

Project Wonen Plus

Evaluatie



BURO ANDERSOM



info@buro-andersom.nl



(085) 130 36 73



<https://www.buro-andersom.nl>



*Koninginneplein 11
5951 LC, Belfeld (Venlo)*



1. Inleiding

In februari 2021 is Buro Andersom samen met de kernpartners Wonen Limburg, Zorg- en Veiligheidshuis Midden-Limburg, de politie, de gemeente Weert en centrumgemeente Venlo gestart met het pilotproject “Wonen Plus” in Weert. Met dit project beogen we gezamenlijk een passend ondersteuningsaanbod te bieden voor een specifieke doelgroep van zorgwekkende zorgmijders met complexe problematiek. Voor deze doelgroep schieten traditionele voorzieningen voor beschermd en begeleid wonen tekort. Deze groep van ongeveer 15-20 kwetsbare burgers is niet plaatsbaar binnen het huidige aanbod van beschermd wonen of valt uit. Evenmin zijn deze burgers te handhaven binnen de maatschappelijke opvang. Bij gebrek aan passende voorzieningen wordt deze doelgroep veelal zelfstandig gehuisvest in de wijk, op basis van ondersteuningsvormen en toezicht die voor deze doelgroep ontoereikend zijn. De deelnemers beschikken niet over de juiste ‘woonvaardigheden’ en stellen zich daarbij niet ‘begeleidbaar’ op (de zogenaamde “niet willers/ niet kunners”). Deze situatie leidt tot overlast in wijken en buurten, met de nodige consequenties voor omwonenden, woningcorporaties en andere betrokkenen in de wijk.

Inmiddels zijn we bijna een jaar verder, nadert de einddatum van het project en daarmee de evaluatie. Met dit evaluatieverslag blikt Buro Andersom terug op het pilotproject. Vanuit meerdere perspectieven – het perspectief van Buro Andersom als initiatiefnemer van het project, het perspectief van de deelnemers en het perspectief van de ketenpartners wordt in kaart gebracht in hoeverre de beoogde effecten en doelstellingen van de pilot zijn gerealiseerd. Deze perspectieven komen samen in dit evaluatieverslag. Na een korte schets van de inhoud van het pilotproject (hoofdstuk 2) worden de belangrijkste resultaten beschreven (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 is er aandacht voor de belangrijkste uitdagingen. Tot slot worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan (hoofdstuk 5).

2. Pilotproject “Wonen Plus”

Het pilotproject “Wonen Plus” maakt het mogelijk om specifieke ondersteuning op maat te bieden aan een kleine groep van zorgwekkende zorgmijders. Deze kwetsbare burgers passen niet binnen traditionele vormen van beschermd of begeleid wonen, omdat zij hiervoor niet de juiste ‘woonvaardigheden’ hebben, zich niet ‘begeleidbaar’ opstellen en ondersteuning in beginsel mijden. Binnen het pilotproject “Wonen Plus” ontvangen deelnemers 24-uurs ondersteuning binnen strakke, heldere kaders. Deze ondersteuning is gericht op stabilisering, waarbij het uitgangspunt is dat deelnemers (nog) niet zelfstandig kunnen wonen. Onder strikte begeleiding voeren deelnemers dagactiviteiten uit gericht op het aanleren van (woon)vaardigheden. Deelnemers hebben de beschikking over een eigen woonruimte in de directe nabijheid van de centrale uitvalsbasis aan de Sint Jozeflaan in Weert. Vanuit deze uitvalsbasis wordt 24-uurs ondersteuning geboden en toezicht gehouden. Rondom de uitvalsbasis zijn enkele satellietwoningen beschikbaar voor deelnemers die vanuit een gestabiliseerde situatie kunnen werken aan het vergroten van de zelfstandigheid, het uitstellen van hulpvragen, het ontwikkelen van (woon)vaardigheden en resocialisatie. Het uitgangspunt van deze satellietwoningen is nog steeds dat deelnemers onzelfstandig wonen en derhalve intensieve ondersteuning met toezicht nodig hebben.

Het pilotproject “Wonen Plus” beoogt ervoor te zorgen dat deelnemers niet langer tussen wal en schip vallen. De zorg mijdende doelgroep die voorheen tussen verschillende ondersteuningsvormen in viel,

kan nu wel adequaat worden opgevangen. Door intensieve ondersteuning en toezicht kan worden voorkomen dat deelnemers zonder de juiste ‘woonvaardigheden’ zelfstandig worden gehuisvest in de wijk dan wel op straat belanden. In plaats daarvan betrekken zij een passende woonruimte alwaar zij onder intensieve begeleiding toewerken naar stabilisatie van de woon- en leefsituatie. Hiermee wordt voorkomen dat deze kwetsbare burgers met hun complexe problematiek stelselmatig zorgen voor onrust, overlast en ontwrichting van de wijk of buurt.

3. Resultaten

Vanaf de start in februari 2021 hebben in totaal 17 deelnemers geparticipeerd in het pilotproject “Wonen Plus”. Eén deelnemer is uitgestroomd via de Wmo BGI. Eén deelnemer staat op de nominatie om uit te stromen via de Wmo. Eén deelnemer is vanwege onbegeleidbaar gedrag in de wachtstand gezet. Eén deelnemer is uit het programma gezet na brandstichting. Twee deelnemers worden momenteel omgezet naar een forensische zorgtitel wat betekent dat voor de duur van het toezicht de financiering via justitie loopt.

Al terugkijkend heeft het project een viertal belangrijke resultaten opgeleverd, vanuit het perspectief van Buro Andersom als initiatiefnemer, de deelnemers en de ketenpartners. Ten *eerste* is de inhoud en vorm van de ondersteuning binnen het project passend gebleken voor de complexe doelgroep van zorgwekkende zorgmijders. Voor een deel van de deelnemers heeft het project geleid tot een toename van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid, zich uitend in een verbeterde dagstructuur en een toename van sociale activiteiten. Voor een ander deel heeft het project geresulteerd in stabilisatie van de woon- en leefsituatie, als zijnde het maximaal haalbare resultaat. Ten *tweede* heeft het project geresulteerd in een afname van de onrust en overlast in de wijk. Het merendeel van de personen die veelvuldig bij de politie in beeld kwamen, komen niet of nauwelijks meer in beeld en de algehele leefbaarheid in Weert is volgens betrokkenen sterk verbeterd. Ten *derde* heeft het project bijgedragen aan een intensievere samenwerking tussen de betrokken partnerorganisaties. De partnerorganisaties bevestigen dat er dankzij het project sprake is van verbeterde afstemming en coördinatie. Ten *vierde* is het project in zijn huidige opzet – dat wil zeggen op basis van 24-uurs bereikbaarheid van hulpverleners in plaats van 24-uurs aanwezigheid c.q. beschikbaarheid – financieel haalbaar gebleken.

Resultaat 1: Het pilotproject “Wonen Plus” is een passende ondersteuningsvorm gebleken voor de complexe doelgroep van zorgwekkende zorgmijders

De manier waarop de ondersteuning is vormgegeven binnen pilotproject “Wonen Plus” heeft voor een deel van de deelnemers geleid tot een toename in de zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Deze deelnemers hebben dankzij de intensieve ondersteuning kunnen toewerken naar stabilisatie van hun leef- en woonsituatie, om hier vanuit ontwikkelingen te realiseren ten aanzien van zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Zij laten, in meer of mindere mate, de volgende verbeteringen zien:

- ✓ Toename van zelfrespect en -waardering (“ertoe doen”), en respect voor de medemens
- ✓ Verbeterde structuur en dag- en nachtritme, met meer regelmatig, met als uitgangspunt dat deelnemers overdag leven en ’s nachts slapen
- ✓ Verbeterde invulling van de dag met zinvolle activiteiten die aansluiten bij de wensen en talenten van de deelnemers en maatschappelijke waarde toevoegen

- ✓ Toename van constructieve sociale contacten, uitbreiding van het netwerk en een afname van destructieve contacten

Eén van de deelnemers verwoordt het als volgt:

“Het mooiste van het afgelopen jaar vond ik dat ik na jaren mijn hond heb kunnen aanschaffen met behulp van jullie begeleiding. Ik wilde altijd al een Dogo Argentino en deze heb ik nu. Ik vind het fijn om voor mijn hondje te zorgen en daardoor sta ik 's morgens ook eerder op. Ik zet mijn wekker wanneer hij moet eten, dit geeft mij meer structuur. Ik ga door de week ook vaker mee met de bus van het Zelfregiecentrum en doe allerlei klusjes in woningen. Eerder kwam ik pas laat in de middag uit bed en leefde ik 's nachts. Het contact met mijn moeder is ook hersteld. Na een periode van meer dan 10 jaar haar niet meer gezien te hebben, eet ik nu elke zondag friet met haar en ga ik regelmatig bij haar op bezoek. Afgelopen dinsdag was ik jarig en is ze bij mij op de verjaardag geweest. Ze heeft zelfs aangeboden om op mijn hond te willen passen wanneer ik een afspraak heb.”

Voor een ander deel van de deelnemers is vooruitgang in de zelfstandigheid en zelfredzaamheid simpelweg niet haalbaar gebleken. Voor hen is stabilisatie van de woon- en leefsituatie het maximaal haalbare resultaat. Dit houdt verband met de beperkte 'leerbaarheid' van sommige deelnemers, waardoor het groei- en ontwikkelpotentieel eveneens beperkt is. Toch is ook stabilisatie van de huidige situatie een belangrijk resultaat, omdat onrust en overlast hiermee al aanzienlijk kunnen worden teruggedrongen. Dit alles vereist wel een zeer intensieve benadering en inzet van de professionals van Buro Andersom. Eén van de begeleiders verwoordt het als volgt:

“Successen zitten vooral in het feit dat er geen overlast meer is. Voor veel deelnemers is stabilisering het maximaal haalbare. En zelfs dit kan alleen omdat we als begeleiding 24 uur per dag tot in den treure met de deelnemers bezig zijn. Ondanks deze inspanningen gaan de scores op de ZRM-matrix voor sommige deelnemers zelfs omlaag. Dit komt omdat de bewerkelijkheid van en rondom de deelnemer enorm is. Omgevingspartners zien vaak niet hoe intensief wij met de deelnemers bezig zijn. Maar ook het terugdringen van overlast en het brengen van stabiliteit is al een enorm resultaat. Anders zouden deze deelnemers voor heel wat onrust en overlast zorgen in de buurt.”

24-uurs ondersteuning

Een belangrijke component binnen het project is de 24-uurs ondersteuning in de directe nabijheid van de woon- en leefomgeving van de deelnemers. Voor aanvang van het project is rekening gehouden met het inrichten van 24-uurs begeleiding op basis van aanwezigheid en dus permanente beschikbaarheid van begeleiders (dubbele bezetting). Vanwege schaarste aan geschikte begeleiders, waarover meer in hoofdstuk 4 van dit verslag, is deze opzet tot op heden niet haalbaar gebleken. In plaats daarvan zijn de nachtdiensten ingericht op basis van 24-uurs bereikbaarheid. Deze opzet op basis van bereikbaarheid in plaats van aanwezigheid/beschikbaarheid tijdens de nachtelijke uren is echter afdoende gebleken. Het aantal incidenten in de nachtelijke uren is beperkt gebleven tot één incident (brandstichting). Daarnaast heeft de pilot uitgewezen dat actie naar aanleiding van nachtelijke telefoontjes van cliënten veelal kan wachten tot de volgende dag. Op basis van deze ervaringen concludeert Buro Andersom dat het programma kan voldoen met nachtelijke bereikbaarheid van begeleiders in plaats van een nachtdienst/slaapwacht. De structurele inzet van twee hulpverleners per dienst (dubbele bezetting) is hierbij wel van essentieel belang gebleken. De continuïteit en het niet-planbare karakter van de ondersteuning vragen om een intensieve inzet, met

name gedurende (niet-planbare) crisismomenten en tijdens de maaltijdvoorziening in de avonduren. Meer over de noodzakelijke dubbele bezetting volgt in hoofdstuk 4.

Aan de Sint Jozeflaan in Weert is een uitvalsbasis ingericht van waaruit de 24-uurs ondersteuning wordt verzorgd, binnen strakke, heldere kaders voor de deelnemers. Daarnaast heeft deze locatie een inloopfunctie voor deelnemers, ketenpartners en andere belanghebbenden en geïnteresseerden. Op de locatie wordt dagelijks (ook in het weekend) een warme maaltijd bereid voor zes tot elf deelnemers. Dit verloopt erg goed en naar tevredenheid van de deelnemers en Buro Andersom. De deelnemers aan het project zijn te spreken over het functioneren van de 24-uurs ondersteuning. Eén van de deelnemers verwoordt het als volgt:

“Ik ben zeer te spreken over de 24-uurs bezetting. Ik heb vaak meegegeten op de Sint Jozeflaan en dat vond ik erg gezellig om te doen. Verder stond iedereen snel voor me klaar wanneer ik een vraag had, ook 's avonds laat of 's nachts. Ik heb het als fijn ervaren dat de begeleiding bij me langskwam. Iedereen die wilde langskomen belde van tevoren en dat vind ik fijn. Ik vond het ook fijn dat iedereen altijd voor me klaarstond wanneer ik belde. Ik kan goed opschieten met de begeleiders en ik wil langs blijven komen om een hapje mee te eten.”

Resultaat 2: Het pilotproject “Wonen Plus” heeft geresulteerd in een afname van de onrust en overlast in de wijk

Een belangrijke doelstelling van het pilotproject “Wonen Plus” is het terugdringen van de onrust en overlast in de wijk. Voor de start van het project kwamen de hardnekkige zorgmijders met hun complexe problematiek veelal in een zelfstandige woonsituatie terecht zonder dat zij hiervoor over passende woonvaardigheden beschikken. Ook in de reguliere maatschappelijke opvang waren deze mensen niet handhaafbaar, met de nodige onrust en overlast in de wijken tot gevolg.

Het pilotproject “Wonen Plus” heeft ertoe bijgedragen dat de deelnemers continu in beeld zijn. Waar zij voorheen tussen wal en schip vielen en op straat rondzwierven, ontvangen zij nu intensieve 24-uurs ondersteuning. Met de deelnemers is gewerkt aan het aanbrengen van de benodigde dagstructuur en het vinden van een zinvolle dagbesteding. Dit heeft het risico teruggedrongen op het belanden of verzanden in de verkeerde sociale netwerken, met onwenselijke (criminele) activiteiten tot gevolg. Dankzij het project is de onrust en overlast in de wijk rondom de uitvalsbasis aan de Sint Jozeflaan afgenomen.

Woningcorporatie Wonen Limburg verwoordt de afgenomen onrust en overlast in de wijk als volgt:

“De resultaten zijn boven verwachting. Er is geen overlast, het interventieteam is maar één keer bij elkaar gekomen en ook de lopende trajecten buiten de pilot worden niet verstoord. Dankzij de pilot wordt de leefbaarheid in de wijk niet langer aangetast. Ook de leefbaarheidsmedewerkers merken dat ze nauwelijks nog met de doelgroep in aanraking komen. Wonen Limburg is blij dat deze doelgroep van zorgwekkende zorgmijders weer een kans maakt om te integreren in de maatschappij zonder direct op te vallen.”

Ook vanuit het perspectief van de politie heeft het pilotproject geresulteerd in afgenomen onrust en overlast in de wijk:

“De doelgroep die voorheen tussen wal en schip raakte wordt met het pilotproject “Wonen Plus” ondervangen. De doelgroep die deels in de verslavingszorg en/of GGZ thuishoort wordt nu opgevangen door Buro Andersom. Dit met het positieve effect dat deze mensen op zeer passende wijze begeleid worden waardoor de politie aanzienlijk minder werk heeft. De doelgroep die overal een beetje tussen valt wat betreft hulpverlening en/of deels zorg mijdend is wordt nu wel opgevangen. Hierdoor zijn de overlast en de meldingen bij de politie over het gros van deze personen afgenomen. De pilot heeft ervoor gezorgd dat mensen die eerder niet werden begeleid / niet begeleid wilden worden nu wel hulpverlening ontvangen. Het merendeel van deze personen kwam voorheen veelvuldig bij de politie in beeld en komt nu niet of nauwelijks meer in beeld. De leefbaarheid met betrekking tot de doelgroep is voor de politie lastig in te schatten. De leefbaarheid voor wat betreft het algehele straatbeeld in Weert is echter verbeterd als je het ons vraagt. Het merendeel van de overlast van deze specifieke doelgroep voor burgers is afgenomen.”

Wonen Limburg en de politie vragen tevens aandacht voor het risico op terugval/verval na beëindiging van het pilotproject:

“Als de pilot eindigt en er geen passend vervolg komt zullen de mensen die tussen wal en schip vielen dat vermoedelijk weer gaan doen. Dit met het gevolg dat er weer een toename aan overlast in de wijken gaat komen. En nog belangrijker: de betreffende doelgroep dus niet de juiste zorg/hulp ontvangt.” (de politie)

“Als de pilot stopt, stopt bij Wonen Limburg ook voor meerdere personen de huisvesting. We kunnen richting onze goede huurders, op basis van kennis uit het verleden, niet meer verantwoordelijk dat zij gedupeerd worden met de overlast van deze doelgroep.” (Wonen Limburg)

Resultaat 3: Het pilotproject “Wonen Plus” heeft geresulteerd in een verbeterde en intensievere samenwerking tussen de betrokken partnerorganisaties

Het pilotproject “Wonen Plus” heeft geresulteerd in een verbeterde en intensievere samenwerking tussen de betrokken partnerorganisaties binnen en buiten het sociaal domein. Het project heeft bij alle partnerorganisaties gezorgd voor meer bewustwording van het belang van een integrale en flexibele aanpak. De partnerorganisaties hebben dankzij het project ervaren dat een dergelijke aanpak enkel mogelijk is als partners elkaars expertise maximaal erkennen en benutten, en daarnaast investeren in een hechte samenwerking. Hierbij is een juiste attitude van groot belang gebleken. Partners moeten buiten de gebaande paden durven te treden, proactief hun nek uit durven te steken en pragmatisch durven te handelen.

De ketenregisseur van de gemeente Weert verwoordt de verbeterde samenwerking tussen de ketenpartners in de wijk als volgt:

“Doelstellingen op het gebied van stabilisatie en het verminderen van overlast zijn ruimschoots bereikt. Ook is ervaring opgedaan met het toeleiden naar zorg van zorgwekkende zorgmijders. Dit is bij een aantal casussen zeer succesvol verlopen, maar blijft bij andere moeizaam. Dit vanwege afhankelijkheid daarin van andere partijen, zoals GGZ-behandelaren, de rechtbank etc. Bij die casussen wordt ingezet op het toewerken naar een kader, dossieropbouw etc. Dit vereist een lange adem. Ondanks bovenstaande belemmerende factoren kan over het algemeen gezegd worden dat de samenwerking in de wijk tussen de ketenpartners is verbeterd. Aanbieders van beschermd wonen die voorheen deze

doelgroep niet konden bedienen, zijn meegenomen in de training. Dit heeft erin geresulteerd dat deze aanbieders (PGZ, MET ggz) bereid zijn geweest enkele casussen zorg te bieden, in samenwerking met begeleiding vanuit Buro Andersom. De lijnen met de politie, de woningcorporatie en de gemeente zijn kort, wat prettig en efficiënt is.”

De ketenregisseur vervolgt:

“De pilot heeft geleid tot een forse vermindering van meldingen uit de wijk naar onze bestuurders en van ketenpartners naar ambtelijk personeel. De efficiënte en effectieve aanpak van deze doelgroep levert een enorme tijdwinst op voor het ambtelijk personeel. Voorheen ging er veel energie van ambtenaren en ketenpartners naar afzonderlijke RTO's, veelal zonder gewenst of duurzaam resultaat. Nu bespreken we de doelgroep in een overleg, waarbij de juiste partners aan tafel zitten. Zo wordt op efficiënte wijze samengewerkt aan een door alle partijen gedragen integraal Plan van Aanpak met duurzaam resultaat.”

De betrokken psychiater geeft aan dat de regierol van Buro Andersom heeft gezorgd voor het *“stroomlijnen van informatiestromen en overleg.”* Buro Andersom heeft gefungeerd als *“een duidelijke netwerkpartner, waardoor ruis en afstemmingsonduidelijkheid zijn afgenomen en de planbaarheid en efficiëntie van zorg zijn toegenomen.”*

De politie geeft aan *“dat er is gedaan wat beloofd is.”* Binnen de pilot *“zijn de lijntjes kort en is de bereikbaarheid van Buro Andersom zeer goed. Zij zijn 24/7 te bereiken en weten altijd snel te schakelen.”*

Resultaat 4: Het pilotproject “Wonen Plus” is financieel haalbaar gebleken in zijn huidige opzet op basis van 24-uurs bereikbaarheid van hulpverleners in plaats van 24-uurs aanwezigheid

Voor aanvang van pilotproject “Wonen Plus” is aan Buro Andersom een budget van 760.000 euro toegekend voor de uitvoering van het programma. Dit komt neer op een budget van 50.000-55.000 euro per deelnemer, uitgaande van 14 à 15 deelnemers aan het project. Deze deelnemers behoeven intensieve ondersteuning op basis van 24-uurs aanwezigheid c.q. beschikbaarheid van begeleiders. Hierbij is een dubbele bezetting van begeleiders op alle momenten essentieel, gezien de complexiteit van de problematiek van de doelgroep en dientengevolge de intensiteit van de hulpverlening.

Zoals toegelicht is de 24-uurs ondersteuning binnen het project ingericht op basis van 24-uurs bereikbaarheid van professionals in plaats van 24-uurs aanwezigheid/beschikbaarheid. Dit met als belangrijkste oorzaak de schaarste aan professionals, waardoor er onvoldoende bevoegde en bekwame mensen beschikbaar waren, met name tijdens de nachtelijke uren. In relatie tot de complexiteit van de doelgroep en aard van de problematiek blijkt dat kennis en ervaring alleen doorgaans niet voldoende zijn om succesvol en duurzaam met deze complexe doelgroep te kunnen werken. Medewerkers die, naast de noodzakelijke kennis en ervaring, ‘uit het juiste hout gesneden’ zijn en over de juiste attitude beschikken, zijn dun gezaaid gebleken. Dientengevolge heeft Buro Andersom ervoor moeten kiezen om de nachtdiensten in te richten op basis van 24-uurs bereikbaarheid van professionals in plaats van aanwezigheid/beschikbaarheid. Zoals toegelicht is deze minder intensieve inrichting van de ondersteuning tijdens de nachtelijke uren toch afdoende gebleken. Het aantal incidenten in de nachtelijke uren is immers beperkt gebleven tot één incident (brandstichting) gedurende de gehele looptijd van het project.

Vanzelfsprekend levert de projectinrichting op basis van 24-uurs bereikbaarheid in plaats van aanwezigheid/beschikbaar financiële voordelen op. De inrichting van de nachtdiensten wordt simpelweg minder duur, waardoor Buro Andersom het project heeft kunnen uitvoeren met een budget van om en nabij 44.000 euro per deelnemer. De projectuitvoering in zijn huidige vorm is hiermee ruimschoots financieel haalbaar gebleken.

4. Uitdagingen

Hoewel de resultaten in hoofdstuk 3 een positief beeld laten zien, heeft het pilotproject “Wonen Plus” enkele fundamentele uitdagingen aan het licht gebracht. Deze uitdagingen komen voort uit het spanningsveld tussen de idealistische, veelal papieren *wenselijkheid* enerzijds en de harde *werkelijkheid* in de grillige praktijk anderzijds. De betrokken psychiater brengt dit spanningsveld als volgt onder woorden:

“De meerwaarde van de pilot is dat er een manier is gezocht om iets te verbeteren (bekeken vanuit het individu maar ook de samenleving) voor deze lastige doelgroep die eigenlijk niet op een andere manier benaderbaar is. Het houden van realistische verwachtingen van alle partijen is hierbij een grote uitdaging. Het betreft een doelgroep met grote problemen op verschillende levensgebieden. Verandering kan hierbij enkel komen over een lange termijn. De weg daar naartoe verloopt grillig en ondanks alle inspanningen zijn er tussendoor toch ook slechte uitkomsten. Alle verschillende partijen hebben maar een beperkte invloed om iets bij te dragen aan een verbetering op de lange termijn. Dit volhouden vraagt veel.”

De Wmo-regisseur van de gemeente Weert vraagt eveneens aandacht voor dit spanningsveld, met bijbehorende belangrijke vragen die om een antwoord vragen in de nabije toekomst:

“De vraag is in hoeverre de uitgangspunten van de pilot realistisch zijn. Is het haalbaar om klanten die nergens tussen passen klaar te stomen voor beschermd wonen? Is het mogelijk om hen zelfstandige woonruimte te geven en vervolgens richting beschermd wonen te bewegen? Diverse deelnemers hebben met dit project een laatste kans gekregen. Dit maakt dat deze personen in beeld zijn en blijven. In hoeverre zijn deze deelnemers begeleidbaar? Wat is een alternatief na het stoppen van deze pilot en hoe wordt hieraan gewerkt? Het gaat om burgers die problemen veroorzaken binnen de gemeente Weert. Zonder de pilot zullen sommige dakloos worden. Andere deelnemers gaan wellicht akkoord met een overgang naar beschermd wonen of de Wlz. Dit is nog onduidelijk.”

Buro Andersom onderschrijft de voornoemde bespiegelingen van de psychiater en de Wmo-regisseur. In de context van het pilotproject onderscheidt Buro Andersom een drietal uitdagingen (zie onderstaand). Het is essentieel dat deze uitdagingen worden erkend bij het vormgeven van de toekomstige ondersteuning aan de betreffende doelgroep.

Uitdaging	Idealistische wenselijkheid	Realistische werkelijkheid
1	Het succes van de pilot vertaalt zich naar uitstroom van deelnemers	Uitstroom van deelnemers is geen realistische uitkomst van de pilot
2	De pilot is succesvol als de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van deelnemers is toegenomen	De pilot is al succesvol als de situatie rondom de deelnemers is gestabiliseerd / stabilisatie is het maximaal haalbare
3	Behoudens het reguliere personeelstekort in de zorg zijn voldoende bevoegde en bekwame professionals voor handen	Het voorzien in voldoende bevoegde en bekwame professionals is extra gecompliceerd

Uitdaging 1: Uitstroom van deelnemers is geen realistische uitkomst van de pilot

Binnen de reguliere Wmo is het gangbaar om in ondersteuningstrajecten aan te sturen op uitstroom. Anders dan onder de Wlz, alwaar indicaties in principe voor onbepaalde tijd worden afgegeven, wordt binnen de Wmo gekoerst op het tijdig en effectief afronden van ondersteuningstrajecten. Uitstroom geldt hierbij als een belangrijke uitkomstmaat van een succesvol traject. Het pilotproject “Wonen Plus” toont aan dat uitstroom veelal geen realistische uitkomstmaat is voor de complexe doelgroep van het project. Uitstroom kan wenselijk zijn vanuit de grondgedachte van de Wmo, maar is allerminst realistisch kijkend naar de weerbarstige werkelijkheid van de projectpraktijk. De deelnemers aan de pilot zijn zorgwekkende zorgmijders die levenslang ondersteuning behoeven bij het aanbrengen en behouden van de structuur en invulling van hun leven. Voor een passend ondersteuningsaanbod is het essentieel dat alle betrokkenen, de financiers inclusief, deze levenslange ondersteuningsbehoefte erkennen. Het nastreven van uitstroom resulteert voor deze doelgroep gemakkelijk in een niet wenselijke situatie van ‘rondpompen’ van cliënten. Ten onrechte stromen cliënten dan uit, waarna ze snel daarna alweer aan de voorkant opnieuw moeten instromen.

Uitdaging 2: Stabilisatie is het maximaal haalbare

Binnen de reguliere Wmo is het gangbaar om binnen ondersteuningstrajecten te streven naar een toename van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de deelnemer. Hoewel het pilotproject “Wonen Plus” deze doelstelling ook nastreeft (en voor een aantal cliënten ook behaalt), is verwachte vooruitgang in de zelfstandigheid en zelfredzaamheid lang niet voor alle deelnemers realistisch. Voor een aanzienlijk deel van de deelnemers is stabilisatie van de woon- en leefsituatie het maximaal haalbare resultaat. Dit houdt verband met de beperkte ‘leerbaarheid’ van sommige deelnemers, waardoor het groei- en ontwikkelpotentieel eveneens beperkt is.

Stabilisatie van de woon- en leefsituatie van deelnemers uit deze zware doelgroep is echter ook een belangrijk en omvangrijk resultaat. Hiermee wordt voorkomen dat deze kwetsbare burgers met hun complexe problematiek stelselmatig zorgen voor onrust, overlast en ontwrichting van de wijk of buurt waarin zij zijn gehuisvest. Dit vereist wel dat alle betrokkenen dit maximaal haalbare resultaat erkennen, inclusief bijbehorende (financiële) kaders voor de projectinrichting en -uitvoering. Ook, of misschien wel juist het werken aan stabilisatie vereist een zeer intensieve benadering en inzet van professionals.

Uitdaging 3: Het voorzien in bevoegde en bekwame professionals is extra gecompliceerd

Het is alom bekend dat de zorg in Nederland kampt met personeelstekorten. De schaarste aan personeel komt tot uiting in een hoog ziekteverzuim en verloop onder professionals. Tegelijkertijd

verhogen personeelstekorten op hun beurt weer de werkdruk van de zittende professionals, met een verhoogd risico op een verdere toename van verzuim en verloop tot gevolg. De alom bekende schaarste aan personeel heeft ook voor uitdagingen gezorgd binnen pilotproject “Wonen Plus”. Daarnaast heeft een aantal andere factoren extra complicerend gewerkt.

Op de eerste plaats zijn bevoegde medewerkers nog geen bekwame medewerkers gebleken. De complexiteit en ernst van de problematiek van de doelgroep maakt het werken met deze doelgroep bijzonder intensief en uitdagend. De kennis en ervaring die medewerkers meebrengen is doorgaans niet voldoende om succesvol en duurzaam met deze complexe doelgroep te kunnen werken. Belangrijker is dat medewerkers ‘uit het juiste hout gesneden’ zijn en beschikken over de juiste attitude. Bij de werving van medewerkers heeft Buro Andersom eerst en vooral hierop geselecteerd, waarna geschikte kandidaten via een intensief intern opleidingstraject zijn klaargestoomd voor het zelfstandig werken binnen het project. Deze keuze is gemaakt in het belang van het streven naar kwalitatief hoogwaardige ondersteuning en met inachtneming van de consequentie dat medewerkers pas na een langere inwerkperiode echt inzetbaar zijn. Vanzelfsprekend verhoogt dit de werkdruk voor het schaarse aantal reeds zittende medewerkers. Op de tweede plaats is tijdens het pilotproject gebleken dat de complexiteit van de doelgroep een ruimere formatie op gezette tijden noodzakelijk maakt. Idealiter zouden medewerkers op elk moment van de dag de aanwezigheid van een collega om zich heen moeten hebben. Deze dubbele bezetting maakt het mogelijk voor medewerkers om elkaar te consulteren, steun bij elkaar te vinden en voor elkaar op te komen in hachelijke situaties.

Voornoemde complicerende factoren tezamen zorgen voor een werkdruk die voor medewerkers binnen dit project hoger is dan de werkdruk binnen meer traditionele voorzieningen. Als gevolg hiervan is het rondkrijgen van roosters in de praktijk zeer uitdagend gebleken. Met name tijdens de avonduren en nachtelijke uren heeft Buro Andersom het rooster enkel sluitend gekregen met de inzet van ervaren medewerkers uit de reguliere ambulante begeleiding. Deze medewerkers hebben gedurende deze periode veel plusuren gedraaid en zijn derhalve (te) zwaar belast.

5. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van het geschetste beeld van het pilotproject “Wonen Plus” en het verloop van de projectuitvoering trekken Buro Andersom en de partnerorganisaties een drietal conclusies. Op de eerste plaats heeft het project zijn meerwaarde bewezen voor alle betrokken stakeholders. Met het project is een passend antwoord geboden op de noden en behoeften van de complexe doelgroep van zorgwekkende zorgmijders. De woon- en leefsituatie van het merendeel van de deelnemers is gestabiliseerd, waarmee de onrust en overlast in de wijk is afgenomen en de leefbaarheid is toegenomen. Voor een aantal deelnemers heeft het project geresulteerd in een toegenomen zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Hierbij heeft het project gezorgd voor een verbeterde samenwerking tussen alle betrokken partijen. Buro Andersom heeft als kartrekker en projectregisseur gefungeerd. Dit heeft voor duidelijkheid gezorgd bij alle partnerorganisaties, naast gestroomlijnde informatiestromen en overlegstructuren. Tot slot hebben de 24/7 bereikbaarheid en de korte lijnen de effectieve en efficiënte samenwerking verder bevordert.

Op de tweede plaats heeft het pilotproject “Wonen Plus” de betrokken stakeholders bewust gemaakt van het feit dat deze complexe doelgroep van zorgwekkende zorgmijders enkel met een hoge intensiteit van ondersteuning én toezicht kan worden gestabiliseerd. *“Met name ‘er bovenop zitten’ en het 24-uurs karakter van de ondersteuning zijn belangrijke voorwaarden gebleken om de aanpak*

te laten slagen”, aldus de procesregisseur van het Zorg- en Veiligheidshuis Midden-Limburg. Met een lagere intensiteit van begeleiding is het niet mogelijk om stabilisatie van de woon- en leefsituatie te realiseren en behouden. Bij afschaling van de intensiteit van ondersteuning zullen deelnemers weer tussen wal en schip vallen, met alle negatieve gevolgen van dien. Derhalve heeft het pilotproject ons doen laten inzien dat er feitelijk geen alternatief ondersteuningsaanbod is anders dan de wijze waarop de ondersteuning binnen het project is georganiseerd. Elke vorm van minder of geen intensieve ondersteuning zou ertoe leiden dat deze kwetsbare burgers destabiliseren en de overlast in de wijk weer toeneemt. De procesregisseur van het Zorg- en Veiligheidshuis Midden-Limburg verwoordt het als volgt:

“De complexe casussen die nu in aanmerking komen voor het pilotproject “Wonen Plus” zullen na beëindiging van deze intensieve vorm van ondersteuning via de reguliere route weer bij de individuele ketenpartners in beeld komen. Dit zorgt weer voor extra belasting bij de medewerkers van o.a. gemeente, woningcorporatie en politie/justitie. Ook zal het overlegmoment komen te vervallen waardoor er mogelijk losse RTO’s moeten komen.”

Op de derde plaats laat het pilotproject “Wonen Plus” zien dat de gekozen projectuitvoering, aanpak en werkwijze financieel haalbaar zijn gebleken. Omdat Buro Andersom vanwege de personeelsschaarste noodgedwongen heeft moeten kiezen voor een bereikbaarheids- in plaats van beschikbaarheidsfunctie tijdens de nachtelijke uren, is het financiële kostenplaatje lager uitgevallen dan aanvankelijk begroot. Hiermee is het pilotproject op zichzelf financieel haalbaar gebleken.

Op de vierde plaats heeft het drietal uitdagingen (hoofdstuk 4) ons doen laten inzien dat een intensief ondersteuningsaanbod voor deze complexe doelgroep geen vanzelfsprekendheid is. Op zijn zachtst gezegd zorgen deze uitdagingen ervoor dat de vraag rijst of een dergelijk intensieve inrichting van de ondersteuning wel realistisch en daarmee te rechtvaardigen is. Het pilotproject heeft veel waardevolle inzichten opgeleverd ten aanzien van de uitdagingen waarmee we te maken hebben. Voor een succesvolle opvolging van dit pilotproject zal veel afhangen van de acceptatie en erkenning van deze uitdagingen door alle betrokken partijen. Feitelijk is deze acceptatie en erkenning, gevolgd door gerichte acties om de geschetste uitdagingen weg te nemen, een randvoorwaarde voor succesvolle opvolging. Buro Andersom spant zich graag samen met de partnerorganisaties in om de inhoud van het project een vervolg te geven. Het project heeft de betrokkenen doen laten inzien dat het gedachtegoed en de uitgangspunten van dit pilotproject in beginsel aansluiten bij de noden en behoeften van de doelgroep. In elk geval biedt deze evaluatie voldoende aanknopingspunten voor opvolging, zodanig dat de kwetsbare burgers met hun complexe problematiek niet weer vervallen in traditionele vormen van ondersteuning die voor hen niet passend zijn. Met alle partners gelooft Buro Andersom in de aanpak die binnen het pilotproject gestalte heeft gekregen, mits de noodzakelijke kaders en randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering aanwezig zijn.

Buro Andersom doet hiertoe de volgende gerichte aanbevelingen:

- **Continueer de aanpak en werkwijze waarvoor is gekozen binnen het pilotproject “Wonen Plus” als een passende vorm van ondersteuning aan de complexe groep van zorgwekkende zorgmijders**

Het pilotproject “Wonen Plus” heeft uitgewezen dat de inhoud en vorm van de ondersteuning binnen het project passend is gebleken voor de complexe doelgroep van zorgwekkende zorgmijders.

Daarnaast heeft het project geleid tot een afname van de onrust en overlast in de wijk en een verbeterde samenwerking tussen de betrokken partnerorganisaties. Tot slot is de aanpak en werkwijze financieel haalbaar gebleken, uitgaande van een 24-uurs bereikbaarheidsfunctie en dubbele bezetting. Het pilotproject heeft ons doen laten inzien dat elke andere en minder intensieve vorm van ondersteuning ontoereikend is voor deze specifieke doelgroep van hardnekkige zorgmijders met hun complexe problematiek. De doelgroep kan immers enkel en langdurig worden gestabiliseerd als betrokken professionals op 24/7-basis met de deelnemers bezig kunnen zijn. Juist deze intensieve en langdurige inzet voorkomt hoge maatschappelijke kosten op andere vlakken, zoals de kosten die gepaard gaan met onrust en overlast, onveiligheid, een afnemende leefbaarheid, politie-inzet et cetera.

Op basis van de positieve resultaten van dit pilotproject doet Buro Andersom de aanbeveling om deze vorm van ondersteuning, met bijbehorende aanpak, werkwijze en samenwerking in de keten, te continueren. Essentieel hierbij is dat een tweetal condities zijn ingevuld:

- 1) Er is sprake van uitvoeringsvrijheid zodanig dat de ondersteuning ook in de toekomst kan worden uitgevoerd op basis van de uitgangspunten van het pilotproject “Wonen Plus” en de succesvol gebleken vorm van ondersteuning, met bijbehorende aanpak en werkwijze
- 2) De randvoorwaarden (financieel en formatief) zijn aanwezig om per groep van 15 zorgwekkende zorgmijders een volwaardig team van professionals in te kunnen richten en te kunnen laten draaien

➤ **Vergemakkelijk de toegang tot de Wlz**

Het pilotproject “Wonen Plus” heeft eens te meer aangetoond dat de specifieke doelgroep van zorgwekkende zorgmijders op continue en langdurige basis intensieve ondersteuning nodig heeft. Hiermee rijst de vraag of deze deelnemers niet thuishoren in de Wlz. Daar waar ondersteuningstrajecten binnen de reguliere Wmo een tijdelijk karakter hebben en gericht zijn op uitstroom, is de Wlz bestemd voor burgers met een langdurige zorgvraag voor onbepaalde tijd. De toegang tot de Wlz is echter geen vanzelfsprekendheid voor de doelgroep van het pilotproject. De deelnemers moeten namelijk zelf instemmen met het aanvragen en verkrijgen van een Wlz-indicatie, iets wat zij doorgaans niet doen. Deelnemers tekenen namelijk niet vrijwillig voor een indicatie ‘voor het leven’. Buro Andersom nodigt de gemeente uit om samen met het zorgkantoor te verkennen in hoeverre hiervoor een passende oplossing kan worden gecreëerd.

6. Financiële verantwoording

Actuele financiële overzicht tot 1 oktober pilot "Wonen Plus"

Uitgaven	Personeel	€ 264.581,69
	Inhuur ervaringswerkers	€ 32.056,21
	Kosten inzet Psychiater	€ 643,75
	Projectcoördinatie	€ 4.406,40
	Maandelijks kosten kantoor	€ 10.661,14
	Algemene kosten	€ 61.527,66
	Onvoorzien	€ 1.868,37
		€ 375.745,22

Inkomsten	Eerste subsidie voorschot 1 april	€ 189.151,80
	Tweede subsidie voorschot 1 juli	€ 189.151,80
		€ 378.303,60