

Inhoud

- Evalueren
- Opzet
- Bevindingen
 - Dichtbij
 - Duidelijk & transparant
 - Eenvoudig & samenhangend
 - Kostenbewust
- Advies

Colofon

- Projectleiding
 - Melanie Reekers
- Gespreksleiding
 - Melanie Reekers, Renske Verheij en Amal Aljadidi
- Verslag
 - Melanie Reekers

© Spectrum *partner met elan*
Arnhem, juli 2022

Mooi dat ik dichtbij mag zijn....

.... en waar nodig de weg kan wijzen

Acht sociale wijkteams evalueren met inwoners en samenwerkingspartners

Evalueren

Stichting Sociale Wijkteams in Arnhem heeft met haar opdrachtgever gemeente Arnhem afspraken gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening aan bewoners en samenwerkingspartners. In hoeverre slagen de teams erin om deze afspraken na te komen? Zijn inwoners en samenwerkingspartners tevreden? Jaarlijks evalueren de wijkteams met bewoners en samenwerkingspartners de ondersteuning die zij bieden.

In 2018 was de laatste evaluatie van de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem. In de jaren daarna kon een evaluatie, als gevolg van de toen heersende coronamaatregelen, niet plaatsvinden. Dat was jammer want in de organisatie gebeurde veel. De stichting besloot voor een nieuwe organisatievorm en andere werkwijze te kiezen. De nieuwe organisatie sluit volgens de stichting beter aan op de wensen en behoeften van bewoners en samenwerkingspartners. Stichting Sociale Wijkteams Arnhem wil deze doorontwikkeling voorleggen aan bewoners en samenwerkingspartners. De samenwerkingspartners zijn al ingelicht over de invulling en vormgeving

van de doorontwikkeling. Voor de bewoners zijn vier bewoners-avonden georganiseerd waarin:

1. Bewoners geïnformeerd worden over de komende veranderingen (doorontwikkeling);
2. ruimte is voor vragen en zorgen, tips en tops over het functioneren van de wijkteams en;
3. ruimte is voor ideeën, tips en tops voor de verdere aanscherping van de doorontwikkeling.

Leidraad voor de inhoud van de wijkgesprekken zijn de vier principes die de wijkteams als uitgangspunt nemen voor hun handelen: dichtbij, duidelijk & transparant, eenvoudig & samenhangend, kostenbewust.

Deze rapportage biedt de pluspunten en de verbeterpunten die inwoners de wijkteams mee willen geven.

Opzet

De bewonersavonden hebben als doel:

- inzicht krijgen in het functioneren van de wijkteamcoaches en de werkwijze van de wijkteams in Arnhem, volgens wijkbewoners.
- bewoners op de hoogte te brengen van de komende veranderingen waarbij zij gelegenheid krijgen vragen, zorgen, tips en tops te geven die meegenomen kunnen worden in het verdere proces van de doorontwikkeling.

Het fundament van de Wijkteams in Arnhem

De organisatie Stichting Sociale Wijkteams Arnhem is gebouwd op een fundament, net zoals dat bij huizen het geval is. Het fundament bestaat uit bouwstenen en is gebaseerd op kenmerken die in 2018 zijn aangedragen door bewoners. Met de bewoners bouwen we het nieuwe fundament. Om dit voor iedereen tastbaar te maken, verbeelden we de bouwstenen door taartdozen. Het fundament staat al klaar als bewoners binnenkomen. Op elke taartdoos staat één kenmerk geschreven.

We starten iedere bewonersavond met een gesprek over huidige fundament en bouwen deze samen met bewoners uit tot het nieuwe fundament door sommige bouwstenen te veranderen, weg te halen of nieuwe toe te voegen.

We beginnen met een gesprek over het bestaande fundament:

- Wat herkennen jullie nog, wat niet?
- Wat vinden jullie goed (werken), wat niet?
- Waar liggen zorgen en haakjes voor verbetering?

Met de nieuwe haakjes, zorgen, tips en tops bouwen we het nieuwe fundament.

Bij het voeren van de gesprekken baseren wij ons op de methode van de narratieve gespreksvoering. We halen verhalen op, stellen bewoners in staat ervaringen met elkaar te delen en gaan met elkaar op zoek naar de zorgen die er nog zijn en de ruimte die we zien voor verbetering.

Bij ieder gesprek zijn er vanuit Stichting Sociale Wijkteams een teamleider, twee coaches en een vertegenwoordiger van de adviesraad aanwezig als toehoorder.

De teamleider heet de bewoners welkom, introduceert de gespreksleiders van Spectrum en zorgt voor een korte mondelinge toelichting over de nieuwe manier van werken.

Belangrijkste verandering voor de inwoners is dat de vraag van inwoner in een telefonisch gesprek verder verkend en vervolgens aan een coach wordt toebedeeld die het meest van dit onderwerp weet. Waar nodig betreft deze coach een collega, maar dit is niet meer standaard.

Welke wijkteams zijn betrokken?

- Centrum, Spijkerkwartier, Arnhemse Broek en Presikhaaf
- Elden en De Laar, Elderveld en Schuytgraaf
- Malburgen, Rijkerswoerd, Vredenburg en Kronenburg
- Noord Oost, Noord West



“Ik kan altijd bellen met mijn coach.”

“Mijn coach denkt altijd mee maar ook vooruit en juist dat helpt mij enorm”

“Mijn coach greep in en handelde toen dat nodig was. Gelukkig maar anders had ik hier niet zo gezeten!”

Dichtbij

Hoe vindbaar, bereikbaar en benaderbaar zijn de coaches en het wijkteam?

De coach is dichtbij

Veel bewoners geven hierin aan dat de klik tussen bewoners en coaches erg belangrijk is. Het kost tijd om een vertrouwensband op te bouwen. Bij de een gaat dat ook sneller dan bij de ander. Soms heb je geen klik. Dat moet benoemd en besproken kunnen worden. Het is voor bewoners belangrijk te weten waar ze terecht kunnen als er geen klik is of als ze het gevoel hebben niet gehoord en / of gezien te worden. Bewoners gebruiken in de omschrijving van hun coach woorden als betrokken, meelevend, werken vanuit het hart, goed luisteren en waar nodig daadkrachtig. Ook wordt genoemd dat naast de aandacht en tijd, de coach ook kennis van zaken heeft. Wat wel wordt opgemerkt is dat er verschil is in de werkwijze van de coaches en er andere mensen in de wijk zijn die minder goede ervaringen hebben. Niet alle bewoners weten dan wat je moet doen. In een aantal gesprekken kwam naar voren dat bewoners het belangrijk vinden dat coaches het soms ‘overnemen’, bijvoorbeeld in tijden van crisis. Bij een aantal bewoners is dat ook gebeurd en als ze daarop terugkijken, denken ze dat dit hen heeft ‘gered’. De coach is ook dichtbij in de zin van makkelijk bereikbaar, je kunt hem of haar bellen en ook appen. Bewoners geven aan dat het fijn is een vaste coach te hebben en dat, als deze (tijdelijk) wegvalt, een goede en warme overdracht belangrijk is.

Niet iedereen wordt bereikt

Over het algemeen zijn de aanwezige bewoners blij met hun coach

en dat gunnen ze anderen die het nodig hebben ook. Bewoners zijn ervan overtuigd dat er nog veel mensen in hun wijk zijn, die niet weten wat een wijkteam doet en wat een wijkcoach voor hen kan betekenen. Vaak zijn dit kwetsbare geïsoleerde inwoners, kwetsbare (migranten)ouders, mensen die bang zijn, de taal niet of nauwelijks spreken of zich schamen voor hun problemen. Daarbij komt ook dat in de wijkteams vaak en vooral hoogopgeleide, blanke mensen werken. Door (meer) met ervaringsdeskundigen te werken en mensen met diverse achtergronden in te zetten, bereik je ook andere doelgroepen en verklein je de kloof tussen de wijkteams en de bewoners die ‘een andere taal spreken.’

Een goed begin is het halve werk

De relatie met een coach begint met een keukentafelgesprek met twee coaches. Een daarvan wordt de vaste coach van de bewoner. In deze evaluatie gaf de meerderheid van de bewoners aan geen last te hebben gehad van de extra coach tijdens het keukentafelgesprek. Dat was in de vorige evaluatie anders. Toen werd dit soms als erg spannend ervaren.

Niet iedereen wist dat je ook zelf iemand kunt uitnodigen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit staat wel in de brief, maar hierover wordt aangegeven dat zowel in de brief als in het eerste gesprek een enorme hoeveelheid informatie gedeeld wordt en dat in die berg kleine details verloren kunnen gaan. Informatie die op zich duidelijk is, wordt vaak vergeten of dringt niet door tot inwoners in slechts één gesprek. Pas het gesprek dus aan op wat de bewoner aan kan. Misschien zelfs wel verdelen over twee gesprekken.

Wat geven bewoners mee

- Zet ervaringsdeskundigen en wijkbewoners in bij het bereiken van bepaalde groepen.
 - Een divers team bereikt een diverse groep bewoners.
 - Ondersteun als coach op een actieve manier en pas je aanpak aan op dat wat de bewoner nodig heeft en aan kan.
 - Informeer, informeer, informeer. Bv bij verandering van coach maar ook als je als coach achter de schermen dingen regelt.
 - Communiceer wanneer je vrij bent. We snappen echt wel dat je niet altijd aan het werk bent.
 - Zorg voor warme overdracht en voorkom dat dit proces stroperig wordt en bewoners (te) lang moeten wachten.
 - St. Wijkteams Arnhem kan haar zichtbaarheid vergroten door bijvoorbeeld in de wijk spreekuur te houden, als mogelijke oplossing voor mensen die de weg niet kennen. Het is dan voor de bewoners die al gebruik maken van een wijkcoach, makkelijker om een buurman/vrouw kennis te laten maken met een wijkcoach.
 - Zorg ervoor dat er een warme overdracht is wanneer er sprake is van verhuizing.
 - Zorg ervoor dat huisartsen/POH gaan verwijzen naar de wijkcoach.
 - Zorg voor een welkomspakketje met informatie over het wijkteam voor nieuwe inwoners van Arnhem.
 - Maak optimaal gebruik van het prikbord onderaan de flats, waarbij het wijkteam meer onder de aandacht komt bij een grote groep die digitaal niet vaardig zijn.
- Vertel niet alles in het eerste keukentafelgesprek, maar doseer de informatie. Herhaal de informatie regelmatig. Neem papieren informatie, waaronder een klachtenfolder, mee om achter te laten na het gesprek.
 - Wees tactvol in het achterhalen van de problematiek. Er speelt soms te veel om allemaal in één gesprek aan te kaarten.
 - Geef ruimte aan feedback en wees transparant over hoe je een klacht kunt indienen.



“Hoe gaat het met jou, vroeg mijn coach me laatst. Dat was fijn. Ik voel me soms echt overbelast in de zorg voor mijn kind.”

“Ik vind alles best, zolang ik mijn coach maar hou.”

“Zonder haar was ik hier nu niet geweest. Ze nam het van me over en dat moest ook”.

Duidelijk & transparant

Is de rol van het wijkteam en de coaches helder? Weten inwoners wat wel kan en wat niet? Weten ze wat coaches wel doen en niet? Waar hun eigen verantwoordelijkheden liggen?

De inwoner heeft de regie

Voor veel bewoners is het duidelijk wie de regie heeft in situaties. De ene bewoner wil het liefst in alles eigen regie, de ander heeft het soms nodig dat de regie even overgenomen wordt. Daarmee kan een hoop ellende voorkomen worden. Dus ook al is het duidelijk dat de regie vooral bij bewoner ligt, soms vraagt een situatie of een bewoner om ingrijpen van een coach. Volgens de bewoners moeten op die momenten de coaches met de voeten in de klei stappen en aanpakken. Doen wat nodig is. Ook al kleur je dan buiten de lijntjes.

We spreken ook ouders die ondersteuning van een coach krijgen voor hun kind. Zij geven aan dat de aandacht voor ouders in deze gevallen ook erg belangrijk is. Vaak zijn deze ouders overbelast en alleen al de vraag hoe het met ze gaat, kan dan opluchting en ruimte geven.

Meerdere bewoners geven aan dat het veel tijd kost om alle dingen bij de gemeente te regelen. Veel budgetten en middelen moeten om het half jaar/jaar opnieuw worden aangevraagd. Daar zit veel tijd in en het voelt onnodig. Immers, de diagnose en benodigde hulp verandert niet. Het zou helpen om dat meer samen te doen en gemeente ook meer te betrekken bij dit soort trajecten.

Leg keuzes uit

Het is deelnemers duidelijk dat de ene coach de andere niet is. Een aanpak kan dus verschillen per wijkteam, per coach en ook per inwoner; het is maatwerk. Toch is een zekere mate van homogeniteit gewenst. Daarbij vinden bewoners het ook erg belangrijk dat wijkcoaches hun keuzes en beslissingen eerlijk en open communiceren. De *waarom* moet altijd helder zijn. Soms worden er ook dingen geregeld buiten bewoners om. Dat is niet wenselijk. Regeldingen moeten altijd gebeuren in afstemming met de bewoner zelf.

Ten slotte

Het lijkt alsof niet alle coaches de sociale kaart van de wijk goed kennen. Zo weet een van de aanwezige bewoners nog maar net dat er ergens een ‘potje’ is voor specifieke ondersteuning voor haar. Hoe fijn was het geweest als ze dit eerder had geweten!

Wat geven deelnemers mee

- Laat zien waar je als coach een keuze op baseert en waarom een aanvraag in de ene situatie wel en in een andere situatie niet gehonoreerd wordt.
- Zorg ervoor dat je goed op de hoogte bent van de sociale kaart van Arnhem en in het bijzonder de wijk.
- Meer en betere samenwerking met gemeente als het gaat om regelingen en procedures.



“Mijn coach heeft een luisterend oor en zet me heel vaak op de goede weg”.

“Ik voel me gehoord en ontzorgd.”

“Alles is makkelijk nu ik mijn coach heb. Ik vind mijn weg in Arnhem.”

Eenvoudig & samenhangend

In hoeverre ervaren deelnemers aan de wijkgesprekken dat ze op het juiste moment de juiste hulp kunnen krijgen? En dat ze grip hebben op hun situatie als de hulpverlening complex is?

Coach als wegwijzer

Vrijwel alle bewoners geven aan dat het zorglandschap een doolhof is van regelingen, procedures, richtlijnen en voorwaarden. De coach kan hierin ondersteunend zijn. Zij zijn voor de aanwezige bewoners vaak een belangrijke wegwijzer. Toch geldt ook hier dat ze van sommige regelingen niet op de hoogte zijn, bijvoorbeeld omdat ze nieuw zijn. Dan kan het zomaar zijn dat je een belangrijke regeling over het hoofd ziet, die je dan niet meer kunt aanvragen als je ‘te laat’ bent. Dit regelingsstelsel van de gemeente staat volgens de bewoners ver van hen af. Ook is het niet zo makkelijk om ambtenaren te bereiken. De coach kan ook hier een belangrijke rol spelen.

In het netwerk

Sommige bewoners geven aan dat ze vaak hun verhaal hebben moeten herhalen. Dat zou eigenlijk niet moeten. Je vertelt je verhaal aan één coach en die deelt dat, met goedvinden van de bewoner, met een andere coach. Hoewel iedereen tevreden is met zijn of haar coach, geven ze wel aan dat het aan de voorkant handig zou zijn om de juiste coach op de vraag toegewezen te krijgen. Zo voorkom je dat je elke keer je verhaal moet doen.

Wat geven deelnemers mee

- Ook hier geldt: ken de sociale kaart (van regelingen, voorwaarden, richtlijnen, procedures, etc. Dat vraagt ook wat van de coach, omdat je soms buiten de lijntjes moet kleuren.
- Richt aan de voorkant de toewijzing van een bewoner naar de juiste coach in. Dat voorkomt onder andere dat je vaak bij verschillende mensen je verhaal moet doen.



Kostenbewust

De gemeente heeft de wijkteams de opdracht gegeven om te doen wat nodig is, en daarbij niet meer geld uit te geven dan wat nodig is. Het thema kostenbewustzijn is genoemd door teamleiders:

Geld kun je maar één keer uitgeven en dus is het zaak om daar heel zorgvuldig mee om te gaan. Deze houding zien bewoners ook terug in hun coaches. Dat begrijpen ze ook wel. Belangrijk is om hier helder en eerlijk over te communiceren.

Samenvattend

Dichtbij

+ Voor de meeste inwoners zijn de coaches heel nabij, voor hen is de coach een vertrouwenspersoon die tegelijk heel kritisch is. Het luisterend oor wordt vaak als belangrijke eigenschap van de coach genoemd.

- Er is ook een, vermoedelijk grote, groep inwoners die de wijkteams niet bereikt, met name geïsoleerde eenzame mensen en kwetsbare ouderen.

- Over het algemeen zijn de coaches blank en /of theoretisch opgeleid. Die spreken een 'andere taal' dan mensen met migrantenachtergrond of praktisch opgeleiden. Dat maakt dat deze groepen bewoners minder goed de weg vinden naar de wijkteams en vice versa zij ook niet altijd even makkelijk gevonden worden.

>>> Maak gebruik van ervaringsdeskundigen en mensen met een andere achtergrond die toegang hebben tot de specifieke groep en dezelfde 'taal' spreken.

Duidelijk en transparant

+ Inwoners weten goed dat zij zelf de regie hebben en de meesten willen dat ook graag. Toch is het belangrijk dat de coach het 'overneemt' als dat nodig is, als dat escalatie te voorkomt. Bewoners vinden dat daar ruimte voor moet zijn.

- Informatie die op zich duidelijk is, wordt vaak vergeten of dringt niet door tot inwoners in slechts één gesprek.

>>> Doseer de informatie en herhaal het vaak (op verschillende manieren). Is het mogelijk om de belangrijkste informatie te visualiseren?

>>> Neem de bewoner mee in je beslissing. Soms snapt de bewoner niet waarom een bepaald besluit wordt genomen.

>>> Ken de sociale kaart en de daarachterliggende regelingen.

Eenvoudig en samenhangend

+ Coaches zijn een wegwijzer in het vaak ingewikkelde netwerk van zorg- en hulpverlening.

+ Coaches ontzorgen in dit landschap van regelingen, procedures, voorwaarden.

- Het komt wel eens voor dat bewoners meerdere malen hun verhaal moeten doen. Dat is pijnlijk, maar ook onnodig volgens bewoners.

>>> Onderbouw keuzes en beweeg een beetje flexibel en creatief door de regelgeving.

>>> Ken de sociale kaart en de daarachterliggende regelingen.

>>> Richt aan de voorkant de toewijzing van een bewoner naar de juiste coach in. Dat voorkomt onder andere dat je vaak aan verschillende mensen je verhaal moet vertellen.

Kostenbewust

Hierover wordt vooral genoemd dat coaches hier helder en transparant over moeten zijn, zodat het voor bewoners ook duidelijk is waarom keuzes gemaakt worden.

>>> Onderbouw keuzes. Wees daarin eerlijk en duidelijk.

“Ik ben blij met mijn coach en door mee te doen aan deze evaluatie, wil ik iets voor haar terugdoen.”

Aanbevelingen

Dichtbij

Wie met het wijkteam te maken heeft, ervaart het als dichtbij. Maar de vraag is ook, wie het wijkteam *niet* bereikt. En voor wie het wijkteam dus niet dichtbij is. Dit speelde al in 2018 en nu nog steeds. Volgens bewoners kan de inzet van ervaringsdeskundigen hier van meerwaarde zijn.

Duidelijk en transparant

Bewoners weten dat de regie over hun leven bij henzelf ligt. Toch is het ook belangrijk, zo geven zij aan, dat de regie overgenomen wordt als dat nodig is. Dat kan escalatie voorkomen.

Bewoners krijgen in de brief en het eerste gesprek veel informatie te verwerken. Doseer wat je wilt delen. Geef bewoners daarnaast ook tijd om het hele verhaal te doen. Soms is het gewoon te zwaar om het hele verhaal in één keer te vertellen. Spreid het dan uit over twee gesprekken.

Neem bewoners mee in het nemen van beslissingen. Wees open en eerlijk over je motieven. Daar win je vertrouwen en sympathie mee.

Eenvoudig en samenhangend

In het zorglandschap raken bewoners makkelijk de weg kwijt. Wees hun wegwijzer en behoud je kalmte en rust. Ken daarbij de sociale kaart goed, ook de regelingen die daarachter zitten.

Kostenbewust

Belangrijk hierin is de duidelijke en open communicatie vanuit de coach. Waarom kiest hij of zij wel of niet voor doorverwijzing naar specialistische zorg of de aanschaf van een hulpmiddel?

Bewoners zijn van mening dat coaches, als het gaat om het nemen van beslissingen, hier in ieder geval duidelijk over moeten zijn en bewoners hierin mee moeten nemen. Dat voorkomt frustratie en weerstand. Bewoners snappen namelijk echt wel dat het geld niet zomaar ‘over de balk gesmeten’ kan worden.