

Presentatie onderzoek sociale teams

Werkplaatsraad 23 September 3014

Ronald Schurer

Inhoud

1. Onderzoeksdoelen en onderzoeksvraag

Onderzoeksdoelen

- Verder versterken aanpak en opzet van het wijkzorgteam in de Parkwijk
- Het bieden van know-how bij mogelijke uitbreiding van de teams naar andere wijken
- Het bijdragen aan de ontwikkeling van een nieuwe werkwijze in het kader van Welzijn Nieuwe Stijl
- Het verkrijgen van praktijkkennis t.b.v. het ontwikkelen van opleidingsmodulen, die er op gericht zijn de kennis van professionals beter te maken met de eisen die de nieuwe werkwijzen van de WMO stellen

Onderzoeksvraag

Wat is de werkwijze en de werking van het pilot-wijkzorgteam in de Parkwijk in de gemeente Oldambt, en wat heeft deze aanpak volgens het team opgeleverd in termen van toename van burgerkracht en zelfredzaamheid?

1. Wat is de opzet en aanpak van het pilot wijkzorgteam in de Parkwijk van de gemeente Oldambt?
2. Hoe verloopt de samenwerking in het wijkzorgteam?
3. Hoe verloopt de samenwerking met de omgeving van het wijkzorgteams?
4. Wat heeft de aanpak opgeleverd? Wat zijn de resultaten van de aanpak en de ervaringen ermee?

Eerste fase zomer 2013 – januari 2014

- Investeringsfase
- Opzetten en voorbereiden van het onderzoek
- Interviews in november 2013
- Eerste evaluatie met het team in januari 2014

Twée hoofdvragen voor de tussenevaluatie:

- Hoe willen wij als wijkzorgteam verder? Wat hebben wij daarvoor nodig?
- Wat willen wij de gemeente meegeven / adviseren tijdens de officiële tussenevaluatie?
 - Mede met het oog op de start van nieuwe wijkzorgteams
 - Wat zijn ‘geleerde lessen’?

Doelgroep en werkwijze: wat gaat goed?

- Er wordt een doelgroep bereikt die anders moeilijk te bereiken is. Vaak schuldenproblematiek heerst, een klein eigen netwerk hebben en bij wie het op eigen kracht niet lukt om eruit te komen. (op dat moment in totaal ongeveer 20 cases behandeld).
- Er vindt een goede doorverwijzing plaats door Acantus en het Meldpunt Zorg en Overlast
- Burgers worden ook bereikt via de wijkresto en de wijkplatforms
- De cliënt staat echt centraal, het netwerk van de cliënt wordt meer dan ervoor inzichtelijk gemaakt, 1 plan 1 aanpak
- Er vindt een betere afstemming plaats met de betrokken instanties
- De werkwijze is heel kortdaat: ‘gewoon je werk doen’, erop af, efficiënt overleg
- Het helpen van de cliënten wordt gezien als een preventieve investering die zich op langere termijn uitbetaalt.

Doelgroep en werkwijze: wat kon beter?

- Vertrouwen in eigen netwerk van de cliënt om iets op te pakken: hoeveel vertrouwen is verantwoord?
- Teamleden leven als het ware tussen twee werelden, doordat ze aan de ene kant midden in het nieuwe werken staan, maar aan de andere kant ook nog deel uitmaken van de moederorganisatie.
- Outreachend werken vraagt van de teamleden een tijdsinvestering en dit kent een duidelijk plafond.
- Burgers weten nog onvoldoende dat het wijkzorgteam bestaat. Het is belangrijk te investeren in een betere zichtbaarheid. Dit kost wel tijd.
- Er zijn vraagtekens of de Parkwijk een te grote schaal heeft om op wijkniveau iets te bereiken. Veel mensen identificeren zich namelijk met een gedeelte van de wijk of alleen hun eigen straat.
- Er kan nog beter worden aangesloten bij en gebruik gemaakt worden van al actieve burgers in de wijk.

Samenwerking binnen het team: wat gaat goed?

- Er is geen haantjesgedrag of onderlinge concurrentie, er wordt echt als een team samengewerkt
- 'Lasten' worden gedeeld door samen ergens op af te gaan. Het samen benaderen van burgers draagt ook bij aan het succes
- Verdeling van de meldingen gebeurt op inhoudelijke en praktische gronden. Het team is hiermee tevreden.
- Door de samenwerking is het nu veel inzichtelijker wat je als organisatie allemaal in huis hebt.
- Er wordt veel van elkaar geleerd in de samenwerking.
- Er is een sterke teamleider die de lead neemt.

Samenwerking binnen het team: Wat kan beter?

- Als een teamlid onverwachts wegvalt of niet aanwezig kan zijn, dan is het belangrijk om duidelijk te hebben hoe je diens gemiste expertise kan opvangen. Met name als het gaat om kennis over interne procedures bij organisaties.
- Omdat de teamleden aan het front staan van de nieuwe werkwijze, kunnen ze hier ook binnen de moederorganisatie op worden aangesproken door collega's die moeite hebben met de werkwijze. Hier is wel een weg in gevonden.

Samenwerking met buitenring: wat gaat goed?

- Er is een goede samenwerking tot stand gebracht met Acantus, WMO en Oosterlengte
- De meldingen over de Parkwijk door het Meldpunt Zorg en Overlast zijn beter gestructureerd
- Bij de meeste organisaties is er één aanspreekpunt gevonden
- Langzaam wordt het wijkzorgteam bekender bij organisaties
- Er is het gevoel dat door het wijkzorgteam er meer vanuit de mensen wordt gekeken, en minder vanuit ‘zaken op papier’

Samenwerking met buitenring: wat kan beter?

- Bekendheid en betrokkenheid van partijen in de buitenring kan nog verder worden versterkt: wijkplatforms, Lentis, Medisch Maatschappelijk Werk, NOVO en Humanitas
- Belangrijk om van de aangever van een melding een duidelijk mandaat te krijgen dat je er als wijkzorgteam op af kan gaan en dit ook zo kunt communiceren naar de burger
- Samenwerking met de scholen kan beter
- Hoe terugkoppelen naar melders wat er met een zaak is gebeurd?

Tweede fase onderzoek januari 2014 – zomer 2014

Afstudeeronderzoek Stephanie Teuben en Marjolein Luiken:

Hoofdvraag: *In welke mate hebben burgers uit de Parkwijk, met een meervoudige hulpvraag, vooruitgang geboekt m.b.t. zelfredzaamheid en burgerparticipatie na afronding van het traject met het wijkzorgteam?*

Resultaten

- Combinatie van inhoudsanalyse, interviews met professionals en burgers, en de participatieladder van Regioplan
- 5 van de 20 burgers dossieranalyse gedaan en, n.a.v. hiervan een interview met een professional geweest. Verder hebben 3 mensen mee gedaan aan een interview.
- Voorzichtigheid geboden in interpreteren resultaten
- Eerste conclusies zijn: burgers zijn na afronding of in de loop van het hulpverleningstraject allemaal vooruit gegaan m.b.t. zelfredzaamheid en burgerparticipatie. Verschil in onderlinge vooruitgang.
- Vooral basis gelegd voor verder onderzoek

Voor komende maanden

- Schrijven van de rapportage
- Nieuwe interviewfase en tussenevaluatie
- Verder onderzoek naar zelfredzaamheid en participatie