



Resultaten 4e bijeenkomst hulp & ondersteuning

28 november 2017

Het Saenredam College in Rooswijk was een goede keuze voor een inloopbijeenkomst. Er was voldoende ruimte voor de grote opkomst van ongeveer 200 mensen. Een aantal mensen had de uitnodigingsbrief niet goed begrepen en ging weer weg, maar de meesten deden actief mee.

Serieuze betrokkenheid toonde een mevrouw die de uitnodigingsbrief via internet had vertaald en haar reactie op papier, van Arabisch weer naar Nederlands, had meegegeven. Zo leverde deze 4e bijeenkomst wisselende beelden op, met een diversiteit aan deelnemers en bruikbare reacties. Daar is in deze brochure meer over te lezen.

Opbrengst inloopbijeenkomst Cliëntenparticipatie

28 november 2017





Indruk inloopbijeenkomst

Er waren twee keer twee themagespreksgroepen waarin met zo'n 15 mensen over 'talenten benutten en zichtbaar maken' en over 'wonen voor bijzondere doelgroepen' werd gesproken. Daarnaast was in de aula een open inloop. Belangstellenden konden daar op flipovers vragen en meningen kwijt. Daaruit haalden we o.a. opmerkingen op over bewonersinitiatieven en de sociale kaart. Mensen gaven aan mee te willen praten en denken over keukentafelgesprekken of het VN-verdrag (voor de Rechten van Personen met een Handicap). Bij de flip-overs over het gezondheidsbeleid waren mensen positief verrast dat ze al in dit stadium mochten meedenken. Zij gaven mee dat gezondheid voornamelijk de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner is. Stimuleren van gezond gedrag kan het beste via partijen in de wijk die weten wat bij mensen speelt. Daarbij is aandacht voor privacy ook belangrijk.

Over de vorm gaven de meeste mensen aan bijeenkomsten op wijkniveau (86%) in plaats van stedelijk te willen bijwonen. En liever op een inhoudelijk thema (63%) dan algemeen. Er was een aantal mensen met een individuele vraag; met hen zoeken we contact of hebben we al contact gelegd om die vragen te beantwoorden. Of we hebben het verzoek om contact te leggen, doorgezet naar het Sociaal Wijkteam.

Omdat alle mensen met een uitkering per persoonlijke brief waren uitgenodigd, hebben we weer veel nieuwe mensen gezien en dingen gehoord. Een Syrische statushouder vindt het traumatisch om in het donker over straat te gaan. Ook kregen we suggesties over de taal en de wijze van uitnodigen: het blijkt belangrijk te zijn om mensen gericht op een onderwerp te benaderen in plaats van algemeen.

Leeswijzer

In dit document staan de resultaten van de bijeenkomst. De inbreng van inwoners - bijvoorbeeld tijdens de inloopbijeenkomsten - beoordelen we met experts van binnen en buiten de organisatie. Onder andere de volgende concrete acties zetten we in op basis van de inbreng van inwoners:

- we nemen persoonlijk contact op bij individuele vragen of problemen;
- we verbinden de ingebrachte punten waar mogelijk als die al in een ander project of programma een plek krijgen (bijvoorbeeld de doorontwikkeling van de wijk- en jeugdteams);
- we zoeken naar 'quick wins', dus punten die ambtenaren (of partners) snel kunnen oppakken zonder uitgebreide beleidsprocedures te doorlopen;
- wanneer er een knelpunt is dat nog niet eerder bekend was, maar niet snel op te lossen valt, gaat de gemeente kijken of hier beleid voor te ontwikkelen is.



Thema: Wonen voor bijzondere groepen

Ingebracht

Belangrijk dat er meer woonvoorzieningen komen voor mensen met autisme, een verstandelijke beperking, daklozen, en ouderen (langer zelfstandig thuis wonen). En dat duidelijk is waar je meer informatie kunt vinden; waar moet je zijn om meer te weten?

Quick wins

Proces is in gang gezet.

De capaciteit en huisvesting voor kwetsbare groepen, zowel jongeren als volwassenen, is een actueel vraagstuk. De gemeente werkt hieraan samen met corporaties Sociale Wijkteams, Jeugdteams en zorgaanbieders, ook in het kader van de Woonvisie. Daarbij is ook informatievoorziening een belangrijk aandachtspunt. Medio 2018 is hierover meer bekend.

Ingebracht

Meer aandacht voor de bejegening. En waarom duren sommige procedures zo lang, kan dat niet korter, en waar vind je tussentijds informatie over hoe het ermee staat? Naast specifieke groepen wordt aandacht gevraagd voor kleine mensen die beperkingen ervaren.

In de doorontwikkeling, de leerlijn van de wijkteams (en als onderdeel van intervisie) krijgen houding, individuele benadering, respectvolle communicatie met specifieke doelgroepen, aandacht. Dit geldt ook voor informatie over procedures en de sociale kaart.

Ingebracht

Voorkom gettovorming, voor iedereen plaats, door elkaar.

In bredere context plaatsen (o.a. Woonvisie, Actieplan Poelenburg).

Andere algemene opmerkingen

- Vraag ook aan bewoners in de wijk om zelf een bijdrage te leveren aan het tegengaan van eenzaamheid. Zonder het stigma van 'ouder' zijn, in de wijk activiteiten organiseren waar iedereen aan kan deelnemen. Het voorkomen van vereenzaming. Dit geven we aan de Sociale wijkteams en de wijkmanagers mee.
- Een aantal individuele vragen is doorgezet naar de ambtenaar of casemanager. Die gingen over ouderenbeleid, wachttijd voor voorzieningen en informatie.
- Indien klachten: beleid van de gemeente is dat je klachten indient bij de organisatie waar ze over gaan, zodat die ze zelf ook kan oplossen en ervan kan leren; dus ook bij het betreffende Sociaal Wijkteam. Maar sommige bewoners vinden het niet prettig om bij het wijkteam een klacht in te dienen waar ze ook daarna nog mee te maken blijven hebben; kan dat niet bij een ander wijkteam dan? Dit zal de gemeente bespreken met de Sociale Wijkteams. Verder is er jaarlijks een (anoniem) klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van de wijkteams; ook daaruit kunnen verbeterpunten naar voren komen.



Thema: Talenten benutten en zichtbaar maken

Ingebracht

Mensen willen meer kortere marktgerichte vakopleidingen en het actueel houden van de opleiding tijdens de periode van de uitkering. Alleen als er perspectief is op een baan, niet voor 6 maanden maar structureel; dán is opleiden effectief.

Quick wins

Vraagstukken gaan wij met de afdeling Economische Zaken en Uitkeringen bespreken.

Nu we weten dat er in de zorg en de bouw kansen liggen, gaan we proberen om hier mogelijkheden te benutten. Dit vraagt wel tijd en geld voor verdere verdieping. Het organiseren van deze kortdurende trajecten wordt belegd bij Werkom. Een projectleider is aangesteld.

Ingebracht

Vul geen trainingen aanbodgericht op als er lege plaatsen zijn, maar doe het vraaggericht, als iemand dat voor zijn traject nodig heeft.

Meegeven aan Werkom

Ingebracht

Blijf contact onderhouden met de mensen die zijn uitgestroomd om te horen hoe het met ze gaat en om continuïteit van uitstroom te borgen.

Quick wins

Gaan we voorleggen aan het panel Werk en Inkomen. Met name de vraag of het wenselijk is om mensen te blijven 'volgen'.

Meegeven aan Werkom om dit in het werkproces op te nemen wanneer uit de consultatie van het panel blijkt dat volgen wenselijk is. Onderzoek of een Casemanager nazorg zinvol is, die op maat werkt.

Ingebracht

Zorg dat jongeren hun opleiding afmaken. Zit er als gemeente bovenop.

Quick wins

Met de GGD, leerplicht, Jongerenloket en RMC vullen we dit al optimaal in. Geen verdere actie.

Andere algemene opmerkingen

Een aantal individuele vragen is doorgezet:

Stageplaats (garagemonteur); er zijn 3 autobedrijven die belangstelling hebben.

Gemeentebrede vragen: er is een initiatief om de Zaanse Schans te gebruiken om mensen in te zetten vanuit uitkering of werkervaring. Daar zijn kansen m.b.t. toerisme.

gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T 14 075

clienparticipatie@zaanstad.nl

www.samenoverzorg.zaanstad.nl