SAMENVATTING

Wensen en behoeften inwoners rond welzijn en zorg
Hoe kan de Wijkwijzer hier het beste op aansluiten?

Gemeente Enschede is bezig met het verbeteren van de toegang tot het sociaal domein via de Wijkwijzer. Doel is het voor inwoners eenvoudiger maken zelfstandiger aan advies en steun te komen, waardoor ze zelf aan de slag kunnen met hun vraag. Kennispunt Twente heeft een beknopte literatuur- en documentstudie uitgevoerd om meer inzicht te geven in wat inwoners verwachten van een toegang op het gebied van informatievoorziening, diensten en functie in de buurt/wijk. Dit document is een samenvatting van de rapportage, opgeleverd in november 2020.

Zoekgedrag en behoeften inwoners

- Inwoners hebben behoefte aan meer overzicht en meer bekendheid van voorzieningen. Internet is de meest gebruikte bron om informatie te zoeken, gevolgd door de directe omgeving. Informatie over voorzieningen moet via een centrale website toegankelijk zijn en actief *up to date* gehouden worden.
- Informatie moet daarnaast ook op papier beschikbaar zijn, in begrijpelijke taal en met sterke visuele ondersteuning. Dit is specifiek van belang voor inwoners met lage digitale vaardigheden, zoals ouderen en laaggeletterden.
- Inwoners weten niet altijd waar ze terecht kunnen met hulpvragen in het sociaal domein. Contact met de gemeente hierover vindt vooral telefonisch en fysiek plaats.
- Inwoners hebben behoefte aan een centraal informatie/aanspreekpunt in hun buurt. Een herkenbaar informatiepunt in de wijk, waar je contact kunt maken met personen die veel weten over wat er speelt in de buurt/wijk.

Kwetsbare inwoners

- Voor kwetsbare inwoners is er veel behoefte aan meer laagdrempelig en preventief contact in de wijk, om escalatie te kunnen voorkomen: een waakvlamfunctie.
- Enschedese inwoners zijn eenzamer en beoordelen hun eigen gezondheid als minder goed dan de gemiddelde Nederlander.
- Kwetsbaarheid heeft ook te maken met balans tussen draagkracht en draaglast. Bij een ondersteuningsvraag van een inwoner is het van belang diens draagkracht te versterken door voldoende tijd te nemen om samen met de inwoner doelen en inhoud van het plan van aanpak te ontwikkelen. Ook het beter benutten van het voorliggend veld en een stevige rol voor het sociaal netwerk werken versterkend voor de draagkracht.

- Laaggeletterden zijn ook kwetsbare inwoners. Enschede kent twee keer zo veel laaggeletterden (24%) als gemiddeld in Nederland (12%). Hen activeren of stappen laten zetten werkt het beste door gebruik te maken van een informele setting in de wijk. Door daarbij laagdrempelig te werken met herhaaldelijk persoonlijk contact kan een essentiële vertrouwensbasis ontstaan.

- Veel problemen in de communicatie tussen de gemeente en inwoners vinden vóór het klantcontact al plaats. Het sturen van een email of bellen met een algemeen nummer is een hoge drempel. Ook weten mensen vaak niet waar ze met hun vragen terecht kunnen. Professionals gaan er vervolgens soms ten onrechte vanuit dat iemand de informatie wel heeft begrepen.

SAMENVATTING

Kennispunt Twente

Ontmoetingsplek / activiteitencentrum in de wijk

- Het sociale wijklandschap is de afgelopen jaren veranderd. Nieuwe vormen van maatschappelijk initiatief vervangen de verdwenen klassieke buurthuizen. Dit zorgt voor dubbel werk bij inwoners: ze zetten zich in voor hun sociale doelen, maar moeten ook de daarvoor benodigde sociaal fysieke infrastructuur in stand houden. Anderzijds worden met deze nieuwe voorzieningen andere zeggenschap- en eigendomsverhoudingen gecreëerd, waardoor inwoners zich meer verantwoordelijk voelen en meer initiatieven nemen.

- Wijk-/buurtgerichte kleinschalige ontmoetingsplekken zijn voor inwoners van betekenis, omdat ze aansluiten bij de leefwereld van buurtbewoners, het elkaar vanzelfsprekend tegenkomen faciliteren en mogelijkheden bieden om nieuwe sociale netwerken te laten ontstaan en bestaande netwerken met elkaar te verbinden.
- In deze ontmoetingsplekken 'nieuwe stijl' wordt gewerkt aan persoonlijk welzijn, wordt een nadrukkelijk beroep op de zelfredzaamheid van bewoners gedaan en ontstaat een broedplaats voor nieuwe initiatieven.
- Om een dergelijke plek in de wijk te creëren zijn een aantal factoren van belang:
  - Het moet een coproductie zijn van bewoners, vrijwilligers, stagiaires, professionals, etc. Hier moet één vaste sleutelfiguur bij zijn.
  - Zorg ook voor goede samenwerking met partners, zodat de accommodatie als doorverwijsadres in welzijnsland kan fungeren.
  - 'Doe wat werkt': zorg voor radicaal optimistische medewerkers en vrijwilligers die overal kansen in zien.
  - Creëer experimenteerruimte om nieuwe initiatieven op te starten.
  - Zorg voor een eigen identiteit. Let op inrichting, sfeer, laagdrempeligheid en vindbaarheid.

Inwonersinitiatieven

- De helft van alle inwoners doet wel eens vrijwilligerswerk, de meesten van hen wekelijks circa 4,5 uur.
- Voor de eigen wijk/buurt is men het minst actief als vrijwilliger, het meest voor jeugdorganisaties. Het gaat dan vaak om het organiseren of begeleiden van activiteiten.
- Vrijwilligers zijn vaak hoger opgeleiden, 35- tot 45-jarigen en leden van een kerkelijke gezindte. Migranten nemen graag initiatieven binnen hun eigen groep. Ook woonduur en buurtbinding zijn bepalend voor maatschappelijke betrokkenheid.

- Motieven om een initiatief te ontplooien of vrijwilligerswerk te doen, zijn:
  1. Carrièregerichte motieven
  2. Normatieve motieven;
  3. Sociale waardering;
  4. Zingevingsmotieven;
  5. Pleziermotief;
  6. Wens tot zelfbescherming.

- Of inwoners in actie komen, en of zij een initiatief tot een goed einde brengen hangt af van vijf factoren: Animo, Contacten, Toerusting, Inbedding en Empathie.

SAMENVATTING

- Er zijn vier situaties waarbij hulpvragende inwoners ondersteuning nodig kunnen hebben: rond een hulpvraag, om zich in te zetten voor de samenleving, om informele zorg aan iemand te kunnen geven en in een burgercollectief. Hierbij is het van belang dat de ondersteuning goed aansluit bij iemands motieven en behoeften.
- Een professional blijft nodig, ook bij publieke ruimtes die voor een groot deel onder verantwoordelijkheid van vrijwilligers draaien. Het vraagt om andere kennis, een andere houding en vaardigheden van een sociale professional.

- Bij inwonersinitiatieven is de rol van de gemeente zowel faciliterend als begrenzend. Verwachtingen moeten geëxpliciteerd worden en proces en procedures helder en transparant zijn. Initiatieven moeten als motivatie de inzet voor de buurt hebben en inwoners moeten hierbij het vertrouwen van de gemeente krijgen. Inwonersinitiatief rond zorg en welzijn moet altijd als aanvullend op professionele inzet beschouwd worden. Belangrijk is ook regelmatig af te stemmen en te evalueren met alle aanbieders in de keten, incl. wijkverenigingen en vrijwilligersorganisaties.

Toegang Sociaal Domein

- Er bestaan hardnekkige knelpunten rond de toegang tot het sociaal domein:
    - Inwoners vinden de juiste Wmo-toegangsroute niet altijd. Een duidelijk aanspreekpunt wordt gemist;
    - De lange toegangsroute met wachttijden en formulieren zorgt voor veel indicatiestress. In Enschede is men ook het minst tevreden over de snelheid waarmee men geholpen wordt: 22% is ontevreden.
    - Er is niet altijd voldoende aandacht voor eigen inbreng en er wordt vaak geen gebruik gemaakt van (onafhankelijke) cliëntondersteuning. In Enschede kent 64% de onafhankelijke cliëntondersteuning niet.
    - Er is niet altijd voldoende deskundigheid bij professionals in de toegang.

- De meerderheid van de Enschedese Wmo-cliënten is positief over het contact met de gemeente rondom een hulpvraag (67%). In vergelijking met 2017 (74%) en 2018 (75%) is dit aandeel wel afgenomen. Landelijk nam de afgelopen jaren de tevredenheid echter wel toe.

- Wijkteam Enschede is al onderdeel van de basisbezetting Wijkwijzer. Hiermee is het fundament voor toegang tot geïndiceerde zorg via de Wijkwijzer al gelegd. Bij jeugdhulp gaat slechts een derde van de indicaties via de gemeente, dus toegang via de Wijkwijzer heeft vooral betrekking op Wmo voorzieningen.

- Het heeft meerwaarde om de toegang tot het sociaal domein via de Wijkwijzer te organiseren: integraal werken is op lange termijn naar verwachting effectiever en goedkoper. Eén duidelijke toegang in de buurt is makkelijk te vinden en laagdrempelig voor burgers, het sluit daarmee aan bij de behoeften van Enschedese inwoners.
- Integreren van de Participatiewet in de toegang tot sociaal domein via de Wijkwijzer kan meerwaarde bieden omdat hierdoor meer rekening wordt gehouden met de samenhang tussen verschillende leefgebieden. Inwoners met grote afstand tot de arbeidsmarkt blijken hierdoor passender werk en betere ondersteuning te krijgen. Voor medewerkers biedt deze integrale benadering een gunstige verbreding van hun referentiekader.

- Aandachtspunten hierbij zijn goede samenwerking, korte lijntjes en bewust zijn van elkaars vooroordelen. Integraal werken vraagt om meer handelingsvrijheid bij de professional, maar tegelijkertijd ook begrenzing hiervan om strijd (bv. bij verantwoording) tegen te gaan.
- Vanuit de Participatiewet kunnen inwoners ook worden ingezet in hun wijk of buurt in het kader van de tegenprestatie.

- Het accent moet liggen op de 'voorliggende functie'. Het gevaar bestaat dat juist eerder naar geïndiceerde zorg wordt verwezen als toegang via Wijkwijzer gaat, juist omdat het zo laagdrempelig is. Maak hier goede afspraken over.
- Het inzetten van (onafhankelijke) cliëntondersteuning kan bijdragen aan het scherper krijgen van de vraag van de cliënt en het versterken van de eigen regie. Bovendien stimuleert het een meer integrale aanpak vanuit het perspectief van de cliënt.

Beleidsparticipatie

- Investeer in het betrekken van inwoners en cliënten in het beleidsvormende proces.
- Belangrijk om te weten wat er speelt bij inwoners rond zorg en welzijn en waar zij tegenaan lopen; welke ontwikkelingen zijn zichtbaar en welke vraagstukken levert dit op voor uitvoering en beleid? Streef naar een combinatie van kwantitatief en kwalitatief: tellen en vertellen.
- Ga na welke knelpunten het meest urgent zijn om aan te pakken en prioriteer deze.
- Creëer een continue leersetting, waarin cliënten, professionals domein overstijgend van elkaar blijven leren en waar *out of the box* oplossingen worden gedeeld en gestimuleerd.