

Eind evaluatie Samen Duurzaam Helpen

febr 2023 – febr 2024

pilot in de wijken Hoge Mors en Lage Mors te Leiden

Inleiding

Met trots en voldoening kijken we terug op de afronding van de pilotfase van "Samen Duurzaam Helpen," een baanbrekend initiatief dat tot stand kwam door de vruchtbare samenwerking tussen Stichting Zorg en Zekerheid en SchuldHulpMaatje. Gedurende de afgelopen twaalf maanden hebben we met toewijding en passie gewerkt aan het realiseren van een gemeenschappelijk doel: het signaleren en aanpakken van financiële zorgen bij cliënten binnen zorg- en welzijnsinstellingen.

Deze innovatieve pilot had als voornaamste doel om niet alleen de fysieke gezondheid, maar ook het welzijn van cliënten te bevorderen door financiële zorgen effectief te identificeren en door te verwijzen naar de professionele ondersteuning van SchuldHulpMaatje. We zijn ervan overtuigd dat de relatie tussen financiële zorgen, somatische klachten en psychische problemen onlosmakelijk is, en dat het aanpakken van deze kwesties een integraal onderdeel vormt van het streven naar algehele gezondheid.

In deze eindevaluatie kijken we terug op de behaalde resultaten, de geleerde lessen en de impact van Samen Duurzaam Helpen op de levens van de betrokken cliënten. We onderzoeken hoe succesvol de pilot is geweest in het vervullen van haar doelstellingen en in hoeverre het model van samenwerking tussen zorg- en welzijnsinstellingen en SchuldHulpMaatje als duurzaam en effectief kan worden beschouwd.

De bevindingen van deze eindevaluatie zullen niet alleen de basis leggen voor verdere ontwikkeling en implementatie van Samen Duurzaam Helpen, maar ook als leidraad dienen voor vergelijkbare initiatieven elders. We danken alle betrokkenen, van professionals tot cliënten, voor hun toewijding en bijdrage aan dit belangrijke project. Samen hebben we stappen gezet naar een gezondere toekomst, waarin financiële zorgen niet langer een belemmering vormen voor het welzijn van onze gemeenschappen.

Visie, Missie, Doel en Uitgangspunten

De visie, missie, doel en uitgangspunten die zijn vastgesteld voor de pilot, worden meegenomen in deze evalueatie. We herhalen ze daarom hieronder nog even omdat dit wel de ankers van de pilot zijn.

Visie en Missie

De visie en missie van de pilot blijven van groot belang. Het begrip van de relatie tussen armoede en gezondheidsproblemen wordt bevestigd, en de noodzaak om samen te werken met partners in de zorg- en welzijnssector is onmiskenbaar. SchuldHulpMaatje en Zorg en Zekerheid blijven zich inzetten om de psychische en lichamelijke gezondheid van mensen met geldzorgen te verbeteren, en het belang van financiële rust als drijvende kracht voor algehele gezondheid wordt duidelijk onderschreven.

Er zijn diverse relaties tussen armoede en diverse gezondheidsproblemen¹. Aanwijsbare gezondheidsklachten worden doorgaans eerder gesignaleerd dan armoedeproblematiek vanwege het grote taboe dat nog altijd rust op armoede en schulden. Om meer mensen die op de armoedegrens leven en/of mensen met schulden beter te bereiken, is het zinvol om een goede samenwerking op te bouwen met partners die actief zijn in de zorg- en welzijnssector. Binnen dit netwerk is SchuldHulpMaatje een erkende en betrouwbare partner.

SchuldHulpMaatje ondersteunt zorgpartners vanuit hun jarenlange ervaring en opgebouwde kennis. Niet alleen de symptomen van gezondheidsproblemen worden aangepakt, maar er wordt breder gekeken of armoede, problemen met het lezen van post of gebrek aan digitale vaardigheid grondslagen zijn waaruit gezondheidsklachten ontstaan. Wanneer we dit oplossen werken we aan een duurzame oplossing. Zo bundelen SchuldHulpMaatje en Zorg en Zekerheid samen met het lokale zorg- en welzijnsnetwerk de krachten om mensen fysiek, mentaal én financieel gezond te krijgen en te houden.

Doel

Mensen met geldzorgen eerder en sneller bereiken en hierdoor zowel hun psychische- als lichamelijke gezondheid te verbeteren. We bereiken dit door onze ketenpartners in de zorg- en welzijnssector te zien als een vindplaats voor mensen met (potentiële) schulden of gelzorgen. We creëren in co-creatie met deze partners een laagdrempelige manier van doorverwijzen naar het spreekuur van SchuldHulpMaatje en/of een persoonlijk huisbezoek van SchuldHulpMaatje.

Uitgangspunten

- Zorg- welzijnspartners signaleren geldzorgen bij patiënten
- Zorg-welzijnspartners worden ondersteund in het bespreekbaar maken van geldzorgen
- Zorg-welzijnspartners weten op welke manier zij patiënten warm kunnen doorverwijzen voor hulp bij schulden, zorgen om hun financiële situatie, het lezen van moeilijke post en/of het digitaal kunnen aanvragen van voorzieningen
- SchuldHulpMaatje draagt zorg voor een vertrouwensrelatie aan zowel de kant van de zorg- en welzijnspartners als aan de kant van hulpvrager.
- De werkwijze is conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

¹ <https://www.loketgezondleven.nl/gezondheidsthema/armoede-schulden-en-gezondheid/>

Resultaat

De pilot is gestart met het doel om mensen met geldzorgen eerder te bereiken en hun psychische- en lichamelijke gezondheid te verbeteren. De visie en missie van de samenwerking zijn goed geïmplementeerd, met een sterke focus op het identificeren van de oorzaken van gezondheidsproblemen en het aanpakken van geldzorgen als onderliggend probleem. De samenwerking met de zorg- en welzijnssector is tot nu toe succesvol gebleken, met SchuldHulpMaatje als een erkende en betrouwbare partner.

Het primaire doel van de pilot was om mensen met geldzorgen eerder te bereiken en hun gezondheid te verbeteren. Ons hart klopt sneller als we naar het uiteindelijke resultaat kijken. Het doel om in 2023 100 deelnemers uit de wijk Hoge Mors en Lage Mors te bereiken, is overtroffen, dat we hieronder in cijfers toelichten. Dit duidt op een sterke vraag en een effectieve aanpak.

De uitgangspunten van de samenwerking, zoals het signaleren van geldzorgen bij cliënten/patiënten en het ondersteunen van zorg- en welzijnspartners bij het bespreekbaar maken van geldzorgen, zijn goed tot stand gekomen. De pilot heeft al een werkende methodiek opgeleverd die geaccepteerd wordt door ketenpartners, en zij hebben zich bereid verklaard om deel te nemen. Het aantal deelnemers aan het inloopspreekuur is aanzienlijk gestegen, en de verwijzingen vanuit het netwerk van zorg- en welzijnspartners dragen hier significant aan bij.

Resultaten in cijfers

We hebben in totaal **27 ketenpartners benaderd**:

- **16 ketenpartners** hebben al aangegeven **mee te willen doen aan de pilot** voor zowel de signalerende functie als de verwijzer willen zijn. Opvallend is dat **thuiszorg, huisartsen en alternatieve geneeskunde** het **makkelijkst benaderbaar** zijn en bereidwillig om een samenwerking aan te gaan.
- Hebben **10 ketenpartners** aangegeven **niet mee te willen doen** aan de pilot of hebben, na meerdere pogingen, geen reactie gegeven. Opvallend is dat dit veelal **tandheelkunde en fysiotherapie** betreft.
- Met **1 ketenpartner** zijn we nog in gesprek.

Qua **inloop op het spreekuur** beoogde we, met de pilot, het resultaat om van 58 cliënten/hulpvragers in 2022 te stijgen naar 100 in 2023. Eind mei hadden we dit resultaat al bereikt. We hebben **254 hulpvragers** op het spreekuur mogen helpen. Deze stijging is gedeeltelijk te verklaren door een natuurlijke stijging. Dit gebeurt in een periode waarin de vraag naar financiële hulp stijgt en de bekendheid van een spreekuur toeneemt. Grotendeels is dit resultaat echt bereikt door onze pilot. Dit kunnen we aantonen doordat 32% van de verwijzingen naar het spreekuur, door onze aangesloten zorg- welzijnspartners is gebeurd.

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Hulpvragers spreekuur 2023		18	35	17	12	32	14	21	15	22	13	21

jan											
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Hulpvragers spreekuur
2024**

34

Succesfactoren

Het opbouwen van vertrouwensrelaties aan beide zijden, zowel met de zorg- en welzijnspartners als met de hulpvragers, is van cruciaal belang.

Effectieve Methodiek: Vanaf de start hebben we de belangen van de zorg- en welzijnspartners voorop gezet en ons als SchuldHulpMaatje aangepast aan hun mogelijkheden en wensen. Dit houdt in dat wij aan de voorkant ons zeer bewust zijn geweest van het feit dat de zorg- en welzijnspartners nauwelijks tijd hebben. Geen tijd voor een afspraak en geen tijd voor een extra administratieve last. Wij hebben ons dus zeer flexibel opgesteld wanneer wij de partners benaderde en vroegen om een afspraak. Denk aan een korte pitch van 10 min en die aanbieden op elk gewenst tijdstip en zowel online als telefonisch als live. Dit heeft gemaakt dat we van een telefoontje met een huisarts (die van huis naar werk reed) om 7:00 in de ochtend, tot teamvergaderingen in de avond tot verleiden met 'eten moeten we allemaal' dus met broodje in de hand tijdens lunch ons verhaal deden.

Ook werkte de zogeheten kracht van herhaling. Dus niet stoppen bij 1x proberen contact te krijgen maar vriendelijk en herhaaldelijk opnieuw contact leggen en niet stoppen bij 1 methodiek van contact dus bellen, e-mailen en langsgaan combineren

Tijdens onze pitch lieten we al heel snel weten dat de samenwerking geen enkele administratieve last met zich meebrengt. Geef een cliënt onze folder (die we speciaal ontwikkeld hebben voor deze pilot) en verwijst ze daarmee naar ons spreekuur of vraag of je alleen hun naam en nummer (zonder intro van verhaal) aan ons mag e-mailen. AVG technisch mag dit met toestemming van de cliënten en de e-mail of whatsapp bevat alleen naam en telefoonnummer. Tik niks extra's zodat je er geen tijd aan kwijt bent, gaven wij aan. Wij nemen het contact over. Hiermee benadrukte wij dat het aan de kant van zorg- en welzijn amper tijd kost. Ook benadrukte we dat er geen terugkoppeling komt. Kan niet qua AVG, maar scheelt tijd en het legt ook de verantwoordelijkheid bij de cliënt. We zijn vrijwillige hulp. Men moet zelf willen.

Standaard sloten we af met: we laten jullie nu 2 weken nadenken over wat jullie van ons verhaal vinden. Over 2 weken bel ik en bekijken we of jullie willen samenwerken. Laat dan weten wat jullie behoeftes zijn qua het leren signaleren van schulden. Cursus, workshop, elearning, alles hebben we en alles kan. Ook hier sluiten wij aan op jullie tijd en jullie behoefte. Na 8 maanden konden we de conclusie trekken dat de behoefte een signaalkaartje was. We hebben deze ontwikkeld. Een klein kaartje dat je leert wat de signalen van financiële zorgen zijn en je meegeeft op welke manier je dit bespreekbaar maakt en welke instanties (zowel online als via een afspraak) jouw cliënt hiermee kunnen helpen.

De ontwikkeling en implementatie van deze werkende methodiek, die door de ketenpartners wordt geaccepteerd, vormt een solide basis voor het succes van de pilot. Het feit dat de methodiek goed aansluit bij de uitgangspunten van de samenwerking is van cruciaal belang en de succesfactor.

Bereidheid van Ketenpartners: Het enthousiasme en de bereidheid van zorg- en welzijnspartners om deel te nemen aan de samenwerking zijn essentiële succesfactoren. Dit getuigt van een gedeeld begrip van het belang van vroegtijdige signalering en doorverwijzing bij financiële zorgen.

Toegenomen Deelname aan Inlooppreekuur: Het aanzienlijke aantal deelnemers aan het inlooppreekuur geeft aan dat de doelgroep effectief wordt bereikt. Dit is een positieve indicator voor het succes van de pilot.

Significante Bijdrage van Netwerk: De actieve bijdrage van zorg- en welzijnspartners aan het doorverwijzen van cliënten naar het inlooppreekuur van SchuldHulpMaatje is een belangrijke succesfactor. Het wijst op een effectieve samenwerking en het vertrouwen dat partners hebben in de dienstverlening.

Leerdoelen voor vervolg

De samenwerkingspartners: Huisartsen, alternatieve geneeswijze en thuiszorg staan het makkelijkst open voor samenwerking.

Tandheelkunde en fysiotherapie staan (nog) niet open voor samenwerking. Het vraagt dus verder onderzoek wat tandheelkundige praktijken en fysio weerhoudt en nodig hebben om wel deel te nemen.

Optimalisatie van Methodiek: Evalueren en waar nodig verbeteren van de ontwikkelde methodiek om deze nog effectiever te maken. Feedback verzamelen van zowel ketenpartners als cliënten om de dienstverlening verder te verfijnen.

Uitbreiding van Netwerk: Streven naar een bredere betrokkenheid van zorg- en welzijnspartners om de impact van de samenwerking te vergroten. Het identificeren van nieuwe potentiële partners en het faciliteren van hun deelname aan de pilot.

Kwalitatieve Analyse van Doorverwijzingen: Niet alleen kwantitatieve indicatoren (dus hoeveel er doorverwezen is door netwerkpartners), maar met welke vraag/ondersteuningsbehoefte er precies doorverwijzingen uit het zorg- en welzijnsnetwerk plaatsvindt is belangrijk om te achterhalen. Dit om inzicht te krijgen in de specifieke behoeften van cliënten en om de ondersteuning van SchuldHulpMaatje nog beter af te stemmen.

Tot Slot

Met grote trots mogen wij terugkijken op het succes van de pilot "Samen Duurzaam Helpen", een bijzondere samenwerking tussen SchuldHulpMaatje en Stichting Zorg en Zekerheid. Samen hebben wij een belangrijke stap gezet in het signaleren en aanpakken van financiële zorgen bij cliënten en patiënten via onze zorg- en welzijnspartners.

De uitgangspunten van onze samenwerking, met de focus op het tijdig herkennen van geldzorgen en het ondersteunen van zorg- en welzijnspartners bij het bespreekbaar maken van deze kwesties, hebben een solide basis gevormd. De resultaten van de pilot zijn veelbelovend en bemoedigend. De ontwikkeling van een effectieve methodiek, geaccepteerd door onze ketenpartners, heeft niet alleen geleid tot een aanzienlijke toename van het aantal deelnemers aan ons inlooppreekuur, maar ook tot een versterking van het netwerk.

Wij zijn verheugd te constateren dat onze zorg- en welzijnspartners bereid zijn om actief deel te nemen en hun steun te verlenen aan dit initiatief. De inzet en toewijding van zorg- en welzijnspartners bij het doorverwijzen van cliënten naar het spreekuur van SchuldHulpMaatje hebben aantoonbaar bijgedragen aan het succes van de pilot. Samen hebben we bruggen gebouwd en de drempel verlaagd voor mensen die met financiële zorgen kampen.

Deze positieve ontwikkelingen vormen slechts het begin van een veelbelovende reis. Met de ervaringen en lessen die we hebben opgedaan tijdens deze pilot, kijken we vol vertrouwen vooruit naar een verdere samenwerking en uitbreiding naar meer wijken in Leiden en andere gebieden in Nederland. Onze gezamenlijke inspanningen zullen een bredere impact hebben op de gemeenschappen die we bedienen.

Namens het gehele team van "Samen Duurzaam Helpen" willen wij iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan het succes van deze pilot. Samen hebben we laten zien dat door krachten te bundelen, we daadwerkelijk het verschil kunnen maken in het leven van mensen met financiële zorgen. Laten we dit momentum vasthouden en samen streven naar een duurzame en inclusieve toekomst voor iedereen.