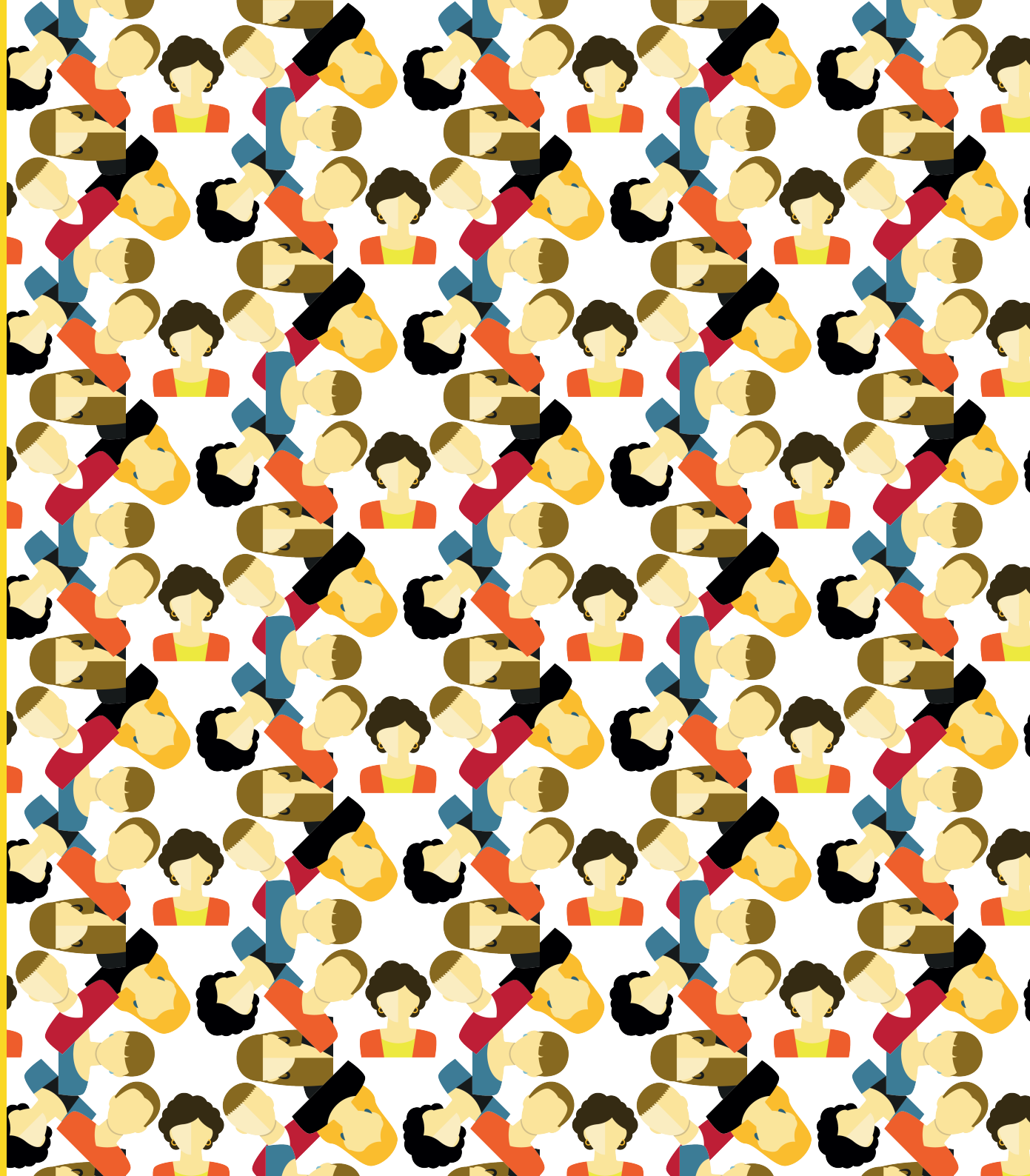


# Casusboek

Over de maatschappelijke opvang op de Zuid-Hollandse Eilanden

Juli 2023



Het casusboek is gemaakt door de  
Uitvoeringsbrigade in samenwerking  
met regionale partners

# Voorwoord

In 2017 stond de woninbouwcorporatie aan mijn deur vanwege een huurachterstand. Zij brachten mij in contact met de Uitvoeringsbrigade. Ik wilde wel, maar ik was wel sceptisch, want ik verwachtte weer afgebrand te worden door de zoveelste organisatie. Maar dat gebeurde niet, integendeel. Door de positieve houding en complimenten in dat eerste gesprek had ik voor het eerst een positieve ervaring bij hulp. Het heeft me wakker geschud. Daarvoor hield ik mezelf voor: 'ik red het wel'. Maar na dat gesprek zei ik tegen mezelf: pak die draad op, ga het fixen. Daarna is de bal gaan rollen. Ik heb mijn handen uit de mouwen gestoken, ik ben goed naar mijn eigen gedrag gaan kijken en aan de slag gegaan. Met hier en daar wat hulp kreeg ik mijn situatie weer op de rit.

De laatste stap daarin was een betaalde baan. Ik solliciteerde me suf maar ik kwam niet aan de bak. De Uitvoeringsbrigade zag zoveel potentie en talent in mij dat ik als ervaringsdeskundige bij hen kon komen werken voor een jaar met de intentie duurzaam door te stromen naar een vaste baan. In datzelfde jaar regelden zij dat ik een hbo-opleiding kon gaan doen wat betekende dat mijn kansen op de arbeidsmarkt zienderogen toe zouden nemen. Nu ben ik vaste dienst bij de gemeente Nissewaard als medewerker preventieteam hulp bij rondkomen of schulden en als ervaringsdeskundige. Ik help mensen die moeilijk rondkomen en/of beginnende schulden hebben door tijdens een financieel adviesgesprek goed te kijken naar hun situatie en advies te geven. Daarnaast verzorg ik o.a. de budgettraining Geld & Gedrag.

Dit casusboek is belangrijk voor alle professionals die in de maatschappelijke opvang werken. Het confronteert je met het menselijke verhaal achter de 'casus'. Ik vind dat we als professionals bij maatschappelijke organisaties altijd geprikkeld moeten worden te blijven denken vanuit de mensen voor wie we het doen. Niet met het vingertje wijzen en oordelen, maar met een open blik en open houding. Daarmee kun je elke dag het verschil maken. We zijn als mensen en organisaties nooit uitgeleerd. We moeten dit dus structureel onderdeel maken van ons werk.

Toen ik zelf nog bij de Uitvoeringsbrigade werkte ben ik direct betrokken geweest bij de coaching van de mensen achter de verhalen in dit boek, maar ook bij de systeembijeenkomsten waarin organisaties lering trekken uit hun verhalen. Die processen zijn minstens zo waardevol. Je brengt er de leefwereld voortdurend mee de organisatie in. Op een constructieve manier. Het houdt de organisatie scherp en menselijk. En dat moeten we samen altijd blijven doen.

**Daniela de Sido**

*juni 2023*

## **Meer weten?**

Bekijk hier een portret over mijn weg en waar ik nu sta.  
Wil je meer weten over mijn visie op werkprincipes in het sociaal domein?  
Bekijk dan hier de reeks filmpjes hierover die ik met mijn collega's samen heb gemaakt.





**Sinds 2020 werkt de Uitvoeringsbrigade samen met regionale partners aan de ontwikkeling van een regionale aanpak voor dak en thuisloosheid op de Zuid-Hollandse Eilanden.**

Binnen deze samenwerking hebben we het afgelopen jaar lering getrokken uit verhalen van inwoners die in de maatschappelijke opvang terecht kwamen of dreigden te komen. Hoe we dat hebben aangepakt wordt toegelicht in het volgende hoofdstuk (wat is een systeembijeenkomst?).

De verhalen geven inzicht in de uitdagingen, kansen en dilemma's waar samenwerkingspartners op de Zuid-Hollandse Eilanden mee te maken hebben.

Het casusboek is opgedeeld in twee delen. In het eerste deel staan de overkoepelende lessen. In het tweede deel staan de afzonderlijke verhalen en is beschreven welke lessen daaruit zijn getrokken. We sluiten af met een toelichting op aanpak van de Uitvoeringsbrigade waar dit casusboek een onderdeel van is.

De verhalen in dit casusboek zijn geanonimiseerd. Betrokkenen hebben feedback en goedkeuring gegeven om de verhalen in deze vorm in het casusboek op te nemen. Kritische feedback moet in de context geplaatst worden van de intentie om van de situatie te leren.

# Naar een duurzame aanpak van dak en thuisloosheid

Inleiding



## Praktijkgestuurd Ontwikkelen

Een duurzame aanpak van complexe maatschappelijke problemen vormt een grote uitdaging voor elke professional in het maatschappelijk domein.

Praktijkgestuurd ontwikkelen is als methode van actieonderzoek die de publieke professional grip geeft om hier invloed op uit te oefenen. Door in jouw organisatie praktijkgestuurd te ontwikkelen versterk je de lokale duurzame aanpak. PGO is onderdeel van de onderbouwde methode GrowCare. Deze is opgenomen in de databank effectieve sociale interventies (movisie).

### Meer weten?

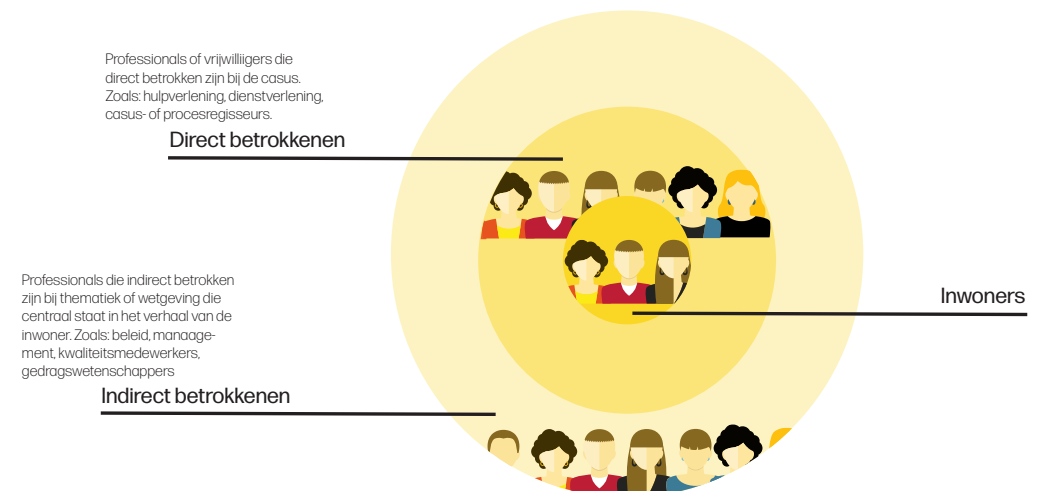
[www.uitvoeringsbrigade.nl/kliknaarpgo](http://www.uitvoeringsbrigade.nl/kliknaarpgo)

# Wat is een systeembijeenkomst?

De verhalen en lessen in het casusboek zijn gemaakt naar aanleiding van een systeembijeenkomst. Een systeembijeenkomst is bedoeld om vanuit alle schakels in de organisatie te leren van de praktijk. In een systeembijeenkomst zoomen we in op een leerzame casus en zoomen uit naar wat dit betekent voor de organisatie en welke ontwikkelslag nodig is. Naar aanleiding van een systeembijeenkomst worden verbeterpunten opgesteld.

Bij een systeembijeenkomst worden inwoners zelf zoveel mogelijk betrokken. Hun verhaal staat centraal. Daarnaast worden direct betrokken professionals uitgenodigd maar ook sleutelfiguren in de organisatie. Zij zijn indirect betrokken bij de casus, maar wel betrokken vanuit de overkoepelende thematiek en belangrijk als het gaat om de ontwikkelslag die volgt op de systeembijeenkomst. In het figuur hieronder zie je hoe het team eruit ziet dat aan de systeembijeenkomsten heeft deelgenomen en het eigenaarschap deelt over de doorontwikkeling naar aanleiding van de lessen die uit de verhalen naar voren komen.

Systeembijeenkomsten maken onderdeel uit van de methodiek 'praktijkgestuurd ontwikkelen'. Hiernaast kun je hier meer over lezen.



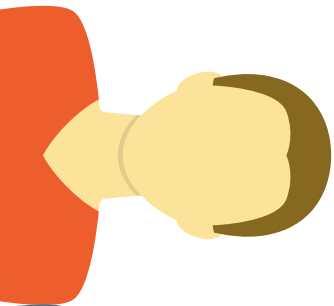
# Deel I

## Overkoepelende lessen

Op basis van de verhalen van:

Ben  
Angela  
Abdi  
Fanny  
Ronald  
Romy  
Daisy  
Inez  
Sara  
Saida

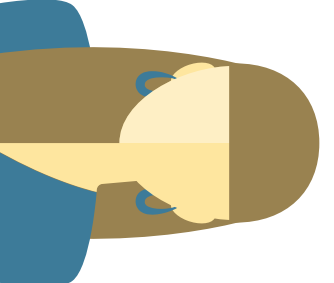




## Ben

Pagina 12

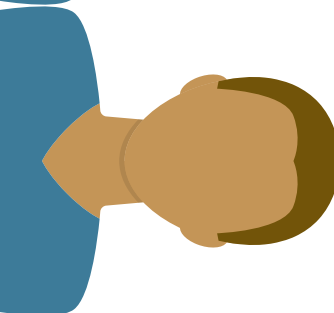
Ik ben Ben, een 32-jarige man, en ik heb een moeilijke jeugd gehad vol misbruik. Verslaving heeft me ook parten gespeeld. Ik woonde op een boot en werd regelmatig geconfronteerd met crisissituaties. Ik ben in 2022 overleden.



## Angela

Pagina 14

Mijn naam is Angela en er zijn momenten waarop ik mezelf in gevaar breng, zoals via prostitutie, naaktlopen op het strand of problemen veroorzaken in het gemeentehuis. Mijn gedrag zorgt voor veel problemen, waardoor de politie vaak moet ingrijpen. Ik voel me verloren, omdat ik nergens meer terecht kan voor hulp.



## Abdi

Pagina 15

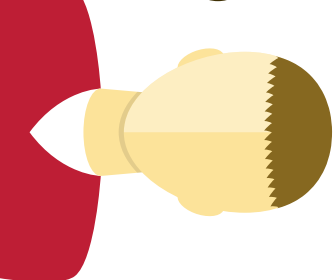
Ik ben Abdi, 30 jaar oud, en ik heb geen vaste woonplaats. Soms slaap ik bij vrienden. Ik worstel met een lichte verstandelijke beperking en heb te maken gehad met verslaving. Ik heb een zontje dat ik af en toe zie. Vanwege problemen uit het verleden kom ik niet in aanmerking voor een sociale huurwoning.



## Fanny

Pagina 17

Mijn naam is Fanny en ik ben een weduwe en moeder van vier kinderen. Sinds drie jaar woon ik bij mijn zieke schoonouders, maar deze situatie zorgt voor veel spanning en stress. Ondanks mijn eigen gezondheidsproblemen en de zware verantwoordelijkheid voor de zorg van mijn schoonouders en kinderen, zoek ik actief naar hulp en oplossingen. Ik hoop op een betere toekomst voor mijn gezin.



## Ronald

Pagina 21

Mijn naam is Ronald en ik ben 30 jaar oud. Ik ben een grote verschijning en ik heb een paar honden. Mijn jeugd was moeilijk vanwege de verslaving van mijn ouders. Op mijn jonge leeftijd ben ik in aanraking gekomen met drugs en had ik problemen met justitie. Ik heb meerdere keren vastgezeten en ik worstel met mentale gezondheidsproblemen, waaronder PTSS, ADHD en persoonlijkheidsproblematiek.

>> Wij willen laten zien dat preventie cruciaal is. Dreigende patronen zijn vaak snel zichtbaar. Met de juiste ondersteuning aan de voorkant, zoals een op maat gemaakte woonvorm of zorg, kunnen we de opeenstapeling van ineffectieve zorg en inspanningen rondom regie voorkomen.

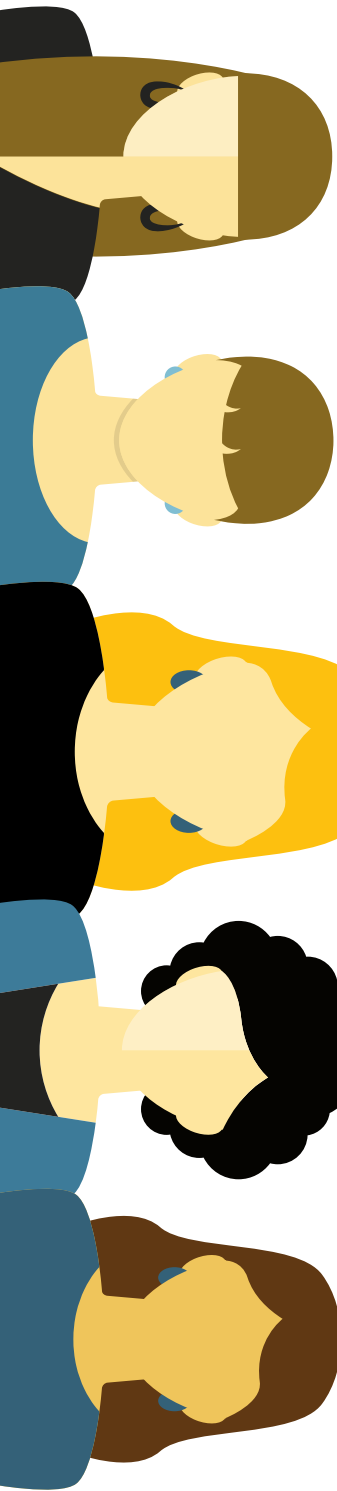
>> Wij willen laten zien dat het belangrijk is om patronen te doorbreken. In onze gevallen leidde ons patroon (vrijwillige medewerking als onze autonomie werd beperkt) tot stagnatie en bleef een doorbraak uit. Als iemand zelf de noodzaak niet meer ziet, zijn er onvoldoende middelen om de regie (tijdelijk) uit handen te nemen en dit patroon te doorbreken.

>> Wij willen laten zien dat er een tekort is aan specialistisch woon- en zorgaanbod in de regio. Er is behoefte aan tijdelijke opvang- en screeningsplekken, specialistische BW-plekken voor langdurige opname voor mensen met een combinatie van verslaving en psychiatrie, en woonvoorzieningen voor mensen die overlast veroorzaken en niet in een groep passen.

>> Wij willen laten zien dat de handelingsverplichting van de gemeente oneindig lijkt te zijn door de afwezigheid van een doorbraak in passende zorg. Dit leidt tot veel frustratie, extra inzet, extra kosten en levert ons weinig op.

Ik wil jullie laten zien hoe belangrijk het is om verder te kijken dan alleen de regels en wetten. Ik heb hulp nodig die past bij mijn situatie en de uitdagingen waar ik mee te maken heb. Voor mij is het belangrijk dat hulpverleners samenwerken en creatieve oplossingen bedenken. Ik hoop dat er meer begrip en ondersteuning komt voor mensen zoals ik.

Ik wil jullie laten zien hoe belangrijk het is om vroeg te beginnen met het zoeken naar een gezamenlijk doel. Soms is het nodig om grenzen te stellen om problemen op te lossen. Ik wil jullie ook laten zien dat het belangrijk is dat verschillende domeinen, zoals zorg en recht, samenwerken en hun perspectieven delen. Dat kan helpen om een doorbraak te bereiken en een duurzame oplossing te vinden. En tenslotte, ik wil jullie laten zien dat het belangrijk is om een duidelijke richting te kiezen: ofwel proberen de situatie te beheersen, ofwel streven naar herstel en groei.



## Romy

Pagina 23

Ik ben Romy, 20 jaar oud, en ik woon samen met mijn zus en neefje. Ik ben zwanger en ik heb een lichte verstandelijke beperking. Ik heb hulp nodig om zelfstandig te kunnen wonen en voor mijn baby te zorgen.

## Daisy

Pagina 25

Mijn naam is Daisy en ik ben een alleenstaande moeder van drie kinderen. Mijn huis is onbewoonbaar huis vanwege rioleringsproblemen en ik heb gezondheidsproblemen waardoor ik niet kan werken. Mijn kinderen gaan niet naar school, mijn schulden stapelen zich op en mijn huis heeft al drie maanden geen water. Ik dreig op straat terecht te komen.

## Inez

Pagina 27

Mijn naam is Inez en ik ben moeder van drie kinderen. Al meer dan tien jaar heb ik te maken met ernstige persoonlijke problemen, die een grote invloed hebben op mijn gezin. Helaas kan ik niet altijd de veiligheid van mijn kinderen garanderen.

## Sara

Pagina 29

Ik ben Sara, een 34-jarige Marokkaanse vrouw, en ik heb een dochter van 4 jaar oud. Ik leefde illegaal in Nederland als 'verborgen vrouw' en werd mishandeld door mijn man en schoonfamilie. Uiteindelijk werd ik door de politie uit huis gehaald en geplaatst bij een instelling.

## Saida

Pagina 31

Ik ben Saida, een 18-jarige jonge vrouw uit Somalië. Op jonge leeftijd ben ik met mijn moeder naar Nederland verhuisd. Ik heb een moeilijke relatie met zowel mijn moeder als mijn stiefvader. Ondanks mijn zelfverzekerde uitstraling, heb ik te maken met veel problemen, zoals leerproblemen, gedragsproblemen en problemen met school.

Ik wil jullie laten zien dat niet alle oplossingen altijd beschikbaar zijn. In mijn geval was er geen passende woonvorm voor mij. Het was ook moeilijk voor mijn wooncoach om met de gemeente samen te werken. Het zou helpen als er iemand was die de situatie overziet en helpt bij het vinden van een duurzame oplossing. Soms is maatwerk nodig, en dat betekent niet dat hetzelfde voor iedereen moet gelden. Ik wil jullie laten zien dat situaties kunnen veranderen. Het zou goed zijn als er altijd een mogelijkheid is om de situatie opnieuw te beoordelen als dingen veranderen.

Ik wil jullie laten zien hoe waardevol het is om signalen te delen en problemen vroegtijdig aan te pakken. Ik ervaar grote problemen in mijn woning en mijn leven is uit balans geraakt. Het is van betekenis als hulpverleners samenwerken en maatwerkoplossingen bieden.

Ik wil jullie laten zien hoe belangrijk het is dat verschillende organisaties samenwerken. Wanneer iedereen alleen vanuit zijn eigen hoekje werkt, kunnen er problemen ontstaan. Het is veel beter als we allemaal samenwerken en snel met elkaar in contact komen, vooral als de situatie ingewikkeld wordt. Zelfs als er regels zijn die verschillende domeinen scheiden. Problemen houden zich niet aan kantooruren, dus hulp moet altijd beschikbaar zijn.

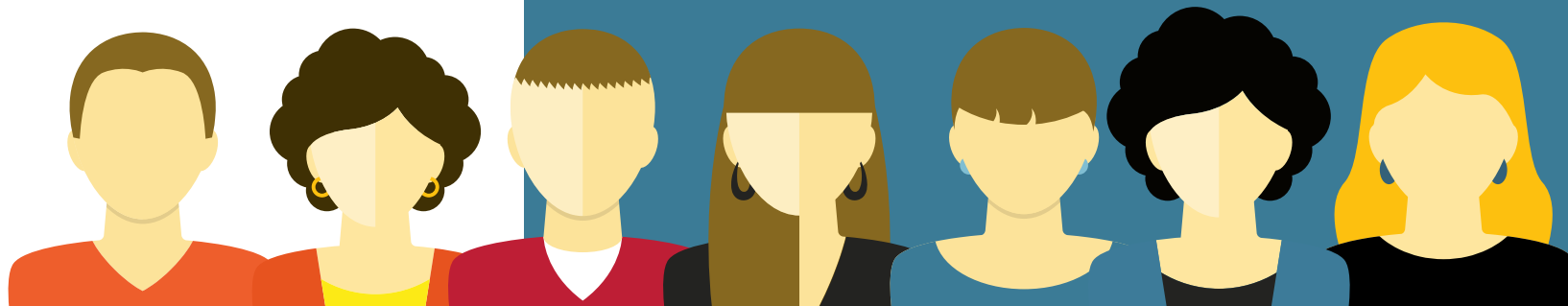
Ik wil jullie laten zien hoe belangrijk het is om toegang te hebben tot specialistische kennis en hulp in complexe situaties. Het is van belang dat er een goed plan wordt gemaakt voor de toekomst, waarbij rekening wordt gehouden met alle aspecten van ons leven.

Ik wil jullie laten zien hoe veel het voor mij betekent als er rekening wordt gehouden met culturele verschillen en begrip wordt getoond. Ik heb te maken gehad met spanningen in mijn familie en ik voel me emotioneel onveilig. Het is belangrijk dat er naar onze stem wordt geluisterd.

# Deel II

De verhalen van.....

Ben  
Angela  
Abdi  
Fanny  
Ronald  
Romy  
Daisy  
Inez  
Sara  
Saida





# Overkoepelende lessen

## Les 1: aandacht voor de inwoner

Alle casussen in dit boekje laten het verhaal achter het 'probleem' zien, de mens achter de cijfers. Wie is die dakloze? Wie vraagt er om ondersteuning? Deze verhalen geven een gezicht aan de doelgroep. Voor juiste bejegening (aan balies of publieke ruimte) en de benodigde ruimte voor maatwerk in samenwerking (ook bestuurlijk) is het belangrijk dat deze verhalen een gezicht krijgen.

### Wat vraagt dit?

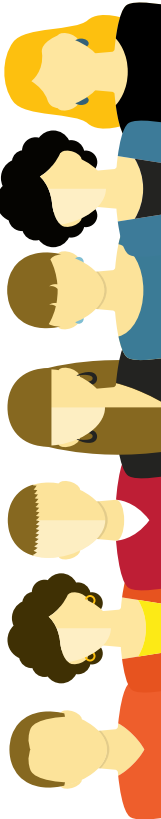
- > Bewustzijn van professionals door welke "bril" er naar de inwoner gekeken wordt en welk effect dit op het eigen handelen en de relatie met de inwoner heeft.
- > Aansturing vanuit kwaliteit en management gericht op de "gewenste" houding en handelen van de professional naar de inwoner.
- > Signaleren wat het effect van huidige wet -en regelgeving is op het leven van de inwoner.
- > Als door huidige wet -en regelgeving ongewild mensen tussen wal en schip dreigen te raken is het nodig om maatwerk toe te passen zodat voldaan wordt aan zorgplicht
- > Betrokkenheid en samenwerking tussen alle lagen van de organisatie
- > Praktijkgericht ontwikkelen door een casus uit te praktijk te gebruiken en daaruit samen met sleutelfiguren lessen te leren
- > Zorgen dat de bevindingen bij alle betrokken partijen op het netvlies staan en leiden tot ontwikkeling en verbetering

## Les 2: noodzaak van een bredere blik

Bijna alle casussen leren ons dat brede beeldvorming vanaf het begin belangrijk is om de vraag achter de vraag te achterhalen. Elke gemeente brengt de vraag zelf in kaart. In de regio is uitwisseling van informatie cruciaal (bij overdracht naar de centrale toegang beschermd wonen of opvang en eventueel terug). Over en weer, met als doel onze inwoners te ondersteunen waar nodig.

### Wat vraagt dit?

- > Op zoek naar de oorzaak en de vraag achter de vraag
- > Dubbelcheck op aannames
- > Vasthouden tot je los kan laten (de brug zijn tot de inwoner goed is opgepakt)
- > Betrekken van inwoner bij het opvragen van benodigde informatie
- > Volhardend zijn om tot de kern te komen
- > Geven van autonomie waar mogelijk
- > Overnemen waar nodig
- > Transparantie
- > Perspectief blijven bieden voor de toekomst
- > Werkafspraken tussen centrum- en regiogemeenten
- > Informatie-uitwisseling tussen centrum- en regiogemeenten



# Overkoepelende lessen



## Les 3: integrale aanpak: niet alleen in woorden maar ook in de praktijk

Gemeenten op de ZHE streven naar maatwerkoplossingen voor hun inwoners, ook als het gaat om regionale voorzieningen. Deze ambitie hebben zij vanuit het oogpunt van kwaliteit, maar ook om de inzet van zwaardere voorzieningen te voorkomen.

### Wat vraagt dit?

- > Bestuurlijke dekking om het écht anders te doen
- > Goede samenwerking tussen regio en regiogemeenten
- > Stevige en goed ingerichte casus- procesregie
- > Centraal stellen van de behoefte van inwoners, niet de regels
- > Mandaat in de uitvoering voor alternatieve oplossingen
- > 'Snel geld' om problemen snel (en uiteindelijk goedkoper) op te lossen
- > In de uitvoering werken vanuit een gezamenlijk gedragen plan
- > Goede samenwerking met zorg- en welzijn
- > Goede samenwerking tussen het zorg en veiligheidsdomein

## Les 4: de kosten voor de baat uit laten gaan

Het voorkomen van dak- en thuisloosheid en meer algemeen het verergeren van problemen, vraagt aandacht. De dreigende patronen zijn vaak snel in beeld, met de juiste ruimte aan de voorkant had een woonvorm op maat en/of zorg op maat de stapeling van ineffectieve zorg en inspanningen rondom regie kunnen voorkomen.

### Wat vraagt dit?

- > Een sterke verbinding met lokaal voorveld (bv wijkteams)
- > Sturing vanuit management en bestuur op gedeeld eigenaarschap van betrokken samenwerkingspartners
- > Rol van casus -en procesregie die partijen met elkaar verbindt vanuit samenhang en overstijgende belangen en zonodig ontbrekende partijen erbij betreft

# Overkoepelende lessen

---

## Les 5: vernieuwing van het aanbod is nodig

In de regio mist licht opvangaanbod voor dak- en thuislozen en daarnaast juist zeer specialistisch woon- en zorgaanbod voor inwoners die overlast veroorzaken of waarvan niet helder is welk aanbod voor hen meest passend is. Dit vraagt om vernieuwing van het aanbod, en een goede aansluiting van de keten lokaal en regionaal.

### Wat is nodig?

- > Algemeen toegankelijke opvangvoorzieningen per gemeente
- > Tijdelijke opvang- en screeningsplekken / Time-out plekken: plek waar iemand niet aan de voorkant wordt geweigerd maar even kan blijven en rustig geobserveerd kan worden en niet 'kwijt' raakt.
- > Specialistische BW: plekken voor langdurige opname in BW voor mensen met combinatie van verslaving & psychiatrie).
- > Woonvoorzieningen: plekken waar mensen kunnen wonen die overlast veroorzaken en niet in een groep passen (o.a. concept skaeve huse)

## Les 6: handelingsverplichting/zorgplicht

Vier van de vijf aanvragen Wvggz worden op de Zuid-Hollandse Eilanden afgewezen. De noodzakelijk geachte behandeling blijft daardoor uit. Door de afwezigheid van een doorbraak in passende zorg reikt de handelingsverplichting van de gemeente soms tot het oneindige. In de uitvoering moet deze onmogelijke vraag toch dagelijks worden beantwoord. Dit leidt tot veel frustratie, extra inzet, extra kosten en levert voor de inwoner weinig op. Welke alternatieven zijn er?

### Wat vraagt dit?

- > Intensieve samenwerking met GGZ
- > Bestuurlijk lef om grenzen te stellen en gedeeld eigenaarschap aan te gaan
- > Samen leren in de regio
- > Ander (woon)aanbod



# Het verhaal van Ben

## Eerste helft 2021:

Ben wordt geplaatst in Limburg (BW gericht op verslaving). Na 2 maanden wordt hij eruit gezet en gaat hij naar de nachtopvang in Limburg, gevolgd door de opvang in Spijkenisse

## Oktober 2021:

Er is een incident in de opvang (geweld & fors gebruik) waardoor Ben niet mag blijven. Antes, GHW en GNW (MVC en Toegang MO) proberen contact te krijgen met Ben en een toekomstperspectief te creëren. Er wordt een aanvraag WVGZ gestart. Het gezamenlijke doel is om Ben binnen een kader te krijgen

## November 2021:

Er is nauwelijks contact te krijgen met Ben (Antes). Ben ziet het wonen op een boot zelf als oplossing. WVGZ wordt doorgezet maar de te behandelen psychiatrie moet waarneembaar zijn en verslaving is voorliggend

## Januari 2022:

Ben wordt aangehouden vanwege een incident met mes op opvanglocatie. Strafrechterlijke vervolging volgt. Hulp van Antes verandert van vrijwillig naar bemoeizorg

## Eind januari 2022:

Ben wordt vrijwillig opgenomen in een kliniek. De aanvraag voor een zorgmachtiging loopt. Echter het is een illusie dat het net hiermee gesloten is: als Ben vrijwillig wil blijven meewerken na zijn vertrek kan de aanvraag niet worden geëffectueerd.

## Maart 2022:

Aanvraag WVGZ komt in impasse. Antes geeft aan dat WVGZ geen meerwaarde heeft omdat Ben vrijwillig wil meewerken en er een huisvestingsvraagstuk ligt. Daarmee zijn doelen binnen opname en verandering na opname niet reëel. De inzet van Antes richt zich op BW via GNW. Aanpak: ambulante begeleiding Antes, psychiater en medicatie.

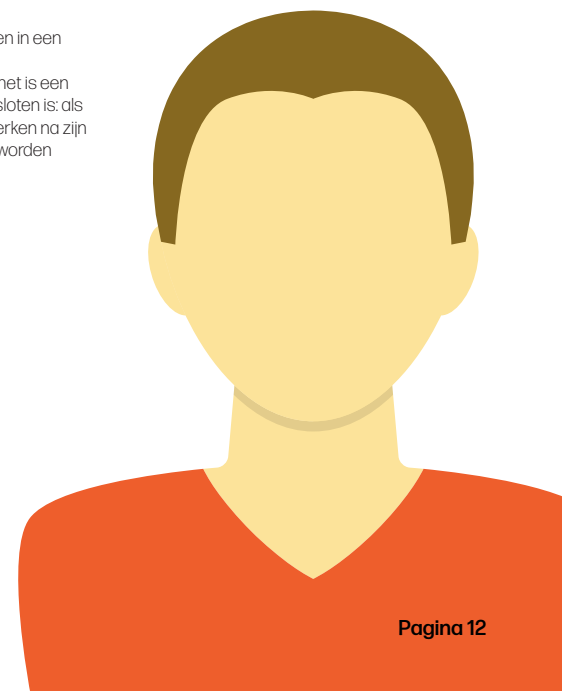
## Februari 2022:

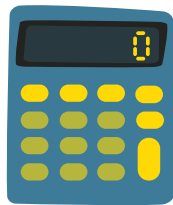
Ben wordt uit de kliniek gezet (agressie). Er wordt geen zorgmachtiging afgegeven omdat Ben vrijwillig wil meewerken.

**Ben (32) is vanaf zijn 16e verslaafd. Hij heeft een problematische jeugd gehad waarin hij geestelijk en lichamelijk is misbruikt. Hij woont in een bootje. Nadat hij een tijdje opgenomen is geweest blijkt zijn bootje te zijn afgedreven. Hij gaat naar de gemeente en vraagt hulp om zijn bootje bergen. Dit lukt niet.**

**Ben's leven kent een terugkerend patroon: in een noodsituatie heeft hij een hulpvraag, als hij dan in een traject komt ontspoord hij. Voor 2021 zijn er meerdere rechterlijke machtigingen met opnameperiodes (en terugvallen) tot gevolg. In het voorjaar van 2022 overlijdt Ben.**

**We volgen hier de laatste periode van zijn leven waarin hij in 6 maanden in verschillende opvanglocaties terecht komt, en daar steeds weer een verbod krijgt en op straat komt te staan.**





## Huidige situatie:

Hieronder staan indicatieve maatschappelijke kosten van een jaar zoals deze zich daadwerkelijk hebben afgespeeld in het leven van Ben

## Maatwerk passende woonvorm:

Hieronder staan indicatieve maatschappelijke kosten op jaarbasis binnen het scenario waarin Ben een passende woonvorm had gevonden. We hebben gekozen voor het scenario 'Skaeve Huse'. Een alternatief was berging en bewoonbaar maken van het bootje, deze optie was goedkoper maar ook minder duurzaam omdat niet bekend is of hoe lang dit een passende woonvorm zou zijn gebleven.

## Herhalend scenario:

Hieronder staan indicatieve maatschappelijke kosten van het scenario waarin de situatie van opstapeling van zorg zonder structurele oplossing was blijven voortbestaan. Dit is aannemelijk vanwege het herhalende patroon dat we in de voorgaande jaren zien. Betrokkenen zijn het erover eens dat er vooral een toename zou zijn van veiligheidskosten en bijbehorende leefbaarheidsproblemen. En een afname van zorgkosten en procesbegeleiding omdat Ben in dit scenario steeds verder van de zorgwereld af zou komen te staan (lastiger bereikbaar, afnemend vertrouwen).

	€	€	€
<b>Maatschappelijke Opvang</b>	7 maanden (2 locaties) incl. begeleiding 210 dagen x € 100 per dag <b>21.000</b>		Schatting: - 50% per jaar ten opzichte van huidig scenario <b>10.500</b>
<b>Procesbegeleiding</b>	6 uur per week (diverse professionals*) 52 weken x 6 uur x € 80 per uur <b>24.960</b>	Schatting: - 75% per jaar ten opzichte van huidig scenario <b>6.240</b>	Schatting: - 50% per jaar ten opzichte van huidig scenario <b>12.480</b>
<b>Ambulante begeleiding</b>	6 maanden 2,5 uur per week (Antes) 63 uur x € 77 <b>4.851</b>	12 maanden 2,5 uur per week (Antes) 130 uur x € 77 <b>10.010</b>	Schatting: - 50% per jaar ten opzichte van huidig scenario <b>2.425</b>
<b>Psychiater</b>	2 maanden, 1 uur per week 8 uur x € 95 <b>760</b>		
<b>Passende woonvorm</b>		Skaeve Huse (eenmalige investering, geen rekening gehouden met eigen bijdrage huur) <b>75.000</b>	
<b>Politie &amp; veiligheidskosten</b>	Half jaar 3 uur per week (afstemming & coordinatie) 75 uur x € 45 = 3375 2 x mishandelingszaak (€ 5.500 per delict) 2 x bedregingszaak (€ 7.700 per delict) <b>29.775</b>	Schatting: - 50% per jaar ten opzichte van huidig scenario <b>14.887</b>	Schatting: + 100% per jaar ten opzichte van huidig scenario <b>59.550</b>
		<b>Totaal: 106.137</b>	
<b>Totale kosten per jaar</b>	<b>Totaal: 81.346</b>	Jaarlijks kostenplaatje exclusief eenmalige investering Skaeve Huse uitgaande van 400 euro huur excl. eigen bijdrage: <b>35.937</b>	<b>Totaal: 84.996</b>

# Het verhaal van Angela

## Tijdelijke opvangplek voor mensen tussen wal en schip

We missen een tijdelijke opvangplek. Iets dat lijkt op een gebruikerspension, een soort hufferproof plekje dat een beetje geïsoleerd gesitueerd is. Een plek waar mensen snel en gemakkelijk heen kunnen (worden gestuurd). Waar ze niet aan de voorkant al geweigerd worden. Worden ze wel geweigerd (wat op zich legitiem is) dan ontstaat namelijk een patstelling (citaat niet gek genoeg). Een plek dus waar iemand tijdelijk kan verblijven en rustig geobserveerd kan worden. Waar je rustig kunt kijken waar iemand hoort.

Bijkomend voordeel is dat deze persoon dan ook vindbaar is voor bijvoorbeeld Antes. Betrokken hulpverlening kan daar dus komen kijken en helpen een passend vervolg te bepalen. Nu moet de politie achter deze mensen 'aan rennen' om ze überhaupt te vinden.

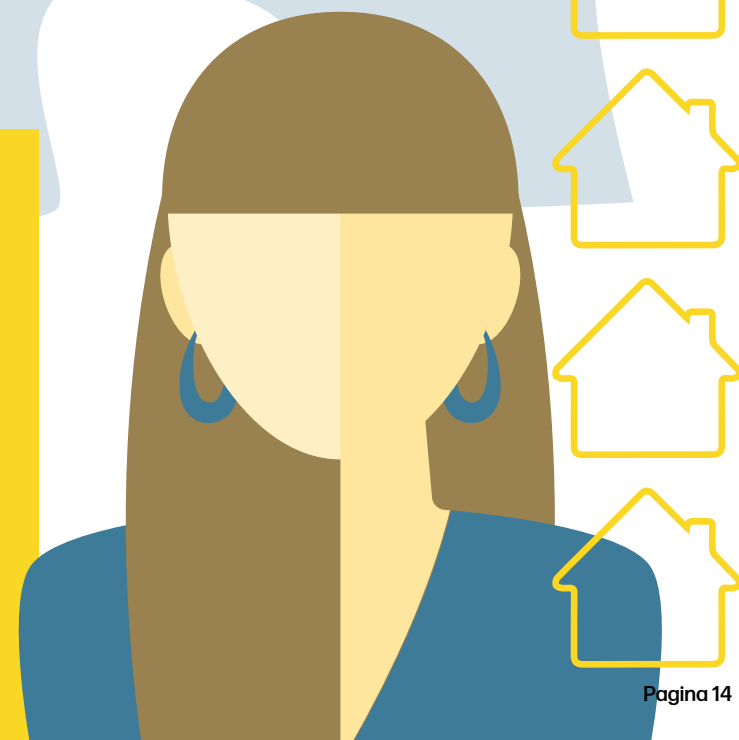
Er zijn leerzame ervaringen met dit soort plekken op AZC's. Sommige bewoners werden apart geplaatst in een fysiek gescheiden deel van het AZC.

Meestal gaat het goed met Angela maar om de zoveel tijd gaat het mis. Ze loopt naakt over het strand of zet een gemeentehuis op z'n kop. Ook prostitueert ze zichzelf. Vaak moet de politie op die momenten ingrijpen.

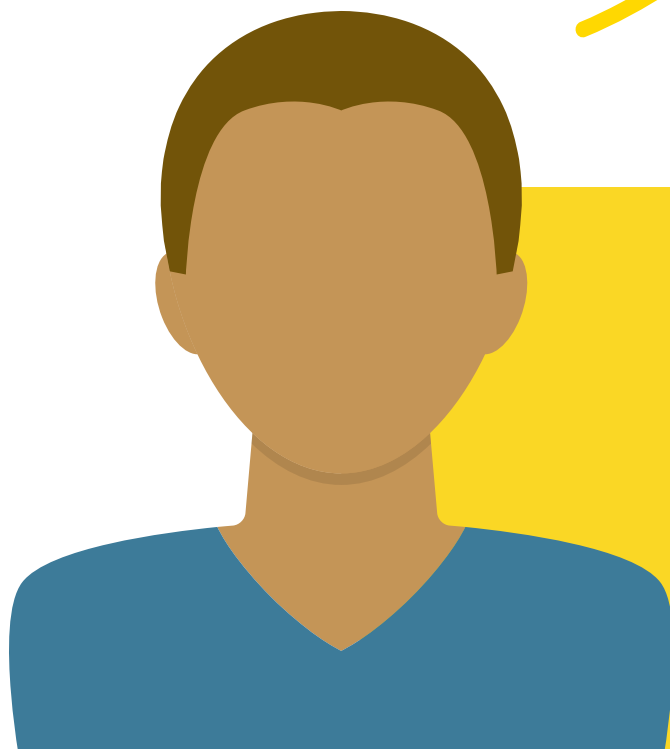
Deze ups en downs komen al zo'n 10 jaar voor. In het verleden zijn zorgmachtigingen toegekend en afgewezen en is dus ook ook in behandeling geweest.

Maar op de slechte momenten kan ze tegenwoordig niet meer bij de maatschappelijke opvang terecht. Voor de daklozenopvang is haar gedrag te moeilijk. Antes vindt Angela niet psychiatrisch genoeg. Maar ondertussen veroorzaakt ze wel zoveel overlast dat de politie met haar rond rijdt (met de nodige frustratie) op zoek naar een oplossing en haar dan maar afzet bij het gemeentehuis in Nissewaard.

En ontstaat een gat: **waar moet Angela heen?**



# Het verhaal van Abdi



## Januari 2023:

Abdi is in 2022 twee keer opgepakt vanwege het plegen van vernielingen. In januari moet hij voorkomen. Dit is de uitspraak:

- >> geen taakstraf of geldboete
- >> meldplicht reclassering
- >> verplichte behandeling voor psychische problematiek
- >> verplichte opvang/huisvesting via een stichting
- >> twee jaar voorwaardelijk

Mogelijk lijkt deze uitspraak tot een toekomstperspectief.

Abdi (30 jaar) is anderhalf jaar geleden uit zijn woning gezet door de woningcorporatie vanwege overlast. Sindsdien is hij dakloos en slaapt hij af en toe bij mensen uit zijn netwerk. Abdi heeft een licht verstandelijke beperking en is verslaafd. Hij heeft in het dagelijks leven last van traumatische oorlogservaringen uit het verleden.

Abdi heeft een zoontje die hij af en toe ziet en die erg belangrijk voor hem is. Vanwege de negatieve huurdersverklaring komt hij de sociale huur niet meer in. Hij staat niet open voor een beschermde woonplek omdat dit hem zijn tijd in de vluchtelingenkampen doet herbeleven.

Abdi is nu 1,5 jaar zwervende en veroorzaakt overlast op de plekken waar hij slaapt. Ook zijn er regelmatig incidenten waarbij de politie betrokken is.

Er zijn meerdere malen WVGZ-aanvragen gedaan met als doel verplichte zorg in te zetten. Deze zijn afgewezen. Er is een uitgebreid zorgnetwerk actief (waaronder gemeente en politie) dat probeert de situatie niet uit de hand te laten lopen. Een perspectief is er niet.

## Preventie

De dreigende patronen zijn vaak snel in beeld. Met de juiste ruimte aan de voorkant had een woonvorm op maat en/of zorg op maat de stapeling van ineffectieve zorg en inspanningen rondom regie kunnen voorkomen.

# Wat Ben, Angela en Abdi ons leren

## Een verhaal achter het 'probleem'

De verhalen geven een gezicht aan de doelgroep. Voor juiste bejegening (aan balies of publieke ruimte) en de benodigde ruimte voor maatwerk in samenwerking (ook bestuurlijk) is het belangrijk dat deze verhalen een gezicht krijgen

## Ontbrekend aanbod

In de regio mist specialistisch woon- en zorgaanbod. Er is behoefte aan:

- >> Tijdelijke opvang- en screeningsplekken / Time-out plekken (Angela): plek waar iemand niet aan de voorkant wordt geweigerd, maar even kan blijven en rustig geobserveerd kan worden en niet 'kwijt' raakt.
- >> Specialistische BW: plekken voor langdurige opname in BW voor mensen met combinatie van verslaving & psychiatrie).
- >> Woonvoorzieningen: plekken waar mensen kunnen wonen die overlast veroorzaken en niet in een groep passen (o.a. concept skaeve huse)

## Oneindige inspanningsverplichting?

Door de afwezigheid van een doorbraak in passende zorg reikt de handelingsverplichting van de gemeente tot het oneindige. In de uitvoering moet deze onmogelijke vraag toch dagelijks worden beantwoord. Dit leidt tot veel frustratie, extra inzet, extra kosten en levert voor de inwoner weinig op. Welke alternatieven zijn er? Of kan er toch een grens worden gesteld aan de handelingsverplichting?

## Doorbreken van patroon

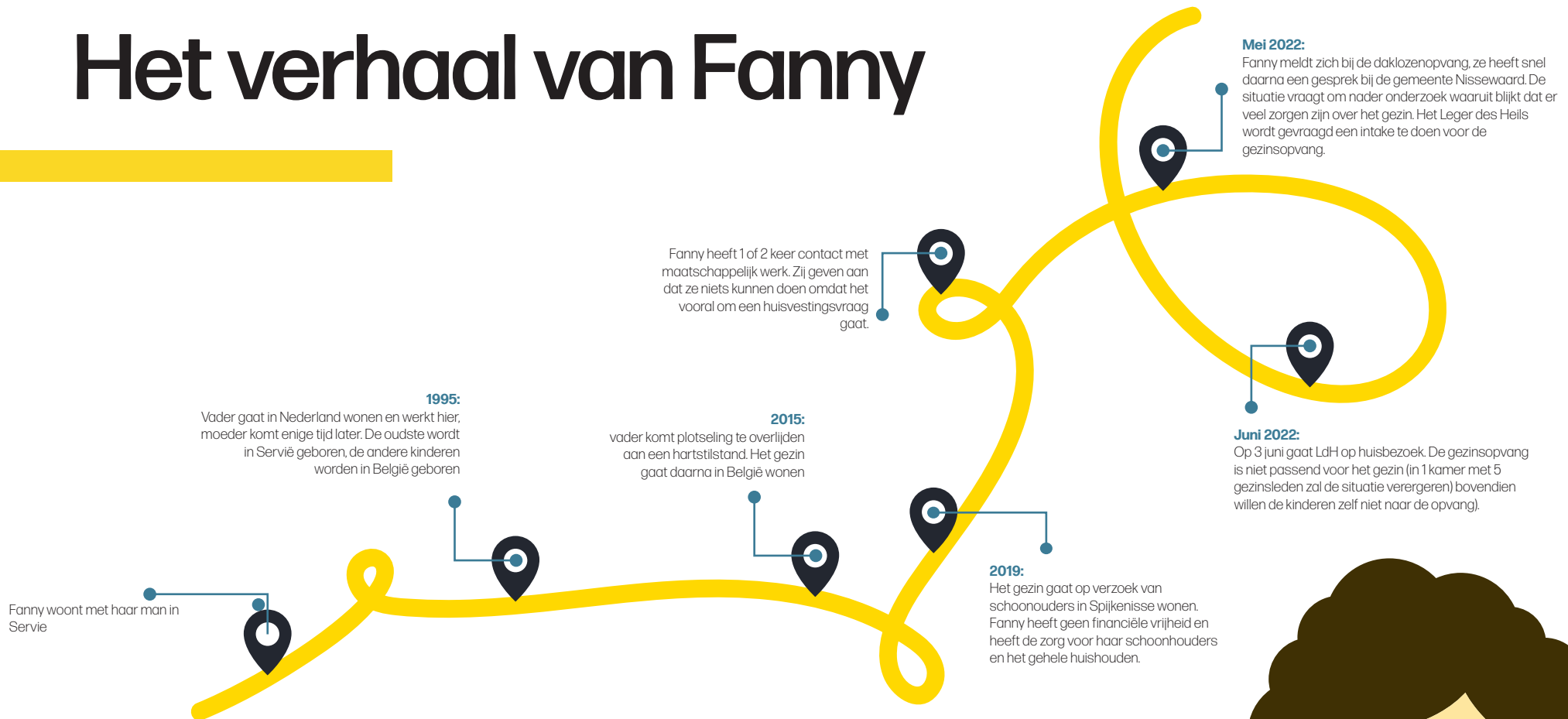
Binnen het afwegingsproces rondom de zorgmachtiging zorgt het patroon van Ben en Abdi (vrijwillige medewerking als zijn autonomie wordt beperkt) voor een stagnatie en blijft een doorbraak uit. Deze casussen staan niet op zichzelf: als iemand zelf de noodzaak niet meer ziet zijn er onvoldoende middelen om regie (tijdelijk) uithanden te nemen en dit patroon te doorbreken.



## Perspectief?

GNW en LDH trekken samen op om te komen tot een oplossing voor het gezin. Het is belangrijk dat er een plan en een aanpak komt om de situatie van het gezin in de breedte aan te pakken. Het gezin heeft namelijk niet alleen een huisvestingsvraag maar er spelen problemen op meerdere leefvelden. Deze problemen moeten in samenhang worden aangepakt om tot een duurzame oplossing te komen.

# Het verhaal van Fanny



**Fanny woont met haar 4 kinderen (tussen de 12 en 17 jaar) sinds 3 jaar in Spijkenisse.**

**In 2015 is haar man plotseling overleden en in 2019 zijn ze op verzoek van haar schoonouders bij hen ingetrokken. Deze woonsituatie is ongezond en zorgt voor veel spanning en stress. De woning is veel te klein en Fanny moet het huishouden is mantelzorger voor haar schoonouders die veel medische problemen hebben. Haar inkomen levert ze in bij haar schoonouders.**

**Fanny heeft veel stress, ze heeft zelf inmiddels ook gezondheidsproblemen (psychisch en lichamelijk) en slikt medicatie om te kunnen slapen. In mei meldt ze zich bij de gemeente Nissewaard voor hulp.**



# Wat Fanny ons leert

## Rechtmatigheid versus Brede Blik

voor een duurzame oplossing was het belangrijk dat het verhaal van Fanny niet 'smal' vanuit rechtmatigheid werd benaderd maar dat breed en systemisch gesignaleerd werd (alle leefvelden en alle betrokken gezinsleden)

## Gat in voorveld

Fanny heeft hulp gezocht bij maatschappelijk werk. Daar is geen hulp uit voortgekomen op basis van het argument dat het gezin alleen een huisvestingsvraag had. In het voorveld moet breder worden gesignaleerd wanneer inwoners een huisvestingsvraag hebben (preventie).

- >> Een outreachende aanpak helpt daarbij om een realiteitsgetrouwe inschatting te maken.
- >> Nodig zijn verder: capaciteit, creativiteit en integrale samenwerking vanuit een actieve verantwoordelijkheid op basis van een brede inschatting van de situatie van het gezin
- >> Meer-ogen-principe: in de praktijk maakt het nogal eens uit bij wie je als inwoner terecht komt. Het meer-ogen-principe helpt bij integrale samenwerking en willekeur in de aanpak

## Urgentie

- >> Zowel inwoners als professionals (intern/extern) doen een beroep op de lokale afdeling urgentie voor advies. Zij worden daarbij ontmoedigd om een aanvraag in te dienen wanneer er wordt aangegeven dat er geen recht is op urgentie.
  - >> Door deze gang van zaken komt het niet (vaak) tot een objectieve beoordeling van het recht op urgentie.
  - >> Voor een toetsing van het recht is het belangrijk dat er wel een formele aanvraag wordt gedaan. Bij afwijzing zou ook vaker een beroep gedaan kunnen worden op de hardheidsclausule.
- Aandachtspunt is dat er een eigen bijdrage voor de urgentieaanvraag is voor de inwoner. Wanneer er geen financiële ruimte is kan er een aanvraag worden gedaan bij SUN.

# Het Groeiplan van Fanny

Hoe ziet een plan met een duurzaam toekomstperspectief eruit?

## Wat levert het op?

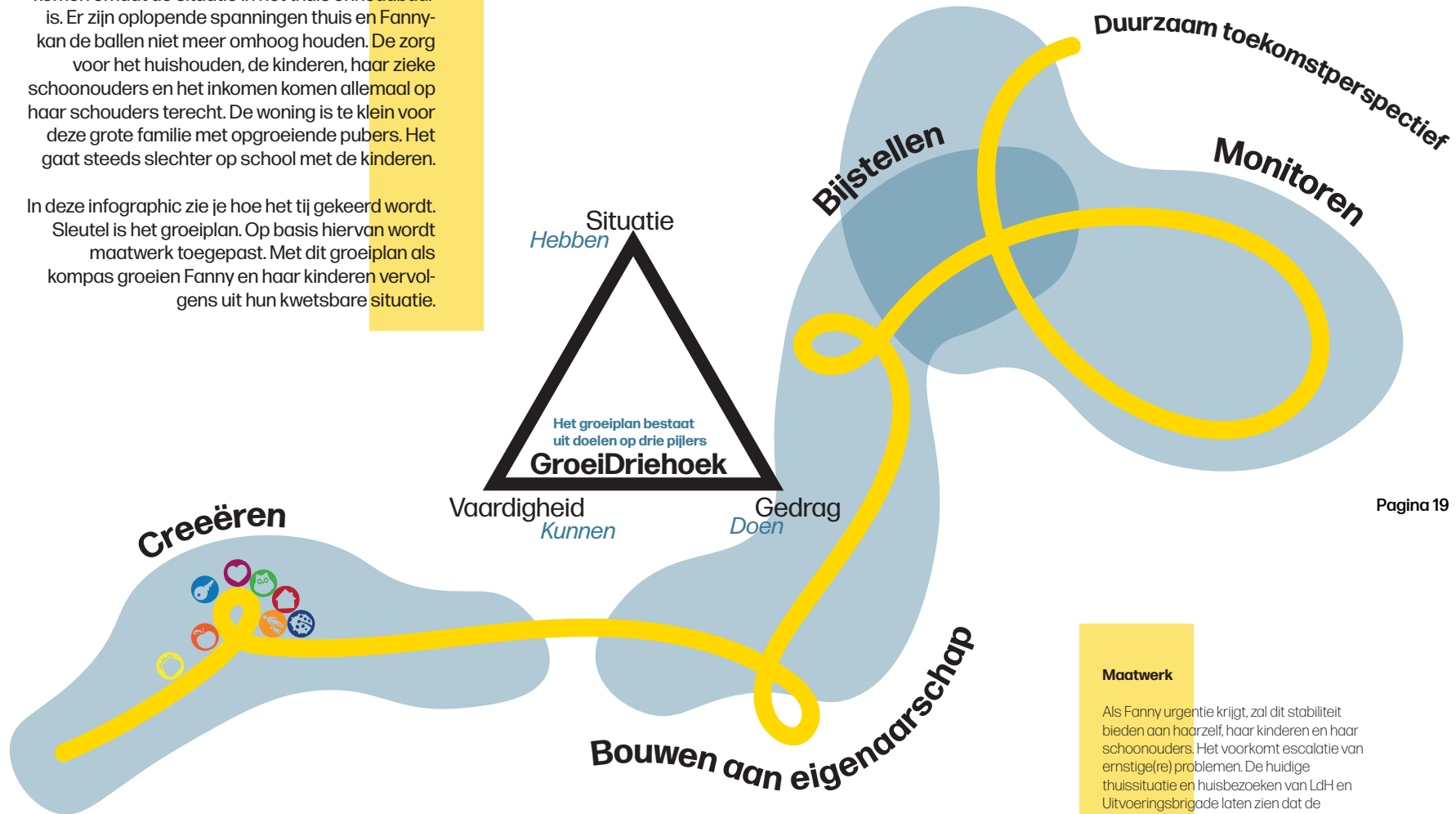
Het Leger des Heils en de Uitvoeringsbrigade gaan aan de slag met Fanny. Ze maken een groeiplan en zorgen voor maatwerk op het gebied van huisvesting. Hierdoor wordt maatschappelijke opvang voorkomen. Fanny gaat zelfstandig wonen met haar gezin en er ontstaat een duurzaam toekomstperspectief voor het hele gezin.

## Mijn verhaal

Ik ben Fanny, geboren in Servië. Ik ontmoette mijn partner tijdens een bezoek aan Frankrijk en kreeg daar vier kinderen. Toen mijn man in Nederland woonde, ging ik terug naar Servië. Nadat mijn verblijfsdocument werd goedgekeurd, overleed mijn man plotseling. Hij was nog jong en ik bleef achter met onze kinderen. Ik kon niet goed rondkomen in Frankrijk, dus ik verhuisde met mijn kinderen naar Spijkenisse om bij mijn schoonouders in huis te wonen. Maar de situatie daar is erg moeilijk. Mijn schoonouders hebben gezondheidsproblemen en kunnen de kinderen niet goed verdragen. Ze verwachten veel van me en ik het huishouden komt helemaal op mij neer. Mijn schoonouders zijn allebei ziek (lichamelijk en geestelijk). Ook de zorg voor hen komt op mij neer. Daarnaast werk ik in de thuiszorg om geld te verdienen. Dit geld geef ik aan mijn schoonouders. Dat is in onze cultuur allemaal vanzelfsprekend. Maar het gaat echt niet goed thuis, de sfeer is heel gespannen, er is constant ruzie, mijn schoonmoeder schreeuwt soms de hele dag. Ik voel me uitgeput en slik medicijnen om te kunnen functioneren. Ik zie geen uitweg en maak me heel erg zorgen hoe het allemaal verder moet. Soms wil ik veel pillen slikken om te gaan slapen. Ik heb hulp gezocht bij het Leger des Heils om te kijken of we naar de gezinsopvang kunnen. Ze hebben dit onderzocht maar ze zeggen dat de opvang geen goede oplossing voor ons is. Nu helpen ze ons wel en komen elke week langs. Zodra we een eigen woning hebben, zullen ze ons begeleiden om zelfstandig te worden.

Fanny dreigt met haar kinderen op straat te komen omdat de situatie in het thuis onhoudbaar is. Er zijn oplopende spanningen thuis en Fanny kan de ballen niet meer omhoog houden. De zorg voor het huishouden, de kinderen, haar zieke schoonouders en het inkomen komen allemaal op haar schouders terecht. De woning is te klein voor deze grote familie met opgroeiende pubers. Het gaat steeds slechter op school met de kinderen.

In deze infographic zie je hoe het tij gekeerd wordt. Sleutel is het groeiplan. Op basis hiervan wordt maatwerk toegepast. Met dit groeiplan als kompas groeien Fanny en haar kinderen vervolgens uit hun kwetsbare situatie.



Pagina 19

## Maatwerk

Als Fanny urgentie krijgt, zal dit stabiliteit bieden aan haarzelf, haar kinderen en haar schoonouders. Het voorkomt escalatie van ernstige(re) problemen. De huidige thuissituatie en huisbezoeken van LdH en Uitvoeringsbrigade laten zien dat de stabiliteit en veiligheid van het gezin in gevaar zijn als de situatie blijft zoals het is.

Naar aanleiding van dit onderzoek en op basis van het groeiplan van Fanny waaruit blijkt dat een duurzame toekomst mogelijk is, heeft de gemeente de urgentie goedgekeurd.

# Hoe ziet het groeiplan van Fanny eruit?



**Doel:** Ik wil mijn geldzaken goed regelen en weten hoeveel geld ik heb.

**Subdoel 1: Begrijpen hoeveel geld ik krijg en uitgeef.**

Actie 1: Ik maak een lijst van het geld dat we krijgen, zoals salaris, kinderbijslag en kindgebonden budget.  
Actie 2: Ik schrijf op wat we elke maand moeten betalen, zoals huur, energie en boodschappen.  
Actie 3: Ik kijk welke andere dingen we geld aan uitgeven, zoals kleding, vervoer en ontspanning.

**Subdoel 2: Minder zorgen over geld door afspraken met mijn schoonouders te bespreken.**

Actie 1: Ik zoek uit wat we hebben afgesproken met mijn schoonouders over geld.  
Actie 2: Ik praat met mijn schoonouders en maak nieuwe afspraken die beter zijn voor ons.  
Actie 3: Ik zoek hulp als dat nodig is, bijvoorbeeld financiële hulp of subsidies.

**Subdoel 3: Een goede administratie opzetten en goed met geld omgaan.**

Actie 1: Ik maak een systeem om belangrijke papieren en bonnetjes te bewaren.  
Actie 2: Elke maand maak ik een plan waarin ik opschrijf hoeveel geld we hebben en uitgeven.  
Actie 3: Ik praat regelmatig over geld en pas mijn plan aan als dat nodig is.

**Subdoel 4: Meer leren over geld en beter met geld omgaan.**

Actie 1: Ik vraag om hulp om meer te leren over geld, zoals sparen en schulden.  
Actie 2: Ik zoek organisaties in de buurt die kunnen helpen met geldzaken.  
Actie 3: Ik moedig mezelf aan om mee te doen aan cursussen of workshops over geld.

**Subdoel 5: Geld sparen en slim met geld omgaan.**

Actie 1: Ik bepaal een doel om geld te sparen en maak een plan om regelmatig geld opzij te zetten.  
Actie 2: Ik kijk hoe ik geld kan besparen op dingen die we kopen.  
Actie 3: Ik moedig mezelf aan om zelfs kleine bedragen te sparen, ook al is het maar een beetje.



**Doel:** Ik wil een veilige en stabiele woonplek vinden voor mijn 4 kinderen en mezelf.

**Subdoel 1: Zoeken naar geschikte huurwoningen binnen ons budget en onze wensen.**

Actie 1: Samen met mijn kinderen bespreken welke woningen we willen en hoeveel geld we kunnen uitgeven.  
Actie 2: Huurwoningen zoeken die passen bij onze wensen en ons budget.  
Actie 3: Woningen bekijken en beoordelen of ze geschikt zijn.  
Actie 4: Aanvragen indienen voor de woningen die we willen huren.

**Subdoel 2: Urgentie krijgen of voorrang krijgen bij het toewijzen van een woning.**

Actie 1: Papieren en bewijs verzamelen om aan te tonen dat we urgentie nodig hebben.  
Actie 2: Een urgentieverklaring aanvragen bij de juiste organisatie.  
Actie 3: De aanvraag opvolgen en bijwerken indien nodig.

**Subdoel 3: Tijdelijke opvang regelen indien nodig.**

Actie 1: Zoeken naar plekken waar mijn kinderen en ik tijdelijk kunnen wonen, zoals opvanghuizen.  
Actie 2: Financiële hulp aanvragen voor tijdelijke huisvesting, indien nodig.  
Actie 3: Afspraken maken en de overgang naar de tijdelijke opvang regelen.

**Subdoel 4: Emotionele en praktische ondersteuning bieden aan mijn kinderen en mezelf tijdens het proces.**

Actie 1: Luisteren naar mijn kinderen en steun bieden.  
Actie 2: Helpen met inpakken en verhuizen, indien nodig.  
Actie 3: Ondersteunen bij inschrijving op nieuwe scholen en andere praktische zaken.

**Subdoel 5: Een nieuw sociaal netwerk opbouwen en zelfstandig worden.**

Actie 1: Ontdekken welke sociale activiteiten en organisaties er zijn in onze nieuwe omgeving.  
Actie 2: Mijn kinderen aanmoedigen om deel te nemen aan lokale activiteiten.  
Actie 3: Ondersteunen bij het leggen van nieuwe contacten en het vinden van hulpbronnen.

## Dit groeiplan van Fanny staat in Grow-Pad.

GrowPad is een tool waarmee Fanny elk moment van de dag toegang heeft tot haar plan. GrowPad geeft haar grip op haar eigen groei.

## Wat kan kan Fanny verder met haar plan in GrowPad?

>> ze kiest zelf wie toegang heeft en kan de toegang elk moment van de dag stopzetten  
>> ze ziet wat afgerond is en wat nog moet gebeuren  
>> ze verdient punten als ze actie's heeft afgerond  
>> de teksten zijn aangepast op taalniveau a1

**Doel:** Ik wil steun vinden in mijn omgeving

**Subdoel 1: De relatie met mijn schoonouders verbeteren.**

Actie 1: Ik ga met mijn schoonouders praten om misverstanden uit te praten.  
Actie 2: Ik wil begrip en medeleven tonen aan mijn schoonouders, zelfs als het moeilijk is.  
Actie 3: Ik ga professionele hulp vragen, zoals een mediator of iemand die helpt bij familieproblemen, om ons te helpen de relatie te herstellen.

**Subdoel 2: Nieuwe vrienden maken en meer steun krijgen.**

Actie 1: Ik ga proberen nieuwe mensen te leren kennen in mijn buurt, bijvoorbeeld door mee te doen aan activiteiten in de buurt.  
Actie 2: Ik ga vragen om hulp bij organisaties die mensen helpen zonder vrienden of familie.  
Actie 3: Ik wil mijn familie in Servië meer geld geven en ik ga uitzoeken waar ik hulp kan krijgen om dat te doen.



**Doel:** Ik wil een goede moeder en zijn. Daarom wil ik een betere balans vinden tussen zorgtaken, huishouden en rust voor mezelf

**Subdoel 1: Taken in het huishouden beter verdelen.**

Actie 1: Ik ga met mijn gezin praten over welke taken zij kunnen doen.  
Actie 2: Ik ga kijken of mijn kinderen kunnen deelnemen aan sportactiviteiten omdat dit gezond is met hun talenten aan de slag kunnen

**Subdoel 2: Meer tijd voor mezelf en meer rust ervaren.**

Actie 1: Ik ga elke dag tijd maken om te ontspannen, bijvoorbeeld door een rustige wandeling te maken of een boek te lezen.  
Actie 2: Ik ga hulp vragen aan vrienden, burens of andere mensen om soms tijd voor mezelf te hebben.  
Actie 3: Ik ga kijken of ik professionele hulp kan krijgen voor het huishouden, bijvoorbeeld via de gemeente.

**Subdoel 3: Mijn kinderen betrekken bij het huishouden en hen verantwoordelijkheid geven.**

Actie 1: Ik ga met mijn kinderen praten over welke taken zij kunnen doen die passen bij hun leeftijd  
Actie 2: Ik ga een schema maken waarin staat wie welke taak doet, zodat iedereen weet wat er van hen verwacht wordt.  
Actie 3: Ik ga mijn kinderen aanmoedigen en belonen wanneer zij hun taken goed doen.



**Doel:** Ik wil me beter voelen en steun krijgen tijdens het rouwproces.

**Subdoel 1: Omgaan met verdriet en rouw.**

Actie 1: Praten met de persoon van het Leger des Heils om mijn hart te luchten en over mijn gevoelens te praten.  
Actie 2: Regelmatig kort praten met mijn huisarts om te bespreken hoe het met me gaat en als ik me zorgen maak.  
Actie 3: Informatie zoeken over hoe ik kan omgaan met verdriet en rouw.

**Subdoel 2: Beter slapen en minder piekeren.**

Actie 1: De voorgeschreven slaapproductie nemen zoals de dokter heeft gezegd.  
Actie 2: Proberen te ontspannen met ademhalingsoefeningen of rustige muziek voordat ik ga slapen.  
Actie 3: Een rustige routine voor het slapengaan maken, zoals een rustig boek lezen of naar kalmerende muziek luisteren.

**Subdoel 3: Nieuwe mensen leren kennen en steun vinden.**

Actie 1: Meedoen aan lokale activiteiten om nieuwe mensen te ontmoeten en misschien vrienden te maken.  
Actie 2: Overwegen om lid te worden van een groep of club met mensen die dezelfde interesses hebben als ik.  
Actie 3: Vragen aan de huisarts of zij weten of er groepen zijn waar ik mijn ervaringen kan delen en steun kan vinden.



**Doel:** Meer werken en mezelf ontwikkelen in de thuiszorg.

**Subdoel 1: Uitzoeken hoe ik meer kan werken in de thuiszorg.**

Actie 1: Vragen aan andere zorginstellingen welke dagen en tijden er werk beschikbaar is.  
Actie 2: Met collega's en leidinggevenden praten over extra werk mogelijkheden.  
Actie 3: Misschien solliciteren bij andere thuiszorgorganisaties om meer werk te krijgen.

**Subdoel 2: Mijn kennis en vaardigheden in de thuiszorg vergroten.**

Actie 1: Informeren naar trainingen en cursussen in de thuiszorg.  
Actie 2: Overleggen met leidinggevenden en collega's over scholingsmogelijkheden.  
Actie 3: Actief meedoen aan trainingen en workshops om beter te worden in mijn werk.

**Subdoel 3: Zorgen voor een goede verblijfsituatie in Nederland via de IND.**

Actie 1: Contact opnemen met de IND voor informatie over mijn verblijfsstatus en benodigde documenten.  
Actie 2: Blijven proberen om de IND te bereiken en een afspraak te maken om mijn verblijfsituatie te bespreken.



# Het verhaal van Ronald

**December 2020:**  
Melding officier van justitie bij wijkagent: Ronald heeft een sociale huurwoning gekraakt

**Februari 2021:**  
Klantmanager en team Werken aan Voortgang (toegang maatschappelijke opvang) hebben op het stadhuis eerste contact met meneer. Postadres wordt direct aangevraagd en wachtlijstbegeleiding Leger des Heils wordt ingezet. Zij ondersteunen vooral praktisch materieel. De klantmanager heeft contact met collega in Rotterdam. Zij kennen Ronald al langer. Er volgt geen echte overdracht.

**November 2021:**  
Eerste grote incident in de flat. Ruzie gaat gepaard met agressie en bedreigingen richting burens. Politie betrokken. Ronald mishandelt later twee mensen op straat. Wachtlijstbegeleiding stopt omdat contact niet goed verloopt. Vriendin verbreekt relatie.

**September 2021:**  
Maasdelta is bereid om Ronald een tijdelijk huurcontract met voorwaarden aan te bieden. Dit blijkt niet mogelijk vanwege de Rotterdamwet. Ronald komt niet door de screening heen.

**Februari 2022:**  
Ronald doet nieuwe poging tot kraak. Maasdelta weet dit op tijd te voorkomen. Ronald verdwijnt meneer naar een andere gemeente.

**December 2021:**  
Inzet PhinQ in de hoop dat zij er in slagen grip te krijgen op Ronald. Zij hebben twee keer telefonisch contact met Ronald en leggen in dat contact verantwoordelijkheid bij hem zelf neer. PhinQ heeft met alle betrokkenen partijen contact gezocht om met hen te komen tot eenduidige kaders en integraliteit. Met als doel om elkaar goed op de hoogte te houden, maar ook om de bewegingsruimte voor Ronald in te perken.

Ronald (30 jaar) is een grote verschijning en heeft ook een paar honden. Hij heeft een moeilijke jeugd gehad vanwege de verslaving van zijn ouders. Op zijn 4e is hij uit huis geplaatst. Vanaf zijn 14e kwam hij in aanraking met drugs en justitie. Hij zit meerdere malen vast en in die tijd wordt PTSS, ADHD en persoonlijkheidsproblematiek vastgesteld maar deze onderzoeken zijn gedateerd en er is geen actuele diagnostiek.

Eind 2020 slaagt hij erin om een sociale huurwoning te kraken. De woningbouwvereniging kan de kraak niet aanvechten omdat het een sloopwoning betreft. Zij laten hem daarom in de woning wonen.

Nadat hij is ingetrokken in de woning ontstaat overlast. Omwonenden zijn angstig voor Ronald's agressieve houding en zijn honden. Incidenten stapelen zich op. Er zijn steeds vaker politiecontacten. Ronald komt via de wijkagent in contact met de klantmanager intensief sluitende aanpak nazorg ex-gedetineerden. Er vindt een intakegesprek plaats bij de toegang voor maatschappelijke opvang. Wachtlijstbegeleiding vanuit het Leger des Heils wordt ingezet. Zij slagen er in korte tijd in om een briefadres aan te vragen waardoor meneer recht heeft op een participatiewet uitkering. Hierdoor kan Ronald eindelijk weer een paspoort en andere praktische basisbenodigdheden aanvragen. Doordat dit geregeld is, ontstaat bij Ronald ruimte om te werken aan onderliggende problematiek en wordt zijn vertrouwen in organisaties zodanig hersteld dat er weer contact mogelijk is en stappen kunnen worden gezet. Helaas wordt de wachtlijstbegeleiding hierna beëindigd vanwege wangedrag. Ronald vertrekt zelf na een jaar in de woning te hebben gewoond.

Partijen krijgen moeilijk grip op Ronald. Hij wordt beschouwd als onberekenbaar en agressief. Uiteindelijk vertrekt meneer uit de gemeente. Een doorbraak blijft uit. En wat als hij terugkeert (wat in het verleden ook is gebeurd)?



# Wat Ronald ons leert

## Regie & Richting

Ronalds situatie vraagt om een begrenzende aanpak waarbij de ruimte om te bewegen wordt verkleind (omdat die ruimte averechts werkt voor hem). Dit betekent dat er een keuze moet worden gemaakt voor een richting van beheersing of herstel & groei. Dit roept de vraag op of groei voor Ronald een haalbaar perspectief is.

## Integraal samenwerken

Het verhaal van Ronald maakt duidelijk hoe belangrijk het is om integraal samen te werken vanuit een gezamenlijk gedragen doelstelling. Dat voorkomt dat partners afhaken of dat er een gebrek aan perspectief uit ontstaat.

## Houding & benaderingswijze: begrenzend

De houding vanuit betrokkenen is gericht op de-escaleren en normaliseren. Door gebrek aan informatie zien we soms ook een reactieve houding. Een begrenzende houding is cruciaal om de onderliggende problematiek van Ronald te doorbreken. Daarnaast is de kunst om deze begrenzing ook vanuit de samenwerkende partijen voor elkaar te krijgen.

## Functionele dialoog tussen het zorg- & juridisch domein

Afwegingen binnen het zorg en juridisch domein vinden meestal onafhankelijk van elkaar plaats. Het samenbrengen van de perspectieven (puzzelstukjes bij elkaar leggen) kan helpen bij een doorbraak en duurzame oplossing. Uitwisseling is ook nodig om botsende mensbeelden (en oordelen) te voorkomen.

## Warme Overdracht

Een warme overdracht van de ene gemeente naar de andere gemeente is cruciaal zodat kennis en ervaringen over casuïstiek (waarbij herhalende patronen spelen) kunnen worden gedeeld en de nieuwe gemeente het wiel niet hoeft uit te vinden. In het geval van Ronald was het zinvol geweest als er een risicoprofiel was geweest vanuit gemeente van herkomst. Als vestigingsgemeente is het belangrijk hier proactief een beroep op te doen.

In situaties als die van Ronald is het cruciaal om op tijd met betrokken partijen op zoek te gaan naar de gezamenlijk doelstelling en het haalbare perspectief. Hierdoor is er meer kans op synergie in het handelen van de verschillende organisaties die betrokken zijn.



# Het verhaal van Romy

## Oktober 2021:

Romy krijgt een wooncoach vanuit Pameijer (aanleiding). Romy is zwanger en de huidige woonsituatie is niet duurzaam.

## Eind 2021:

Pameijer onderzoekt Romy's opties. Ambulante begeleiding in zelfstandige woning is de eerste optie. Maar er is geen urgentie mogelijk omdat Romy geen woning achterlaat. Dan wordt gekeken naar plaatsing in een passende woonvorm met zorg. Er is onvoldoende grond voor plaatsing in Babyhuis (Wmo) en er zijn geen andere opties beschikbaar.

## Maart 2022:

Baby wordt geboren

## Maart-april 2022:

Situatie in woning verslechtert (huisbaas eist uitschrijving, Romy ervaart veel stress, er is geen plek voor de baby in huis)

## Mei 2022:

Romy en haar kind worden geplaatst in het babyhuis.

## Eind april 2022:

Een nieuwe inschatting van de situatie wordt gedaan door team meervoudig complex. Er wordt een spoedprocedure gestart om op basis van de verslechterde situatie toch een plaatsing in het Babyhuis voor elkaar te krijgen

Verloskundige, gynaecoloog en MW ziekenhuis uitenzorgen

**Romy is 20 jaar oud. Ze woont in een particuliere huurwoning met haar zus en de zoon van haar zus (13 jaar oud). De woning is erg klein (45 M2). Romy vraagt hulp bij de gemeente en krijgt via de Wmo een wooncoach van Pameijer die vaststelt dat de woonsituatie kritiek is. Bij aanvang blijkt Romy vier maanden zwanger te zijn.**

**Ook blijkt dat Romy extra hulp nodig heeft om zelfstandig te gaan wonen en voor haar kindje te zorgen. Romy heeft een licht verstandelijke beperking en de vader van het kindje zit in een begeleid wonen traject.**

**Tijdens de zwangerschap uitenz gynaecoloog, verloskundige en medisch maatschappelijk werker hun zorgen. Bij de gemeente kan er nog geen actie worden ondernomen omdat de situatie op dat moment nog niet urgent genoeg is. Na de bevalling verslechtert de situatie thuis en de spanning stijgt. Er is geen (vaste) plek in huis voor de baby om te slapen en in bad te gaan. De verhuurder eist dat Romy zich uitschrijft.**



# Wat Romy ons leert

## Dynamische & toekomstgerichte afweging

De WMO maakt een afweging vanuit een momentopname. Het is waardevol als de deur open blijft staan wanneer de situatie verandert. Casusregie is daarbij constructief. Daarnaast zou het helpen als afdelingen binnen de gemeente hun afweging meer toekomstgericht kunnen maken.

## Beperkende mantra van precedentwerking

Romy's situatie vroeg om maatwerk en dat viel te onderbouwen (en bestuurlijk te framen) terwijl precedentwerking de situatie op slot zet en de vicieuze cirkel in stand houdt. Het bieden van gemotiveerd maatwerk kan het risico op precedentwerking indammen. Het helpt om de kosten en baten integraal mee te wegen in de verantwoording.

## Ontbrekend aanbod

De benodigde woonvorm voor Romy is niet ingekocht

## Soepele samenwerking

De wooncoach liep vast in samenwerking met de gemeente. Ondanks haar afweging rondom het kwetsbare toekomstperspectief gaf dit onvoldoende grond voor het afgeven van de indicatie. Casusregie en/of procesregie kan betrokken hulpverlening en bewoner ondersteunen bij de zoektocht naar 'de duurzame oplossing'.

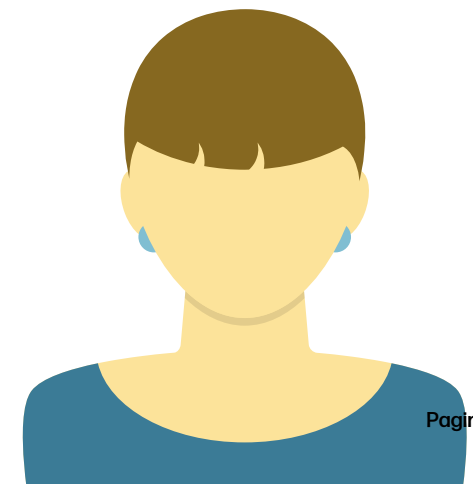


# Het verhaal van Daisy



Daisy is een alleenstaande moeder met 2 pubers en een dochter van 7. Ze heeft grote problemen in haar woning. Door een probleem met de riolering is haar woning onbewoonbaar. Het lukt niet om er met de woningbouwcorporatie uit te komen en het huis weer bewoonbaar te krijgen. Onderweg heeft Daisy haar huur een tijdje niet betaald en ligt er nu een ontruimingsvonnis. Er spelen ook op andere leefvelden veel problemen: ze heeft gezondheidsproblemen dus het lukt haar niet meer om te werken, haar kinderen spijbelen, schulden lopen op en ze heeft al 3 maanden geen water meer in de woning. Ze is de grip op haar leven kwijtgeraakt. Kortgeleden heeft ze haar leven met haar ex (die vastzit) vaarwel gezegd maar voelt dat zij wordt teug getrokken deze wereld in.

Door adequaat optreden vanuit de gemeente wordt met spoed een uitkering en bijzondere bijstand toegekend zodat de ontruiming kan worden tegengehouden. Contact met de woningbouwcorporatie wordt hersteld en er wordt een woonzorgcontract opgesteld. Zo krijgt Daisy hulp zodat de problemen op andere levensdomeinen vanuit samenhang worden opgelost.



# Wat Daisy ons leert

## Doorbraak en Maatwerk

Nu de ontruiming boven haar hoofd hang ontstaat er 'momentum' voor het doorbreken van de vicieuze cirkel. Gemeente (crisisklantmanager) en UB spelen hier direct op in. Belangrijke succesvolle elementen van deze aanpak:

- >> handson (geen woorden maar daden) en nabij (laagdrempelig bereikbaar, bv. via whatsapp)
- >> positieve en respectvolle bejegening
- >> vanwege het wantrouwen van Daisy in organisaties wordt een buffer gevormd met de systeemwereld. Er wordt uitgelegd waarom Daisy dingen moet inleveren en ze krijgt directe hulp. Ook worden de acties in het 'nu' gekoppeld aan haar lange termijn doelen en wensen.
- >> De klantmanager zorgt ook dat het interne proces binnen de gemeente soepel verloopt en niet onnodig lang duurt of ingewikkeld is, maar zo menselijk mogelijk.

## Preventie vraagt om handelen vanuit brede verantwoordelijkheid

Het lokale jeugdteam heeft de opdracht te focussen op hun kerntaak (opgroeien). Met de hand op de knip, want de invloed van de bezuinigingen zijn duidelijk merkbaar in de ruimte binnen het dagelijks handelen. Kind en ouderproblematiek hangt in de praktijk vaak samen. Ouders zijn het fundament voor een positieve opgroeisituatie. Dit vraagt om integrale samenwerking tussen het kinddomein en het volwassenendomein. Met als extra aandachtspunt dat andere ketenpartners (zoals de woningbouw in dit geval) daar gemakkelijk en tijdig op moeten kunnen inhaken. In de praktijk hangt het wel eens af van de persoon of er een aanpak vanuit samenhang tot stand komt.

Waar liggen kansen?

- >> naar een warme overdracht zonder gefragmenteerde informatie
- >> casusregie t.b.v. integrale samenwerking
- >> verbreding van de opdracht (capaciteit) of verbetering van aanpak (ontwikkelen) op:
  - handson-aanpak (handen uit de mouwen), outreachend en laagdrempelwerken,
  - doorbraak op maatschappelijke kosten & baten, positieve bejegening

## Breed signalen delen

Preventieve signaleringen (gemeente, lokaal voorveld en jeugd/wijkteam) vinden plaats in gescheiden systemen (RIS en SISA). Het zou mooi zijn als deze signalen breder werden gedeeld zodat de aanpak eerder van de grond kan komen (preventie). Niet als bindmiddel, maar vindmiddel.

# Het verhaal van Inez

## Vrijdagmiddag 16.00:

De melding komt binnen bij de burgemeester en er wordt een spoedoverleg gepland. De ombudsman geeft aan dat de gemeente de urgente zaak te lang heeft laten liggen. Betrokken professionals stemmen af (integraal) gaan aan de slag met als doel tijd te winnen door Inez wat langer in de behandelsetting te laten blijven zodat de BW-plek geregeld kon worden. Hen wordt gevraagd dat weekend paraat te staan als dit nodig is.

## Maandag:

Inez kan langer blijven en de spoedaanmelding voor BW wordt gerealiseerd. De indicatie wordt afgegeven en Inez stemt ermee in om voor langere tijd niet meer thuis te wonen. Hierdoor wordt de uithuisplaatsing van de kinderen voorkomen.

Later blijkt dat er het tijdsbestek dat de ombudsman aan de burgemeester noemde omtrent de melding niet klopte. Daarnaast had de gemeente wel gereageerd op de melding.

**Inez is moeder van 3 kinderen. Zij is al meer dan 10 jaar in behandeling bij GGZ vanwege forse persoonlijkheidsproblematiek. Dit heeft veel invloed op het gezin. De invloed is zo groot dat de veiligheid van de kinderen niet altijd geborgd is wanneer Inez in een huis woont met haar man en kinderen in de periodes dat het niet goed met haar gaat. Zo heeft ze eerder een suicidepoging gedaan in bijzijn van haar kinderen.**

**De jeugdbescherming is betrokken en er is door de rechter een OTS (onder toezichtstelling) uitgesproken.**

**Recent is Inez opgenomen. De vrijdag voorafgaand aan de maandag waarop zij wordt ontslagen uit de behandelsetting is er geen beschermd wonen (BW) plek voor haar beschikbaar waardoor ze naar huis moet en er een uithuisplaatsing van haar kinderen dreigt.**

**De ombudsman neemt contact op met de burgemeester van de gemeente waarin zij woont met het dringend verzoek met spoed een BW-plek te regelen om te voorkomen dat de kinderen uit huis worden geplaatst.**

# Wat Inez ons leert

## Gemeentelijke samenwerking met zorgorganisaties vanuit gedeelde verantwoordelijkheid

Organisaties opereren vanuit hun eigen domein. Dit kan leiden tot suboptimale oplossingen voor huishoudens. Als er problemen ontstaan, dan is de gemeente - als regisseur - aan zet. Problemen kunnen worden voorkomen door vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid voor een huishouden te werken. Dit draagt ook bij aan de duurzaamheid van oplossingen die partijen aandragen.

Het verhaal van Inez leert dat het belangrijk is dat men elkaar in de samenwerking snel weet te vinden. Bij complexe casuïstiek zijn korte lijnjes nodig om escalatie te voorkomen. Ook zou een melding via de ombudsman niet nodig moeten zijn om tot een oplossing te komen.

Dit gaat niet alleen over uitvoering, maar over samenwerking op bestuurlijk niveau. Het bestuurlijke netwerk waarin partijen aangesproken kunnen worden op hun verantwoordelijkheid kan sterker. In het geval van Inez lag er namelijk een gedeelde verantwoordelijkheid bij GGZ en betrokken gemeente om tot een oplossing te komen.

## Scheiding jeugd- en volwassenen domein

Ook al is er sprake van gescheiden wetgeving en kan er niet altijd informatie worden uitgewisseld, dit hoeft samenwerking niet uit te sluiten. Zo is het een optie om anoniem casuïstiek te bespreken op het moment dat er problemen zijn met ouders waar de kinderen hinder van ondervinden zodat de gemeente toch iets kan betekenen in het kader van oplossingen en benodigde zorg.

## Beperkte handelingsruimte bij acute casuïstiek

Betrokken zorgorganisaties en gemeentelijke afdelingen werken niet buiten kantooruren. Deze afdelingen zijn echter wel nodig om een spoedoplossing mogelijk te maken.

In het veiligheidsdomein is er 24 uur per dag beschikbaarheid van gemeentelijk personeel. In het zorgdomein is dit niet het geval, waardoor opschaling buiten kantooruren lastig uitvoerbaar is. Ook is het buiten kantooruren niet mogelijk om dossiers snel in te zien en daarmee een integraal beeld van de situatie te krijgen.

# Het verhaal van Sara



Sara is een 34-jarige Marokkaanse vrouw met een dochter van 4 jaar. In 2017 is zij volgens de Islamitische wet getrouwd met de vader van haar dochter (inmiddels ex-partner): Amir. Amir woonde toen in Nederland en had de Nederlandse nationaliteit. In 2019 wordt hun dochter geboren.

Amir vraagt voor Sara een visum voor tijdelijk verblijf in Nederland aan, maar er wordt geen officiële aanvraag gezinshereniging ingediend bij de IND. Als haar visum verloopt verblijft Sara illegaal in Nederland (verborgen vrouw). Sara leeft in het huis van haar schoonfamilie. Ze mag niet in het huis van haar man blijven, omdat hij dit makkelijker vindt. Ook zorgt hij op financieel gebied niet voor haar (dat doet haar schoonzus). Sara wordt dagelijks uitgescholden en naar beneden gehaald door de schoonfamilie. Amir is vaak dronken en er was sprake van huiselijk geweld. In 2020 wordt de situatie onhoudbaar en grijpt de politie in. Sara wordt uit het huis gehaald en met haar dochter bij een instelling geplaatst. Omdat deze te dicht is bij de woning van Amir, komt ze snel daarna in Nissewaard terech. Vanwege haar illegale status ontstaan er grote moeilijkheden om administratief alles geregeld te krijgen (inschrijving, toeslagen, zorgverzekering, inkomen). Het duurt mede hierdoor erg lang voordat er naar het totaalplaatje van de situatie en behoefte van Sara en haar dochter gekeken kan worden en passende vervolgzorg geregeld kan worden.



# Wat Sara ons leert

## Preventie en passende plaatsing

Landelijk is er een tekort aan plaatsen binnen de vrouwenopvang waardoor de druk om iemand te accepteren groot is, ook al weet je dat dit veel tijd gaat kosten, groot is. Door "ruilhoed" worden soms vrouwen toegelaten waarbij vooraf bekend is dat de opvang niet passend is. Dit vertraagt de doorstroom terwijl de beschikbare ruimte beperkt is. Lokaal en regionaal is dit niet zomaar op te lossen. Dit vereist lobby vanuit de VNG om deze problematiek zichtbaar te maken en oplossingen aan te dragen richting de politiek.

## Extra uitdaging problematiek 'verborgen vrouwen'

Vanwege de complexe, juridische situatie (verborgen vrouw) is specialistische kennis en knowhow nodig om de basis op orde te krijgen. Deze stap is nodig om verder/dieper te kijken en om tot een duurzaam toekomstperspectief te komen. Als de basis niet op orde is kom je moeilijk verder en blijft er weinig ruimte voor wat de hulpvragen zijn om herhaling te voorkomen en om er achter te komen wat de vraag áchter de vraag is.

In het geval van Sara betekende dit vooral dat administratieve processen veel tijd in beslag namen en dit maakte dat het beroep op de maatschappelijke opvang automatisch ook langdurig(er) is.

## Duurzaam toekomstplan

Een duurzaam plan omvat de behoeften van het gezin op alle leefgebieden waarbij sprake is van een integrale samenwerking tussen professionals en het gezin.

- >> Voor Sara duurde het lang voordat ze kon starten met taalles. Een snellere start bevordert de integratie en zelfredzaamheid. Er ontstaat ruimte voor ieder gezinslid om zich in eigen tempo en richting te ontwikkelen.
- >> Om zelfstandigheid te bevorderen is het belangrijk dat de inwoner kan terugvalen op een gezond sociaal netwerk. Door tijdig aandacht te besteden aan het opbouwen van een netwerk en de opbouw te stimuleren zal er minder snel een beroep gedaan hoeven te worden op professionele hulpverlening doordat er mentale en praktische steun komt vanuit dit netwerk.
- >> Door een breed aanbod aan activiteiten binnen de gemeente en korte lijnen met organisaties die kunnen doorverwijzen (vrouwenopvang, Vluchtelingenwerk, lokale sociale basis) wordt de drempel naar activiteiten verlaagd en geeft dit meer kans op ontmoetingen tussen mensen die verbonden worden door dezelfde interesse. Ook geeft de activiteit zelf ontspanning en plezier wat weer positief effect heeft op groei.

## Naar een grondige persoonlijke analyse en vraag achter de vraag (brede blik)

Het is belangrijk om een goede analyse te maken van de situatie en hulpvragen zodat er een duurzaam plan gemaakt kan worden waarbij tijdig de juiste hulpverlening kan worden ingezet.

Als de hulp goed aansluit op de ontwikkelbehoefte van de inwoner dan stimuleert dit de zelfredzaamheid van de inwoner en is de kans op herhaling kleiner. Dit heeft niet alleen een positief effect op de inwoner, maar op het hele gezin.

De wachtlijsten voor psychodiagnostisch onderzoek (MEE) en psychosociale hulp (voor anderstaligen) zijn lang waardoor het lastig is om een goed plan te maken gericht op de behoeften van de inwoner en er onvoldoende ruimte is voor de psychosociale ontwikkeling.

Tijdig screening en inkoop van psychodiagnostiek onderzoek zorgt voor snellere doorstroom en maakt de kans op uitval kleiner is doordat juiste hulp wordt ingezet.

# Het verhaal van Saïda

**Januari 2022**

Escalatie tussen moeder en Saïda - politie is hierbij betrokken

**Juni 2022**

Saïda komt in beeld bij studieloopbaanbegeleider van Zadkine vanwege uitval en behoefte aan ondersteuning zoals aanvraag MBO fonds

**Juli 2022**

Saïda komt in beeld bij RMC consultant vanwege uitval

**Februari 2023**

Saïda wordt aangemeld bij het MVC, is uitgeschreven bij Zadkine, woont weer thuis en werkt bij De Beren.

**November 2022**

Saïda wordt aangemeld bij de jongerencoach voor ondersteuning bij woonsituatie

**Oktober 2022**

escalatie tussen moeder en Saïda. Saïda trekt tijdelijk in bij een "vriendin"

**Januari 2023**

Saïda heeft een gesprek met moeder en VT. Saïda verbouwt haar hotelkamer en wordt afgevoerd door de politie. 2e intake Enver. Saïda komt op de wachtlijst en krijgt tot de plaatsing ambulante begeleiding

**December 2022**

Saïda heeft een intakegesprek bij Enver en klantmanager MO Nissewaard. Ze wordt voor beide opvangplekken afgewezen vanwege gebrek aan verdere hulpvraag. Plek bij Leger des Heils is niet passend vanwege jonge leeftijd. Inval door politie bij "vriendin" waarna hotelplaatsing volgt.

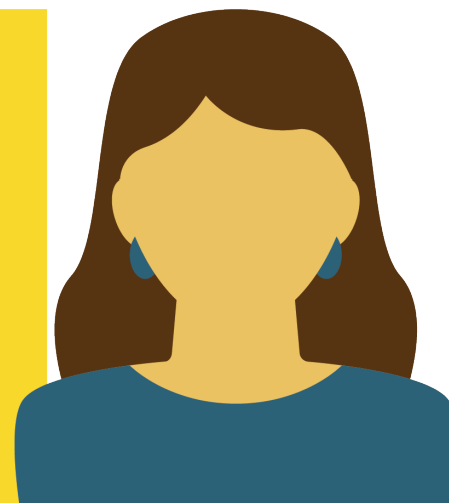
Saïda is een alleenstaande, 18-jarige vrouw afkomstig uit Somalië. Zij is deels door haar oma in Somalië opgevoed. Toen zij 9 jaar was is zij met moeder mee naar Nederland gekomen. De band met haar moeder was minder hecht, dus ze moest hier wel aan wennen. Saïda heeft 1 zus en 6 jongere halfbroers en -zussen. Haar eigen vader is overleden waarna haar moeder is hertrouwd met de vader van haar halfbroers -zussen. Haar stiefvader heeft een gezin in Nederland en in Somalië. Ze had een goed band met hem. De band is minder hecht geworden. De relatie tussen Saïda en haar moeder is al jaren gespannen. Volgens Saïda heeft het o.a. te maken met het feit dat haar moeder erg vasthoudt aan de Somalische cultuur en dit ook van Saïda verwacht. Saïda voelt zich verder emotioneel onveilig door uitspraken van haar moeder.

Saïda volgt een opleiding aan het Zadkine en komt in beeld bij de RMC consultant, omdat zij niet naar school gaat en dat jaar 18 jaar wordt. Ook bij de studiebegeleider van het Zadkine komt zij in beeld, o.a. vanwege haar gedrag.

In de afgelopen jaren is de thuissituatie diverse malen geëscaleerd, zo ook in oktober 2022. Saïda verblijft dan tijdelijk bij een vriendin. Echter na een inval door de politie kan ze hier niet blijven en wordt ze aangemeld bij de jongerencoach. Zowel bij MO als bij Enver wordt zij afgewezen. Saïda komt te zelfstandig over en kan geen/orvoldoende hulpvragen formuleren.

Omdat er wel noodzaak is voor opvang en/of interventie binnen het gezin wordt er een hotelplaatsing gerealiseerd. Mede door de uitkomst van een gesprek met VT ontspoorde Saïda en verbouwt ze de hotelkamer. Ze wordt door de politie afgevoerd.

Ook al komt Saïda verbaal sterk over en lijkt ze goed te weten wat ze wel en niet wil, toch zijn er veel zorgen over haar gedrag (zoals overmatig alcoholgebruik, moeite hebben om zich aan regels te houden, fysiek geweld en problematisch contact met anderen). Als Saïda in aanraking komt met de politie zijn er vermoedens van een licht verstandelijke beperking. De reclasseringswerker bespreekt dit voorstel o.a. met de contactpersoon van Enver. In geval van een verstandelijke beperking is het de vraag of Enver een passende plek aan haar zou kunnen bieden.





# Wat Saida ons vertelt

Beste lezer van dit casusboek,

Ik wil graag mijn ervaringen met hulp en ondersteuning van de afgelopen jaren delen en laten weten wat er beter kan. Het gaat om mijn ervaringen uit de periode rondom mijn 18e verjaardag.

In mijn cultuur is het normaal om straf te krijgen en strenge regels te hebben waar je niet tegenin mag gaan. Mijn moeder ging ook zo met mij om. Ik heb geleerd om hulpverleners en blanke mensen niet te vertrouwen en dat ik persoonlijke zaken niet met anderen mocht bespreken. Wat anderen van mij vonden, vooral binnen mijn eigen cultuur, was heel belangrijk. Mijn gedrag en kleding hadden grote invloed op hoe mijn ouders gezien werden. Ik kom uit de Somalische cultuur en die is erg gesloten. We hadden weinig interesse om de Nederlandse taal en cultuur te leren.

Er is een verschil tussen mijn cultuur en de cultuur waarin ik nu leef. Op school leerde ik om problemen uit te praten, grenzen aan te geven en te zeggen wat ik nodig had. Maar thuis werd dat gezien als brutaal en ongehoorzaam zijn. Zelfs mijn kledingkeuze kon tot ruzies leiden.

Ik denk dat er meer kennis nodig is over verschillende culturen, zowel op school als bij hulpverleners en gemeentes. Het zou ook goed zijn als kinderen zelf kunnen kiezen of ze hun zorgen willen delen met hun ouders. En er moeten meer mogelijkheden zijn om te integreren, zelfs als ouders geen school of werk hebben.

Als kind was ik afhankelijk van anderen. Het was heel moeilijk voor mij om volwassenen buiten mijn familie te vertrouwen en mijn verhaal te vertellen. Als ik dat toch deed, werd er een gesprek gevoerd tussen de volwassene, mijzelf en mijn moeder. Mijn moeder ontkende alles en ik kreeg straf thuis. Ik werd gezien als een "slecht kind" en een "verrader". Daardoor durfde ik steeds minder mijn verhaal te vertellen.

Vanaf mijn 15e heb ik meerdere keren met hulpverleners gepraat. Ik vertelde dat mijn moeder zich anders gedroeg als er druk was van buitenaf. Maar zodra die druk wegviel, veranderde haar gedrag weer.

Ik vond dat er beter naar mijn verhaal geluisterd moest worden en dat er meer rekening gehouden moest worden met mijn wens om niet terug te gaan naar mijn thuissituatie. Ook zouden aparte gesprekken zonder mijn toestemming en zonder het delen van informatie kunnen helpen.

In plaats daarvan verbleef ik bij een vriendin en haar familie, waar iedereen betrokken was bij slechte dingen. Daardoor raakte ik betrokken bij drugsgebruik en criminaliteit.

Ik vind het belangrijk dat een kind niet zomaar terug naar huis gestuurd wordt zonder dat er eerst met alle betrokkenen gesproken is. Ik vraag me af: zijn er genoeg opvangmogelijkheden voor jongeren onder de 18 jaar? Wordt er genoeg rekening gehouden met het verhaal en de wensen van het kind? Wat moet er gebeuren voordat een kind uit huis geplaatst kan worden?

Mijn ervaringen met hulpverleners waren verschillend. Wat ik echt nodig had, was dat ze echt geïnteresseerd waren, zelf contact met me opnamen, snel reageerden op mijn vragen en begrepen wat ik wel en niet snapte. Ik had ook iemand nodig die in mijn tempo werkte en rekening hield met mijn behoeften. Ik wilde dat er voor mijn belangen werd opgekomen, zelfs als dat meer werk met zich meebracht. Ik wilde actie zien, geen loze woorden.

Sommige mensen hebben mijn vertrouwen gewonnen door te laten zien dat ze echt om me gaven. Bij hen durfde ik weer volwassenen te vertrouwen en me open te stellen. Daardoor konden ze me beter helpen.

Bij gesprekken vind ik het belangrijk dat er altijd een volwassene aanwezig is die mij goed kent en mij kan ondersteunen. In de opvang zeiden ze dat mijn situatie niet ernstig genoeg was. Dat deed me veel pijn. Een volwassene die naast me staat, kan doorvragen en me helpen om duidelijk te maken wat ik nodig heb.

Het is belangrijk om goed naar het kind te luisteren en niet meteen conclusies te trekken. Het belang van het kind moet voorop staan. Het is ook belangrijk om iemand te hebben die bekend is met de cultuur. Er moet vertrouwen zijn voordat ik mijn hele verhaal kan vertellen. Alleen dan kan er begrepen worden wat er aan de hand is en wat ik nodig heb.

Ik vind het essentieel dat hulpverleners aansluiten bij mijn belevingswereld. Begrip ik wat ze zeggen en wat doet hun boodschap met mij? We moeten samen praten over welke hulp ik nodig heb, in plaats van simpelweg "nee" te zeggen. Anders word ik van het kastje naar de muur gestuurd.

Bij maatwerk, zoals in mijn situatie, is het belangrijk dat er actie wordt ondernomen en samengewerkt wordt. Mijn begeleider deed haar best om contact met mij te houden en hulp te vragen.

Bij Veilig Thuis kreeg ik niet de hulp die ik nodig had. Naar mijn mening werd er niet genoeg naar mij geluisterd en werd er geen andere oplossing aangeboden dan een gesprek met mijn moeder en iemand van mijn eigen cultuur. Er werd anders gereageerd op mijn situatie wanneer ik anoniem belde dan wanneer de zaak officieel werd besproken.

Met vriendelijke groet,  
Saida

## Samengevat:

### Begrip en kennis van verschillende culturen

Saida benadrukt het belang van het begrijpen van verschillende culturen, zowel in scholen als bij hulpverleners en gemeentes. Ze pleit voor meer kennis en bewustzijn om de specifieke behoeften en uitdagingen van jongeren uit diverse culturele achtergronden beter te begrijpen.

### Luisteren naar het kind en hun wensen serieus nemen

Saida benadrukt het belang van echt luisteren naar het verhaal van het kind en rekening houden met hun wensen en behoeften. Ze pleit voor een actieve betrokkenheid van hulpverleners en volwassenen, waarbij het belang van het kind altijd voorop moet staan.

### Actie en daadwerkelijke ondersteuning

Saida benadrukt het belang van proactieve en doortastende actie van hulpverleners. Ze stelt dat ze behoefte had aan meer dan alleen woorden; ze wilde daadwerkelijke ondersteuning en actie zien. Het is van essentieel belang dat hulpverleners zich inzetten voor het belang van het kind, zelfs als dit extra inspanning vergt. Door deze lessen in acht te nemen, kunnen we betere ondersteuning en hulp bieden aan jongeren zoals Saida, met meer begrip, luisterend oor en doortastende actie.



# Wat Saida ons leert

## Het belang van vroege interventie en preventie

Saida's verhaal benadrukt het belang van vroege interventie en preventie. Het is belangrijk om problemen bij jongeren vroegtijdig te signaleren op scholen. Dit gebeurt echter nog niet altijd effectief genoeg en kan worden verbeterd door intensievere samenwerking tussen gemeente, opvang en scholen, en voorlichting vanuit relevante organisaties. Ook is het belangrijk om herhaling te voorkomen, vooral bij broertjes en zusjes. Duurzame oplossingen voor Saida omvatten een breed beeld/diagnostiek, een adequate rol van proces/casusregie en een duurzaam plan eventueel gekoppeld aan een woonzorgcontract

## Culturele gevoeligheid en begrip

Saida's ervaringen benadrukken het belang van cultureel bewustzijn en begrip in hulpverlening. Haar moeder hield sterk vast aan de Somalische cultuur, wat leidde tot conflicten en misverstanden. Hulpverleners moeten zich bewust zijn van culturele verschillen en deze respecteren, terwijl ze tegelijkertijd werken aan het overbruggen van eventuele culturele kloven.

## Maatwerk in aanpak en samenwerking

Saida's ervaringen laten zien dat diensten en ondersteuning moeten worden aangepast aan de specifieke behoeften van de jongere. Dit kan betekenen dat er flexibiliteit nodig is in de manier waarop diensten worden geleverd, en dat er rekening moet worden gehouden met de individuele omstandigheden van de jongere. Bovendien vraagt dit om samenwerking vanuit samenhang. Saida's hulpvragen staan namelijk niet op zichzelf en de betrokken organisaties kunnen alleen door samen te werken tot goede resultaten komen. Daarbij is privacywetgeving een concreet aandachtspunt om te komen tot een gedeeld beeld van de situatie. Concreet zien we hier ook dat het 18+ aanbod kleiner wordt en er voor Saida geen passend aanbod was voor een combinatie van wonen & zorg.

## Luisteren naar de stem van de jongere en het belang van vertrouwen

Saida voelde dat haar stem en wensen niet voldoende werden gehoord. Het is cruciaal dat hulpverleners luisteren naar de behoeften en wensen van de jongeren die ze ondersteunen, en hen betrekken bij beslissingen die hen aangaan. Saida's ervaringen onderstrepen het belang van het opbouwen van vertrouwen tussen hulpverleners en de jongeren die ze ondersteunen. Zonder dit vertrouwen kan het moeilijk zijn voor jongeren om zich open te stellen en hulp te accepteren.

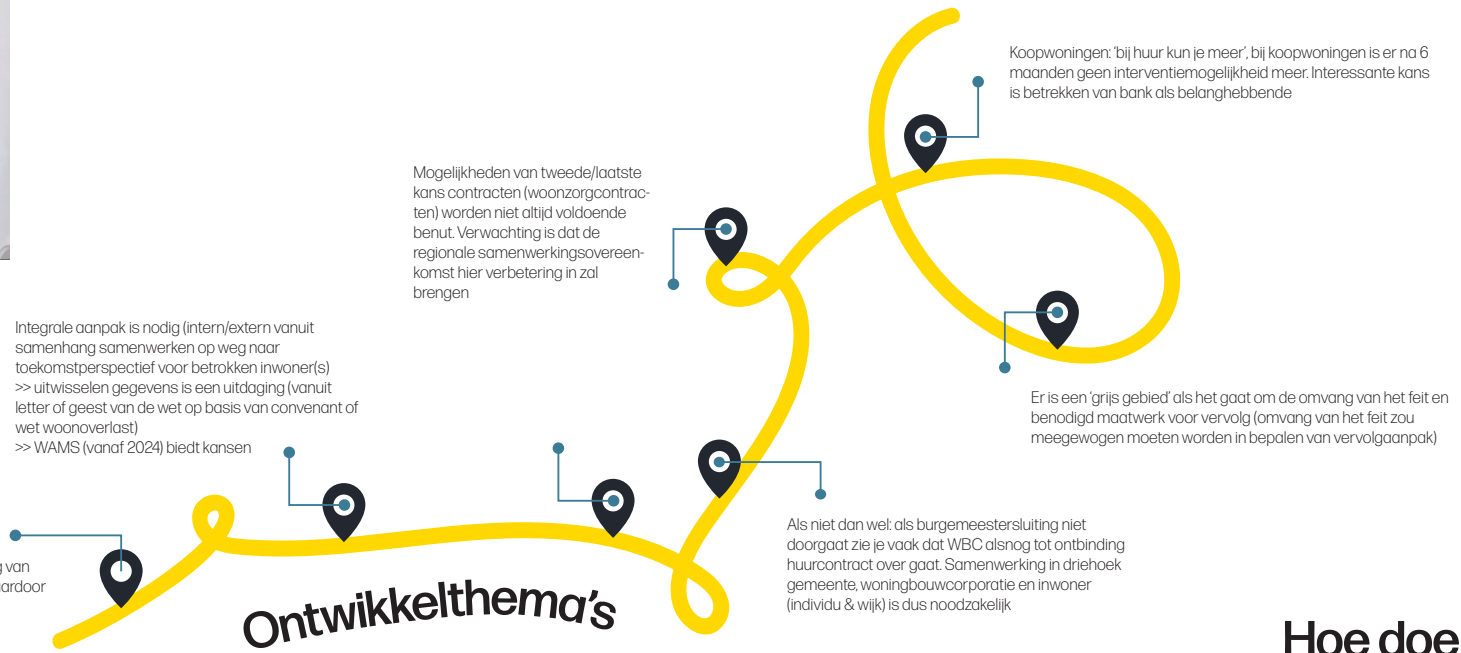
# De Burgemeestersluiting



Burgemeesters hebben de mogelijkheid een pand te sluiten wanneer bepaalde hoeveelheden drugs worden aangetroffen. Maar hoe verhoudt zich dit tot de zorgplicht van diezelfde gemeente, bijvoorbeeld als er kinderen in het spel zijn? Waar liggen duurzame oplossingen voor inwoners en gemeenten?

Omdat er vanuit alle gemeenten behoefte was aan uitwisseling op het thema burgemeestersluiting heeft de Uitvoeringsbrigade een leerbijeenkomst georganiseerd.

Tijdens deze bijeenkomst lag de nadruk op het vergelijken van de aanpak met betrekking tot de burgemeestersluiting. Er werd gefocust op een gedeeld dilemma dat in alle gemeenten werd herkend: hoe kan de gemeente zowel zorgplicht verenigen met de burgemeestersluiting en hoe kunnen we hier in de praktijk mee omgaan?



## Hoe doen we het?

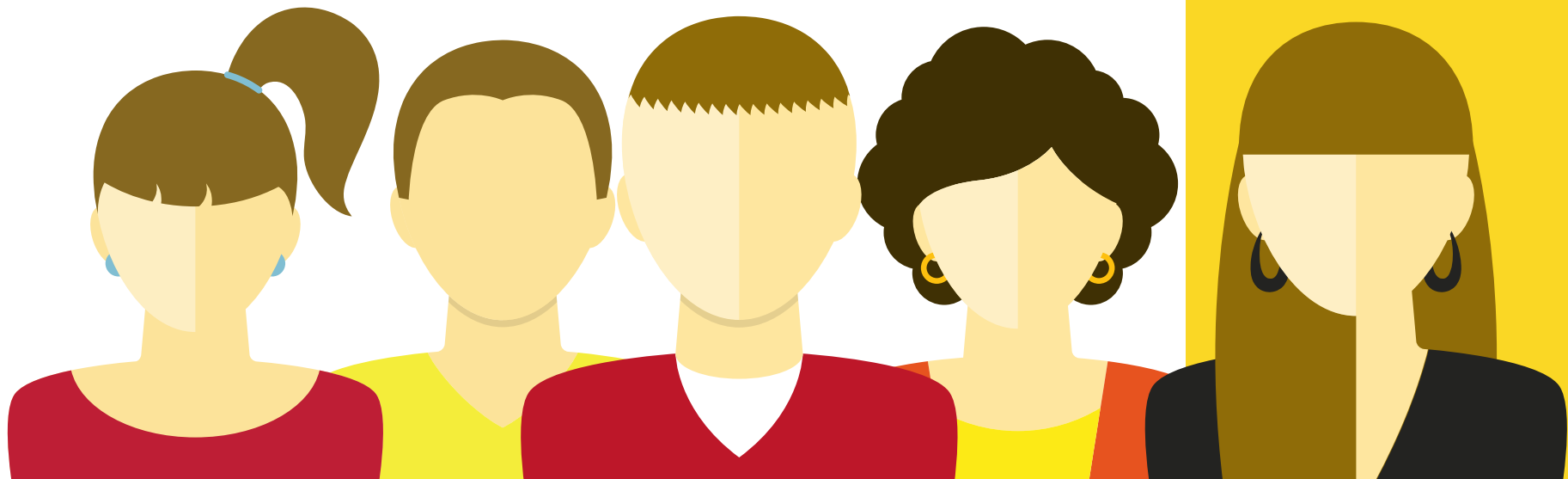
- Type 1. Het naleve slachtoffer**  
*"Kijk, dat het niet mocht wist ik heel goed, natuurlijk. Maar de verleiding was groot."*
- Type 2. Het onwillige slachtoffer**  
*"Toen het ontdekt werd dat ik in mijn huis wiet bewakte, is de politie binnengekomen; ze hebben alles in beslag genomen."*
- Type 3. De zwerfende drugsrimineel**  
*"Ik die hennepwekerij aan de achterkant van de woonkamer opgezet. Ik heb zelf alles gestalleerd."*
- Type 4. De sluwe drugsrimineel**  
*"Mijn broer zat ook in de drugs, ik ben opgegroeid met drugs. Ik kon wel het een en ander, maar ik was niet de grote jongen."*
- Type 5. De overlastgevende drugsgebruiker**  
*"Ik ben op mijn 17e, 18e al uit huis gegaan en door drugsgebruik heb ik in eerste instantie bij vrienden gewoond. Ik gebruikte van alles."*
- Type 6. De berouwvolle drugsgebruiker**  
*"Ik ben bedruid, afgeperst, onvoerd uit mijn huis, ik heb het zelfs bijna met de dood moeten bekopen."*

## Om wie gaat het?

	Goeree Overflakkee	Nissewaard	Hoeksche Waard	Voorne aan Zee
<b>Wanneer BGS?</b>	Breed (prostitutie, drugs, verward gedrag, gevaar voor zichzelf en/of omgeving).	Idem als GO. En ook bij wapenbezit.	Bij drugs aanwezig in het pand (boven toegestane hoeveelheid = 0,5 gr. Harddrugs, 5 gram softdrugs)	Idem als GO. Meestal bij drugs
<b>Aanpak:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buurtbijeenkomsten zijn mogelijk (niet standaard)</li> <li>- Inwoners komen bij centraal onthaal terecht (R'dam)</li> <li>- MDO met ketenpartners</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spoed of reguliere sluiting (evt vooraankondiging)</li> <li>2. Zienwijze mogelijkheid (1 week)</li> <li>3. Sluiting</li> </ol> <p>Als inwoner meewerkt is oen 2e kans contract mogelijk. Regietafel (in ontwikkeling) met alle partners</p>	De woningbouw zet de concrete stappen middels ontbinding huurovereenkomst. Er wordt gewerkt met laatste-kans contracten (wonen met ondersteuning)	Bij aanwezigheid van minderjarigen sluit altijd een procesregisseur aan bij het zienwijze gesprek. Daarbij wordt gekeken naar situatie gezin, mogelijk verblijf op korte termijn en eventueel benodigd zorgaanbod.
<b>Overig:</b>	1 woningbouwcorporatie. Uitdagingen: 'het is er wel' maar niet feitelijk in beeld. Controle en naleving kan beter (struisvogelpolitiek)		1 woningbouwcorporatie	Uitdaging: uitsluiting sociale huur

# De verhalen van Yvonne, Jeroen, Kees, Laetitia en Fatima

In 2021 is een eerder casusboek verscheven met daarin de verhalen van Yvonne, Jeroen, Kees, Laetitia en Fatima. Hun verhalen en lessen kun je hier teruglezen.



# Wat doet de Uitvoeringsbrigade?

**Sinds 2020 werkt de Uitvoeringsbrigade samen met regionale partners aan de ontwikkeling van een regionale aanpak voor dak- en thuisloosheid op de Zuid-Hollandse Eilanden.**

Dit doen wij met onze handen uit de mouwen dus met directe resultaten voor inwoners van de Zuid-Hollandse Eilanden als uitgangspunt. Het hogere doel is om samen met de regionale partners tot een praktijkgestuurde doorontwikkeling van de aanpak dak- en thuisloosheid te komen.

Daarom werken we op twee fronten:

## Pijler I DOEN

Duurzame aanpak voor inwoners:

- >> Casusbegeleiding gericht op duurzame groei (GrowCare)
- >> Focus op mensen die tussen wal en schip vallen
- >> Focus op preventie, doorstroom & succesvolle uitstroom van Maatschappelijke Opvang

## Pijler II ONTWIKKELEN

Organisatie-ontwikkeling:

- >> Praktijkgestuurd ontwikkelen via systeembijeenkomsten en lokale ontwikkelprogramma's
- >> Bouwen van een praktijkgestuurde infrastructuur op lokaal en regionaal niveau

# GrowCare

Basis van onze aanpak is GrowCare. Dit is een methode om mens en organisatie duurzaam uit achterstand te laten groeien. GrowCare is in 2022 opgenomen in de databank effectieve interventies door movisie.



## Meer weten?

[www.uitvoeringsbrigade.nl](http://www.uitvoeringsbrigade.nl)  
Suzan Daamen  
[Suzan@uitvoeringsbrigade.nl](mailto:Suzan@uitvoeringsbrigade.nl)  
06-43908120