



Resultaten bijeenkomsten hulp & ondersteuning

22 maart en 6 juni 2017

De inbreng van inwoners tijdens de inloopbijeenkomsten meepraten hulp & ondersteuning wordt met experts van de gemeente beoordeeld. 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.

In dit document staan de opbrengsten van de bijeenkomsten en welke acties de gemeente gaat doen of heeft gedaan.

Algemeen

Ingebracht

Omdat de vorm van cliëntenparticipatie (voormalige adviesraden) is veranderd is meer structuur nodig en een vaste plek waar mensen hun verhaal kwijt kunnen.

is nieuw.

Quick wins

Er is nu een adviseur cliëntenparticipatie, een mailbox clienparticipatie@zaanstad.nl als meldpunt, er zijn inloopbijeenkomsten en mensen kunnen zelf initiatief nemen.

Ingebracht

Breng verbinding en contact tussen mensen aan, zorg voor continuïteit en betrek deskundige, ervaren, teleurgestelde en nieuwe inwoners op een makkelijke en begrijpelijke wijze in eenvoudige taal bij het oplossen van problematiek en klachten.

is nieuw.

Quick wins

Het doel van de nieuwe aanpak is om makkelijker met inwoners die het aangaat in gesprek te gaan, eenmalig of periodiek. De adviseur en adviescommissie zullen samen met de wijkteams die contacten onderhouden en een bestand opbouwen van mensen die hebben meegepraat en aangeven dat meer te willen. Mensen kunnen ook signalen van anderen doorgeven. Wij zoeken dan actief contact.

Meepraten

Ingebracht

Benut de kracht van wijkbewoners en vrijwilligers en ondersteun hen; vorm een 'denktank' om alle organisaties te ondersteunen, ook voor niet-gebonden mensen. Zorg voor meer samenwerking tussen wijkteams en vrijwilligersorganisaties.

Idee denktank (stakeholdersplatform?) gaan we oppakken en doorontwikkelen.

Quick wins

Wijkteams spelen een grote rol in het vinden en binden van vrijwilligers. Dit is in periodieke evaluaties in teams een aandachtspunt waarop ook wordt bijgestuurd. Zaankantersvoorelkaar ondersteunt ook vrijwilligers (organisaties).

Ingebracht

Organiseer een markt (braderie) met zoveel mogelijk andere partners en organisaties ter informatie samenwerking; 'zorgbraderie'.

De intentie is dit te herhalen in 2018.

Quick wins

Is in het voorjaar 2017 georganiseerd in Stoomhal.

Ingebracht

Er zijn te weinig locaties voor ontmoeting en activiteiten, onder andere in Oud-West maar ook elders. Benut leegstaande panden en mensen die het leuk vinden om (los van het wijkteam, jeugdteam of buurthuisbestuurder) iets te organiseren.

Wordt meegenomen in de evaluaties en doorontwikkeling van de Sociale wijkteams (SWT's) en Jeugdteams (JT's).

Quick wins

Gemeente, wijkteams, organisaties en actieve bewonersgroepen trekken hierin samen op voor goede passende oplossingen voor de wijk(en), bijv. leegstaande panden.



Participatie

Ingebracht

Als je ondersteuning goed wilt opzetten, kijk dan goed naar het individu en doe aan maatwerk. Persoonlijke plannen zijn daarom erg belangrijk. Mensen moeten bijvoorbeeld vanuit hun eigen motivatie aan het werk gaan.

In 2018 gaan we met de komst van het Participatiebedrijf hier verder aan werken om een goed plan te krijgen en ook daarna een goed aanbod richting werk.

Quick wins

Sinds de nieuwe werkwijze vanaf 1 januari 2017 wordt er per persoon wel een plan op maat gemaakt. Dit is integraal, over alle leefgebieden dus ook zorg, schulden en huisvesting. Als er een afstand tot de arbeidsmarkt is, komt er een werkplan.

Ingebracht

Een baan voor 6 maanden na een bijstandsuitkering brengt té veel financiële onzekerheid met zich mee voor de persoon en zijn/haar huishouden. Dit komt door de verschillende wet- en regelgeving voor werklozen, bijstandsgerechtigden en toeslagen.

We organiseren in het vierde kwartaal van dit jaar een gesprek met een groep mensen die last heeft van dit thema om de knelpunten verder te verdiepen. Dat gesprek heeft ten doel om goed in beeld te krijgen waar het knelt en wat wij daar als gemeente aan zouden kunnen doen.

Quick wins

Dit is een terecht punt. De gemeente heeft hier de taak om dit eenvoudiger te maken. De landelijke wet- en regelgeving kan de gemeente niet veranderen, maar wat de gemeente wel kan doen is zorgen dat banen worden gezocht die duurzaam zijn, dus niet steeds maximaal 6 maanden duren. Ook zorgt Zaanstad dat mensen een diploma kunnen halen en een vak kunnen leren waar vraag naar is bij werkgevers. Daarmee kunnen mensen langer aan het werk blijven. Bij tijdelijke financiële problemen kunnen de wijkteams maatwerk aanbieden en zo nodig kosten voorschieten.

Ingebracht

De begeleiding bij werk die de gemeente organiseert is niet effectief. Als ondersteuning vervalt stoppen mensen weer met werk of vallen plekken weg. Plannen zijn geen persoonlijke plannen en het mixen van werkzoekenden met mensen die werken in een beschermde omgeving werkt niet goed voor deze kwetsbare groep. Dreigementen werken niet.

Quick wins

Op de arbeidsmarkt bepalen de vraag naar arbeid en de beschikbaarheid van werknemers welke match mogelijk is. De gemeente wil weten welke vraag naar arbeid er nu is bij werkgevers en welke vraag gaat ontstaan. En ook welke mensen aan het werk willen en wat zij te bieden hebben aan opleiding en ervaring. Dit inzicht wordt steeds beter, ook door de wijkteams die de inwoners beter kent. We maken persoonlijke plannen voor mensen, en zo'n plan moet invulling geven aan een vraag.

Zaanstad zet erop in dat alle groepen mensen elkaar ontmoeten in de stad, op school en in het werk en dat 'kwetsbare individuen' hulp krijgen als zij dat wensen of nodig hebben. Dat kan een cursus of leertraject zijn, of coaching om inzicht te krijgen in de eigen motivatie om te werken. Dwangmiddelen en korten op de uitkering gebruiken we alleen wanneer mensen hebben laten zien dat zij niets willen. Wat betreft de 'mix' van kwetsbare groepen: De mate van beschutting en begeleiding die nodig is om iemand te kunnen laten werken is maatwerk. Het Participatiebedrijf is de plek waar dat maatwerk geboden wordt. Daar wordt na diagnose vastgesteld wat er nodig is. Een eigen beschermde omgeving kan nodig zijn, soms is het mengen van doelgroepen ook mogelijk of wenselijk.

Ingebracht

Tip: Denk out of the box.

Laat zien dat Zaanstad heel creatief is.

Quick wins

Zaanstad werkt vanuit de bedoeling van regels en zoekt naar individuele maatoplossingen. Creativiteit in goede samenwerking bij wijk- en jeugdteams, leren van elkaar en experimenteren staan voorop. We organiseren inspiratiesessies met en door partners.

Ingebracht

Wees alert op misbruik door werkgevers m.b.t plaatsingsfee, heb oog voor taalbarrières bij sommige cliënten van dagbesteding, haal mensen die niet meer durven solliciteren uit hun isolement, schulden bespreekbaar maken leidt tot angst over mogelijke ingrepen in het gezin.

We organiseren op het punt van de taalbarrières in het eerste kwartaal van 2018 een gesprek met mensen die dit als lastig ervaren. Doel van het gesprek is ook hier om te verdiepen en verder te onderzoeken wat wij als gemeente kunnen doen om deze drempel weg te nemen.

Quick wins

M.b.t. plaatsingsfee: we zetten in op duurzame relaties met partners die maatschappelijk betrokken zijn. Het is voor de gemeente ook niet wenselijk om te veel tijd te investeren in bedrijven die om andere redenen samen willen werken.

M.b.t. taalbarrières: terecht punt. Nemen we mee.

Door cliënten meer en makkelijker te spreken en te betrekken verwachten we met dit soort opmerkingen tot beter beleid en uitvoering te komen. Wij benutten graag mogelijkheden voor het uitdiepen van dit soort vragen in aparte gespreksessies.

Ingebracht

Wijkteams bereiken mensen met afstand arbeidsmarkt of zorg niet; niet outreachend en niet preventief.

Quick wins

Per 1-1-2017 is gestart met een nieuwe werkwijze: iedereen die een uitkering aanvraagt krijgt een persoonlijk gesprek bij het SWT. Daarmee bereikt de gemeente mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zo kan het wijkteam de inwoner helpen met alle hulp die nodig is en niet alleen met de aanvraag van de uitkering. De gemeente bepaalt of de inwoner een uitkering krijgt.



Maatschappelijke ondersteuning

Ingebracht

Kennisniveau van medewerkers in wijkteams en jeugdteams moet verbeterd worden, verschillende groepen (bijv. ouderen met autisme, dementie, licht verstandelijke beperking, kinderen met laag IQ) worden onvoldoende herkend en/of hun eigen kracht wordt te hoog ingeschat. Maak meer gebruik van cliëntondersteuning, ervaringsdeskundigen en st. MEE.

Regievoering moet ook beter. Kennis over wetgeving kan beter.

Overschatting van wat mensen kunnen; niet allemaal in staat zelf in actie te komen; hoe bereiken we die in isolement, eenzaam, zorgmijgend?

Bij het opstellen van het bestek voor de SWT's wordt expliciet aandacht besteed aan benodigde expertise van medewerkers van teams. Ook kijken we hoe generalisten en specialisten elkaar kunnen versterken en aanvullen.

Quick wins

In het leertraject voor medewerkers van de teams is veel aandacht voor het verder ontwikkelen van kennis en vaardigheden met betrekking tot mensen met specifieke beperkingen. Hierin is meer aandacht voor de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Alle teams werken met aandachtfunctionarissen, die extra geschoold zijn in de problematiek van deze groepen. Steeds vaker wordt gezien dat deze aandachtfunctionarissen de regie voeren in het gezamenlijk opgestelde ondersteuningsplan van de desbetreffende inwoner.

Ervaringsdeskundigen van Vrijwillige Ouderenadviseurs (VOA's), Team Ervaringsdeskundigen (TED) en Stichting MEE worden door de wijkteams ingeschakeld.

Ingebracht

Rondom beschermd wonen is meer expertise van wijkteams nodig en een bredere blik op het aanbod van wonen in combinatie met zorg. Mensen moeten ook geholpen worden hun eigen doelstellingen voor het beschermd wonen te formuleren.

Gemeente organiseert overlegtafel en faciliteert.

Gemeente is verantwoordelijk voor het opleidingstraject van de medewerkers in de wijkteams. Extra aandacht voor training en opleiding op dit thema in de toekomst.

Quick wins

Vanaf de zomer van 2017 wordt breder overleg gevoerd tussen de corporaties en de zorgaanbieders voor gevallen waarin er zowel een zorg- als een woonvraag speelt. De wijkteams zetten ervaringsdeskundigen of onafhankelijke ondersteuners in o.a. op het vlak van het bepalen en formuleren van doelstellingen in het persoonlijke ontwikkelingsplan. In het leertraject voor medewerkers van de wijkteams is veel aandacht voor het verder ontwikkelen van kennis en vaardigheden met betrekking tot mensen met beperkingen, ook ten aanzien van (beschermd) wonen en zorg.

Ingebracht

Er zijn opmerkingen en vragen over individuele voorzieningen zoals scootmobielen, overdracht of continuïteit in zorg bij andere leveranciers, aanvullend openbaar vervoer, maatwerk voor hulpmiddelen, wens tot langdurige ondersteuning en geldigheid van indicaties.

is nieuw.

Quick wins

Door cliënten meer en makkelijker te spreken en te betrekken komen we met dit soort opmerkingen tot beter beleid en uitvoering. De adviseur cliëntenparticipatie zorgt dat de betreffende afdeling n.a.v. de opmerking of vraag een reactie geeft (contact of gesprek vragensteller, beantwoorden vraag of welke actie volgt).

Ingebracht

Beter aanpakken van verslavingsproblematiek: de middelen minder goed toegankelijk maken, eerder ingrijpen door de wijkagent, en overlegtafels waar verschillende disciplines/organisaties gezamenlijk overleggen en tot oplossingen komen en ook goed kijken wat de oorzaak is dat iemand middelen gebruikt.

Drank en drugsgebruik krijgt veel aandacht in de nieuwe gezondheidsnota die nu opgesteld wordt.

Quick wins

In de aanpak van overlast wordt door de wijkteams op casuïstiek- en wijkniveau samengewerkt met politie, Straathoekwerk, Jeugdteams, woningbouwverenigingen en diverse relevante gemeentelijke disciplines (o.a. leerplicht en jeugd-Boa's). Daarnaast worden overlegtafels georganiseerd inzake zeer complexe casuïstiek met deze partners. In de doorontwikkeling van wijk- en jeugdteams is hier nadrukkelijk aandacht voor. In de preventieve aanpak van verslaving onder jongeren trekt de gemeente samen op met scholen.



Doorontwikkeling wijkteams

Ingebracht

Over keukentafelgesprekken zijn veel opmerkingen gemaakt, in tijdsduur, locatie, inhoud, juiste klik inwoner en medewerker, borging van informatie, niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen, te lange vragenlijsten, expertise bepaalde complexe doelgroepen, kennis van de sociale kaart, e.d.

In opstellen bestek voor aanbesteding SWT's (m.i.v. 1-1-2019) worden bepaalde zaken expliciet opgenomen, voor zover niet te specifiek. Input voor wijkgerichte doelstellingen worden bij inwoners en cliënten opgehaald.

Quick wins

Gesprekstraining over het doel en de verwachtingen van het keukentafelgesprek wordt opgenomen in het leertraject van medewerkers. De teamleiders van de teams worden gewezen op het belang van bekendheid van de sociale kaart.

In de evaluatie van de werking van de sociale wijkteams en jeugdteams zijn deze signalen naar voren gebracht.

Ingebracht

Organiseer positieve activiteiten.

Organiseer een gezamenlijk doel tijdens een actuele activiteit met het resultaat dat er zoveel mogelijk diverse mensen kunnen samenkomen.

Quick wins

Wordt opgepakt door communicatie.

Ingebracht

Werk (samen) met intermediairs en benut wat er al is in de wijk (buurthuizen, sportclubs, leraren/scholen, Ondersteuning Zaanstreek Waterland (OZW)).

Quick wins

SWT's hebben de opdracht om samen te werken met genoemde partners. In periodieke evaluatiegesprekken wordt besproken hoe de teams hier vorm aan hebben gegeven en wordt waar nodig bijgestuurd.

Ingebracht

Zorg dat je bij de vraag achter de vraag komt. Er moet anders omgegaan worden met hulpvragen: je moet ze zien en horen, en een oplossing zoeken ook als dat niet binnen de regels past. Soms blijven vragen hangen en dan is onduidelijk wie de regie heeft.

Verbeteren van de regio is aandachtspunt in evaluatie SWT's en Jeugdteams en de kwalitatieve verbetering daarvan wordt in de aanbesteding van de SWT's betrokken.

Quick wins

Na aanmelding van een bewoner bij een team wordt binnen 2 weken een afspraak gemaakt voor een keukentafelgesprek. Het doel van dit gesprek is om een goed beeld te krijgen van de situatie van de inwoner om zo tot een goed maatwerkadvies te kunnen komen. Er wordt informatie verkregen over alle leefgebieden.

Bij complexe situaties van een inwoner beschikken de wijkteams over het 'maatwerkbudget'. Dit budget stelt hen in staat middelen in te zetten, die niet (direct) verantwoord moeten worden vanuit wet- en regelgeving.

Elke inwoner, met en voor wie een ondersteuningsplan wordt opgesteld, heeft een casemanager of regisseur in het wijkteam. Deze heeft de regie en is, ook na afsluiting van de ondersteuning, te benaderen voor vragen.

Ingebracht

Er is geen regie op de activiteiten, het is toevallig of van personen afhankelijk of er iets wordt aangeboden en zo ja wat en waar. En het overzicht ontbreekt, men weet van elkaar niet wat er wordt georganiseerd. Gemeente moet daar meer regie op voeren, en ook praktische ondersteuning bieden voor mensen die iets willen organiseren.

Het verbeteren van de regie wordt meegenomen bij de evaluatie van de SWT's en JT's.

Quick wins

Uitgangspunt is dat het wijkteam passende activiteiten en algemene voorzieningen organiseert in de wijk. Zij onderzoeken welke activiteiten er al zijn in de wijk en sluiten daar op aan. In periodieke evaluatiegesprekken wordt besproken hoe de teams hier vorm aan geven en wordt, waar nodig bijgestuurd. Daarnaast zijn ook de wijkmanagers beschikbaar om met bewoners mee te denken die iets willen organiseren en zo nodig een bijdrage beschikbaar stellen uit het stimuleringsbudget voor initiatieven in de wijk. Regierol is belegd bij het wijkteam. Wijkteam heeft het overzicht van alle activiteiten in de wijk.

Ingebracht

Het is belangrijk om overal dezelfde soort hulp en ondersteuning te krijgen, ongeacht waar je woont. Ook is de vraag expliciet gesteld of het mogelijk is hulp bij een ander wijkteam dan in je eigen wijk te onttrekken. Gaan we daarvoor?

Eind 2017 wordt over model inkoop/aanbesteding besloten. Hier bedoelde geografische verschillen zijn daarmee niet weggenomen.

Quick wins

In de huidige wijze van contracteren van verschillende partijen zijn er verschillen, maar binnen acceptabele grenzen.
In de doorontwikkeling is aandacht voor meer eenduidige werkwijze en voor de mogelijkheid om naar een ander wijkteam dan je eigen wijk te kunnen gaan.

Ingebracht

Over mantelzorgers zijn veel vragen gesteld. Wat kunnen wijkteams voor mantelzorgers betekenen en andersom. Mantelzorgers trekken vaak te laat aan de bel en de druk om voor iemand te zorgen is hoog omdat het geen keuze is. Daar kunnen wijkteams eerder doorheen prikken om het leed voor te zijn. Weken later pas een afspraak met het wijkteam kan onnodig meer problemen veroorzaken dan wanneer er snel kan worden ingegrepen. Er is behoefte als mantelzorger om te praten met het wijkteam en met andere mantelzorgers.

Het verbeteren van de regie wordt meegenomen bij de evaluatie van de SWT's en JT's, zowel tussen SWT's als JT's als tussen de teams en de specialistische ondersteuning of andere partners.

Quick wins

Na aanmelding wordt binnen 2 weken een afspraak gemaakt voor een keukentafelgesprek. Het doel van dit gesprek is om een goed beeld te krijgen van de situatie van de hulpvrager om zo tot een goed maatwerkadvies te kunnen komen. Tijdens een keukentafelgesprek moet ook aandacht zijn voor de mantelzorger van de hulpvrager zoals een partner of ouder. De wijkteams zullen hier meer aandacht aan besteden in de gesprekken. Teams kennen in toenemende mate de mantelzorgers uit de wijk en onderhouden daar contact mee. Er is en wordt intensief ingezet op de mantelzorgcampagne, met speciale aandacht voor jongeren.

Ingebracht

Samenwerking tussen SWT en instanties wordt geblokkeerd door de privacywet.

Quick wins

Als er sprake is van doelbinding is het delen van informatie geoorloofd. Er is geen sprake van dat de samenwerking hierdoor wordt geblokkeerd. Een en ander is afhankelijk van de relevantie en professionele afweging of informatie gedeeld kan worden.
Hoe je dat goed kunt doen, kunnen professionals van elkaar leren in interview/casuïstiek.

Ingebracht

Er zijn veel burgerinitiatieven. Combineer dat met gemeente en SWT. Dan heb je al 75% te pakken.

In het nieuwe bestek zal dit aangescherpt worden.

Quick wins

Is al een opdracht voor de wijkteams.

Ingebracht

De rol van SWT is vrij breed, maar de werkdruk blijkt hoog te zijn. Niet iedereen wordt dus bereikt.

Quick wins

Werkdruk is een punt van aandacht waar de wijkteams actief mee bezig zijn. Het bereik wordt steeds groter maar er zullen altijd mensen zijn die niet bereikt worden. Uitdaging voor de teams is om bekendheid en bereik te organiseren.

gemeente Zaanstad

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

T 14 075

clientenparticipatie@zaanstad.nl

www.samenoverzorg.zaanstad.nl