Onderzoek Opbrengsten inzet netwerkgidsen

28 oktober 2020

C. Renken
N. Postma
R. Donkerbroek

Opdrachtgever: MEE NL &
's Heeren Loo

Breuer ONDERZOEK & INTRAVAL ADVIES

Breuer ONDERZOEK & INTRAVAL ADVIES

Inhoudsopgave

Inleiding 2
1. Introductie pilot Netwerkgids 3

1.1. Aanleiding pilot Netwerkgids 3
1.2. Doelgroep 3
1.3. Beoogd resultaat pilot 3
1.4. Positionering en werkzaamheden van de netwerkgids 4

2. Ervaringen tot nu toe 5

2.1. Ervaringen vanuit het perspectief van de cliënt en de naaste (n) 5
2.2. Ervaringen vanuit het perspectief van netwerkgidsen 6

3. Inzet effectencalculator en overzicht maatschappelijke kosten en baten 7

3.1. Inzet De Effectencalculator: het verhaal van Clara 8
3.2. Inzet De Effectencalculator: het verhaal van Bob 11
3.3. Inzet De Effectencalculator: het verhaal van Anna 14

4. Samenvatting en conclusies 18

Inleiding

Mensen met een lichamelijke-, zintuigelijke- en/of verstandelijke beperking en complexe intensieve zorgvraag hebben vaak hun hele leven op meerdere gebieden hulp of begeleiding nodig. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) wil dat deze mensen en hun naasten moeten kunnen rekenen op goed geregelde zorg en ondersteuning, zodat zij volwaardig kunnen leven. Daarom is vanuit het ministerie van VWS-eind oktober 2018 het programma Volwaardig Leven gestart.

De pilot Netwerkgids is een van de projecten binnen het programma Volwaardig Leven. In het kader van deze pilot helpen gespecialiseerde cliëntondersteuners (netwerkgidsen) mensen met beperkingen en hun naasten om passende zorg te vinden. MEE NL voert de pilot Netwerkgids uit, samen met zorgorganisatie 's Heeren Loo. Ieder(in), een koepelorganisatie van mensen met een lichamelijke handicap, verstandelijke beperking of chronische ziekte ondersteunt dit project.

De pilot Netwerkgids bevindt zich in de eindfase. MEE NL en 's Heeren Loo willen graag inzicht krijgen in de (maatschappelijke) kosten en baten van de inzet van netwerkgidsen. Breuer & Intraval is gevraagd om bij drie cliënten en hun naasten te onderzoeken wat de 'opbrengsten' zijn van de inzet van een netwerkgids. Deze drie cliënten zijn geselecteerd uit een groep van vijftig deelnemers uit de eerste fase van de pilot.

Leeswijzer

In deze rapportage presenteren wij de resultaten van het door ons uitgevoerde onderzoek. Na een korte introductie van de pilot Netwerkgids in hoofdstuk één, schetsen wij in hoofdstuk twee de eerste ervaringen met de inzet van de netwerkgidsen[1]. In hoofdstuk drie worden de verhalen gepresenteerd van drie deelnemers aan de pilot Netwerkgids. Deze verhalen zijn opgehaald met behulp van de inzet van de effectencalculator. In hoofdstuk vier worden samenvattend de (maatschappelijke) kosten en baten van de inzet van netwerkgidsen gepresenteerd.

[1] Partoer consultants en adviseurs (sept. 2020), *Eenmeting monitor Pilot Netwerkgids MEE NL & 's Heeren Loo*

1. Introductie pilot Netwerkgids

1.1. Aanleiding pilot Netwerkgids

Hoewel de (toegang tot) zorg in Nederland voor velen over het algemeen goed geregeld is, zijn er ook doelgroepen voor wie dat niet zo vanzelfsprekend is. MEE NL en Ieder(in) hebben, via een in 2015 uitgevoerde analyse, gesignaleerd dat veel mensen met een (licht) verstandelijke beperking in combinatie met gedragsproblematiek vaak vastlopen in hun zoektocht naar passende zorg[2]. Op basis hiervan is de pilot Netwerkgids ontworpen, als onderdeel van het programma Volwaardig Leven. De pilot Netwerkgids is in maart 2019 gestart en loopt tot februari 2021. MEE NL voert samen met zorgorganisatie 's Heeren Loo de pilot uit, met steun van Ieder(in).

1.2. Doelgroep

Tot de doelgroep van de pilot behoren mensen met een (licht) verstandelijke beperking en (ernstige) gedragsproblematiek, die op dit moment niet de zorg krijgen en kunnen vinden die passend is, waardoor hun problematiek vaak verergert. MEE NL en 's Heeren Loo hebben cliënten en hun naasten geselecteerd voor deelname aan deze pilot.

De belangrijkste knelpunten bij deze doelgroep die aanleiding vormen voor de nieuwe pilot-aanpak, zijn:

- Het vastlopen van naasten in de ondersteuning en begeleiding van cliënten
- Er is onvoldoende inzicht in potentieel zorgaanbod en wachtlijsten
- Knellende wetgeving en schotten in de zorg
- Het (gedeeltelijk) ontbreken van een passend zorgaanbod
- De beschikbare ondersteuning vanuit het reguliere aanbod is onvoldoende om deze mensen daadwerkelijk verder te helpen

1.3. Beoogd resultaat pilot

Met de pilot Netwerkgids worden de volgende resultaten beoogd:

- Cliënten en hun naasten voelen zich -over de schotten en grenzen van het zorglandschap heen- gesteund op alle levensgebieden waar zij die steun wensen. Een netwerkgids biedt deze ondersteuning, waar wenselijk aangevuld met inzet van een ervaringsdeskundige. Duidelijk wordt hoe deze netwerkgids zich verhoudt tot een reguliere cliëntondersteuner en hoe deze netwerkgids het beste kan worden gepositioneerd voor het beste effect.
- Er zijn nieuwe oplossingen in kaart gebracht die beter aansluiten bij de behoeften van deze cliënten en hun naasten.

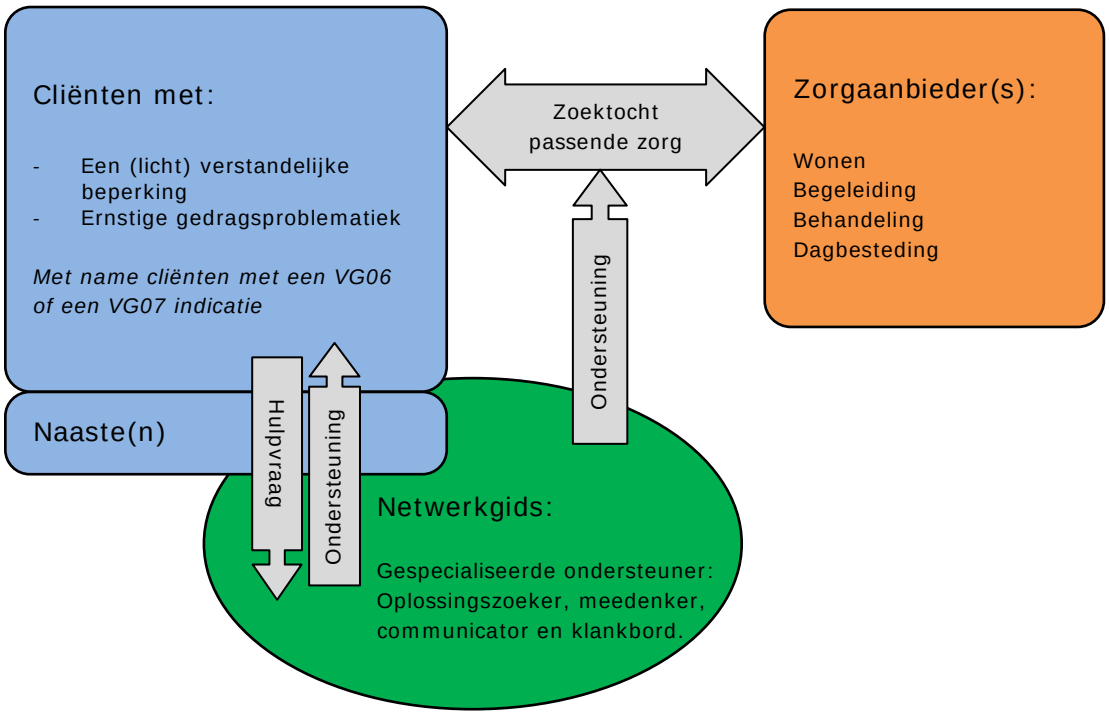
[2] 's Heeren Loo & Ieder(in) (maart 2019), *Projectplan Netwerkgids*

- Er is inzicht in de grootste knelpunten van deze cliënten en oplossingen daarvoor worden in kaart gebracht, bijvoorbeeld inzicht in zorgaanbod en wachttijden. Maar ook inzicht in de dienstverlening en kosten van de inzet van de netwerkgids en ervaringsdeskundigen, zodat duidelijk wordt wat nodig is om deze functie duurzaam in het stelsel te verankeren.

1.4. Positionering en werkzaamheden van de netwerkgids

De activiteiten van de netwerkgids zijn een vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning. De regie blijft bij de cliënt en zijn of haar naaste(n). Als we inzoomen op de specifieke werkzaamheden van de netwerkgids, dan richten die werkzaamheden zich voornamelijk op:

- Verduidelijking van de hulpvraag: vergroten van het inzicht in de specifieke behoefte van de cliënt/naaste
- Begeleiding in de zoektocht naar passende zorg
- Het bieden van een klankbord
- Het bieden van emotionele steun



2. Ervaringen tot nu toe

De resultaten van de pilot Netwerkgids worden gemonitord door onderzoeksbureau Partoer. Deze monitoring bestaat uit drie metingen: een nulmeting bij de start van de pilot (2019), een eenmeting (voorjaar 2020) en een eindmeting (najaar 2020). Bij de start van de pilot in het voorjaar van 2019 is aan de hand van een intake een analyse uitgevoerd van de zorgbehoefte van vijftig deelnemers aan de pilot[3]. Uit deze analyse blijkt dat de ervaren knelpunten van cliënten en naasten zich met name concentreren rond (a) het vinden van een geschikte woonplek en (b) het vinden van geschikte begeleiding. Knelpunten waar de netwerkgidsen mee aan de slag zijn gegaan.

2.1. Ervaringen vanuit het perspectief van de cliënt en de naaste (n)

De eenmeting van de pilot Netwerkgids, laat zien dat cliënten en hun naasten baat hebben bij de ondersteuning door een netwerkgids[4]. Variërend van het vinden van passende zorg voor cliënten, het ervaren van meer rust door de naasten en een verbetering van de communicatie met zorgaanbieders.

In de monitor van de pilot Netwerkgids wordt het effect van de netwerkgidsen op de naasten van de cliënt op zeven elementen in kaart gebracht. We kunnen deze zeven elementen rubriceren in twee categorieën: één gericht op het contact met de zorgaanbieder en één meer gericht op het persoonlijk welbevinden van de naaste. Uit de eenmeting blijkt dan het volgende:

Effect netwerkgids vanuit perspectief naasten	
In relatie tot zorgaanbieder:	In relatie tot eigen persoon:
Betere communicatie (57% deelnemers)	Verbetering persoonlijk welzijn (50%)
Beter betrokken bij besluitvorming (43%)	Meer tijd sociale contacten (31%)
Meer vertrouwen in de zorg (45%)	Meer vrije tijd (60%)
Betere bejegening (31%)	

Meest genoemde verandering vanuit het perspectief van de naaste is dat naasten niet langer het gevoel hebben er alleen voor te staan en alles alleen te moeten doen. De inzet van de netwerkgids in de vorm van meedenken, uitzoeken en communicatie met zorgaanbieders leidt ertoe dat het merendeel van de deelnemers aan de pilot zich echt gesteund en ontlast voelt.

[3] Partoer consultants en adviseurs (15 april 2020), *Eerste evaluatie pilot Netwerkgids (nulmeting)*
[4] Partoer consultants en adviseurs (8 september 2020), *Eenmeting monitor pilot Netwerkgids*

2.2. Ervaringen vanuit het perspectief van netwerkgidsen

In de uitgevoerde eenmeting door Partoer (voorjaar 2020) is de netwerkgidsen gevraagd naar hun ervaringen met de pilot op dat moment. De netwerkgidsen benoemen in deze eenmeting dat dankzij hun werkzaamheden:

- Bij 60% van de cliënten de aanwezige knelpunten zijn weggenomen. Met name knelpunten die gelieerd zijn aan communicatie tussen cliënt/naaste(n) en zorgaanbieder.
- Zij voor 62% van de cliënten meer gedaan krijgen bij de zorgaanbieder dan naasten.
- Voor 70% van de cliënten de zorg is verbeterd.
- 80% van de deelnemers aan de pilot de overtuiging heeft dat netwerkgidsen van toegevoegde waarde zijn ten aanzien van ondersteuning en ontzorging van de naaste(n).

3. Inzet effectencalculator en overzicht maatschappelijke kosten en baten

De Effectencalculator is ingezet bij drie deelnemers aan de pilot Netwerkgidsen. In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethodiek toegelicht en worden de verhalen van drie deelnemers aan de pilot gepresenteerd.

De methodiek: De Effectencalculator

De Effectencalculator is een onderzoeksmethode die in 2016 is ontwikkeld door een samenwerking van WMO-werkplaatsen, Movisie en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De Effectencalculator is een geschikte en gevalideerde methode om een kwalitatief beeld van de (financiële) impact van de inzet van netwerkgidsen te maken.

Per deelnemer (totaal drie) is een effectencalculator sessie[5] geweest. Hieraan hebben deelgenomen:

- Naaste(n) als vertegenwoordiger van cliënt
- De professionals die betrokken zijn/zijn geweest bij de zorg
- De betrokken netwerkgids.
- Een Effectencalculateur van Breuer& Intraval

De volgende onderzoeksvragen zijn in de sessies aan bod geweest:

- Wat is er gebeurd in het leven van de cliënten tot het moment dat de netwerkgids in beeld kwam?
- Wat was de ondersteuningsvraag (hulpvraag) richting netwerkgids?
- Welke activiteiten/professionele ondersteuning is ingezet (in gang gezet) door de netwerkgids en hoeveel tijd heeft de netwerkgids aan deze activiteiten besteed?
- Hoe is die ondersteuning ervaren?
- Wat is het resultaat van de ondersteuningsactiviteiten geweest (in euro's en maatschappelijk gezien)?

Deze onderzoeksvragen zijn beantwoord door met de aanwezigen op een tijdlijn gezamenlijk alle gebeurtenissen en ingezette activiteiten te plaatsen. Dit vanaf het moment dat de netwerkgids in beeld kwam tot het moment van de sessie (zomer 2019-september 2020).
Daarnaast is aan de professionals/naasten/netwerkgids gevraagd één of meer scenario('s) te beschrijven wat de 'meest waarschijnlijke' situatie zou zijn geweest zonder ondersteuning van de netwerkgids.

Na de drie sessies is achteraf gekeken met de lokale aanbieders wat de integrale kostprijs is van de activiteiten die zijn ingezet (zover mogelijk).

[5] Twee van de drie sessies hebben digitaal plaatsgevonden

3.1. Inzet De Effectencalculator: het verhaal van Clara[6]

In deze paragraaf wordt het verhaal van Clara weergegeven. De netwerkgids raakt betrokken bij Clara in juli 2019 en het verhaal loopt door tot het moment van de sessie in september 2020.

Leeswijzer schema's[7] op de volgende pagina's

Ieder overzicht op de volgende pagina's begint met een beschrijving van de *beginsituatie*. De beginsituatie is het moment waarop de netwerkgids in beeld kwam. Bij de beginsituatie staat ook de hulpvraag omschreven. Dit is de vraag waarmee de netwerkgids ondersteunend aan cliënt/naaste(n) aan de slag is gegaan.

In de schema's staan gele en blauwe vakken.
Geel : omschrijving belangrijke gebeurtenissen en reflecties op deze gebeurtenissen
Blauw: ingezette interventies en acties, activiteiten, door professionals/netwerkgids.

Bij de genoemde *activiteiten* worden de tijden/uren weergegeven die de netwerkgids hieraan heeft besteed. Tarieven zijn verkregen via de betrokken organisaties en betreffen integrale kostprijzen (actuele prijzen, oktober 2020).

De situatie september 2020 beschrijft hoe het nu gaat. De maatschappelijke opbrengsten zijn gevolgen die mede door inzet netwerkgids (NWG) zijn bereikt. In het kostenoverzicht worden de kosten per verhaal weergegeven (inzet netwerkgids, kosten verbonden aan de zorg/zorg).

Het tweede schema (zonder inzet netwerkgids) geeft weer wat het waarschijnlijke scenario zou zijn als de netwerkgids niet bij deze cliënt betrokken was geraakt. Dit scenario is in de tweede helft van de sessie samengesteld door de deelnemers.

[6] Clara is een gefingeerde naam
[7] De uitwerkingen van de 3 verhalen zijn allemaal op eenzelfde wijze schematisch gepresenteerd

Aanpak met NWG

Clara

Beginsituatie: Clara is 30 en heeft een moeder en zus. Ze heeft een verstandelijke beperking maar hoge woordenschat waardoor ze vaak wordt overschat. Heeft trauma (overlijden vader), kan vrolijk zijn, lief maar ook agressief (niet naar mensen). Ze leeft in eigen wereld en snapt wereld niet. Dol op dieren. Clara heeft 15 jaar bij een grote zorgaanbieder gewoond op verschillende plekken. In de winter '19 ging het daar niet goed met haar. Ze werd veel alleen gelaten, geen dagbesteding, geen goede begeleiding volgens zus. Clara gebruikte haar medicijnen niet en was suïcidaal. Vertrouwen in de zorgaanbieder was weg bij naasten. Zus en moeder hebben Clara weggehaald bij de zorgaanbieder en ze is bij zus in huis gekomen. Na een half jaar ging dat niet meer 'ze had een reset nodig' aldus zus. Begin jul. '19 is Clara geplaatst in een crisisopvang. Zus heeft veel organisaties benaderd om hulp te vragen voor Clara (nieuwe woonplek). Begin jul. '19 in contact met MEE.
Hulpvraag: 'Help bij het vinden van een geschikte woonplek'.

Gebeurtenissen

jul '19 – feb. '20:	jul. '19:	jul.'19 – dec. '19:	okt.'19:	nov. '19:	dec. '19:	dec.'19-jan.'20:	jan. –feb.'20:	feb. – sept.' 20:
Clara woont in crisisopvang	Klik tussen NWG en zus. Samen op zoek naar nieuwe woonplek voor Clara: kleinschalig met dieren.	Intensieve zoektocht naar nieuwe woonplek. Zus en NWG werken veel samen. NWG neemt over wanneer zus mentaal niet meer kan. Intensieve begeleiding voor Clara wordt steeds meer opgevoerd op crisisopvang.	overleg over Uitkomsten 'oud' onderzoek voormalige zorgaanbieder. 'Kwam niets nieuws uit: voelde als mosterd na de maaltijd' (zus).	Zus mocht verhaal doen bij minister in kader van pilot. Voelde zich erg gehoord.	NWG vindt zorgboerderij op internet. Voelt goed.	Moeder heeft het heel zwaar. Vraagt zich af of er wel een goede plek voor Clara is.	Rondleiding op zorgboerderij met moeder, zus en NWG . Voelt goed. Clara blijft een nacht slapen.	Medicatie wordt bijgesteld. Veel blijkt niet nodig. Clara waardeert gesprekken met psycholoog op boerderij. Onderst. Buurtzorg T.

Juli 2019 — September 2020

Activiteiten

jul.'19- dec.'19	NWG zoekt traumaverwerking (4 uur) en rouwverwerking (3 uur): €528,-
jul.'19 t/m dec.'19	29 instellingen benaderd door NWG: 36 uur x € 75,- = € 2700,-
jul. '19 t/m jun.' 20	7 instellingen bezocht door NWG en naasten. Bij 2 bezoeken was ook zorgconsulent aanwezig (5 uur):24 uur x € 75,- = € 1800,- en 5 x €65,- = €325,-

jul. '19:	aug. '19:	29 okt.'19:	nov.'19 –jan.'20:	nov.'19:	Mei '20-sept.'20:
2 huisbezoeken NWG. Kennismaking met Clara, moeder en zus. 4x € 75,- = € 300,-	Bewind voering gaat over naar zus. NWG heeft hierover overleg met collega sjd'er: 2 uur NWG = 2x €75,- + 1 uur sjd'er x €75,-= totaal €225,-	Overleg met oude zorgaanbieder (voormalige woonplek) met zus, NWG, crisisopvang, 2,5 uur x €75,- = €188,-	NWG regelt lotgenotengesprek voor moeder, 1a uur: €75,-	Intakegesprek zorgconsulent SHL. NWG en zus aanwezig. NWG: 4 uur x €75,- = €300,- Zorgconsulent SHL: 4 uur x €65,- = €260,-	NWG regelt mentor om zus te ontlasten: 9 uur x €75,- = €675,-

Situatie sept. '20:
- Clara woont op zorgboerderij
- Intensieve begeleiding
- Gaat goed met Clara
- Contact tussen zus en NWG alleen nog wanneer nodig
- PGB is nog niet rond (Crisisopvang met zorgboerderij zijn hier sinds febr.'20 mee bezig)
- Zorgboerderij vindt: 'ondersteuning Buurtzorg T. is heel goed'

Kostenoverzicht:
- Inzet NWG: €6791,- (incl. kosten zorgconsulent, optelsom bedragen hierboven).
- Op basis tijdregistratie NWG: 108 uur totaal x €75,- = €8100,-. Hierbij zitten ook de extra uren voor pilot/monitoring (Partoer)
- Verblijfskosten per dag in crisisopvang: 19 jul.'19 tot feb.'20 = ± 200 dagen x €237,- p/dag = €47.400,- excl. intensieve behandeling (behandelkosten niet ontvangen van aanbieder).
- Zorgboerderij verblijf vanaf feb.'20 tot heden : €250,- p/dag x ongeveer 8 mnd. (240 dagen)
- Bijkomende kosten begeleiding Buurtzorg T en maandelijks gesprek psycholoog €50,- p/dag (vanaf febr. Heden)

Maatschappelijke opbrengsten NWG:
- NWG is steun voor moeder en zus
- De wens woonsituatie is bereikt: kleinschalig met dieren. Uitspraak zus: 'Zonder NWG was dit nooit gelukt en waren wij zwaar overbelast gebleven.'
- Clara gebruikt minder medicatie en zit goed op haar plek bij de huidige woonvorm.
- Clara maakt geen gebruik meer van crisisopvang plek
- Er is ruimte voor nazorg van NWG (advies/ondersteuning)

Clara

Beginsituatie: Clara is 30 en heeft een moeder en zus. Ze heeft een verstandelijke beperking maar hoge woordenschat waardoor ze vaak wordt overschat. Heeft trauma (overlijden vader), kan vrolijk zijn, lief maar ook agressief (niet naar mensen). Ze leeft in eigen wereld en snapt wereld niet. Dol op dieren. Clara heeft 15 jaar bij een grote zorgaanbieder gewoond op verschillende plekken. In de winter '19 ging het daar niet goed met haar. Ze werd veel alleen gelaten, geen dagbesteding, geen goede begeleiding volgens zus. Clara gebruikte haar medicijnen niet en was suïcidaal. Vertrouwen in de zorgaanbieder was weg bij naasten. Zus en moeder hebben Clara weggehaald bij de zorgaanbieder en ze is bij zus in huis gekomen. Na een half jaar ging dat niet meer 'ze had een reset nodig' aldus zus. Begin jul. '19 is Clara geplaatst in een crisisopvang. Zus heeft veel organisaties benaderd om hulp te vragen voor Clara (nieuwe woonplek). Begin jul. '19 in contact met MEE.
Referentiescenario zonder NWG

Zonder inzet NWG

Gebeurtenissen

- 'Zonder inzet NWG was Clara in crisisopvang niet perse achteruitgegaan'. De zorg was goed in de crisisopvang aldus zus. Zorg voor vinden van vervolgplek was heel groot.
- Zus en moeder waren ten einde raad geweest. Ten koste van henzelf en van tijd voor Clara. 'Hoe hadden ze ooit zelf een woonplek kunnen vinden?'
- crisisopvang: 'Grote kans dat ze dan nog steeds hier was geweest. Wij hebben geen tijd om te zoeken. 'Wijkteam ingeschakeld?'
- Alle professionals achten kans groot dat Clara nog steeds in crisisopvang had gezeten gezien complexiteit casus.
- Wijkteams doen complexe vragen niet. WLZ consulent MEE weinig 'ruimte' voor complexe casuïstiek. Zeker geen tijd voor nazorg.

Juli 2019 — September 2020

Activiteiten

- Wijkteam had MEE ingeschakeld (WLZ consulent
- Clara zat nog/langer in crisisopvang
  Crisisopvang had waarschijnlijk Wijkteam ingeschakeld.

Mogelijke situatie september 2020:
- Clara nog in crisisopvang
- Of Clara langer in crisisopvang omdat WLZ consulent later was betrokken
- fam. zwaar belast

Mogelijke Kosten bij scenario zonder NWG:
- acht maanden langer in crisisopvang. Verblijfskosten acht maanden €59.250,- (excl. intensieve behandeling)
- Of langer in crisisopvang door latere betrokkenheid MEE en minder beschikbare tijd om geschikte plek te vinden. Kosten niet in te schatten
- Uren van Wijkteam en consulent MEE

Genoemd door betrokkenen:
'dan hadden we deze plek niet gevonden' (zus)

'dan was er bij een plaatsing' geen nazorg Geweest' (NWG)

'Van Kastje naar de muur was doorgegaan' (zus)

'mijn moeder was er aan onderdoor gegaan' (zus)

Opbrengsten van de ondersteuning door de netwerkgids voor Clara:

- Dankzij de inzet van de netwerkgids is een ‘zeer passende plek’ gevonden, aldus de naaste(n).
- Weliswaar was de zorg in de crisisopvang goed, maar dit was geen permanente plek aldus de naasten. De druk om een geschikte woonplek te vinden vonden zij psychisch zwaar en tijdrovend. ‘Gelukkig is hier een einde aan gekomen en kunnen wij er weer voor Clara zijn’ (zus).
- Clara is dol op de dieren van de zorgboerderij en heeft een dagbesteding (ze wordt niet meer alleen gelaten). Ze is minder agressief en is enthousiast als ze bezocht wordt door naaste(n).
- Als het een keer wat minder met Clara gaat, weet iedereen om haar heen beter hoe hier mee om te gaan.
- Moeder voelt zich ‘ontlast’ en Clara gaat één keer per drie weken op bezoek bij haar.

Uit het referentiescenario is naar voren gekomen dat zonder netwerkgids:

- Clara langer in de crisisopvang zou hebben gezeten.
- De naasten psychisch zwaarbelast zouden zijn gebleven: ‘we zouden ten einde raad zijn geweest’. De psychische druk om een geschikte woonplek voor Clara te vinden was enorm.
- De zorg in de crisisopvang was weliswaar goed, maar Clara was veel onrustiger dan ze nu is.
- Deelnemers aan de sessie achten het zeer aannemelijk dat ze er mogelijk nog steeds zou hebben gezeten (tot 360 dagen crisisopvang extra). Hierbij horen hogere kosten dan een verblijf bij de huidige zorgaanbieder.

3.2. Inzet De Effectencalculator: het verhaal van Bob[8]

In de overzichten op de volgende pagina’s wordt het verhaal van Bob weergegeven. De netwerkgids raakt betrokken bij Bob in september 2019 en het verhaal loopt door tot het moment van de sessie in september 2020.

In het tweede overzicht is het scenario weergegeven dat volgens de deelnemers het meest waarschijnlijke scenario is als de netwerkgids niet bij Bob betrokken was geraakt.

[8] Bob is een gefingeerde naam

Breuer ONDERZOEK & INTRAVAL ADVIES

Bob

Beginsituatie: Bob is een 17-jarige jongen en woont vanaf 2018 in een jeugdbehandelcentrum (jbc). Overdag school en stage, rest van de tijd verblijf in jbc. In de weekenden vaak naar huis (ouders). Dit alles vanuit de Jeugdwet gemeente. Vader omschrijft Bob als: 'ziet er gewoon uit, kan heel angstig zijn kan slecht in zijn vel zitten'. Heeft 1 op 1 begeleiding nodig. In deze periode ging het redelijk goed met Bob. Bob wordt 18 begin mrt.'20 en het jbc geeft aan dat hij dan weg moet (reden 18 jaar worden). Onduidelijk wat geschikte plek en indicatie is. Dossier niet op orde. Jul.'19 aanmelding bij jeugdteam gemeente. Bij eerste screening dossier: onvolledig dossier om mogelijkheden WLZ te bepalen. NWG komt in beeld.
Startvraag: is WLZ op zijn plaats en wat is een geschikte woonplek voor Bob als hij 18 wordt.

Aanpak met NWG

Gebeurtenissen

sept.- nov. '19:	sept.'19:	okt .'19:	okt '19:	nov. '19:	dec. '19:	dec.' 19:	jan. –apr .'20:	feb. - mrt .'20:	mrt. '20:	Jun.- Sept.' 20:
Duwen en trekken om gegevens dossier op te halen voor NWG bij jbc. Ouders kwamen ook niet verder.	Nieuwe orthopedagoog bij jbc geeft aan dat ze niet goed weet wat ze moet vastleggen voor goed beeld van Bob	Aanmelding vanuit jbc was summier. Diagnostiek ontbrak. Was wel nodig voor indicatiestelling	CCE betrokken. Normaal kijken die inhoudelijk mee. Nu procesmatig: hoe wordt dossier compleet.	NWG ontvangt mail van zorgboerderij voor plek. Aanvankelijk voor andere cliënt, maar NWG dacht gelijk aan Bob	Ouders bezoeken zorgboerderij. Zijn erg positief.	Ouders kijken ook nog op andere locatie.	Veel gesteggel tussen oude en nieuwe woongemeente over wie gaat betalen.	Ouders kiezen voor plaatsing Bob op zorgboerderij. Bob verhuist hier op 10 mrt naartoe. Gaat de eerste weken heel goed.	Door corona valt dagbesteding weg. Is zwaar voor B. 'Valt terug in gedrag'.	Bob krijgt mentor in juni. Deze valt in sept helaas al uit. NWG blijft wel betrokken.

September 2019 — September 2020

Activiteiten

mrt. '20- aug. '20: wekelijks telefonisch contact NWG met ouders en zorgboerderij: 20 uur x €75,- = €1500,-

sept.'19:	sept.'19:	sept.'19:	sept.-okt.'19:	5 nov.'19:	dec.'19-feb.'20:	jan.'20:	6 feb.'20:	mei –sept.'20:
Overleg NWG en orthopedagoog jbc waarmee wordt besloten CCE te vragen voor hulp: 7 uur x €75,- = €520,-	Telefonisch/mail contact NWG en psycholoog jbc om stukken voor indicatieaanvraag te verzamelen: 3 uur x €75,- = €225,-	Veel telefoontjes richting jbc door NWG om inzage te krijgen in het dossier. Ook veel contact met ouders: 25 x €75,- = €1875,-	NWG bezoekt ouders om te helpen met invullen formulieren: Wajong zorg verzekering en bewindvoering: 6 uur x €75,- = €450,-	sessie met jbc, NWG en CCE. Plan van aanpak wat er nodig is voor compleet dossier voor indicatieaanvraag. 5 uur x €75,- = €375,-	NWG regelt plaatsing zorgboerderij. 4 bezoeken, 9 contactmomenten, 22,5 uur x €75,- = €1688,-	NWG doet vast aanvraag voor indicatie (GGZ-W3) in 2021, overleggen, telefoontjes: 26 uur x €75,- = €1950,-	NWG, ouders kiezen voor plaatsing zorgboerderij. Overleg 3,5 uur x €75,- = €263,-	Extra financiering aanvragen 1 op 1 begeleiding. NWG, ouders en zorgboerderij: Inzet NWG: 10 uur x €75,- =€750,-

Eindsituatie september 2020:
- Bob woont op zorgboerderij.
- Bezig met plan maken voor dagbesteding en vervoer
- Meer financiering wordt aangevraagd voor meer 1 op 1 begeleiding (veel meerkosten bovenop reguliere begeleiding)
- Indicatie nu 5GGZ-C ZZP5
- Het gaat weer iets beter met Bob. Hij is iets minder angstig en begint weer wat beter in zijn vel te zitten.

Kostenoverzicht:
- Inzet NWG: €9596,- (optelsom bedragen hierboven, behalve aanvraag GGZ-W3)
- Op basis tijdregistratie NWG: 133 uur totaal x €75,- = €9975,-
- Verblijfskosten per dag jbc berekenen we niet i.v.m. overgang jeugdzorg – WLZ.
- Verblijfskosten zorgboerderij: €73.900,- (incl. dagbesteding (jaarlijks).
- Meerkosten voor extra begeleiding bovenop reguliere begeleiding (9.30-16.30) eerste 3 maanden €6570,- in Jun.'20: 181 uur extra begeleiding x €15, p/uur= €2724,-

Maatschappelijke opbrengsten:
- NWG heeft ouders tientallen uren bespaard die ze nu aan Bob konden besteden aldus ouders.
- Zorgboerderij verwacht 40/50 uur minder uren te hebben ingezet door inzet NWG.
- Met Bob gaat het niet per se veel beter door alle veranderingen. Meegespeeld hebben; wegvallen dagbesteding door corona, wegvallen persoonlijke begeleiding en de verandering an sich. Het was een feit dat hij het jbc moest verlaten omdat hij 18 werd. Er is vertrouwen dat het goed komt met Bob bij huidige zorgaanbieder (bij naasten en professionals)

Zonder netwerkgids

Bob

Beginsituatie: Bob is een 17-jarige jongen en woont vanaf 2018 in een jeugdbehandelcentrum (jbc). Overdag school en stage, rest van de tijd verblijf in jbc. In de weekenden vaak naar huis (ouders). Dit alles vanuit de Jeugdwet gemeente. Vader omschrijft Bob als: 'ziet er gewoon uit, kan heel angstig zijn kan slecht in zijn vel zitten'. Heeft 1 op 1 begeleiding nodig. In deze periode ging het redelijk goed met Bob. Bob wordt 18 begin mrt.'20 en het jbc geeft aan dat hij dan weg moet (reden 18 jaar worden). Onduidelijk wat geschikte plek en indicatie is. Dossier niet op orde. Jul.'19 aanmelding bij jeugdteam gemeente. Bij eerste screening dossier: onvolledig dossier om mogelijkheden WLZ te bepalen. NWG komt in beeld.

Referentiescenario zonder NWG

Gebeurtenissen

sept.'20:
Ouders hadden weinig tijd om ook nog voor Bob te zorgen. 'We zouden voornamelijk met administratie bezig zijn geweest'.

sept.'19- sept.'20:
Ouders: 'Dan zouden we nog vaker van het kastje naar de muur gestuurd zijn'

sept.'19 – jan.'20:
De mentale belasting voor ouders was enorm. Dossier niet op orde en geen duidelijkheid waar Bob heen zou gaan op zijn 18e. Er was geen regie en actie vanuit jbc voor vervolgplek

jan'20:
cliënt ondersteuner WLZ had MEE
Ingeschakeld. Geen tijdige plek gevonden en/of geen geschikte plek

jan.'20:
Clientondersteuner WLZ was aan de slag gegaan met dossier Bob en zoeken plek. Had dan veel minder tijd (later ingeschakeld)

September 2019 — September 2020

Activiteiten

sept.'20:
Casus zou dan formeel bij gemeente blijven liggen en opgepakt zijn door cliënt ondersteuner van MEE vanaf jan. '20

mrt. '20
Bob wordt 18 jaar. Jbc kan formeel Bob niet wegsturen. Alle activiteiten zouden wel stoppen.

jan.– sept.'20
Zorgboerderij zou ongeveer 45 uur tijd nodig hebben gehad om financiering rondom plaatsing te regelen.

Mogelijke situatie sept. '20:
- Jbc was duidelijk Bob moest weg in mrt. '20
- Cliënt ondersteuner MEE/sociaal Wijkteam zouden dit samen opgepakt hebben. Start was later geweest

Kostenoverzicht
Bob moest weg bij jbc i.v.m. bereiken leeftijd van 18 jaar. Nood was hoog indicatie/dossier niet op orde. Kosten….?

Genoemd door betrokkenen
- 'Hadden wij als ouders heel veel tijd in administratie moeten steken ten koste van tijd voor Bob'
- 'door minder tijd voor zoeken, kans groot dat Bob op andere plek had gezeten waar iedereen minder tevreden mee zou zijn geweest' (naasten en professionals)

Opbrengsten van de ondersteuning door de netwerkgids voor Bob:

- De netwerkgids heeft veel tijd geïnvesteerd om samen met ouders/professionals de diagnostiek op orde te krijgen, indicatie te verkrijgen die (nog verder) passend gemaakt moest worden en de zaken te regelen die geregeld moeten worden als iemand 18 wordt.
- Bob zit op een 'goede plek' sinds zijn 18e. Hij moet erg wennen aan de 'verandering', maar het gaat steeds beter met hem.
- Ouders en nieuwe zorgaanbieder zijn zeer 'ontlast' door ondersteuning van de netwerkgids, zodat zij zich meer konden richten op de inhoudelijke zorg voor Bob.
- De ouders voelen zich erg gesteund door de netwerkgids: 'ze heeft ervoor gezorgd dat wij veel minder stress hebben/hebben gehad'.

Uit het referentiescenario is naar voren gekomen dat zonder netwerkgids:

- De gemeente niets kon met de aanmelding (onvolledig m.b.t. indicatiestelling/te complex).
- Ouders zelf heel veel tijd/energie in administratie/regelen hadden moeten steken. Dit was ten koste gegaan van tijd voor Bob en ten koste van henzelf.
- De Cliëntondersteuner WLZ formeel vanaf januari '20 aan deze *casus* had kunnen werken samen met gemeente. Minder tijd voor het zoeken naar een geschikte woonplek en zeer de vraag of er dan tijdig een 'geschikte' plek was gevonden.
- Dat Bob mogelijk langer bij het jeugdbehandelcentrum had moeten zitten zonder activiteiten (na zijn 18e verjaardag zouden de activiteiten in het jeugdbehandelcentrum zijn gestopt).

3.3. Inzet De Effectencalculator: het verhaal van Anna [9]

In deze paragraaf is het verhaal Anna in beeld gebracht. De netwerkgids raakt betrokken bij Anna in oktober 2019 en het verhaal loopt door tot het moment van de sessie (inzet effecten calculator) in september 2020.

[9] Anna is een gefingeerde naam

Aanpak met NWG

Anna

Beginsituatie: Anna is een dove vrouw van 43 jaar met een verstandelijke beperking en sterk disharmonisch profiel. Ze heeft op veel verschillende woonvormen gewoond, want niets leek passend. Sinds 2015 woont ze bij een zorgaanbieder in een besloten setting. Ze woont hier vrijwillig. Anna heeft soms psychoses en kan agressief zijn. Ze heeft moeite haar impulsen te bedwingen. Ze is negatief over haar huidige woonplek en wil hier weg. Ze heeft geen contact met medebewoners en heeft moeite vriendschappen te sluiten. Moeder en zorgaanbieder verschillen in visie wat Anna haar capaciteiten/mogelijkheden zijn. Communicatie tussen moeder en zorgaanbieder verloopt slecht. Startvraag NWG: hulp bij communicatie tussen moeder en zorgaanbieder en zoeken naar een geschikte vervolgplek voor Anna.

Gebeurtenissen

- okt.' 19: moeder voelt zich niet gehoord door zorgaanbieder. Anna ook niet. Moeder heeft een andere visie op behandeling. 'Anna kon vroeger veel meer'(moeder)
- okt.'19: Anna voelt zich ongelukkig en uit zich steeds negatief over woonplek. Ze wil hier weg.
- okt.'19: ' Lastig dat moeder zaken regelt voor Anna zonder overleg met begeleiding'. b.v. sollicitatie (zorgaanbieder)
- nov.'19: Zorgaanbieder laat foto's zien wanneer het wel goed gaat met Anna. Anna is ook vaak tevreden.
- Vanaf nov.'19: Door foto's en tweewekelijkse update wordt communicatie tussen moeder en zorgaanbieder beter.
- jun. '20. OPaZ wordt betrokken. Korte lijntjes met ministerie. Fijn voor dove doelgroep. Moeder voelt zich gehoord
- sept. '20 Moeder ziet steeds vaker dat Anna ook goede momenten heeft bij zorgaanbieder. Moeder gaat minder vaak zelf opzoek naar alternatieve behandelingen

1 Oktober 2019 — 29 September 2020

Activiteiten

- Vanaf nov.'19 – sept.'20: tweewekelijkse update tussen moeder en NWG. NWG heeft tijd moeder nut van behandelingen en beslissingen uit te leggen. Zo ontstaat langzamerhand minder ruis tussen zorgaanbieder en moeder, in totaal: 20 telefoontjes x 1,5 uur = 30 uur x €75,- = 2250,-
- okt.'19 – sept.'20: 7 huis en/of kantoorbezoeken: Moeder en NWG, 2,5 uur per keer = 17,5 uur x €75,- = €1313,-
- okt.'19 – sept '20: Contacten NWG met diverse zorgaanbieders (incl. aanmelding bij een locatie): 40 uur x €75,- = €3000,-
- okt' 19: verdiepen in dossier, documenten opvragen: 8 x €75,- = €600,-

- okt.'19: Eerste contact tussen moeder, Anna en NWG: 2 uur x €75,- = €150,-
- okt.'19: NWG, moeder, zorgaanbieder maken plan van aanpak:4 uur x €75,- = €300,-
- nov.'19: Rondleiding NWG bij dagbesteding en zorgplan bespr.:NWG, moeder, maatschappelijk werker, coördinator, psychiater, orthopedagoog: 7 uur x €75,- = €525,-
- feb.'20: Overleg NWG en maatschappelijk werker zorgaanbieder. Lijst met passende plekken maken: 5 uur x €75,- = €375,-
- mrt.'20: Zorgplan bespr.:NWG, moeder, maatschappelijk werker, coördinator, psychiater, orthopedagoog. 1,5 uur x €75,- = €113,-
- Mei '20: OPaZ betrokken: 10 uur x €75,- = €750,- (voorber.+ advies)
- Jun. '20: CCE betrokken: 6 uur x €75,- = €450,-
- aug.' 20: Afspraak moeder, NWG, Zorgaanb., 6 uur x €75,- = €450,-
- sept.'20: telefonisch overleg NWG, CCE en OPAZ: 2,5 uur x€75,- = €188,-
- Sept.'20: Intake gesprek zorgaanb., NWG, moeder: 3 uur x €75,- = €225,-
- sept.'20: Tel. Zorgplanbespr. Moeder, zorgaanbieder, NWG, 4 uur x €75,- = €300,-

Eindsituatie september 2020:

- Betere communicatie over behandeling tussen moeder, Anna en zorgaanbieder
- De wens van Anna staat meer centraal
- Rust moeder heeft positieve invloed op welbevinden van Anna
- NWG goede ondersteuning voor moeder
- Nieuwe locatie gevonden bij zorgaanbieder, maar wachtlijst bedraagt zes jaar
- Wordt verder gezocht of op een locatie een plek voor Anna geschikt te maken is.
- Moeder: 'ze kan ook niet meer bij mij wonen'

Kostenoverzicht:

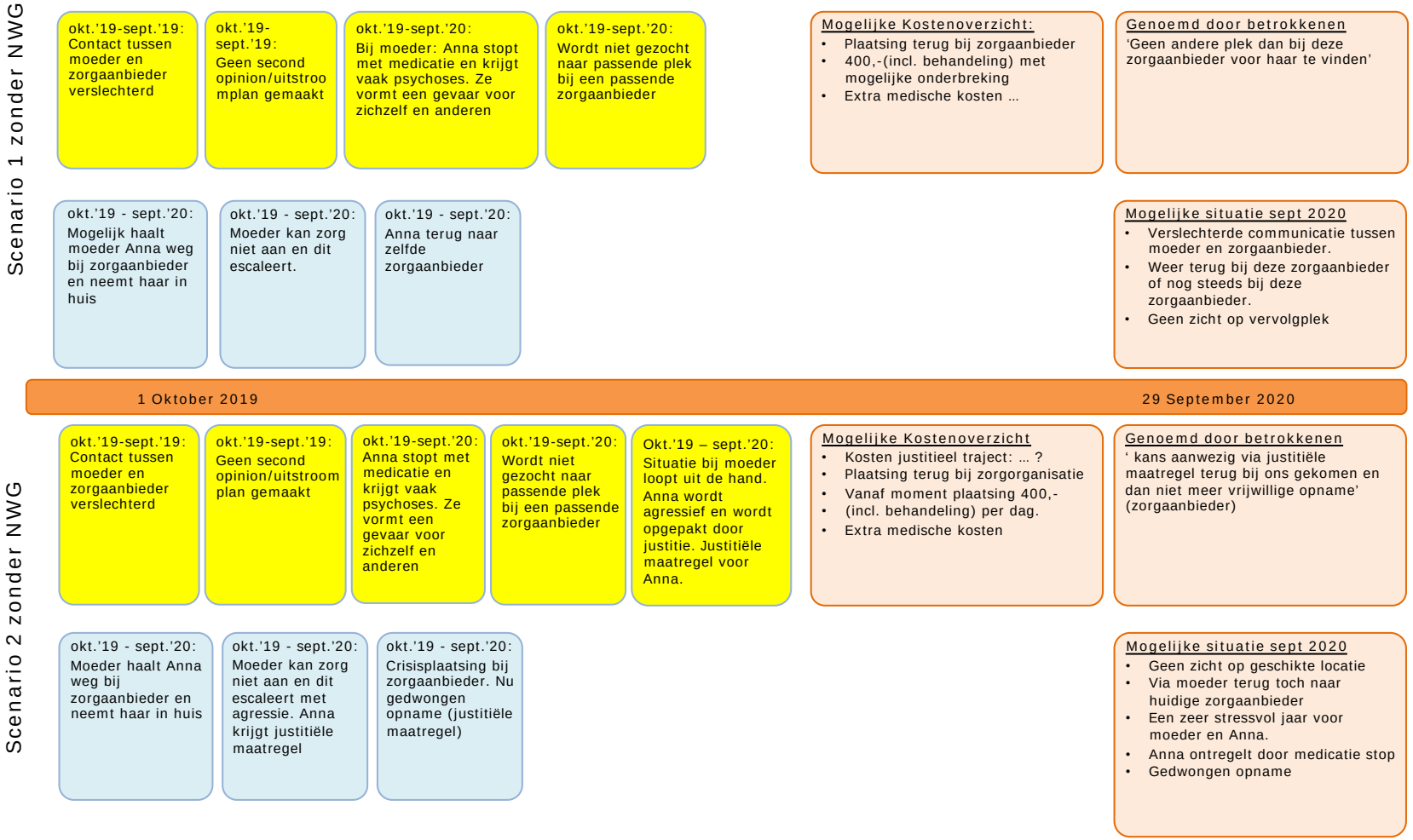
- Inzet NWG:€13.989,- (optelsom bedragen hierboven).
- Op basis tijdregistratie NWG: 198 uur totaal x €75 = €14850 geschreven voor deze casus (verschil pilot tijd)
- Verblijf zorgaanbieder incl. behandeling: €400,- euro per etmaal: 13 maanden x 30 dagen x €400 = €156.000,-

Maatschappelijke opbrengsten:

- NWG ondersteuning voor moeder, maar ook voor zorgaanbieder.
- Korte lijntjes ministerie. Nieuw aanbod voor deze doelgroep is hard nodig. Is duidelijk gemaakt (zeggen professionals).
- 'Voor dove mensen met beperking is geen passend aanbod of alleen met hele lange wachtlijst' (allen)

Anna

Beginsituatie: Anna is een dove vrouw van 43 jaar met een verstandelijke beperking en sterk disharmonisch profiel. Ze heeft op veel verschillende woonvormen gewoond, want niets leek passend. Sinds 2015 woont ze bij een zorgaanbieder in een besloten setting. Ze woont hier vrijwillig. Anna heeft soms psychoses en kan agressief zijn. Ze heeft moeite haar impulsen te bedwingen. Ze is negatief over haar huidige woonplek en wil hier weg. Ze heeft geen contact met medebewoners en heeft moeite vriendschappen te sluiten. Moeder en zorgaanbieder verschillen in visie wat Anna haar capaciteiten/mogelijkheden zijn. Communicatie tussen moeder en zorgaanbieder verloopt slecht. Referentiescenario's zonder NWG



Opbrengsten van de ondersteuning door de netwerkgids voor Anna:

- Door inzet van de netwerkgids is er een geschikte vervolgplek voor Anna gevonden. Ze is aangemeld (wachtlijst is naar schatting circa 6 jaar).
- De communicatie tussen moeder en zorgaanbieder is verbeterd.
- Moeder heeft meer acceptatie dat de plek waar Anna zit 'voor nu' goed is. Moeder regelt geen activiteiten/sollicitaties meer voor Anna zonder overleg met de zorgaanbieder. Ze begrijpt dat dit voor Anna's welbevinden niet goed is (het leverde Anna veel stress op en dit uitte zich in negatief gedrag).
- Er is meer begrip en georganiseerd overleg tussen alle betrokkenen.
- De verbeterde communicatie heeft een positieve invloed op het gedrag van Anna. Anna is positiever en 'speelt mensen minder tegen elkaar uit'.
- Anna zit nu nog bij dezelfde zorgaanbieder en de kosten (€ 400,- per dag incl. behandeling) gaan door. Ze staat ingeschreven voor een geschikte plek en parallel hieraan loopt een traject in samenwerking met OPaZ (Programma Ondersteuning Passend Zorgaanbod) om een structurele woon-/zorgoplossing voor Anna te creëren.

Uit het referentiescenario is naar voren gekomen dat zonder netwerkgids:

- Het zeer waarschijnlijk is dat Anna door moeder naar 'huis' was gehaald. De professionals en netwerkgids achten de kans zeer groot dat ze dan of via een justitiële maatregel of via crisisplaatsing weer naar dezelfde zorgaanbieder was gegaan (besloten setting).
- Het met Anna niet goed zou zijn gegaan. Ze zou haar noodzakelijke medicatie niet/slecht innemen en hierdoor zou er een sterke toename zijn van agressief gedrag bij haar.

4. Samenvatting en conclusies

Door de Effectencalculator in te zetten hebben we de verhalen gereconstrueerd van Clara, Anna en Bob. Drie deelnemers aan de pilot Netwerkgids.
De verhalen geven inzicht in de (maatschappelijke) kosten en baten van de inzet van netwerkgidsen. Samengevat ontstaat het volgende beeld:

	Clara	Bob	Anna
Inzet van de netwerkgids			
Ureninzet NWG	108	133	198
Kosten (à €75/uur)	€ 8.100	€ 9.975	€ 14.850
Hulpvraag aan NWG	Vinden passende zorgplek voor Clara	Diagnostiek en indicatie op orde krijgen voor Bob Vinden passende zorgplek voor Bob	Communicatie naaste en zorgaanbieder verbeteren Vinden passende zorgplek voor Anna
Opbrengsten/kosten mét ondersteuning van de netwerkgids			
Zorg	Passende nieuwe zorgplek gevonden Zorgboerderij met intensieve begeleiding	Passende nieuwe zorgplek gevonden Zorgboerderij inclusief dagbesteding	Passende toekomstige zorgplek gevonden (wachtlijst 6 jaar) Voortzetting verblijf bij bestaande zorgaanbieder
Zorgkosten	€ 300,- per dag incl. begeleiding x 365 dg= € 109.500, -	€ 73.900/jr.	€ 400,- per etmaal inclusief behandeling x 365 dg= € 146.000, -
Cliënt	Clara is blij met dieren en mensen om haar heen Ze gebruikt minder medicatie en is veel rustiger geworden	Bob heeft een geschikte plek. Is nog wel wennen voor hem 'al die veranderingen' maar het gaat steeds beter met hem	Situatie Anna heeft zich gestabiliseerd bij bestaande zorgaanbieder Ze is rustiger, minder agressief en doet minder vaak een negatief beroep op haar moeder
Naaste	Einde aan periode van zware belasting vanwege zorgen om goede plek voor Clara	Meer tijd voor Bob in plaats van administratie en zoektocht zorg	Communicatie met zorgaanbieder is verbeterd Moeder heeft meer vertrouwen in zoektocht/ondersteuning naar geschikte woonplek voor Anna

	Clara	Bob	Anna
Situatie zónder ondersteuning van de netwerkgids *(Op basis van geconstrueerde scenario's door naaste(n)/zorgaanbieders/netwerkgids)*			
Zorg	Langere voortzetting crisisopvang en onduidelijkheid over vervolgplek	Ontbreken juiste diagnose en indicatie	Geen perspectief op een passende zorgplek Problemen cliënt als gevolg van ontregeling medicatie
Zorgkosten	Langere voortzetting crisisopvang à €237/dag exclusief intensieve begeleiding (mogelijk wel tot een jaar langer)		Kans op kosten i.v.m. eventuele justitiële maatregel/delict Opnamekosten/crisis omdat Anna thuis wonen niet gaat en terug moet naar huidige zorgaanbieder
Cliënt	Veel onrust over woonplek	Lange(re) onzekerheid over vervolgplek Weinig aandacht van ouders die veel zouden hebben moeten regelen	Veel onrust bij Anna (mogelijk door moeder bij huidige zorgaanbieder weggehaald)
Naaste	Voortzetting zware belasting naasten omdat er geen geschikte woonplek is gevonden	Naasten veel tijd en energie kwijt aan administratie en zoektocht passende zorgplek	Escalatie in communicatie tussen naaste en zorgaanbieder

Met deze drie verhalen is een beeld opgehaald dat aansluit bij de beoogde resultaten van de pilot zoals besproken in hoofdstuk 1.

Alle gesproken naaste(n) en zorgprofessionals hebben zich gesteund gevoeld door de inzet van de netwerkgidsen. Daarbij werd er ook -over de schotten en grenzen van het zorglandschap heen- gezocht naar passende oplossingen. Zo is voor de dove Anna OPaZ ingeschakeld om toch te kijken of er een woonplek geschikt te maken is bij een zorgaanbieder. Dit traject kost veel tijd, maar zorgt er ook voor dat moeder en Anna er weer vertrouwen in beginnen te krijgen dat er een geschikte woonplek gevonden kan worden. Daarnaast werd in dit verhaal duidelijk hoe complex het voor de dove doelgroep is om een passende zorgaanbieder te vinden. En als deze is gevonden, dan komt ze op een wachtlijst van 6 jaar.

In alle drie sessies kwam naar voren dat het; meedenken, creatieve oplossingen zoeken maar ook een mentale ondersteuning van de netwerkgids als cruciaal werd gezien voor de situatie ‘nu’ ten tijde van de sessies in september 2020:

- Uit de verhalen van Bob en Clara zien we dat dankzij de netwerkgids een geschikte zorgplek gevonden is. Goed passend bij de zorgbehoefte.
- Zonder netwerkgids gaven betrokkenen tijdens de inzet van de effectencalculator aan dat Clara zeer waarschijnlijk veel langer (mogelijk tot op heden) op de crisisplaats zou hebben gezeten. Nu is door ondersteuning en een intensieve zoektocht samen met naaste(n) een geschikte plaats gevonden bij een zorgaanbieder waar zij vanaf februari 2020 woont.
- Datzelfde geldt voor de achttienjarige Bob, voor wie dankzij de ondersteuning van de netwerkgids een passende vervolgplek is gevonden is na vertrek uit een jeugdbehandelcentrum.
- Hoewel er voor Anna (nog)geen passende woonplek gevonden is, staat zij dankzij het ondersteunende werk van de netwerkgids wel op een wachtlijst (6 jaar) voor een passende plaats. Daarnaast is OpaZ door de netwerkgids ingeschakeld om te kijken of er een woonplek bij een zorgaanbieder te vinden is die geschikt is te maken voor Anna.

De verhalen van Clara, Bob en Anna sluiten aan bij de uitkomsten van de een-meting van Partoer. Dankzij de ondersteuning door netwerkgidsen wordt in toenemende mate een passende oplossing gevonden voor de (variërende, maar complexe) zorgbehoefte van de doelgroep. Dat geldt ook voor de knelpunten waartegen cliënten en naasten aanlopen in hun zoektocht naar een passend zorgaanbod. De netwerkgids biedt hen inzicht in het complexe zorgveld, en de netwerkgids lijkt vanuit deze professionele rol ook meer gedaan te krijgen bij zorgaanbieders.

Verbetering communicatie tussen naasten en zorgaanbieder

Uit de een-meting van Partoer blijkt dat de ondersteuning van de netwerkgids leidt tot een substantiële verbetering van de communicatie tussen zorgaanbieders en cliënt/naaste. Er is in veel gevallen niet alleen sprake van meer communicatie, maar ook van een verbetering in de manier van communiceren tussen naasten en zorgaanbieders (leidend tot o.a. meer begrip).

De casus rond Anna is een goede illustratie hiervan. De netwerkgids heeft meegewerkt om de relatie/communicatie te verbeteren tussen naaste en zorgaanbieder. Alle betrokkenen waren ervan overtuigd dat zonder deze ondersteuning er een grote kans was geweest dat de verstandhouding tussen huidige zorgaanbieder en naaste was geëscaleerd. Dit had dan mogelijk tot gevolg gehad dat de naaste Anna in huis had genomen en dit vrij snel tot een gevaarlijke situatie voor Anna en haar omgeving had kunnen leiden. In de scenario’s zonder netwerkgids werd aangegeven dat dit mogelijk tot een justitiële maatregel had kunnen leiden met gedwongen opname of ze was via een ‘crisisplaatsing’ weer teruggegaan naar haar huidige zorgaanbieder.

Naasten ervaren steun van de netwerkgids

Naasten ervaren in grote mate (emotionele) steun van de netwerkgids blijkt uit de eenmeting van Partoer. De netwerkgids is voor veel naasten een echte samenwerkingspartner, waarop ze kunnen terugvallen en die hen daadwerkelijk ontlast. Deze steun betaalt zich uit in een toename van een positief gevoel van welbevinden onder naasten. Ook ervaren naasten meer rust en vrije tijd dankzij de inzet van de netwerkgids

De drie verhalen van Anna, Clara en Bob sluiten hierop aan:

- Zowel de naasten van Anna en Clara, als de naasten van Bob ervaren grote steun van de netwerkgids.
- Door die steun geven naaste(n) van Bob aan dat ze in plaats van tientallen uren te moeten regelen (dossier, zoektocht woonlocatie, administratie) nu ook wat tijd hadden voor de persoon Bob (in plaats van het dossier Bob).
- Voor de naaste van Anna betekent de steun van de netwerkgids dat een stressvol jaar vol onzekerheid is voorkomen. In plaats daarvan wordt – ondanks de zorg om Anna – door hen meer rust ervaren.
- Ook voor de naasten van Clara heeft de netwerkgids veel betekend ‘zonder haar had Clara niet op deze plek gezeten en werden wij nog steeds van het kastje naar de muur gestuurd in onze zoektocht naar een woonplek’ (zus).