



Evaluatienotitie pilot ‘Stressvrij’

Voortbouwen op de ervaringen met Mobility-Mentoring in Menterwolde.

De strategische visie sociaal domein Midden-Groningen, *Sociale Veerkracht in de Praktijk*, beschrijft dat armoedebestrijding onderdeel is van de brede opdracht aan de sociale teams. Vanuit deze opdracht is het sociaal team Menterwolde begonnen met een pilot Mobility Mentoring. Met de aanpak van Mobility Mentoring zetten we in op het versterken van de veerkracht van de persoon en stimuleren we dat iemand beter kan omgaan met moeilijke situaties. Uiteindelijk doel is dat de financiële en de sociale problemen worden opgelost. Als de aanpak effectief blijkt, leidt dit tot een vervolg voor alle sociale teams van Midden-Groningen.

In deze evaluatienotitie worden aan de hand van de doelstellingen van de pilot in Menterwolde de opgedane ervaringen beschreven en aanbevelingen gedaan. De aanbevelingen komen mede voort uit een onderzoek gehouden door een student van de Hanze Hogeschool. De student heeft door middel van kwalitatief onderzoek (deskresearch en interviews) de pilot onderzocht. Naast de resultaten van de pilot in Menterwolde ligt er ook een eindonderzoek van de pilot met Mobility Mentoring in Alphen a/d Rijn. De factsheet van de resultaten van Alphen a/d Rijn vindt u in de bijlage van deze notitie. Beide onderzoeken laten vergelijkbare resultaten en aanbevelingen zien.

Binnen de pilot Stressvrij in Menterwolde zijn 11 inwoners geholpen met (gedeelten van) de methodiek. Dit is minder dan de 60 inwoners waar bij de voorbereiding van de pilot op was ingezet. Naar mate de pilot vorderde bleken de veronderstelde aantallen helaas niet haalbaar. Zowel bij het sociaal team als bij de verloskundige praktijken bleken er minder geschikte kandidaten te zijn. Een cijfermatige onderbouwing van de impact / resultaten van Mobility Mentoring zijn wel te halen uit de factsheet van Alphen a/d Rijn.

In deze evaluatie worden de ervaringen beschreven van het werken met Mobility Mentoring binnen het sociaal team. Vanuit deze ervaringen worden aanbevelingen meegegeven voor een verdere uitrol van Mobility Mentoring binnen het sociaal domein van de gemeente Midden-Groningen.

De doelstellingen van de pilot Stressvrij in Menterwolde

1. *Gebruik van de Brug naar Zelfredzaamheid en een gekoppelde applicatie voor registratie.*

Zo vroeg mogelijk een brede inventarisatie van de aanwezige problematiek.

Dat is met de brug te realiseren. Het gebruik van de brug werd door zowel de inwoner als de hulpverlener positief ervaren. Deelnemers gaven aan dat de Brug overzicht biedt, dat het zorgt voor een gestructureerd gesprek en dat alles op tafel komt. De hulpverleners geven aan dat met de Brug een breed gesprek eenvoudiger te voeren is omdat de onderwerpen al op tafel liggen.

Tijdens de pilot hebben we het registratiesysteem van de sociale teams (WIZ-portaal) gebruikt. Het WIZ-portaal bleek in de praktijk niet goed te werken met registratie van Mobility Mentoring. Registratie was erg omslachtig en tijdrovend. Het WIZ-portaal is een specifieke applicatie voor gebruik in het sociaal domein en niet geschikt voor registratie van activiteiten binnen Mobility-Mentoring. Aangezien er wel behoefte was aan registratie is gekozen voor het werken met een aanpassing in het WIZ-portaal. Dit bleek in de praktijk niet de meest efficiënte oplossing. Het vergde extra training van de hulpverleners en de administratieve handelingen waren niet direct passend bij de methodiek Mobility Mentoring. Ondertussen is Platform 31 bezig met de ontwikkeling van een specifieke registratie-applicatie voor Mobility-Mentoring.

2. *100% stress-sensitieve dienstverlening*

In de pilot is geprobeerd zo veel mogelijk te werken volgens de drie principes van Mobility Mentoring. Deze principes zijn het vermijden van nog meer stress, het vermijden van grote cognitieve belasting en het versterken van executieve functies en copingstrategieën. Gesprekken werden waar mogelijk ingepland bij klanten thuis. Dit werd in veel gevallen door de klant als prettig ervaren. Ook het bespreekbaar maken van stress, herinnering appjes sturen werden als positief ervaren.

3. *De hulpverlener neemt de rol aan van mentor en regievoerder*

Klantbegeleiding binnen Mobility Mentoring vindt plaats volgens de principes van mentoring. De vijf belangrijkste principes van mentoring zijn;

1. Een tekort aan geloof in eigen kunnen, motivatie en zelfregulatie, wordt niet gezien als de oorzaak maar het gevolg van armoede.
2. Het vertrekpunt van mentoring is de aandacht van de deelnemer te richten op het realiseren van (lange termijn) doelen.
3. In de mentoring is verbetering van de beschikbaarheid van de executieve functies of het zo stevig mogelijk inzetten van de best beschikbare executieve functies even belangrijk als het realiseren van de concrete (lange termijn) doelen, zoals het oplossen van schulden of het vinden van beter betaald werk.

4. Deelnemers verdienen onvoorwaardelijke positieve waardering.
5. De hulpverlener en de deelnemer zijn elkaars gelijken.

De hulpverleners geven in de interviews aan dat zij in hun werk deze principes veelal toepassen. Deze principes vormden naast de theorie van motiverende gespreksvoering een belangrijk onderdeel van de training Mobility-Mentoring. Deze training is als zeer waardevol gezien. Vanuit de interviews wordt teruggegeven dat het een opfrissing is van wat velen al wel hebben gehad bij eerdere trainingen. De hulpverleners geven wel aan dat de duur van de training kort was gezien hetgeen er verwacht werd in de praktijk. Er wordt aangegeven dat een verdiepingsslag, terugkomdagen en een intervisietraject noodzakelijke aanvullingen zijn om het mentorschap goed vorm te geven. Vanuit het onderzoek blijkt ook dat er soms van de hulpverlener een afwachtende houding wordt gevraagd. In de praktijk blijkt dat niet altijd even gemakkelijk te zijn. Sommige hulpverleners geven in het onderzoek terug dat het 'even snel voor de klant bellen' vaak sneller tot een oplossing leidt. De theorie rondom Mobility Mentoring vereist juist dan een passieve houding van de hulpverlener. Dit is een goed voorbeeld van de eisen die worden gesteld aan de vaardigheden van een mentor die meer aandacht behoeven in een trainingsprogramma.

4. De samenwerking

De samenwerking met collega's, specialisten en externen wordt intensiever. Tijdens de pilot zijn met name in het casuoverleg meerdere disciplines betrokken geweest. Dit levert direct winst op door de korte lijntjes over de verschillende domeinen inclusief een afstemmingswinst.

Quote van een klant:

"Soms heb je niet door hoe diep je eigenlijk zit, dus dan is het mooi om te zien waar je nu staat. Het was prettig om te zien van eerst stond ik daar op de Brug en nu sta ik hier."

5. Kennis en handelingsbekwaamheid

De integrale kennis en de handelingsbekwaamheid van een hulpverlener verhogen. De methodiek behelst alle domeinen van het leven. Impliciet betekent dat, dat een hulpverlener een generalistische kijk moet aannemen. De brug is daarbij de houvast voor de hulpverlener en de klant. De brug geeft de handvatten om over te schakelen naar een specialist die met het probleem in betreffend domein aan de slag gaat. De hulpverleners geven aan dat ze al zoveel mogelijk integraal een klant benaderden. Toch biedt deze methodiek de praktische handvatten om de brede insteek makkelijker op te pakken. Door de aanwezige kennis in het casuoverleg van elk domein zoals welzijn, financieel en werk en inkomen is richting en informatie sneller voorhanden. Iedere deelnemer aan het casuoverleg leert van de ander.

6. Inzichtelijk maken van armoede-gerelateerde problematiek

Door breed in te zetten op armoede-gerelateerde problematiek zoals gezondheidsklachten, psychische klachten, stress, eenzaamheid, schulden etc. voorkomen wij verzanding van onze inwoners met voorkomende problemen.

Problemen signaleren en bespreekbaar maken, van de huisarts tot aan de woningcorporatie en van burens tot aan de vrijwilligers van Humanitas. Een open houding binnen ons sociaal domein, voorbij de trots en de schaamte. De hulpverleners geven in de interviews aan dat zij al zoveel mogelijk voorbij de schaamte werken. Ze staan open naar de klant en signaleren breed en maken ook zoveel mogelijk bespreekbaar. Dat een instrument als de Brug daarbij erg handig is spreekt niemand tegen. Ook de klanten geven aan dat de Brug uitnodigt om alle mogelijke problemen te bespreken.

7. Methodiek helder uiteenzetten en toepasbaar maken voor gemeente-brede implementatie.

Tijdens de pilot is gebleken dat andere hulpverleners dan de sociaal werkers ook belangstelling hebben voor een integraal instrument als de Brug. In de pilot waren dat de re-integratiecoaches werk, schuldhulpverleners en veldmedewerkers van de GGD. De uniforme wijze van kijken naar de klant opent een samenwerkingsverband waarvan de voorbeelden al zijn ervaren binnen de pilot. Het blijkt dat je meer elkaars taal spreekt en in kunt haken op waar de klant nu staat en meer gezamenlijk eenzelfde doel nastreeft. De hulpverlener ongeacht welke afdeling of organisatie weet waar over gepraat wordt en benadert de klant op basis van dezelfde informatie. Dit voorkomt een onnodige vertaalslag, miscommunicatie en daardoor onnodige behandelingsvertraging. Vanuit de interviews met de hulpverleners komt naar voren dat ze verder willen met de methodiek Mobility-Mentoring.

8. Innoveren in de verbindingen o.a. met vrijwilligers en de projecten 'gezond in de wijk' en 'kans voor de veenkoloniën'

De doel-/actieplannen lenen zich bij uitstek voor de inzet van vrijwilligers als ondersteuning van de klant bij het uitvoeren van verschillende acties. De mogelijke verbindingen zijn legio. Een verbinding kan zelfs andersom tot stand komen doordat de vrijwilliger al met de brug werkt en op een specifiek domein contact zoekt met de hulpverlener.

Quote van een medewerker:

Het is wel nog een toegevoegde waarde dat meerdere partijen binnen deze gemeente met de methodiek werken en dat je elkaar daar beter in vindt. Het is ook vaak zo dat de mensen die in de schulden zitten en een uitkering krijgen op een gegeven moment ook brieven krijgen van de uitkerende instantie. Om die werelden wat dichter bij elkaar te brengen kan deze methode heel erg helpen.

Deze evaluatienotitie levert de onderstaande aanbevelingen op;

Aanbeveling 1:

Mobility Mentoring past als methodiek goed binnen het sociaal team. De methodiek geeft een brede kijk naar de klant. De werkwijze voorziet in duidelijke geplande momenten met de klant voor bijvoorbeeld de intake, de evaluatie en de eindevaluatie. Al deze contactmomenten moeten worden geregistreerd. De aanschaf van een specifiek applicatie, waarin in- en output eenvoudig is in te voeren en te lezen voor zowel de hulpverlener als de klant is onmisbaar. De methodiek gekoppeld aan een volwaardige registratie-applicatie biedt veel mogelijkheden voor het genereren van managementrapportages. De klant volgt een heldere route weergegeven in de brug en in doel-/actieplannen. Beiden kunnen worden meegegeven aan de klant. Het is de wens dat dit digitaal kan bijvoorbeeld in een app. Landelijk wordt er door platform 31 gewerkt aan deze specifieke applicatie. Het aanhaken van een applicatiebeheerder is noodzakelijk alvorens overgegaan kan worden tot implementatie in Midden-Groningen.

Aanbeveling 2:

Werken volgens de principes van stress-sensitieve dienstverlening doet recht aan de problematiek die bij een groot gedeelte van onze inwoners leeft. In de pilot hebben wij al grotendeels rekening daarmee gehouden. Dit kunnen wij in een vervolg gaan verbreden zodat ook de kredietbank en bijvoorbeeld de sociale dienst deze klantbenadering gaan hanteren. Dit komt ook als grote wens naar voren uit de interviews, dat de klantbenadering integraal wordt of wel dat alle hulpverleners de stress-sensitieve dienstverlening hanteren.

Aanbeveling 3:

De hulpverlener gaat niet van de één op de andere dag in een mentor of een regierol plaatsnemen. Dit is een grote verandering die meer training en begeleiding vereist dan in de pilot. Gebleken is dat het activeren van de klant en het opknippen van acties in kleine stappen niet vanzelf gaat. Meer aandacht voor training, mentoring en intervisie aangaande deze instrumenten is aan te bevelen. Om zo uiteindelijk tot een uitvoering van de methodiek te komen waarbij continu de ervaringen van de klant aanknopingspunten opleveren om de voortgang van het plan van aanpak aan te evalueren. Pas als de klant actief aan de slag gaat met de doel-/actieplannen, kun je als hulpverlener aan de slag met een waarderingssystematiek. Mobility Mentoring vergt aan het begin van het traject meer investering van de mentor. Naar gelang het traject voortduurt hoop je dat terug te winnen door een herwonnen hoger niveau van zelfstandigheid bij de klant. Een geïntegreerd opleidingstraject specifiek op onderwerpen als mentorschap en hoe in de praktijk om te gaan met de doel-/actieplannen is een essentiële investering. Daarnaast is het aan te bevelen om te investeren in mentoren op de werkplek en de collega hulpverleners te laten deelnemen aan periodieke intervisiesessies. De methodiek dient ook een plaats te hebben tijdens een functioneringsgesprek met de lijnmanager van betreffende hulpverlener. Samen met de Hanze Hogeschool is een geheel nieuwe ontwikkelingslijn bedacht die naadloos bij deze aanbeveling aansluit.

Bij deze aanbeveling past ook dat er een projectleider wordt aangesteld die minimaal voor één jaar de uitrol begeleidt. Het is gebleken dat een parttime coördinatie te kort doet aan de grote van deze verandering.

Quote van een klant:

Het is goed om eerst gewoon een doel te stellen, concreet en dan weet je waar je mee bezig bent. En dan dat doel gewoon te behalen in kleine stappen. Ze hadden dit project eigenlijk tien jaar eerder moeten doen.

Aanbeveling 4:

Zet in op een kwalitatief casuoverleg waarbij van alle domeinen maximaal één vertegenwoordiger aanwezig is. Dit overleg bevordert de brede interne integraliteit en uniformiteit.

Tijdens de casuoverleggen is ook ervaring opgedaan met het invoeren van deskundigen zoals JGZ verpleegkundigen vanuit het verloskundige veld in Midden-Groningen en een woningconsulent van Groningerhuis. Deze inbreng is als positief ervaren. Het is waardevol om deze specifieke partners mee te nemen in de verdere uitrol van Mobility Mentoring. Naast het casuoverleg is het aan te bevelen om ruimte te bieden voor een periodiek intervisiemoment. Intervisie is voor de hulpverlener een waardevol moment om ervaringen te delen en te groeien door het ontvangen en geven van feedback. Intervisie komt terug in de ontwikkelde ontwikkelingslijn.

Aanbeveling 5:

Creëer aan de hand van de Brug en de domeinen een kennisniveau bij de hulpverlener waarbij het gesprek met de klant op inventarisatieniveau gevoerd kan worden. Het gaat om een kennisniveau voor het voeren van een klantgesprek, inventariseren en op basis daarvan de bespreking in het casuoverleg. Kennis bij de hulpverlener over elk domein is één van de waarborgen om ervoor te zorgen dat ook elk domein de revue passeert. Andere waarborgen zijn gespreksvaardigheden en bijvoorbeeld de houding van de klant.

Aanbeveling 6 :

Deel kennis over de methodiek Mobility Mentoring breed binnen de gemeente en kwartier zorg en welzijn. Neem ook organisaties als GGD, verloskundige praktijken, zorginstellingen en projecten als Goede Start mee.

Aanbeveling 7:

Breed implementeren binnen het sociaal domein van het instrument 'de Brug' als intakemethode. Daarmee creëren wij binnen het sociaal domein een uniforme inventarisatie van problemen. Dit kan worden verkregen door ook partners een training en voorlichting aan te bieden over het instrument, 'de Brug'. Dit naast aanbeveling nummer 6, dat gaat over informatiedeling aangaande de gehele methodiek Mobility Mentoring.

Aanbeveling 8:

In eerste instantie intensief inzetten op de doel-/actieplannen. Op basis van maatwerk de verbinding leggen met een vrijwilliger ter ondersteuning van de klant. Hier dient tijdens

training, begeleiding en voorlichting voldoende aandacht aan te worden besteed. Het meenemen van het vrijwilligerscoördinatiepunt is van essentieel belang.