



Resultaten bijeenkomst hulp & ondersteuning

19 september 2017

Het was een geslaagde avond. We hebben veel positieve reacties gehoord van bezoekers. Met daarbij ook de kanttekening dat er te weinig tijd was om dieper in gesprek te gaan over een thema. De opkomst van bewoners was goed met 67 inwoners. Prettiger is om in kleinere groepen te werken en meer tijd te nemen. Voor de volgende bijeenkomst van 28 november gaan we dat zo organiseren.

De inbreng van inwoners beoordelen we met experts van binnen en buiten de gemeente. Onder andere de volgende concrete acties zetten we in op basis van de inbreng:

- 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;
- 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.



Meepraten, meedenken, meedoen

Ingebracht

Van elkaar weten wat er speelt in de wijk. Er gebeurt zoveel, maar we weten het vaak niet van elkaar. Welke vrijwilligers, professionals en initiatieven zijn er in de wijk. Het scheelt zoveel wanneer je hulp nodig hebt en je weet wat er allemaal is.

Quick wins

Per wijk duidelijk in kaart brengen wat er allemaal gebeurt, samen met de Wijkteams en de Jongeren Ervaringsdeskundigen Zaanstad (JEZ). De adviseur Cliëntenparticipatie pakt dit samen met de Adviescommissie op. We zetten daarbij de kennis van de verschillende voormalige Cliënten- en Adviesraden in.

Ingebracht

Hoe zorg je ervoor dat je mensen bereikt?

Quick wins

Bij themabijeenkomsten onderwerpen agenderen die aansluiten op vragen die leven bij bewoners. Dan komen genoeg mensen opdagen. Zeker wanneer je dit in de eigen wijk organiseert.

Ingebracht

Mantelzorgers kunnen niet alles alleen. Zeker niet bij mensen die vaker hulp nodig hebben.

Quick wins

Tips, maak meer gebruik van bijvoorbeeld

- Welzijn op recept, initiatief van sommige wijkteams.
- Stichting MOE (Mantelzorgers Onder Elkaar)

De gemeente vraagt de Sociale Wijkteams (SWT's) deze informatie actief bekend te maken als onderdeel van de sociale kaart.

Ingebracht

Schuldhulpmaatje Zaanstad:

www.stichtingvoorelkaarzaanstad.nl

Onze vrijwilligers zijn goed opgeleid, we zoeken nog coördinatoren. Cliënten komen vooralsnog vanuit wijkteams.

Quick wins

Meer onderling contact leggen tussen instanties is gewenst om effectiever te zijn. De Wijkteams nemen hierin een actievere rol (bijvoorbeeld in een zorgbraderie).

Ingebracht

Toegankelijkheid voor rolstoelrijders is niet goed!

Rolstoelrijders Zaandam

www.rolstoelstrijder.wixsite.com/zaandam

Quick wins

We zijn in Zaanstad bezig met het VN verdrag over toegankelijkheid. Dit gaat niet alleen over fysieke toegankelijkheid, maar ook over bijvoorbeeld dienstverlening via de website. Er is contact gelegd tussen de 'rolstoelstrijders' en de ambtelijke uitvoerders van het verdrag.

Ingebracht

Wat is het doel van inlopen en de gesprekken; ze zijn er 4x per jaar. Wat gebeurt er met de opbrengst?

Quick wins

Vier keer per jaar organiseert de gemeente een inloop, waar inwoners die zijn betrokken bij hulp en ondersteuning kunnen praten over wat voor hen belangrijk is. Zo krijgt iedereen de gelegenheid om zijn mening te geven of ideeën aan te dragen over de zorg en ondersteuning die Zaanstad biedt. De uitkomsten van de bijeenkomsten worden geplaatst op www.samenoverzorg.zaanstad.nl.

Ingebracht

De jongeren van JEZ (Jongeren Ervaringsdeskundigen Zaanstad) willen iets betekenen voor anderen, want als jongere met (complexe) problemen sta je er alleen voor. Wij willen en kunnen helpen; wij zijn buiten op straat en vergaderen zelfs op straat. Zet ons in!

Quick wins

Adviseur Cliëntenparticipatie en de adviescommissie Cliëntenparticipatie Zaanstad gaan met JEZ in gesprek.

Ingebracht

Maak geen log lichaam van deze bijeenkomsten, zodat het meepraten makkelijk en kleinschalig wordt.

Quick wins

Ook wij vinden dat kleinschaligheid en het benutten van de kracht van de wijken een goede werkwijze is. Inloopbijeenkomsten en andere manieren om mee te praten organiseren we in principe in de wijken, dichtbij de mensen.

Bereiken van moeilijk bereikbare groepen

Ingebracht

Sociale Wijkteams (SWT's) en de Jeugdteams (JT's) hebben een te hoge drempel voor de moeilijk bereikbare groepen of voor mensen met complexe problematiek.

Door weinig vertrouwen vanwege eerdere ervaringen en minder vertrouwen in instellingen. Wel vertrouwen in mensen uit de wijk: sleutelfiguren.

Quick wins

Wij stimuleren de Wijkteams om te werken met sleutelfiguren en op outreachende wijze (o.a. actief op zoek gaan naar de doelgroep (achter de voordeur) en 'pop-up' bijeenkomsten). De wijkteams zorgen ervoor dat de mensen die dicht bij deze doelgroep staan (waaronder sleutelfiguren en ervaringsdeskundigen voor jongeren en ouderen) in contact komen met de professionals, als dat nodig is.

Ingebracht

De groep heeft aangegeven heel graag een vervolg te willen op dit thema in dezelfde samenstelling.

Quick wins

De adviseur Cliëntenparticipatie gaat in overleg met deze groep, vóór de volgende inloophbijeenkomst.

Ingebracht

Corporaties komen achter de voordeur, kan je daar niet gebruik van maken?

We gaan onderzoeken of een dergelijke samenwerking mogelijk is.

Ingebracht

Eenzaamheid

Quick wins

Ervaringen met de pilot in Krommenie, de bijeenkomst met ondernemers m.b.t. het signaleren van eenzaamheid en het te starten (kunst)project in Rooswijk, kunnen we ook in andere wijken toepassen.

Ingebracht

Bij Perspectief constateren ze dat de vraag om Jeugdzorg minder is geworden met de decentralisatie. Zijn er meer zorgmijders, MultiProblemGezinnen (MPG)? We hadden er 50 in begeleiding nu 5.

We gaan onderzoeken of dit beeld en aantal door de Jeugd- en Wijkteams herkend wordt.



Participatie, werken en financiën

Ingebracht

- De dienstverlening in brede zin, de bereikbaarheid van de vaste contactpersoon van de gemeente, moet verbeteren.
- Geen acties ondernemen met financiële consequenties zonder contact met mensen te hebben gehad.

Quick wins

Aan de verantwoordelijke afdelingen (afdeling Uitkeringen) wordt gevraagd na te gaan hoe dit werkproces is beschreven, of dit helder is en zo ja, of er zo wordt gewerkt. Het resultaat hiervan is bekend vóór de 4e inloopbijeenkomst van 28 november. En daarover gaan we dan opnieuw in gesprek. Wanneer dit gesprek plaats zal vinden is bekend voor de 4e inloopsessie van 28 november. Daarnaast leggen we het werkproces voor aan cliënten van Werk en Inkomen die hebben aangegeven graag te willen meepraten.

Ingebracht

Betere informatie verstrekken over de financiële aspecten die met (deeltijd) werken te maken hebben, bijv. hoe ga je om met loonheffingskorting als je een uitkering krijgt en deels gaat werken.

Quick wins

Aan de verantwoordelijke afdelingen wordt gevraagd of de checklist met informatie hierover nog bestaat en nog wordt gebruikt (afdeling Uitkeringen). Het resultaat hiervan is bekend vóór de 4e inloopbijeenkomst van 28 november.

Ingebracht

Ondernemer kon voor 14% lening krijgen van kredietbank terwijl dit elders 12% was.

Quick wins

Inwoners die hun rekeningen niet meer kunnen betalen, kunnen via het Sociaal Wijkteam in aanmerking komen voor budgetbeheer. Zij worden dan door de Nederlandse Kredietbank geholpen om hun financiën weer op orde te krijgen. De Sociale Wijkteams verzorgen ook trainingen om uit te komen met je geld en hebben vrijwilligers beschikbaar die inwoners ondersteunen. De kredietbank rekent op dit moment 12,6% rente aan inwoners die bij haar lenen en dat is 1,4% lager dan het maximale rentepercentage van 14%. Ondernemers kunnen niet op deze manier lenen bij de kredietbank. Daar is een aparte landelijke regeling voor afgesproken, de Bbz (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen). Ondernemers die hiervan gebruik willen maken kunnen hiervoor terecht bij de gemeente. Ook is hulp beschikbaar via 155, help een bedrijf, www.155.nl.

Ingebracht

Onderwerp raakt mensen in financiële bestaanszekerheid. Uit de uitkering, complexe wetgeving. Belangrijk en complex.

Quick wins

De gemeente vindt het daarom belangrijk om met de doelgroep die dit aangaat op de juiste wijze in contact te komen en gesprekken te hebben. Daarom hebben we cliënten van Werk en Inkomen gevraagd om op specifieke onderwerpen mee te praten.

Ingebracht

Actiepunten uit de drie inloopbijeenkomsten op belangrijke specifieke onderwerpen die om verkenning en verder onderzoek vragen:

- a) Taalbarrière;
- b) Financiële onzekerheid bij een tijdelijke baan na een bijstandsuitkering en over loonheffingskorting als je een uitkering krijgt en deels gaat werken;
- c) Ondernemers/zzp-ers in de bijstand met specifieke vraagstukken.

Quick wins

We willen over het verloop van deze acties blijven informeren:

We plannen het vierde kwartaal 2017 gesprekken voor a) en b) in met cliënten die op deze specifieke onderwerpen ervaring hebben ter verheldering van de vraagstukken. We willen een goed beeld krijgen waar het knelt en wat wij daar als gemeente vervolgens aan zouden kunnen doen.

De bijeenkomst voor c) met ondernemers en zzp-ers zal in het eerste kwartaal van 2018 worden georganiseerd.



Maatschappelijke ondersteuning

Ingebracht

Klachten:

- Onduidelijk waar klacht in te dienen (meerdere inwoners)
- Klacht wordt teruggelegd bij SWT: bang voor represailles en subjectieve afhandeling (meerdere inwoners)
- Wanneer klacht en wanneer bezwaarschrift?

Landelijke wetgeving is in ontwikkeling over bezwaar en beroep op het punt van objectieve klachten- of bezwaarbehandeling.

Quick wins

We vragen de SWT's het volgende:

- Om aandacht te hebben voor de juiste bejegening van medewerkers SWT naar inwoners.
- Om tijdens het keukentafelgesprek te vragen of de vraag goed is beantwoord en of alles duidelijk is.
- Om duidelijke voorlichting en informatie te geven over wijze/route klachtafhandeling.
- Om indien nodig een 'tweede instantie beoordeling' van klacht aan te bieden.
- Om het verschil tussen een klacht en een bezwaarschrift duidelijk te maken aan cliënten.

Ingebracht

Ouder worden in eigen wijk:

- Ziekenhuis verplaatste zorg is verdwenen
- Respijtzorg (ook voor ontlasting mantelzorger) ontbreekt

Beleidsaanpassing:
Voor beide onderwerpen is een werkgroep actief (ook samen met huisartsen, wijkverpleging, ZMC e.a.) die kijkt of het aanbod aansluit bij de behoefte en hoe dit zo nodig verbeterd kan worden.

Quick wins

Gemeente zal contact opnemen met degene die dit punt inbracht om haar kennis en ervaring te betrekken bij de reeds lopende werkgroepen.

Ingebracht

Doorontwikkeling sociale wijkteams en jeugdteams.

Quick wins

Een aantal inwoners heeft zich opgegeven om mee te denken over de opdracht in verband met de nieuwe aanbesteding van de sociale wijkteams en jeugdteams.

Ingebracht

Keukentafelgesprekken:

- bij herindicatie (o.a. PersoonsGebondenBudget (PGB)) wordt elk jaar opnieuw een volledig keukentafelgesprek gevoerd: wordt als zeer belastend ervaren door verschillende inwoners
- worden vaak door 2 professionals gevoerd: wordt door meerdere inwoners als zwaar/intimiderend ervaren, SWT zegt: 'is opdracht'.

Beleidsaanpassing: gemeente gaat samen met SWT's kijken hoe het (ten minste) jaarlijkse contact zo kan worden ingevuld dat eventuele wijzigingen wel in beeld komen maar het door inwoners als minder belastend wordt ervaren.

Quick wins

We geven instructie aan de wijkteams om maatwerk bij heronderzoeken toe te passen, zoals de Jeugdteams nu al toepassen.

Belangrijk is dat er in elk geval jaarlijks contact is om te kijken hoe het met iemand gaat. Je kan ook op andere manieren dit contact organiseren (digitaal, telefonisch, thuis of bij het wijkteam). Als een heronderzoek plaatsvindt is het belangrijk om de inwoner vooraf te informeren waarover de vragen gaan.

Mogelijk leidt dit tot minder werkdruk bij de SWT's en sluit dit beter aan bij de situatie van de inwoner.

Bij langlopende ondersteuningstrajecten dient het heronderzoek voor:

- a. Wat is er aan resultaten bereikt, hebben de gemaakte afspraken het gewenste resultaat gehad?
- b. Is er iets veranderd in de persoonlijke situatie?

Ingebracht

Mantelzorgondersteuning:

- Ontbreken respijtzorg (zie vorige punt)
- Mantelzorgers aanschrijven door gemeente voor mantelzorgwaardering mag niet vanuit privacy
- Speciale aandacht voor jonge mantelzorgers is nodig.

Quick wins

We gaan:

- de website gemeente Zaanstad aanpassen met meer informatie over o.a. wanneer je in aanmerking komt voor mantelzorgwaardering.
- folders voor mantelzorgwaardering en -ondersteuning wijd verspreiden.
- toestemming vragen aan mantelzorgers i.v.m. privacy om hun e-mailadres te gebruiken.

Beleidsaanpassing: SWT's hebben al veel mantelzorgers in beeld en contact met hen, maar we gaan kijken hoe dit nog verder verbeterd en uitgebreid kan worden. We gaan onderzoeken hoe ondanks privacyregels de bij de SWT's bekende mantelzorgers benaderd kunnen worden over het mantelzorgwaardering.

Ingebracht

Molukse gemeenschap Wormerveer:

- Willen graag samen beschermd wonen ontwikkelen (24 uren zorg): hoe aanpakken?

Quick wins

Deze behoefte kan mogelijk gelden voor meerdere groepen inwoners.

Wij zien dit als particulier initiatief en niet als gemeentelijke taak omdat het beleid is de zorg ambulante te organiseren.

De vraag blijft hoe organiseren we geclusterd wonen en uiteraard is daarbij inzet van PGB mogelijk.

gemeente Zaanstad

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

T 14 075

clienparticipatie@zaanstad.nl

www.samenoverzorg.zaanstad.nl