er minder contact is met de cliënt. Een lifecoach zegt hierover: ‘In één casus heb ik gemerkt dat het toch meer fragiel is dan dat ik had gedacht. Hè, wat ik aangaf: ik heb door privéomstandigheden een paar keer een afspraak afgezegd, waarbij iemand wel in de waakvlamstatus zat. Het was echt, die deed het gewoon goed, nog steeds, alleen ik merk wel dat als ik een paar keer heb afgezegd, dat je dan opeens het vertrouwen dreigt te verliezen, ondanks dat ik gewoon een legitieme reden heb waarvan hij ook zegt: ja geen probleem. Dus ja goed, dat is voor mij ook weer een leerpunt van hé, ga daar nog strikter ermee om.’

3.3 ORGANISATIE – ROL PROJECTLEIDER GEMEENTE

Lifecoaches

De lifecoaches zijn zeer tevreden met de projectleider, en geven hem een zeven, een acht en een tien. De positieve punten die genoemd worden zijn dat hij veel partijen tevreden kan houden, de functie van de lifecoaches goed in het oog houdt, en bewust deuren opent en ook juist gesloten houdt wanneer dit nodig is. Een lifecoach zegt: ‘Ja, dus respect en heel veel bewondering voor hem hoe hij al die ballen in de lucht houdt.’ Een andere lifecoach zegt dat de projectleider veel ruimte geeft om het werk naar eigen inzicht uit te voeren: ‘Ik kan mijn ding doen, ik kan mijn volledige kracht inzetten, en ja hij staat er ook op het moment dat je het nodig hebt. Dat is voor mij een leidinggever zoals bij mij past.’

Er wordt één verbeterpunt genoemd, namelijk over de positie van de waakvlamvoorziening op de sociale kaart van Zwijndrecht. Hierover zegt een lifecoach: ‘Ja, het is lastig in deze tijd, maar iets meer overleg momenten ofzo met anderen en dat heb ik hem ook teruggegeven. En nu komen ook de gesprekken met verwijzers en zo, dus dat gebeurt al. Ja, en toch nog meer helderheid rondom, het is ook een pilot, dus lastig voor hem, maar toch meer helderheid naar de verwijzers toe. Wat kunnen ze wel en wat kunnen ze niet verwachten van ons.’

Aanmelders

Ook de aanmelders zijn zeer tevreden met de projectleider en geven hem een zeven en driemaal een negen. Ze waarderen dat de projectleider er altijd op terug komt wanneer je hem een vraag stelt. Hij kent de doelgroepen in zijn werk en is persoonlijk betrokken, laat het inhoudelijk over aan de lifecoaches maar managet het goed. Eén aanmelder zegt: ‘Alles klopt gewoon aan die man en hij besteedt zijn tijd erin, hij snapt wat er gebeurt. Hij durft beslissingen te nemen. En ja, dat is gewoon altijd prettig. Hij geeft het ook aan als hij dingen anders ziet of dingen niet snapt. Dan zegt hij joh, ik begrijp dit en waarom gebeurt dit? Gaat hij er altijd achteraan, hij is altijd op zoek. En ja, Ad is natuurlijk ook gewoon de Waakvlam.’ Eén aanmelder benoemt de wens dat hij graag wat vaker met de projectleider zou willen overleggen.

3.4 CONTACT MET CLIËNTEN DOOR LIFECOACHES

Lifecoaches

De lifecoaches geven allemaal aan dat zij hun cliënten goed kunnen bereiken. Er wordt gecommuniceerd via de telefoon, via WhatsApp, door huisbezoeken af te leggen en soms worden mensen uit het sociale netwerk betrokken, zoals ouders, werkgevers en scholen. Twee lifecoaches geven aan dat ze af en toe minder contact hebben met een cliënt, maar dat zij erin slagen om het contact weer te herstellen en dat cliënten ook hun weg vinden naar de lifecoaches.

3.5 ZELFREDZAAMHEID VAN DE CLIËNTEN

Lifecoaches

Alle lifecoaches vertellen dat de zelfredzaamheid van hun cliënten is toegenomen sinds zij hun coachen, één lifecoach is van mening dat de zelfredzaamheid van haar cliënten zelfs sterk is toegenomen. Ze geven hierbij aan dat er variatie tussen cliënten is in de mate waarin hun zelfredzaamheid is toegenomen. Ook vertelt een lifecoach dat zij bij alle cliënten nog veel ruimte ziet voor groei, en merkt in dit kader op dat ze hiervoor moet waken met het oog op de capaciteit die ze heeft om ondersteuning te bieden omdat voor de doelgroep “altijd wel iets van ondersteuning nodig zal zijn”, ook al worden de cliënten zelfredzamer.

Een lifecoach omschrijft dat hij dat hij dit vooral opmerkt bij cliënten doordat hun zelfvertrouwen toegenomen is, wat blijkt uit het gedrag van cliënten. Hij geeft hierbij als voorbeeld dat een cliënt voorheen moeite had om zelfstandig naar de afspraken te komen en dat hij hem ophaalde, maar dat deze cliënt sinds enkele maanden zelf op de fiets naar afspraken komt. Een andere lifecoach geeft het volgende voorbeeld van een cliënt die zelfredzamer geworden is:

“We hebben bij een jongen bijvoorbeeld, voor hem was het een hele grote stap om alleen naar een winkel te gaan om te gaan pinnen. Want dat heeft hij nog nooit gedaan, gewoon contactloos pinnen. Dat vond hij lastig, moeilijk, eng. Toen ben ik met hem mee gegaan, en voor hem was het een hele grote stap. Als ik dit soort dingen kan bewerkstelligen. hoe mooi is dat?”

De derde lifecoach omschrijft de toegenomen zelfredzaamheid van cliënten op de volgende manier:

“Nou, dat ze mij bijvoorbeeld zelf benaderen met een oplossing en vragen: wat vind jij daarvan? Of dat ze een probleem neerleggen en zeggen: ik had dit en dit al in gedachten. Of ik heb bij die en die al aan de bel getrokken. Dat ze zelf met doelen komen. Ik wil rijbewijs gaan halen, ik wil dit doen, ik wil dat gaan doen. Dus daarin merk ik dat ze steeds verantwoordelijker worden. Steeds meer voorin de bus gaan zitten, in plaats van achterin in de bus.”

Eén van de coaches noemt tot slot dat ze het jammer vindt dat er niet met de zelfredzaamheidsmatrix gewerkt wordt, omdat deze inzicht geeft in ontwikkelingen met betrekking tot zelfredzaamheid.

Aanmelders

Terwijl de lifecoaches alle drie van mening zijn dat de zelfredzaamheid van hun cliënten (sterk) toegenomen is, vinden sommige aanmelders het lastiger om hier uitspraken over te doen: twee van hen zijn ook van mening dat de cliënten zelfredzamer zijn geworden, één kan het niet goed zeggen maar denkt dat de zelfredzaamheid toegenomen is, de laatste kan hier geen uitspraken over doen. Net als een lifecoach al opmerkte, komt ook in de gesprekken met aanmelders naar

voren dat deze doelgroep nooit volledig zelfredzaam zal worden, maar dat de ondersteuning van de coaches er wel aan kan bijdragen dat hun zelfredzaamheid toeneemt. Eén van de aanmelders die van mening is dat de zelfredzaamheid van cliënten toegenomen is, zegt hierover het volgende:

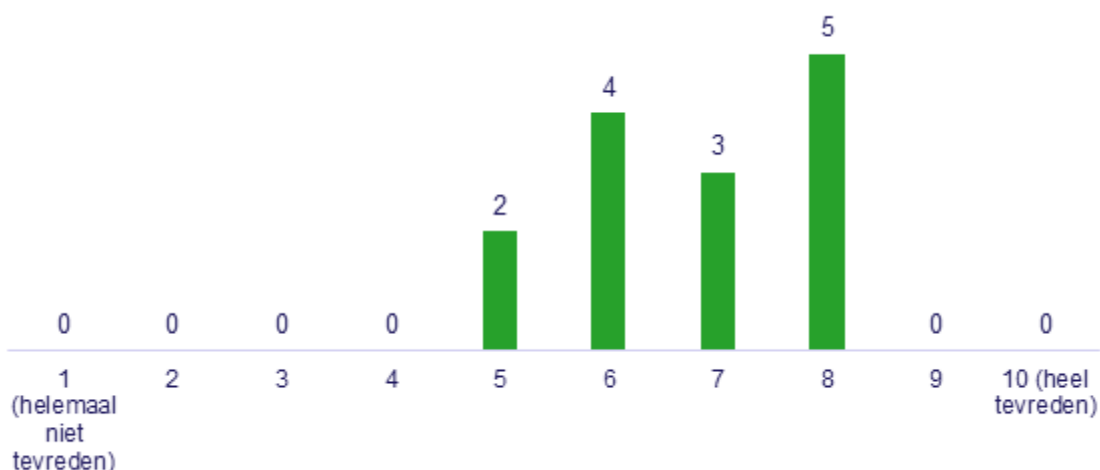
“Dat merk je aan dat mensen minder gaan drinken, dat mensen anders in het leven gaan staan. Dat mensen andere mensen gaan helpen. Dat mensen opener worden, [naam cliënt] bijvoorbeeld, was altijd echt een beetje een bang, schuw vogeltje. Die kijkt je aan, hij praat tegen je. Is gewoon veel meer mens geworden, weet ook beter wat hij wil. [...] Dus je ziet eigenlijk aan heel veel dingen dat het gewoon veel meer mens wordt. En [naam cliënt] ook, ja, dat is echt buitengewoon. Die gaat nu gewoon andere mensen helpen. En eenzaamheid, dat zie je veranderen. Mensen die het idee hadden dat ze nooit vrienden in het leven zouden krijgen, die hebben nu toch ineens maatjes. Je ziet gewoon mensen anders binnenkomen, niet meer met het koppie naar beneden, maar het koppie omhoog. Dus dat is echt heel fijn. En [naam cliënt] ook, die is dan alleen altijd met zijn dochter geweest en die heeft dat fantastisch gedaan. En hij verzorgt zichzelf ook beter, weet je wel, niet meer altijd die baard en dat haar. En ja, dan zie je echt wat aandacht doet met mensen.”

De aanmelders die het lastig vinden om uitspraken te doen over veranderingen in de mate van zelfredzaamheid van cliënten vertellen dat dit komt doordat ze niet goed genoeg op de hoogte zijn van hoe het nu met cliënten gaat: ze hebben weinig of geen contact met lifecoaches en met de cliënten die ze hebben doorverwezen.

Cliënten

Tevredenheid leven

Cliënten zijn, gemiddeld genomen, gematigd tevreden over hun leven op dit moment. Gemiddeld beoordelen zij hun leven op dit moment met een 6,8. De tevredenheid loopt uiteen tussen cliënten. Waar twee cliënten de tevredenheid met hun leven beoordelen met een 5, beoordelen vijf cliënten hun leven met een 8. Geen van de cliënten beoordeelt hun leven op dit moment met een 9 of 10. Zie onderstaand figuur voor de verdeling van de antwoorden.



Figuur 3.4. Verdeling beoordeling van cliënten met tevredenheid met hun leven, n=14.

Cliënten geven uiteenlopende toelichtingen over hun tevredenheid met hun leven. Zo kan een cliënt beter zijn grenzen aangeven en voor zichzelf opkomen. Een andere cliënt is met een opleiding gestart, wat hij zich een jaar geleden nog niet voor kon stellen. Weer een andere cliënt geeft aan dat zijn zelfvertrouwen is toegenomen en dat

er meer structuur in zijn dagelijks leven is. Meerdere cliënten vertellen over verschillende relaties, zoals het contact met ouders, goed verloopt en/of dat ze plezier beleven aan hobby's.

De cliënten die hun tevredenheid met hun leven op dit moment met een 5 beoordelen, geven aan dat dit door life events komt. Zo is de ene cliënt recent geopereerd en heeft zijn baan verloren. De andere cliënt vertelt dat het net uit is met zijn vriendin waardoor zijn hoofd vol zit en nachtritme slechter is dan voorheen.

Waar geven cliënten aan ondersteuning bij nodig te hebben en in hoeverre heeft deze ondersteuning hen geholpen? Missen ze nog ergens hulp bij?

Cliënten hebben op uiteenlopende terreinen ondersteuning nodig gehad het afgelopen jaar, zo geven zij aan. Voor de meeste cliënten (namelijk 13 van de 14) geldt dat ze algemene steun dan wel een luisterend oor nodig hadden. Daarnaast had het merendeel van de gesproken cliënten ondersteuning bij hun eigen gedrag nodig. De helft van de gesproken cliënten, namelijk zeven van de 14, had behoefte aan ondersteuning in het contact met instanties (zoals de sociale dienst) en ondersteuning bij werk. Zie onderstaand figuur voor de verschillende domeinen waar cliënten ondersteuning bij nodig hadden. Twee cliënten hadden (ook) andere vorm van ondersteuning aangegeven, namelijk steun bij het rouwen en ondersteuning bij het alleen reizen, zoals woon-werk reis.



Figuur 3.5. Aantal cliënten dat ondersteuning op domeinen nodig hadden het afgelopen jaar. Meer antwoorden mogelijk, n=14.

3.6 PREVENTIE

Lifecoaches

Op de vraag of ze de indruk hebben dat ze in het algemeen een rol hebben kunnen spelen in het voorkomen van problemen bij cliënten tot nu toe antwoorden alle lifecoaches bevestigend. Hierbij geven ze de volgende voorbeelden.

“Een heel extreem voorbeeld is dat een jongen die al vanaf zijn twaalfde een zwervend bestaan heeft geleid, opgevangen is door een gezin, buiten zijn familie om. En op een gegeven moment dat hij 18 werd, hij kreeg een baan. Hij had vaste huisvesting, maar dat was allemaal tijdelijk. Nu zorgen we ervoor dat die jongen en blijft werken en ambulante begeleiding krijgt. En we zijn nu bezig om in ieder geval een kamer voor hem te gaan regelen. Maar hij zegt ook: als dat niet was gebeurt dan had ik niets meer te verliezen en dan ging ik de criminaliteit in. Daar was hij al een keer in beland. Ja, ik weet niet of ik dat ook echt heb kunnen voorkomen. Maar het feit is wel, als we die hulpverlening niet hadden ingezet en de juiste route hadden bewandeld, en ook niet echt de vinger aan de pols iedere keer zouden houden, dan we waren we hem volgens mij echt kwijt geweest. En dan zou het de gemeente Dordrecht of de overheid veel meer geld hebben gekost.”

“Een vrij nieuwe cliënt, die heb ik sinds oktober, is vanuit sociaal wijkteam bij mij aangemeld. Gedetineerd, had net tien maanden in de bak gezeten, daar zit bewindvoering bij, heel weinig vertrouwen in instanties, ja en die jongen die... laat ik het zo zeggen, die heeft toch wel meer rust nu ik betrokken ben. Ook, ja het vertrouwen weer, dat merk ik. Hij heeft meer persoonlijk contact nodig, ook vanuit bewindvoering, en dat is er niet. Dat is gewoon de manier zoals zij nu werken. En misschien is dat wel gewoon de manier zoals ze altijd werken, maar ik merk dat het hem heel veel onrust geeft als hij geen respons krijgt. Ik heb uitgelegd: nee, op het moment dat je extra leefgeld wil hebben, dan is staat er twee werkdagen voor. Dus op het moment dat jij het wenst, dan is het er niet meteen.

Hij zit al sinds zijn negende in de gevangenis, jeugdstellingen, noem maar op. Hij wordt nu 39. Dus als hij niet de nodige rust in zijn hoofd heeft en die structuur van het dagritme, et cetera, en dus ook van dit soort instanties, ja dan had het echt wel op welke manier dan ook geëscaleerd, zeker weten.”

“Dan hebben we het over het gebied van gezondheid. Mensen die niks deden met bijvoorbeeld het gebit, die nu wel naar de tandarts zijn gegaan. Jongens die zich in gevaarlijke contreien bevonden, en die daar nu uit zijn. In ieder geval voor wat ik weet.”

Aanmelders

Ook alle aanmelders vertellen dat ze van mening zijn dat de ondersteuning van de lifecoaches helpt om problemen bij cliënten te voorkomen. Net als de lifecoaches zelf geven zij hierbij voorbeelden van hoe de cliënten door de lifecoaches geholpen worden met problemen op uiteenlopende levensgebieden. Denk hierbij aan psychische problemen, problemen op het gebied van werk en gezondheid en sportiviteit. Wel merkt een aanmelder op dat het niet mogelijk is om problemen volledig te voorkomen: ‘Maar als mensen gewoon beter in hun vel zitten dan voorkom je sowieso problemen. Je voorkomt alcoholproblemen, maar je voorkomt ook financiële problemen. Ja gaat mensen helpen met

sociale omgang met anderen, waar door het leven fijner wordt. Dus mensen gaan dan de kleine pijnjtjes vergeten. En dat zie je dus echt ook gebeuren.'

3.7 VOORTZETTING WAAKVLAMVOORZIENING

Lifecoaches

De lifecoaches zijn er stellig van overtuigd dat de waakvlamvoorziening voortgezet moet worden na afloop van de pilot: de ondersteuning die zij bieden is van duidelijke meerwaarde voor de cliënten, veel cliënten vielen voorheen tussen wal en schip en vergelijkbare ondersteuning bestond voorheen nog niet.

Ze noemen verschillende aandachtspunten. Een belangrijke vraag is waar de waakvlamvoorziening uiteindelijk ondergebracht zou moeten worden na afloop van de pilot, op zo'n manier dat de onafhankelijkheid van de functie gewaarborgd kan blijven. Een lifecoach noemt de volgende mogelijkheid: 'Ik zat zelf te denken aan een soort van welzijnsinstelling. Want die zijn volgens mij het meest onafhankelijk. Tuurlijk, daar hangt ook wel een gemeente daar boven, maar *that's it*. Maar als je bij het wijkteam onder weg gaat zetten, dan heb je te maken met heel veel zorgpartijen die er weer, die het voor hun eigen ding, of voor hun karretje spannen.' Een andere lifecoach denkt het volgende over waar de waakvlam ondergebracht zouden moeten worden: 'ik had weleens gezegd tijdens een overleg: eigenlijk zou er een soort lifecoach organisatie moeten komen, dus vooral onderbrengen, misschien wel bij een gemeentelijke instelling – hè, want we moeten ergens ondergebracht worden – maar niet bij een andere entiteit. En waarom, omdat ik de gemeente meer zie als een neutrale partij als het gaat om het ondersteunen van deze doelgroep, anders dan bewindvoering en dagbesteding, een sociaal wijkteam, et cetera. En dat zie ik eigenlijk uit die rol zoals Ad die ook nu op zich neemt. Tuurlijk is die gemeente, maar de houding, de opstelling naar ons toe, is wel, ja wat ik al eerder zei, we kunnen wel vrij opereren.'

Verder komt de vraag naar voren hoe lang een lifecoach ondersteuning moet blijven bieden aan een cliënt: 'Waar houdt het op een gegeven moment ook op? Want een lifecoach, de naam zegt het al, het is eigenlijk bij wijze van heel je leven, het is een aanvulling op je leven. Maar wanneer houdt het ook op? Dus dat kan eeuwig doorgaan, dat begrijp ik ook wel. Dat zou ik wel fijn vinden als dat meer duidelijk wordt.'

Aanmelders

De aanmelders zijn net zoals de lifecoaches allemaal van mening dat de waakvlamvoorziening voortgezet moet worden. De ondersteuning die lifecoaches bieden is van meerwaarde ten opzichte van bijvoorbeeld een jobcoach: 'Jobcoaches die zet ik echt in als men aan het werk problemen heeft en zo'n lifecoach is eigenlijk iemand die nog breder inzetbaar is dan een jobcoach. Kijk, zo'n jobcoach, waar ik vaak ook tevreden over ben, niet altijd, die houdt zich bezig met de basis op het werk en zo iemand ontwikkelen op het werk. Dat het beter gaat of dat het een bepaald niveau gaat halen of behouden. Maar als jouw basis thuis niet goed is, dan gaat het op je werk ook niet goed. Misschien kan je veel meer eruit halen als de basis ook gewoon goed is en de basis is gewoon in de privé omgeving.'

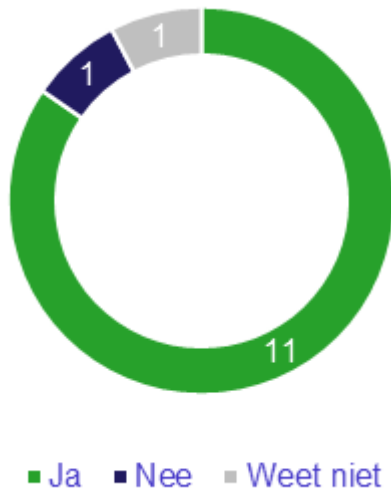
Meerdere aanmelders zijn van mening dat er weer een extra lifecoach bij zou moeten komen, na het vertrek van de vierde lifecoach, zodat er meer capaciteit is en omdat de lifecoach die vertrokken is qua type persoonlijkheid een goede aanvulling was op het team die eigenlijk vervangen zou moeten worden.

Tot slot wordt als voorwaarde voor voortzetting benoemd dat de communicatie tussen lifecoaches en aanmelders beter wordt: 'Ja dat vind ik wel een voorwaarde hoor, ik bedoel ja, het is mijn leerling die daar voor aanmerking in komt, dus ik wel geüpdatet worden uiteindelijk. En dat mis ik af en toe wel.'

Cliënten

Veruit de meeste cliënten zouden hun lifecoach missen als hij of zij geen ondersteuning meer zou bieden, namelijk 11 van de 13 cliënten. De cliënt die aangeeft de lifecoach niet te missen, licht toe dat hij nu handvatten heeft waar die

verder mee kan in het leven. Eén cliënt gaf aan het niet te weten: hij zou dat moeten ervaren. Cliënten die aangeven hun lifecoach te zouden gaan missen, zeggen bijvoorbeeld dat ze het persoonlijke contact zullen missen en vooral dat er een onafhankelijk persoon is die meedenkt. Bijvoorbeeld omdat ze nog moeite ervaren met hulp vragen bij instanties. Ze zijn zich veelal bewust dat het contact eindigt, maar meerdere cliënten zien daar tegenop en één cliënt vertelt stress te voelen bij die gedachte. Het feit dat ze met hun lifecoach over allerlei zaken kunne praten, die er 'écht' voor hen is en meedenkt dan wel ondersteunt met bepaalde zaken, wordt voor veel cliënten een gemis.



Figuur 3.6. Aantal cliënten die hun lifecoach zouden missen als er straks geen lifecoach meer is, n=13.

4 TUSSENTIJDSE CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

4.1 SUCCESFACTOREN

- Net zoals tijdens de eerste monitoringsronde zijn alle betrokkenen (de cliënten, aanmelders en lifecoaches) erg positief over de waakvlamvoorziening. Alle betrokkenen vinden de voorziening zinvol en belangrijk.
- Een belangrijke succesfactor is de onderlinge samenwerking. Er is vertrouwen in elkaars capaciteiten, er is een warme overdracht van cliënten, over het algemeen is er regelmatig contact tussen aanmelders en lifecoaches en tussen lifecoaches en de projectleider onderling, en mensen weten elkaar te vinden. Wel zijn enkele verbeterpunten ten aanzien van de samenwerking naar voren gekomen. Deze komen aan bod in paragraaf 4.2: Aandachtspunten.
- Een andere succesfactor is de rol van de projectleider van de gemeente Zwijndrecht als spin in het web binnen het project. Hij brengt de verschillende partijen in het project bij elkaar, houdt overzicht en bewaakt de kaders.
- De lifecoaches dragen actief bij aan het voorkomen van uiteenlopende problemen bij cliënten. De lifecoaches houden een vinger aan de pols en kunnen opschalen naar zwaardere zorg en ondersteuning wanneer dit nodig is. Verder helpen ze cliënten om te werken aan hun zelfredzaamheid, waardoor cliënten meer zelf kunnen dan voordat ze ondersteuning van de lifecoaches kregen en hun zelfvertrouwen toeneemt.
- Tot slot is de onafhankelijkheid van de lifecoaches een belangrijke sleutel tot het succes van de waakvlamvoorziening. De coaches staan naast de cliënt en handelen vanuit hun belang.

4.2 AANDACHTSPUNTEN

- Tijdens de eerste monitoringsronde kwam al als aandachtspunt naar voren dat het van belang is dat alle partijen eenzelfde beeld en verwachtingen hebben bij de functie van de lifecoach, en zeker dat hierover richting de cliënt op een duidelijke en accurate manier over gecommuniceerd wordt. Dit is ook nu nog een aandachtspunt: tijdens de gesprekken met lifecoaches kwam naar voren dat cliënten soms de verkeerde verwachtingen hebben ten aanzien van de ondersteuning die zij kunnen verwachten van de lifecoaches, en dat het belangrijk is dat er goed met aanmelders gecommuniceerd wordt over welke ondersteuning de lifecoaches kunnen bieden. Welke ondersteuning kunnen de lifecoaches bieden? Hoe intensief is de ondersteuning die zij kunnen bieden? Hoe ziet de positionering van de lifecoaches op de sociale kaart van Zwijndrecht eruit, hoe verhouden zij zich tot andere professionals?
- Een ander aandachtspunt dat met het bovenstaande samenhangt is de afbakening van de cliënten die in aanmerking komen voor de waakvlamvoorziening. Niet alle cliënten die in de waakvlam zijn ingestroomd, hebben naar alle waarschijnlijkheid een LVB. Dit hoeft geen probleem te zijn, wellicht is de voorziening voor een grotere groep gewenst dan aanvankelijk werd gedacht. Belangrijke vragen zijn: hoe baken je af welke cliënten wel in aanmerking zouden moeten komen voor de waakvlam? Wat zijn kenmerken van deze mensen, en in hoeverre zou er sprake mogen zijn van behoefte aan acute ondersteuning bij problematiek?

Hoe zwaar mag de problematiek zijn van mensen die een lifecoach krijgen? Hierbij gaat het niet alleen om IQ (wat niet gemeten wordt voordat iemand toegang krijgt tot de voorziening), maar ook om sociale redzaamheid en de mate van mogelijkheden die iemand ervaart om zelfstandig problemen waar h/zij tegenaan loopt op te kunnen lossen.

- Ook de communicatie tussen lifecoaches en verwijzers blijft een belangrijk aandachtspunt. Enkele verwijzers geven aan nog steeds meer behoefte te hebben aan regelmatige terugkoppelingen van de lifecoaches. Lifecoaches geven op hun beurt aan dat het met een enkele aanmelders lastig is om contact te krijgen. Wel kwam naar voren dat er recent afspraken zijn gemaakt onder de lifecoaches om vaker updates te geven aan aanmelders en contact met hen op te nemen.
- Tijdens de gesprekken met lifecoaches en aanmelders kwam naar voren dat de mensen die nu ondersteuning krijgen van de lifecoaches vaak levenslang lichte ondersteuning nodig hebben en nooit volledig zelfredzaamheid zullen worden. Dit betekent dat de ondersteuning die lifecoaches bieden levenslang, soms tientallen jaren, door zou moeten lopen. Dit roept enkele vragen op, zoals hoe dit georganiseerd moet worden (zeker als er ook telkens nieuwe aanmeldingen binnen blijven komen waardoor de caseload van de lifecoaches steeds groter zou worden of er telkens meer lifecoaches aangenomen moeten worden), en wat voor indicaties en voor welke termijn dan afgegeven moeten worden aan de cliënten. Hoe zet je dit neer? Het gaat wellicht te ver om tegen te cliënten te zeggen: je hebt recht op levenslange ondersteuning. Kort samengevat: waar begint het, en waar stopt de waakvlam?
- Ook blijft de financiering en voortzetting van de waakvlamvoorziening een aandachtspunt. De vraag is of de bestaande financieringsbronnen geschikt en toereikend zijn. Het is niet mogelijk om de financiële opbrengst van de waakvlam op basis van deze monitor in beeld te brengen. Daarnaast is een belangrijke vraag waar de waakvlam ondergebracht zou moeten worden als de pilot afgelopen is op een manier waarbij de onafhankelijkheid van de voorziening gewaarborgd zal blijven. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden, elk met een aantal voor- en nadelen.
- Wat belangrijk is om op te merken is dat de uitkomsten van deze monitor, onafhankelijk van de beslissing over of de waakvlam in Zwijndrecht voortgezet wordt, van belang zijn voor andere gemeenten met wie Zwijndrecht in regionaal verband samenwerkt en daarnaast voor andere gemeenten in Nederland die overwegen een waakvlamvoorziening aan te bieden voor mensen met een LVB of daar al mee bezig zijn.
- Tot slot is een belangrijk aandachtspunt de aandacht die lifecoaches besteden aan het versterken van het eigen netwerk van de cliënten en het onderzoeken hoe het netwerk een deel van de 'waakvlam' op zich zou kunnen nemen. De doelgroep van de waakvlamvoorziening heet vaak een niet al te sterk eigen netwerk, wel kan het zeker nuttig zijn om in te zetten op uitbreiding en versterking hiervan.

5 BIJLAGEN

5.1 ACHTERGRONDINFORMATIE ONDERZOEK

“Samen met de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Sociale Dienst Drechtsteden heeft onze gemeente onderzoek gedaan naar een grote groep mensen, die moeite heeft om ‘mee te komen’ in onze samenleving. Het gaat om mensen met een licht verstandelijk beperking (LVB), die een steeds groter beroep doen op zorg- en ondersteuning. Hun problematiek doet zich voor op alle levensdomeinen (werk, inkomen, wonen, zorg, etc.)

De geformuleerde ambities in het nieuwe raadsprogramma "Krachtig Zwijndrecht" op het gebied van zorg en armoede (deltaplan) komen hier samen. In de meeste gevallen gaat het over dezelfde mensen, waarvan de problematiek voortvloeit uit de beperkte cognitieve vermogens en verschillende verschijningsvormen kent.

Het onderzoek, dat zich voornamelijk heeft gefocust op het domein Werk & Inkomen, wees uit dat aanmelders een ‘regiefunctie’ missen en mensen met een LVB een coach/buddy. Iemand die langdurig maar laagintensief betrokken blijft en uitgaat van de aanwezige zelfredzaamheid. Daarnaast bewaakt hij/zij de samenhang en schaaft op naar zwaardere hulp of ondersteuning indien nodig. Het onderzoek beveelt een waakvlamfunctie aan in de vorm van "lichte levensondersteuning".

Via het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is een subsidie verkregen om de effectiviteit van deze waakvlamfunctie onder de loep te nemen door er mee te experimenteren als een (nieuwe) innovatieve vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hiermee hopen wij kwetsbare mensen in onze samenleving effectiever te kunnen ondersteunen in hun streven naar een leven met minder problemen, waarin men naar vermogen kan participeren in onze samenleving.

[....]

De waakvlamfunctie dient bij te dragen als oplossing van het knelpunt dat gesignaleerd is in het onderzoek "Weet Wat Je Kan":

- Ontbreken van een langdurige laag intensieve ondersteuning om terugval en/of opschaling naar zware problematiek te voorkomen om mensen te ondersteunen in hun zelfredzaamheid.

De waakvlamfunctie vloeit rechtstreeks voort uit dit knelpunt. Over een periode van twee jaar moet worden gezien in hoeverre inderdaad zwaardere problematiek is voorkomen en mensen hierdoor makkelijker kunnen meedoen in onze samenleving. In het kader van de lerende praktijk kan de waakvlamfunctie ook nog verder bijdragen aan een aantal uitgangspunten van het Landelijk Programma Sociaal Domein door:

- Inzicht vergaren (en delen) in de problematiek van mensen met een lvb;
- Inzicht vergaren (en delen) in de toegankelijkheid van lokale uitvoeringspraktijk.

[....]

De waakvlamfunctie dient laag intensieve ondersteuning te bieden aan kwetsbare mensen, specifiek mensen met een licht verstandelijke beperking. Uitgangspunt is dat door deze laag intensieve ondersteuning eventuele problematiek snel in beeld komt en kan worden opgelost en het beroep op eventuele zwaardere vormen van ondersteuning minder wordt. De waakvlamvoorziening ondersteunt deze mensen in hun zelfredzaamheid door:

1. Preventie;
 - a. Voorkomen van escalatie van problematiek door in een vroeg stadium aanwezig te zijn, waarbij wordt uitgegaan van de zelfredzaamheid van de cliënt;

- b. Snel opschalen naar een zwaardere vorm van ondersteuning ingeval van escalatie waarvan kan worden aangenomen, dat dit zonder waakvlamfunctie, in veel gevallen het geval zal zijn;
2. Verbinding bij overgangsmomenten.
Vergemakkelijken van mogelijke overgangsmomenten tussen organisaties, aanmelders en hun begeleiders.

Uitgangspunt blijft het vergroten van de zelfredzaamheid, waaronder wordt verstaan het vermogen om dagelijkse activiteiten zelfstandig te kunnen doen (Denk bijvoorbeeld aan daginvulling, persoonlijke verzorging, administratie of relaties onderhouden (Bron Movisie)). In de praktijk komt het neer op de aanwezigheid van een buddy/coach die de cliënt centraal stelt.

[...]

Over een periode van twee jaar wordt een waakvlamfunctie opgezet om kwetsbare mensen, specifiek mensen met een licht verstandelijke beperking, langdurig te volgen en te ondersteunen. De functie is gericht op mensen die in aanleg zelfredzaam zijn en geen gebruik maken van zware individuele begeleiding en/of begeleid wonen. In de vorm van een beroepskracht wordt het sociale netwerk van kwetsbare mensen uitgebreid met een "professional om ernstige problematiek te voorkomen of opnieuw te laten oplaaien. De waakvlamfunctie wordt in de pilotperiode op twee leeftijdsniveaus uitgevoerd:

1. Kwetsbare jongeren (18-/18+);
2. Kwetsbare mensen in een latere levensfase

De resultaten op beide uitvoeringsniveaus moeten een compleet beeld opleveren in hoeverre "lichte" levensondersteuning de zelfredzaamheid van de cliënt kan ondersteunen dan wel vergroten. Natuurlijk kan zelfredzaamheid betrekking hebben op normale live-events (werk, zelfstandig wonen, opvoeden, etc.), maar ook op (dreigende) problematiek (bijvoorbeeld: verslaving, schulden, (psychische) zorg, etc.). Vooralsnog lijkt de kracht van een waakvlamfunctie te zitten in het vertrouwen, dat er altijd op kan worden terug gevallen. De pilot wordt echter uitgevoerd voor een tijdspanne van twee jaar. Door de pilot uit te voeren op twee (leeftijd)niveaus verwachten wij een duidelijk beeld te krijgen van effectiviteit van een waakvlamfunctie op de zelfredzaamheid van mensen wanneer deze permanent aanwezig is in hun leven.

[...]

5.2 UITVOERINGSNIVEAUS

Uitvoeringsniveau 1: Ondersteuning Kwetsbare Jongeren (18-/18+)

Het eerste uitvoeringsniveau is gericht op (preventieve) ondersteuning van kwetsbare jongeren. De ingang van deze "nieuwe" vorm van cliëntondersteuning willen we organiseren op twee VSO-scholen. Beoogde scholen zijn:

1. Het Loket / Praktijkschool De Sprong
Laurensvliet 2-R / 3331HW Zwijndrecht.
2. Hans Petrischool
Anna van Saksenstraat 11 / 3314 NC Dordrecht

In nauwe samenwerking met de praktijkcoördinatoren van beide scholen wordt gefocust op leerlingen in het laatste schooljaar om hen (beter) voor te bereiden op hun toekomst. Op lichtvoetige wijze willen wij – samen met ouders, school en (stage)bedrijven – de leerlingen voorbereiden op het "leven na school" om wanneer de (na)zorg van school afneemt deze over te nemen in de vorm van een lichte levensondersteuning.

Jaarlijks stromen op beide scholen om en nabij 70 leerlingen uit richting werk. Ongeveer een half jaar ervoor – meestal als de leerling rond 17 a 18 jaar is - leggen de scholen contact met de SDD / UWV om hen aanmelden voor het

doelgroepenregister. Het moment waarop dit gebeurt, verschilt per leerling. Het lijkt het ideale moment om deze leerlingen kennis te laten maken met en/of over te dragen aan de beroepskrachten van de waakvlamvoorziening. Op deze wijze kan de resterende schooltijd worden gebruikt om een vertrouwensband met de leerling op te bouwen om vervolgens na het verlaten van de school verder te gaan. Het impliceert, dat de caseload van de 'waakvlamvoorziening' op natuurlijke wijze en stapsgewijs kan worden opgebouwd, omdat het moment per individu (leerling) verschilt.

In nauw overleg met de scholen (lees: praktijkcoördinatoren) moeten de beroepskrachten beoordelen welke leerlingen in aanmerking komen. Grofweg kunnen de leerlingen in drie categorieën worden verdeeld:

1. Leerlingen (stabiel (in alle opzichten), goed netwerk, geen problemen);
2. Leerlingen (minder stabiel, minder goed/slecht netwerk, kans op problemen);
3. Leerlingen (waarop veel hulpverlening aanwezig is).

Voor de eerste en de derde categorie is óf geen ondersteuning noodzakelijk óf al veel hulpverlening in verband met aanwezigheid van veel problematiek. Voorlopig is het de gedachte om leerlingen uit de tweede categorie op preventieve wijze te begeleiden.

Op deze wijze werkt de waakvlamvoorziening als een ondersteuning van de nazorgplicht, terwijl het eveneens een opstart vormt naar (lichte) levensondersteuning van kwetsbare jongeren met een (licht) verstandelijke beperking, maar eventueel ook met psychische of gedragsproblemen, zonder sterk netwerk. Juist deze groep heeft in hun 'vormende jaren' behoefte aan ondersteuning bij het maken van keuzes op gebied van begeleiding, onderwijs, werk en wonen. Insteek van deze lichte ondersteuning is het (verder) ontwikkelen van de zelfredzaamheid. Natuurlijk zijn alle mensen – en dus ook deze leerlingen – verschillend. Het maakt het lastig om succes-indicatoren te formuleren voor de waakvlamvoorziening. Het is voor iedereen verschillend en moet voor elke leerling apart worden geformuleerd. Duidelijk is wel, dat het een combinatie zal zijn van:

- hebben en behouden van een baan (naar de mogelijkheden van de leerling);
- opbouwen van zelfstandig leven (vergroten zelfredzaamheid);
- eigen wensen van de leerling (afhankelijk van hun kunnen).

Voor de aan te stellen beroepskrachten op dit uitvoeringsniveau worden steekwoorden meegegeven als "empathisch", kennis sociale kaart, kennis van de doelgroep, kunnen aanvoelen van "afwijkend" gedrag, inschatten van haalbare doelen, en geduld. Duidelijk is, dat het geen mensen moeten zijn met een 9 tot 5 mentaliteit.

De preventieve werking van de waakvlamfunctie op dit uitvoeringsniveau moet er preventief voor zorgen, dat toename van jongeren – geformuleerd als doelgroepen in de kamerbrief van de minister van VWS – wordt beperkt. De minister benoemt hierbij verschillende groepen, waarin naar alle waarschijnlijkheid sprake is van de aanwezigheid van een licht verstandelijke beperking.

Samenwerkingspartners zijn: VSO-scholen, ouders, (stage)bedrijven en SDD

Uitvoeringsniveau 2: Kwetsbare mensen in een later levensfase

Ook voor de ondersteuning van (kwetsbare) mensen in een latere levensfase willen we een waakvlamfunctie realiseren. De ondersteuning richt zich op mensen, die – in potentie – over een bepaalde mate van zelfredzaamheid beschikken, maar nog geen gebruik maken van (zware) individuele begeleiding (bijvoorbeeld begeleid wonen).

In samenwerking met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) wordt de ingang op dit uitvoeringsniveau gepositioneerd bij 'Begeleiding' en 'Participatie'. Via 'Begeleiding' worden 10 mensen geselecteerd, die reeds zijn bemiddeld naar werk. Via 'Participatie' worden eveneens 10 mensen geselecteerd met de indicatie 'Participatie'. Voor de laatste 10 is het bedoeling hierbij voor de selectie het leerwerkbedrijf 'Zwijndrecht Werkt' in te schakelen.

In principe wordt gestart met mensen in een 'stabiele' situatie, waarbij geen sprake (meer) is van enige problematiek. Deze is niet (meer) aanwezig of is opgelost. Zeker aan het einde van genoemde (en andere) hulpverleningstrajecten worden mensen namelijk – na een bepaalde hulpverleningsperiode – "losgelaten" en verdwijnen vervolgens uit beeld. Het doel van de 'waakvlamvoorziening' is om deze mensen langer te volgen en te ondersteunen (ter herstel en continuering) in hun zelfredzaamheid en eventuele terugval in problematiek te signaleren en/of te voorkomen (preventie).

Samenwerkingspartners zijn: Sociale Dienst Drechtsteden, Zwijndrecht Werkt (indien nodig).
(Bron: pilot onafhankelijke cliëntondersteuning)

6 VRAGENLIJST GESPREKKEN AANMELDERS TWEEDE KORTE VOORTGANGSRAPPORTAGE

6.1 ALGEMEEN

1. Hoe tevreden ben je met het project van de waakvlamvoorziening tot nu toe, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....
.....

6.2 SAMENWERKING MET DE LIFE COACH

2. Hoe tevreden ben je met het samenwerken met de lifecoaches tot nu toe, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....
.....

6.3 ORGANISATIE

3. Hoe tevreden ben je met de inbreng van de projectleider van de gemeente, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....
.....

6.4 ZELFREDZAAMHEID

4. Kun je iets vertellen over je observaties van de mate van zelfredzaamheid van je cliënten/studenten sinds ze een lifecoach hebben, in het algemeen? Is de mate van hun zelfredzaamheid:
- a. Sterk toegenomen
 - b. Toegenomen
 - c. Hetzelfde gebleven
 - d. Afgenomen
 - e. Sterk afgenomen

Toelichting:

.....
.....

6.5 PREVENTIE

5. Heb je de indruk dat de lifecoaches hebben bijgedragen aan het voorkomen van problemen bij cliënten/studenten tot nu toe?
- a. Ja
 - b. Nee

Toelichting:

.....
.....

6.6 VOORTZETTING WAAKVLAMVOORZIENING

6. Vind je dat de waakvlamvoorziening voortgezet moet worden na afloop van de pilot?
- a. Ja
 - b. Nee

Toelichting:

.....
.....

6.7 AFSLUITING

7. Zijn er verder nog dingen die je graag wilt noemen of bespreken?

.....
.....

- Het eigen gedrag
- Gezondheidsvraagstukken (zowel lichamelijk als geestelijke/mentale problemen)
- Administratie
- Huishouden
- Steun in het algemeen / een luisterend oor
- School/vervolgopleiding
- Werk
- Ondersteuning in contact met instanties (sociaal wijkteam, sociale dienst, etc.)
- Anders, namelijk:

.....

Kan je een voorbeeld geven per thema waar je ondersteuning bij nodig hebt (gehad)?

.....

5. In hoeverre heeft deze ondersteuning je geholpen?

- Heeft mij heel erg geholpen
- Heeft mij een beetje geholpen
- Heeft mij niet echt geholpen
- Heeft mij helemaal niet geholpen

Toelichting:

.....

6. Heb je ergens hulp bij nodig die je niet hebt gekregen?

- Ja

Zo ja, waarmee?

.....

- Nee

Zo nee, waarom niet?

.....

7.2 ERVARING MET DE LIFE COACH

7. a. Hoe tevreden ben je met het contact met mij tot nu toe, op een schaal van 1 tot 10? *Omcirkel of highlight het juiste cijfer:*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Helemaal niet tevreden</i>					<i>Heel tevreden</i>				

b. Kun je dit uitleggen?

.....
.....

8. a. In hoeverre zou je een lifecoach aanbevelen aan een goede vriend, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Helemaal niet aanbevelen

Zeker aanbevelen

b. Kun je dit uitleggen?

.....
.....

9. Stel je eens voor, je hebt straks geen lifecoach meer. Zou je je lifecoach missen?

- Ja
- Nee

Toelichting (waarom wel/niet?):

.....
.....

7.3 AFSLUITING

Tijdens het afronden ook graag vertellen dat er nog 1 gesprek zal volgen.

10. Heb je nog vragen of zijn er dingen die je nog graag wil vertellen?

.....
.....