

## **Verslag van het Interview met het Sociaal Wijkteam van het district Roodenburg 6 juli 2017**

---

**Goedemorgen allemaal ! Wij zijn Angela de Jong van Radius Welzijn en Manon van der Hoeven van Libertas Leiden. We zijn beiden deel van het Sociaal Wijkteam district Roodenburg (Tuinstadwijk, Professoren- en Burgemeesterswijk, Roomburg, Meerburg, Waardeiland, Cronesteyn en Klein Cronesteyn inclusief de studentencampus Leidse Schans). Vanaf het begin van het Sociaal Wijkteam in het district hebben we contact met Ouderencontact Profburgwijk. We wisselen regelmatig ervaringen uit en kijken waar we elkaar kunnen versterken. Zo kwam ook deze bijeenkomst tot stand.**

Deze ochtend, 6 juli 2017, zullen we in de bijeenkomst in Trigon de vragen beantwoorden die door Ouderencontact tevoren aan ons zijn voorgelegd

### **Wat zijn de hoofdtaken van het Sociaal Wijkteam in ons district?**

Hoofdtak is steun bieden en meedenken bij eventuele problemen van verschillende aard, her indiceren van begeleiding voor mensen die dat nodig hebben en indiceren van WMO producten, zoals trapliften, automatische deuropeners, scootmobielen. Dat soort dingen.

Als u meer wilt weten over de vragen die u bij ons kunt neerleggen, verwijzen we u naar twee folders. De ene is een officiële gemeentelijke folder die stadsbreed omschrijft welke vragen u kunt stellen. En voor ons eigen wijkteam hebben we zelf een folder met hoofdstukjes, zoals financiën, rouwverwerking, scheiding, e.a. Die folders zijn beschikbaar en we hebben ze ook meegebracht. Ze kunnen ook opgehaald worden bij het Sociaal Wijkteam, voormalig GGD-gebouw, Roodenburgerstraat, tweede etage.

Naast die hoofdtak is het ook onze taak om aan te sluiten bij wijkinitiatieven, mensen daarop te wijzen voor te interesseren in het hele district. We ondersteunen ook wijkinitiatieven.

### **Die activiteiten die jullie net noemden, lijken een breed veld te zijn. Wat zijn de voornaamste dingen waar jullie mee te maken hebben? Wat springt eruit?**

Dat wisselt per jaar, maar het grootste probleem is toch dat mensen op geestelijke gezondheid vastlopen. Zoals dementie, adhd, autisme. Of aandoeningen waarmee mensen vroeger werden opgenomen in de geestelijke gezondheidszorg, terwijl mensen nu vanuit hun huis begeleid worden.

Die problemen komen veel bij ons binnen.

Ook passend onderwijs. Als een jonger ouder is dan 17,5 jaar komt de vraagstelling bij ons terecht en niet bij jeugdzorg. Vroeger gingen jongeren met een beperking naar aangepaste scholen, maar nu is dat minder, en dan komt ook begeleiding om de hoek kijken. Dat indiceren wij.

### **Zijn dat ook landelijke gegevens?**

Nee, maar het lijkt niet anders te zijn in vergelijkbare steden als Delft, Haarlem, Gouda. Elders in Nederland kunnen wij het niet overzien. In Leiden gaat het vaak om ouderen, maar ook om een

grote groep studenten. Elders zal misschien vooral sprake zijn van vergrijzing en de daarbij horende problematiek.

### **Wat kun je verwachten als je als oudere een vraag hebt voor het SWT? Hoe en wanneer kun je antwoord verwachten? Is er een wachtlijst?**

We zouden graag willen zeggen: *binnen 24 uur gaan we aan de slag met uw vraag...* dat is niet zo. Op dit moment (juni 2017) hebben we een wachtlijst van 4 weken. Er is ruimte in wet voor zaken die geen 4 weken kunnen wachten. Een aantal acties moeten sneller uitgezet worden. Dat zijn trajecten met ontspoorde kinderen, met huiselijk geweld. En huisuitzettingen. Met meerdere maanden huurachterstand wordt al een procedure gestart. Dan moeten we dat ook direct oppakken. Maar voor alle andere kwesties geldt die wachttijd.

Advies is dus: wacht niet te lang met naar het Sociaal Wijkteam gaan. U kunt altijd naar het *Inloopspreekuur*. Dus niet denken: dat doe ik nog wel eens een keer. En bedenk: op dag 1, als u langs komt, krijgt u een overbruggingsadvies.

De indicatie *spoed* ligt bij de huisarts, bijvoorbeeld bij terugkeer uit het ziekenhuis naar huis na een operatie. Dus als u denkt: dat kan geen 4 weken wachten, dan moet u bij de huisarts zijn. Dan indiceert de huisarts of de transferverpleegkundige van het ziekenhuis. Dat ligt niet bij ons.

### **Als u adviseert voor een hulpmiddel: lift of rolstoel, moet de WMO dan beslissen? En is er controle?**

Zolang het een informerend gesprek blijft, blijft het bij ons. Dan gaat de lijn niet verder. Als het over gaat naar een zgn. maatwerkvoorziening is er daarnaast een gemeenteafdeling beschikbaar: het WMO backoffice. Die afdeling kijkt of wij de goede conclusie hebben getrokken.

### **U bent bevoegd om af te wijzen?**

We zijn bevoegd om als advies *afwijzing* te geven, dat wordt nog wel gecheckt. Afwijzen is zwaar. Het is dus heel belangrijk om nog een tweede check te hebben. Dat is altijd op papier, maar ook vanuit ons is er informatie over uw recht om bezwaar aan te tekenen tegen onze beslissing. In 95% van de gevallen lukt het om er samen uit te komen. Om samen een goed plan van aanpak te maken.

In enkele gevallen lukt dat niet.

### **In hoeverre zijn de diensten van het SWT afhankelijk van het inkomen van de vragende oudere?**

De cliëntondersteuning van de medewerkers van het Sociaal Wijkteam is altijd gratis. U kunt altijd bellen. Als het gaat over een maatwerkvoorziening of huishoudelijke zorg of een taxivergoeding dan moeten we altijd de eigen kracht en draagkracht bespreken. En bij sommige voorzieningen wordt ook een eigen bijdrage gerekend door het CAK, het Centraal Administratie Kantoor. Dat is afhankelijk van het inkomen.

### **Wat zien jullie als professionals in het SW als de meerwaarde van de werkwijze met Sociale Wijkteams?**

Wij zien dat we in 2015 veel meer de omslag in zorg en welzijn hebben gemaakt om het met elkaar te doen. Dat is echt een meerwaarde. Dat geldt voor de kortere lijnen met grote

zorgaanbieders zoals Activite of Roomburg.. Maar ook in het contact met de professionals die werken met schulden, uitkeringsinstanties is een kortere lijn. We zijn enthousiast als we bij iemand thuiskomen voor een bepaalde vraag en dan ook direct kunnen doorverbinden als er andere vragen boven water komen.

Vroeger struikelden we soms nog over elkaar en nu verdelen we het werk. Welke organisatie is de aangewezen persoon om te helpen > dat schakelen we direct door. Vroeger was we ook concurrentie tussen Radius en Libertas.

### **Als zich een acute noodsituatie voordoet – wat kun je als oudere dan van het SWT verwachten? En waar kun je terecht als het SWT niet de goede plek is?**

Het Sociaal Wijkteam is dan niet de goede plek: de goede plek is de huisarts, en als het echt acuut is: 112. De GGZ crisisdienst, en thuiszorg / wijkverpleging kunnen ook acuut uitrukken.

Dat er ervaring is met de huisarts die niets doet als de enige mantelzorger uitvalt, sluit hier niet bij aan. De huisarts kan in zo'n geval EVA bellen, de regionale organisatie voor mantelondersteuning. En kan de wijkverpleging bellen voor respijtzorg. Dat een huisarts daar geen tijd voor heeft, kan geen excuus zijn. De verantwoordelijkheid ligt daar.

### **Kan het SWT helpen bij het vinden van tussenoplossingen bij ontslag uit het ziekenhuis of bij het alleen thuis-zijn na behandeling bij de Eerste Hulp?**

Nee, dat ligt weer bij de wijkverpleging. Er is nu eenmaal sprake van twee geldstromen waar indicaties vandaan kunnen komen: van de gemeentelijke instanties en van de zorgverzekeraars. Persoonlijke verzorging en verpleging horen bij de zorgverzekeraar, net als het ziekenhuis, de huisarts en de wijkverpleging.

Bij de gemeentelijke instantie: het Sociaal Wijkteam niet. Wij zijn niet de organisatie die binnen 24 uur voor u de indicatie kan uitschrijven dat u zorg nodig hebt.

Dat levert inderdaad soms verwarring op, maar het is nu eenmaal zo. Als u ons belt, leggen we het uit.

### **Kan ik als thuiswonende alleenstaande oudere terecht bij het SWT als ik als thuiswonende alleenstaande oudere (meer) mantelzorg nodig heb?**

Nee, want met mantelzorg wordt bedoeld: iemand die u kent. Een familielid, een buurtgenoot. Een mantelzorger is een vrijwilliger uit uw eigen kring.

In overleg met het Sociaal Wijkteam wordt u op mogelijkheden gewezen. Er kan een vraag op BUUV gezet worden. Of contact gezocht worden met Humanitas. Humanitas heeft ook met Libertas een project *Netwerkcoaching* dat kan worden ingezet: om uw netwerk te verbreden. Er zijn dus verschillende mogelijkheden en in het spreekuur kunnen we u helpen die mogelijkheden op een rijtje te zetten. Elke situatie is weer anders.

### **Kan ik er terecht als ik huishoudelijke hulp nodig heb? Bij het Sociaal Wijkteam?**

Absoluut! Maar er volgt wel een aantal keer '*maar*'.

De screening wordt steeds strenger. Dus het moet duidelijk zijn waarom u het huishoudelijk werk niet zelf meer kunt doen. De wet zegt: huishoudelijke hulp kan uitgesteld worden. Pas als u heel lang iets mankeert, gaat de deur open. Als het maar voor 3 weken is, wordt het lastig.

Omdat de wet er vanuit gaat, dat uw huishouden in orde was tot u zich aanmeldde, vindt de wet dat er niemand ernstige schade oploopt als het huis stoffig is. Het hangt dus ook van bepaalde

dingen af: heeft u wondverzorging nodig? Dan moet het huis schoner zijn. Dat is een anders wanneer u uw pols breekt. En de vraag is: kan uw partner of kind het niet?

Maar voor chronische problemen, kan het dan weer wel. Bij bepaalde inkomens zal de eigen bijdrage wel hoger uitvallen dan particuliere alternatieven. Bij het Sociaal Wijkteam is het uurtarief 12,60. Dat vertellen we u dan. Alle mogelijkheden worden op een rijtje gezet.

De vraag *meneer/ mevrouw, wat is uw inkomen?* wordt door het Sociaal Wijkteam nooit gesteld. Maar we zeggen wel: als je boven de 120% van het minimuminkomen zit, geldt die bijdrage. We vertellen dus vanaf welk bedrag.

Wat huishoudelijke hulp precies inhoudt, verschilt ook per situatie. Mede afhankelijk van de woonsituatie en de beperkingen. Geen hulp bij tuinonderhoud, dat in geen geval, en de ramen buiten ook niet. De wet spreekt dan van zgn. *voorliggende voorzieningen*, de tuinman, de glazenwasser. Of een vrijwilliger.

### **Maakt het SWT gebruik van het Wijkkompas en het Ouderencontact? Op welke manier?**

Ja! We maken gebruik van Wijkkompas en we vertellen ook over de mogelijkheden van Ouderencontact. Maar we komen vaak thuis bij mensen die de stap nog niet kunnen maken naar zo'n contactgroep. Die hebben tussenfases nodig. Bijvoorbeeld een vrijwilliger thuis die vertrouwen gaat winnen. Het heeft zeker onze aandacht, maar een grote groep mensen is niet gemakkelijk in staat om te komen.

Hoe dat komt? Dat noemden wij al: de meest voorkomende vraag betreft geestelijke gezondheidszorg. U zult kunnen bevestigen: dat is niet de populatie waar u een contactgroep voor hebt.

### **Als ik als oudere verwaarlozing aantref bij een andere oudere – kan ik dat melden en wat gebeurt er met zo'n melding?**

Dan gaan wij langs. Als we dan niet ontvangen worden, melden we het bij de huisarts. Maar als iemand niet wil.... Als die persoon een bedreiging wordt voor zichzelf of anderen, kunnen we dat melden bij het GGD-meldpunt Zorg en Overlast. Dan krijgen we met wilsonbekwaamheid te maken.

Dan komt de huisarts.

### **Zijn er taken die het SW, in andere wijken wel op zich neemt en in deze wijk overlaat aan het Ouderencontact? Anders gezegd: doet het SWT iets *niet* omdat er een Ouderencontact is?**

Wij zijn heel blij met het Ouderencontact. Het organiseren van deze bijeenkomst, dat hoefden wij niet te doen, dat is voor ons gedaan. In andere wijken zijn er ook initiatieven, maar die vragen meer ondersteuning. Door mijn collega's van Libertas Leiden wordt dat dan opgepakt. En Professorenwijk Zuid Oost doe ik samen met een collega, daar is een werkgroep opgericht. Die hadden echt de inzet van ons nodig. En in de Heerestraat is de BOP, de buurtontmoetingsplek, daar zijn ook ondersteuners van Libertas Leiden.

### **Houden jullie registratie bij van de hulp die jullie als SWT aan ouderen bieden? Kunnen jullie daarover iets vertellen?**

Of we hulp registreren, ja, dat doen wij. We houden bij wat we doen, om goed kenbaar te maken aan de financiële stromen wat wij doen, en te bevestigen: ja, wij zijn nodig. we zijn dienend in Leiden.

En over de verdere samenwerking is met de WMO / de gemeente)? Een WMO-medewerker maakt deel uit van ons team, Marleen Spek. Haar specialisme is alles wat met WMO-voorzieningen te maken heeft, zoals huisaanpassingen. En het backoffice maakt een controleslag over de vraag of wij de juiste beslissingen nemen.

### **Kunnen jullie iets vertellen over BUUV en over de effectiviteit daarvan? Werkt BUUV? Waarom werkt BUUV goed / niet goed?**

BUUV is een website voor burenhulp [www.buuv.nu](http://www.buuv.nu) Leiden. Ook voor buurtactiviteiten. Het woord is geen afkorting, maar een gekozen naam.

BUUV is 6 jaar geleden in Haarlem gestart en een aantal jaar geleden heeft de gemeente Leiden hiervoor ook gekozen. Er zijn meerdere burenhulpmarktsites die gekocht kunnen worden. De gemeente Leiden heeft deze site aangeschaft na allerlei vooroverleg o.a. met mensen van Ouderencontact. Je kunt daar als burger een vraag opzetten: ik kan mijn hond niet uitlaten, wie wil dat doen.. Of ik kan mijn tuin niet meer bijhouden, wie wil dat doen? Of: ik ben weduwnaar geworden, ik voel me alleen, wie wil met mij iets leuks doen? In die zin: BUUV werkt. Er zijn 559 deelnemers en 574 matches: geslaagd contact bij een vraag. Dus ja, het gaat goed.

Een match is als iemand zijn iets vraagt, en een ander daarop reageert. Het zal iemand zijn die iets voor een ander doet. Vrijwilligerswerk en BUUV, dat is wel een verschil. BUUV is gewoon burenhulp. U kunt ook uw buurman vragen: wilt u even opletten? Maar bij BUUV gaat dat via een website. Er bestaat ook ander vrijwilligerswerk dat gekoppeld is aan een organisatie, zoals Radius, Libertas. Dat is anders en dat noemen we vrijwilligerswerk.

Via Ouderencontact helpen jullie elkaar ook op allerlei manieren, via de namen in het Wijkkompas, maar ook via de contacten die jullie met elkaar hebben. Maar BUUV verruimt de mogelijkheden, en het systeem zou nog veel effectiever kunnen zijn.

In het Wijkkompas wordt ook vrijwillige onderlinge dienstverlening aangeboden, dat is een aanbod dat langere tijd blijft staan. Bij BUUV wordt per keer een vriendendienst gevraagd, en die vraag kan per keer worden geboden.

En bij BUUV kan gevraagd worden om iemand uit de wijk. Het hoeft niet voor heel Leiden te zijn. Dat kan erbij gezet worden.

### **Ik hoorde het woord *trapliften* noemen. Kunt u ons meer vertellen over de mogelijkheid van trapliften? Kan dat ook in een portiekflat? Mag dat?**

Dat is een rampenplan: dat lukt niet. Heel soms zijn er uitzonderingen, als de flat volledig in eigendom is. Maar vaak komen we er niet uit. Dan moet elke bewoner toestemming geven. Er mag niemand *nee* zeggen, en dat lukt niet.

Dan is de enige mogelijke conclusie: het huis is voor een oudere niet meer geschikt.

Er zijn uitzonderingen, maar het blijkt heel lastig dat iedereen, de hele VVE, moet instemmen.