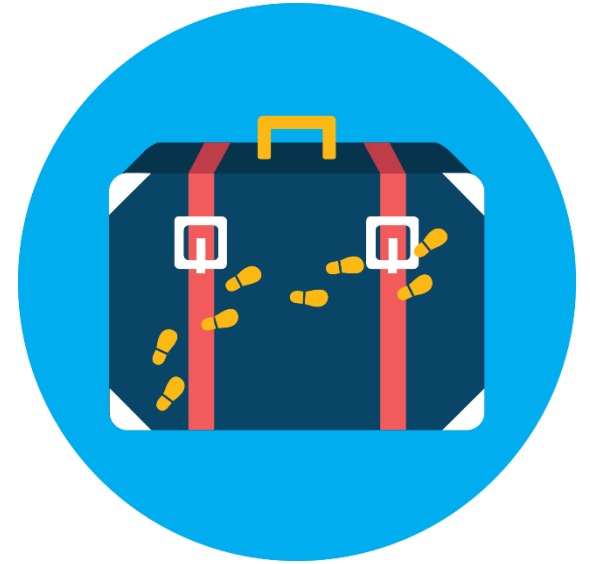


Klantreis Terugval dakloosheid

Disgover



PERSONA'S



Persona - Mark

Netwerk/milieu



Eigenwijs
Sociaal
Beïnvloedbaar
Kort lontje

Persoonlijk

Mark is 52 jaar, heeft geen contact meer met zijn familie. Door een slechte jeugd kwam hij al op jonge leeftijd in aanraking met drugs en geweld. Hij raakte verslaafd aan harddrugs en belandde op straat. Soms kon hij tijdelijk intrekken bij bekenden, maar vanwege zijn verslaving kon hij nergens lang blijven. Mark is een veelpleger, omdat hij vaak op korte termijn geld nodig heeft voor zijn verslaving. Hij verblijft momenteel in de maatschappelijke opvang.

Ik en de overheid

Mark heeft weinig begrip voor autoriteit. Als veelpleger heeft hij een uitgebreid strafblad en een hekel aan de politie en justitie.

Hij vindt het onprettig dat de overheid hem in een hokje plaatst.

Mark heeft geregeld conflicten met hulpverleners. Ze spannen samen en betuttelen hem.

Doel

Een eigen dak boven zijn hoofd met een douche en een toilet, waar hij veilig kan wonen.

Belemmeringen

Mark heeft soms contact met oude vrienden en dealers. Hulp of advies aannemen is lastig voor Mark. Hij heeft weinig vertrouwen in zijn omgeving.

Behoeften

Mark wil zich nuttig voelen en van de verveling af.

Ook wil hij niet gestigmatiseerd worden door hulpverleners; hij wil één vaste begeleider.

En hij wil zijn verslaving onder controle hebben.

Klantreis Mark

Netwerk/milieu



Huidige klantreis



Touchpoint



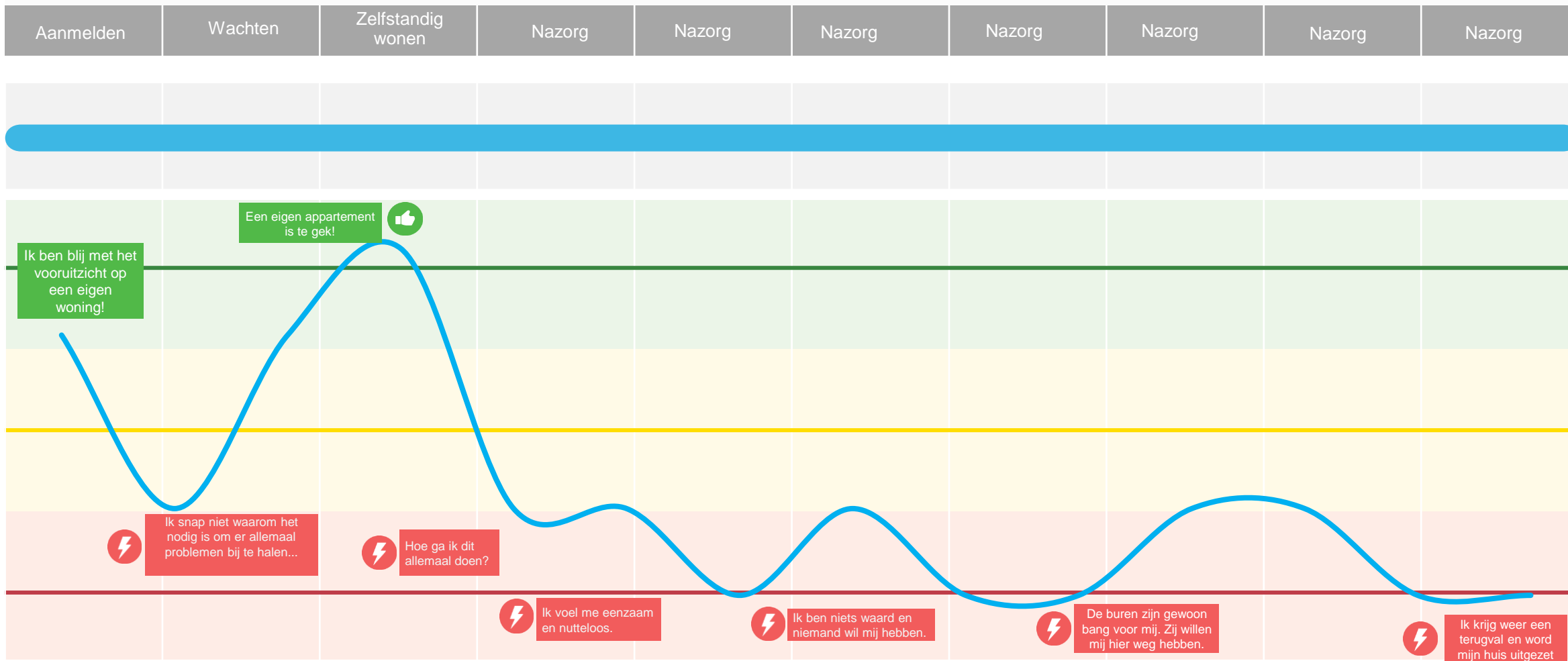
Positief



Neutraal



Negatief



Aanmelding zelfstandig wonen

Fase 1



Klant
behoeften

- Een nieuwe kans om mijn leven te beteren.



Activiteiten

Ik heb mij via mijn hulpverlener ingeschreven voor een zelfstandige woning.



Pijnpunten

- De onzekerheid of ik wel clean kan blijven.



Dit werkt goed



Verbeterpunten

Begeleiding

Fase 2a



Klant
behoeften

- Een hulpverlener die mij gelijkwaardig behandelt en mij begrijpt.



Activiteiten

Ik moet aan allerlei voorwaarden voldoen de hulpverlener helpt mij om mij voor te breiden.



Pijnpunten

- Ik snap niet waarom het nodig is om er allerlei problemen bij te halen. Als ik van mijn verslaving af ben en een eigen woning heb, dan komt alles goed.

Dit werkt goed

- Het is belangrijk om vertellen hoe een doorsnee ondersteuningstraject eruit ziet en wat men kan verwachten.

Verbeterpunten

- Mij enkel helpen met de problemen die op mij van toepassing zijn om op te lossen.

Begeleiding

Fase 2b



Klant
behoefden

- Een eigen woning



Activiteiten

Ik voldoe aan alle eisen en de hulpverlener vertelt mij er voldoende vertrouwen in te hebben.



Pijnpunten



Dit werkt goed



Verbeterpunten

Zelfstandig wonen

Fase 3a



- Het delen van mijn blijdschap met iemand die daarom geeft.



Ik ontvang een bericht van de woningbouwcorporatie en krijg een woning toegewezen in de Utrechtse wijk Zuilen.



Pijnpunten

- Ik heb niet veel mensen in mijn omgeving om mijn blijdschap mee te delen.

Dit werkt goed

- Probeer met de plaatsing zo veel mogelijk rekening te houden met zijn of haar achtergrond en verleden.
- Geef zo snel mogelijk duidelijkheid waar iemand komt te wonen, zodat hij of zij zich voorbereiden kan.

Verbeterpunten

- Er dient door de hulpverlenende organisatie al vóór de uitstroom op dagbesteding en sociaal netwerk te worden ingezet.

Zelfstandig wonen

Fase 3b



Klant
behoeften

- Praktische hulp bij het bewoonbaar maken van mijn huis.



Activiteiten

Mijn appartement is kaal en ik heb weinig spullen en geen gereedschap om te klussen.



Pijnpunten

- Weinig geld en een beperkt sociaal netwerk om op terug te vallen.

Dit werkt goed

- Locaties en praktische ondersteuning beschikbaar stellen voor elke cliënt die een woning gaat inrichten.

Verbeterpunten

- Hulp aanbieden met het kopen en vervoeren van de spullen die ik nodig heb in mijn nieuwe woning.

Nazorg

Fase 4a



Klant
behoeften

- Van waarde zijn en me nuttig voelen.



Activiteiten

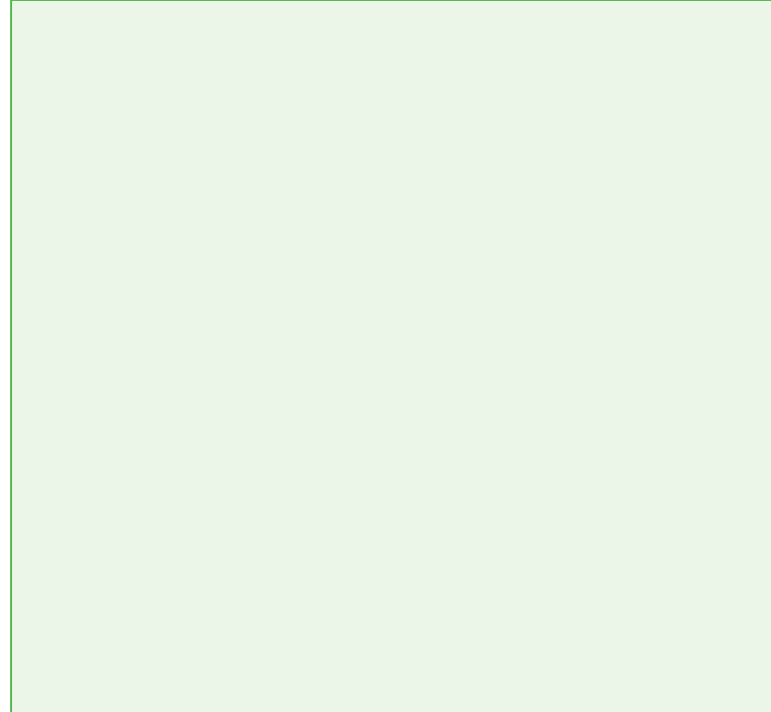
Ik krijg ambulante hulp en ga op zoek naar werk of een vorm van dagbesteding.



Pijnpunten

- Nu ik een eigen woning heb, wil ik geen bemoeienis meer van hulpverleners.
- Ik heb weinig zelfvertrouwen door mijn verleden.

Dit werkt goed



Verbeterpunten

- Het creëren van een sociaal netwerk rondom de cliënt. Helpen bij het vinden van een match tussen cliënt en dagbesteding.

Nazorg

Fase 4b



- Dagbesteding en sociale contacten



Mijn oude vrienden en dealer zoeken contact met mij op. Vanwege mijn eenzaamheid geef ik er aan toe.



Pijnpunten

- Mijn vrienden zijn geen stabiele relaties om op terug te vallen en brengen me weer in de verleiding de fout in te gaan.

Dit werkt goed

- Hulpverlenende instanties moeten de risico's van een 'oud' netwerk meenemen in de planvorming. Leren 'nee' te zeggen tegen het oude netwerk is voor deze doelgroep essentieel om terugval te voorkomen.
- Probeer handvatten te geven om een nieuw netwerk op te bouwen of organiseer zelf bijeenkomsten voor deze doelgroep (per regio).
- Koppel een ervaringsdeskundige aan de ex-dakloze, zodat zij een maatje hebben waar zij steun kunnen zoeken.

Verbeterpunten

- Samen een plan opstellen hoe om te gaan met mijn oude milieu.

Nazorg

Fase 4c



- Stabieleit in hulpverlening. Het liefste één begeleider het gehele traject.



Mijn dossier wordt aan het buurtteam overgedragen. Ik krijg weer een nieuwe hulpverlener.



Pijnpunten

- Ik heb geen overzicht in alle hulp en ondersteuning en ik moet weer omgaan met een nieuwe hulpverlener van weer een andere organisatie. (“Zucht, alweer een nieuwe hulpverlener... Ik moet mijn verhaal alweer helemaal opnieuw vertellen.”)

Dit werkt goed

- Zorg voor een bekende, vertrouwde begeleider waar de ex-dakloze op kan terugvallen. Veel dak- en thuislozen willen juist met een bepaalde hulpverlener praten, vanwege een sterke vertrouwensband.
- Wanneer er toch gewisseld moet worden van begeleider, zorg dan dat de oude begeleider de nieuwe voorstelt en dat de eerste paar afspraken met beide begeleiders zijn, zodat er eerst vertrouwen opgebouwd kan worden.

Verbeterpunten

- Werken met één begeleider, of zorgen voor een betere overdracht.

Nazorg

Fase 4d



Klant
behoefen

- Geen eenzaamheid meer. Waardering en iets te doen hebben.



Activiteiten

Mijn poging om werk of dagbesteding te vinden mislukt. Ik begin weer drugs te gebruiken.



Pijnpunten

- Ik heb veel onzekerheid en wordt gestigmatiseerd. Ik wil me volwaardig voelen en onderdeel van de maatschappij zijn.

Dit werkt goed

- Vroege signalering dat het niet goed gaat met de cliënt.

Verbeterpunten

- Het bieden van ondersteuning en coaching om dagbesteding te vinden.

Nazorg

Fase 4e



Klant
behoefden

- Ik wil met rust gelaten worden.



Activiteiten

De overburen hebben bij het buurtteam gemeld dat ik een terugval heb gehad.



Pijnpunten

- De buurtbewoners hebben vooroordelen over mij.
- De burens willen mij weg hebben. Ik voel me verraden.

Dit werkt goed

Verbeterpunten

Nazorg

Fase 4f



Klant
behoeften

- Ik wil de regie over mijn eigen leven niet kwijtraken.



Activiteiten

De hulpverlener van het buurtteam rolt het crisisplan uit.



Pijnpunten

- Ik wil niet geholpen worden.



Dit werkt goed



Verbeterpunten

Nazorg

Fase 4g



- Dat alles weer normaal wordt.



Ik ga naar de detox voor twee weken



Pijnpunten

- Hoe zorg ik dat ik niet weer terugval?

Dit werkt goed

Verbeterpunten

- Enkel naar detox sturen lost niet de kern van mijn problemen op.

Nazorg

Fase 4h



Klant
behoefden

- Van betekenis zijn.



Activiteiten

Bij thuiskomst is er niets in mijn situatie veranderd en ik krijg weer een terugval in mijn verslaving.
De situatie is onhoudbaar en ik word mijn woning uit gezet.



Pijnpunten



Dit werkt goed



Verbeterpunten