



Sherpa

kwintes

Activiteitenplan

Begeleiding in de Wijk 2023

Gemeente Hilversum

**van mens
tot mens**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Leeswijzer	3
2. Wat is Begeleiding in de Wijk	4
2.1 Uw visie en uitgangspunten	4
2.2 Onze overtuigingen en werkwijze	5
2.3 Wat is en doet BidW in de praktijk	5
2.4 BidW: begrenzing in verbinding	6
3. Aanmelding bij BidW	9
3.1 Hoe komen inwoners bij BidW?	9
3.2 Benodigde casusinformatie	9
4. Uitvoering	11
4.1 Kwaliteit	11
4.2 Capaciteit	11
4.3 Huisvesting	12
4.4 Casusoverleg	13
4.5 Registratie	13
4.6 Privacy	14
5. Rapporteren en evalueren	15
5.1 Eenduidige registratie	15
5.2 Verantwoorden en doorontwikkelen	15
6. Kansen, dilemma's en risico's	16
6.1 Kansen	16
6.2 Dilemma's en risico's	16
7. Ontwikkelopgaven	18
7.1 Borging deskundigheid en teamontwikkeling	18
7.2 Zichtbaarheid en vindbaarheid in de wijk	18
7.3 De positie van het wijkteam in de sociale basisstructuur	18
7.4 afschaling van maatwerkvoorziening naar basisvoorziening	19
7.5 Rapportage	19
7.6 Doorontwikkeling van het concept Begeleiding in de Wijk	19
8. Organisatie, samenwerking & communicatie	20
8.1 De BidW teams	20
8.2 Het kernteam	20
8.3 De stuurgroep	20
8.4 De penvoerder	21

8.5 Samenwerking met de gemeente	21
8.6 Samenwerking met partners in de wijk.....	22
8.7 Communicatie	22
9. Budget & begroting	23
9.1 Budget BidW 2023	23
9.2 Begroting BidW 2023	23
9.3 Toekomstgericht begroten	24
Bijlage 1 Succesverhalen	26

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Met veel enthousiasme bieden wij u ons activiteitenplan aan voor Begeleiding in de Wijk in Hilversum. Aanleiding voor dit activiteitenplan is de subsidieregeling Begeleiding in de Wijk (BidW). Dit activiteitenplan is onderdeel van de subsidieaanvraag voor BidW 2023, door vier samenwerkende organisaties: MEE-UGV, Kwintes, Sherpa en Versa Welzijn. Versa Welzijn treedt namens de vier samenwerkende organisaties op als penvoerder en is daarmee de subsidieaanvrager.

De subsidieaanvraag BidW 2023 bestaat uit:

- Het aanvraagformulier programmasubsidie Versterken sociale basis
- Een samenwerkingsovereenkomst inclusief een beschrijving van de Governance van het samenwerkingsverband
- Dit activiteitenplan
- Bijlage Machtiging Penvoerderschap

Dit activiteitenplan beschrijft hoe wij bij willen dragen aan de doelen van Begeleiding in de Wijk, wat wij hiervoor gaan doen, welke investering dit vraagt, hoe wij de uitvoering monitoren en hoe wij ons hierover verantwoorden.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan wij in op het concept Begeleiding in de Wijk. Op basis van de visie en uitgangspunten van de gemeente lichten wij toe hoe wij, vanuit onze overtuigingen, BidW in praktijk (willen) brengen. Ook de afbakening van de opdracht lichten wij hier toe.

De vijf kernactiviteiten die de gemeente voor BidW benoemt, hebben wij uitgewerkt in hoofdstuk 3 t/m 7 verder uitgewerkt en toegelicht. In de hoofdstuk 3 t/m 5 komt het werkproces aan de orde: de start (hoe komen casussen binnen) in H3, aan de slag (hoe worden casussen begeleid) in H4 en evalueren en rapporteren in H5. In hoofdstuk 6 benoemen we de kansen, risico's en dilemma's. Hoofdstuk 7 gaat in op de ontwikkelopgaven die wij zien voor BidW.

In hoofdstuk 8 is de organisatie van BidW uitgewerkt. Tot slot geeft hoofdstuk 9 inzicht in het budget en in de begroting van BidW.

Als bijlage hebben we, ter illustratie, een aantal casussen opgenomen. Deze praktijkverhalen geven een indruk van de diversiteit aan vragen en de toegevoegde waarde van Begeleiding in de Wijk.

2. Wat is Begeleiding in de Wijk

2.1 Uw visie en uitgangspunten

De gemeente Hilversum wil laagdrempelige hulp en ondersteuning dicht bij inwoners organiseren en preventief werken vanuit een basisvoorziening die voor alle inwoners toegankelijk is.

Sinds 2017 werken we in Hilversum als gemeente en uitvoeringspartners samen aan het neerzetten van deze basisvoorziening, onder de noemer "Begeleiding in de Wijk".

De gemeente Hilversum wil met Begeleiding in de Wijk (BidW) inwoners die dit nodig hebben hulp bieden die makkelijk bereikbaar is en geleverd wordt dicht bij de plek waar mensen wonen. Hiermee wil de gemeente voorkomen dat problemen bij inwoners zich opstapelen en erger worden. Door samenwerking tussen professionele organisaties en vrijwilligers te verbeteren, kunnen inwoners zichzelf en elkaar beter helpen. Door problemen sneller te signaleren en zo veel mogelijk met inzet in de wijk op te lossen, zijn minder maatwerkvoorzieningen nodig.

Begeleiding in de Wijk is als project opgestart, naast en deels in de plaats van al aanwezige voorzieningen en diensten. De activiteiten die in BidW zijn ondergebracht en daarmee onderdeel vormen van de subsidieregeling, zijn de volgende:

1. Het op wijkniveau aanbieden van informatie en advies aan inwoners en externe partijen via inloopsprekuren over dienstverlening, over activiteiten in de wijk en over andere beschikbare voorzieningen in het sociale en medische domein.
2. Het afnemen van een intake door een professional, al dan niet op doorverwijzing vanuit het Sociaal Plein. Tijdens de intake bepaalt de professional in samenspraak met de betrokken inwoner in hoeverre de algemene voorziening 'Begeleiding in de Wijk' een toereikende vorm van ondersteuning biedt aan de betrokken inwoner. Deze ondersteuning kan plaatsvinden op de verschillende (sociale) leefgebieden;

De professionals werken daarbij in teamverband en zoeken proactief het overleg met elkaar. Ze betrekken de professionals met de juiste specifieke kennis en expertise en bepalen samen welke vorm van (groeps-) begeleiding binnen algemene voorziening het meest aansluitend en passend is bij de ondersteuningsvraag van de betrokken inwoner. Waar nodig overleggen ze hierover met de betrokken consulenten van het Sociaal Plein;

3. Het toeleiden naar activiteiten en mogelijkheden in de Sociale Basis. De teamleden van BidW werken wijkgericht en kennen de sociale basis en algemene voorzieningen van de wijk waarin ze werken en zijn in staat de hulpvraag van de inwoner te verbinden aan collectieve initiatieven, activiteiten en vrijwilligers in de wijk.
4. Het voeren van overleg met de betrokken Wmo-consulent danwel de casusregisseur van het Sociaal Plein indien de betrokken professionals in teamverband vaststellen of indien anderszins komt vast te staan dat via de algemene voorziening onvoldoende toereikende ondersteuning kan worden geboden aan de betrokken inwoner. In dit overleg wordt gezien welke ondersteuningsmogelijkheden er verder nog zijn en wordt gezien of het indiceren van een aanvullende maatwerkvoorziening alsnog is aangewezen;

5. Het leveren van een aantoonbare actieve bijdrage aan de doorontwikkeling van de Hilversumse Sociale Basis en de rol van Begeleiding in de Wijk daarbinnen.

De gemeente wil deze vijf activiteiten vanuit één samenwerkingsverband laten organiseren. Wij nemen hierin graag onze verantwoordelijkheid. De wijze waarop wij dit doen, staat beschreven in dit activiteitenplan.

2.2 Onze overtuigingen en werkwijze

De wijk zien wij als gezonde en sociale leefomgeving; de afgelopen coronajaren hebben ons opnieuw op het belang ervan gewezen. Als plek waar je je thuis voelt, een ommetje kunt maken, even kunt sporten en buurtgenoten kunt ontmoeten. Waar je hulp kunt vragen en naar je wordt omgekeken. Deze sociale waarde van de buurt kunnen we nog verder benutten en versterken. Een mens is immers een sociaal wezen en is graag van betekenis voor en in verbinding met anderen.

Naast problemen heeft ieder mens ook mogelijkheden en talenten. Wij hebben oog voor beide: we ondersteunen mensen met problemen en zijn vanaf het eerste contact alert op hun mogelijkheden: denk aan hobby's, wat men leuk vindt om te doen, hoe men zich wil ontwikkelen, wat men vroeger deed. Dat zijn aanknopingspunten om mensen aan te spreken op hun mogelijkheden. Zodat hun wereld groter wordt, zij zich meer mens voelen en zich weer lid voelen van de sociale leefomgeving die de wijk is.

Wij hechten aan de autonomie van ieder individu. Ieder mens heeft een eigen mening, heeft dromen en ambities, wensen en ideeën. Daarom laten we de regie graag bij de inwoner. Want wie zelf regie heeft werkt aan duurzamere oplossingen en bovendien versterkt het de eigenwaarde.

Ook voor onze teams in de wijken gaan we uit van mogelijkheden en van eigen regie. Hoe sterker het team, hoe beter de leden hun mogelijkheden kunnen inzetten. Kracht van een team heeft te maken met weten wat de bedoeling is van BidW, goed met elkaar communiceren, weten wat ieders rol is, elkaar versterken, zelf verantwoordelijkheid nemen en oplossingen bedenken en samen kunnen leren en ontwikkelen. Als kerngroep begeleiden we de ontwikkeling van de teams (zie H8 organisatie).

In de samenwerking in de wijk nemen wij niet over; wij sluiten aan op wat er is en laten de verantwoordelijkheid waar deze hoort. Samenwerken werkt als de rollen helder zijn en verschillen worden erkend, gewaardeerd en benut. In de praktijk zet ieder BidW team, in alle 8 wijken van Hilversum, zich integraal in voor de inwoners in de wijk, op basis van de hiervoor beschreven vijf keractiviteiten. Zij doen wat nodig is en zorgen ervoor dat ze, op basis van de vraag en op maat, aansluiten op wat er al in de wijk aanwezig is en goed loopt. Is er bijvoorbeeld al een goedlopend spreekuur in de wijk van vrijwilligers? Dan nemen ze dit niet over, zetten er niks naast maar werken samen en vullen aan waar dit nodig is.

2.3 Wat is en doet BidW in de praktijk

BidW is wijkgerichte informatie, advies, hulp en ondersteuning voor Wmo-begeleidingsvragen van inwoners uit Hilversum van 18 jaar en ouder, die dichtbij, snel en via een eenvoudige aanvraagprocedure, zonder formele toestemming (indicatie) van de gemeente, wordt geleverd. Deze hulp en ondersteuning van de inwoner is gericht op het verbinden van de hulpvraag met het aanbod van algemene voorzieningen en sociale basis van de wijk. Inzet is om de mogelijkheden van mensen te versterken, hun netwerk in de wijk te versterken en ondersteuning meer collectief op te pakken.

BidW is gericht op Wmo-begeleidingsvragen (problemen) op 3 of meer leefgebieden. BidW gaat over alle leefgebieden uit Positieve Gezondheid, onze gezamenlijke methodiek:



Het gaat in principe om kortdurende ondersteuning. We streven ernaar dat inwoners zoveel mogelijk zelfstandig dingen regelen en de regie bij hen ligt. Zo voorkomen we dat zij in een afhankelijkheids-situatie komen. We voegen in, voegen toe en voegen weer uit.

Vanuit onze lokale netwerken in de wijk verbinden wij de vragen en mogelijkheden van mensen aan collectieve initiatieven en vrijwilligers in de wijk. De teamleden van BidW werken wijkgericht en kennen de sociale basis van de wijk waarin ze werken.

Met deze integrale en lokale werkwijze onderscheidt BidW zich van geïndiceerde ambulante begeleiding. Vanuit onze ervaring met BidW in Hilversum zien we mooie voorbeelden van wijkgerichte oplossingen die indicatie van maatwerkvoorzieningen niet meer nodig maken. In de bijlage vindt u enkele voorbeelden van succesverhalen vanuit BidW. Daar waar wel een indicatie nodig is, schakelen we snel, zodat de passende ondersteuning georganiseerd kan worden. We zorgen vanuit BidW dat de inwoner daarbij niet tussen wal en schip raakt.

Onderlegger voor dit activiteitenplan is de Procesbeschrijving Begeleiding in de Wijk dd. 2-3-2021, welke is opgesteld door de gemeente. Dit is uitgangspunt tenzij in dit activiteitenplan anders beschreven. BidW wordt uitgevoerd binnen de kaders van het gemeentelijke beleid voor de Wmo en binnen de van toepassing zijnde landelijke wet- en regelgeving.

Een meer concrete beschrijving van de wijze van werken leest u in de volgende hoofdstukken (H3 t/m H5).

2.4 BidW: begrenzing in verbinding

BidW is nog sterk in ontwikkeling. De gemeente heeft er bij de start voor gekozen om BidW (in eerste instantie) te richten op volwassenen met Wmo-ondersteuningsvragen waarbij meerdere problemen spelen (minimaal 3 leefgebieden). Dat betekent dat niet alle vragen van alle inwoners thuishoren bij BidW. Voor inwoners is dat niet altijd duidelijk en dat hoeft wat ons betreft ook niet.

Wij willen laagdrempelig en toegankelijk zijn, zodat inwoners van Hilversum zich welkom voelen en met hun vragen tijdig bij ons komen, voordat het erger wordt. Tegelijkertijd is het voor de

opdrachtgever (de gemeente) en opdrachtnemer (het samenwerkingsverband) belangrijk om wederzijdse verwachtingen helder te hebben en af te spreken wat wel en niet onder de opdracht valt. Ook om ervoor te zorgen dat de professionals die in de wijk BidW uitvoeren het werk aan kunnen en zo de begeleiding waar kunnen maken, zowel kwalitatief als kwantitatief.

In onderstaand overzicht staat, vanuit de begrenzing die door de gemeente is meegegeven voor BidW, hoe wij ervoor zorgen dat andere vragen naar de juiste persoon of instantie worden doorgeleid, zoveel als kan in de wijk. Zo zorgen we ervoor dat iedere inwoner zich gehoord en geholpen voelt.

Hoe gaat het BidW team om met vraagstukken over:

Vraagstuk	Oplossing
Problematiek rondom jeugdigen uit gezinnen	BidW zal signalen doorsturen naar het netwerk met betrekking tot jeugd, denk aan kinder- en jongerenwerk in de wijk, J&G. Of BidW zoekt afstemming met Veilig Thuis of jeugdconsulenten over de benodigde ondersteuning.
Enkelvoudige dagbesteding	BidW legt contact met een collega van de voorliggende algemene voorzieningen in de wijken (zoals Huis van Fatima of Praat- of Verbindingshuis) of, als dat niet kan, wordt er contact opgenomen met de Wmo-consulent voor een indicatie dagbesteding
Beschermd wonen	BidW legt contact met de Wmo-consulent, beschermd wonen is altijd alleen op indicatie. BidW kan als nodig en bij voldoende capaciteit overbruggingszorg bieden. Bij ambulante vormen van Beschermd Wonen (Beschermd Thuis) kan BidW bijdragen aan "inbedding" van deze inwoners in de wijk.
(Ernstige) Verslavingsproblematiek	BidW legt contact met de Wmo-consulent om vraag over te dragen
Dementerenden (gemiddeld en vergevorderd) en overige casussen waar een casemanager dementie bij betrokken is (screening heeft al plaatsgevonden)	Blijft lopen via casemanager, met de casemanager wordt overlegd of mantelzorgondersteuning gewenst is en dan wordt iom collega's van de 4 partners gekeken welke partner dat kan doen
Bewoners die ontoerekeningsvatbaar zijn verklaard	BidW legt contact met de Wmo-consulent om over te dragen naar de Wmo consulent
Her geïndiceerde ambulante begeleiding zonder enig perspectief op afschaling/verbinding naar de wijk	BidW gaat in overleg met de Wmo consulent, de Wmo consulent zorgt voor maatwerkvoorziening met een gecontracteerde aanbieder. Bij ambulante begeleiding vanuit een maatwerkvoorziening met wel perspectief op enige

Vraagstuk	Oplossing
	verbinding met de wijk wordt er samengewerkt tussen het BidW team, de ambulant begeleider en de Wmo-consulent in de wijk
Mensen die in detentie zitten	Mensen die uit detentie komen en hun leven in de wijk weer gaan oppakken kunnen wel worden begeleid

Combinatie-aanvragen, zoals dagbesteding en begeleiding, begeleiding en huishoudelijke hulp of aanpassingen woning/vervoer of PGB, worden wel opgepakt in de wijk, altijd in samenwerking met de Wmo-consulent uit de wijk. Ook het afschalen van zorg (van maatwerkvoorziening naar BidW) wordt samen met de Wmo-consulent, de aanbieder, inwoner en de professional uit de wijk gezamenlijk opgepakt. Hierbij ligt de regie bij de Wmo-consulent. De Wmo-consulent betreft partijen om gezamenlijk een afspraak te maken. Als er al een aanbieder betrokken is, dan vindt het eerste gesprek plaats tussen de Wmo-consulent uit de wijk, professional uit de wijk, aanbieder en inwoner (Bron: Procesbeschrijving begeleiding in de wijk, 2-3-21).

Problemen en vragen van inwoners zijn niet altijd in hokjes te stoppen; grenzen tussen organisaties en werkwijzen leiden altijd tot grijze gebieden en uitzonderingen. Daarom kijken en werken we vanuit de bedoeling. Onze medewerkers handelen op basis van professionele overwegingen en kunnen uitleggen wat ze doen en waarom ze dit doen. De BidW teams hebben een signalerende en agenderende rol in de verdere doorontwikkeling van BidW. Passend binnen de capaciteit kijken we in de stuurgroep samen met de gemeente, vanuit de visie van BidW, naar wat de teams al wel en nog niet kunnen oppakken en wat dit betekent voor de opdracht.

3. Aanmelding bij BidW

3.1 Hoe komen inwoners bij BidW?

De inwoner met een Wmo-ondersteuningsvraag meldt zich bij het Sociaal Plein (telefonisch, fysiek, per mail, E-dienst). Het Sociaal Plein beoordeelt of de aanvraag past bij BidW en zet de aanvraag dan via KPN Messenger door naar het relevante BidW team (bepaald op postcode van woonadres cliënt).

Naast de route van het Sociaal Plein naar het BidW team in de wijk, kan de inwoner ook via andere kanalen binnenkomen bij het BidW team, denk aan:

- de huisarts
- woningcorporaties
- de wijkagent
- loket Versa Welzijn
- loket MEE-UGV
- vrijwilligersorganisaties
- infopunten
- inloopspreekuren, die door de wijk georganiseerd zijn

Voor de inwoner is het belangrijk dat het niet uitmaakt waar hij aanklopt met zijn vraag. Onze BidW medewerkers zorgen ervoor dat zij actief zijn in het netwerk, zodat samenwerkingspartners weten waarvoor inwoners bij BidW terecht kunnen. Voor een eenduidige route richting BidW heeft elk team in elke wijk één e-mailadres om aanmeldingen van samenwerkingspartners en het Sociaal Plein te kunnen ontvangen.

Als wij vragen van inwoners krijgen die niet bij BidW thuishoren, dan verwijzen wij de inwoner altijd gericht door. Zo nodig, bijvoorbeeld als er een vermoeden is van zorgmijding of acute risico's, leggen wij zelf het lijntje, om te voorkomen dat de inwoner uit beeld raakt.

3.2 Benodigde casusinformatie

Goede registratie per casus is van belang, niet alleen voor onze eigen professionaliteit maar ook om er voor te zorgen dat een inwoner niet meerdere keren dezelfde informatie hoeft te vertellen. De benodigde casusinformatie wordt vastgelegd in het aanmeldformulier.

Bij een nieuwe aanvraag via het Sociaal Plein mailt de consultant het aanmeldformulier naar het BidW team in de desbetreffende wijk. Bij een herindicatie, wanneer er een aanbieder aanwezig is of iemand is al aan de slag gegaan, dan is het proces anders. Het initiatief ligt dan bij de Wmo-consultant om contact op te nemen met de sociaal werker uit de wijk, de inwoner en de aanbieder om tot een intakegesprek te komen.

In de aanmelding moet op dit moment minimaal onderstaande informatie worden genoteerd:

- Wie is de melder, gegevens van de melder
- Gegevens van de inwoner (telefoonnummer, emailadres, adres, volledige naam en geboortedatum)
- Hulpvraag, wat zijn de probleemgebieden en waar wil de inwoner aan werken?
- Zo mogelijk achtergrondinformatie: huisarts, welke instanties zijn betrokken?

Monitoring van een zo 'lean' mogelijk aanmeldproces is van belang om tijd en kosten te besparen en om de inwoner in één keer zo goed mogelijk te kunnen helpen. Op dit moment geven de BidW teams aan dat de invulling van het formulier soms te summier is. Daardoor moet extra informatie worden

opgevraagd, wat niet efficiënt en niet altijd klantgericht is. We bereiden in de kerngroep voor welke verbeteringen wenselijk zijn en bespreken dit in de stuurgroep.

4. Uitvoering

4.1 Kwaliteit

Ondersteuning van inwoners is altijd maatwerk. Afhankelijk van de vragen die spelen, kijkt het team wie de casus het beste kan oppakken, mede op basis van de expertise en affiniteit van de medewerker met betrekking tot het vraagstuk. We zijn als samenwerkingsverband trots op de brede expertise van onze mensen. Door samen te werken ontstaat in elk BidW team een mooie mix van kennis en ervaring, waardoor we de optimale match kunnen maken. BidW teams weten binnen en tussen de teams elkaars expertise goed te vinden en benutten, wanneer zij vragen hebben. Bespreking van (complexe) casuïstiek is daarom belangrijk.

Zowel in BidW verband als vanuit de 'moederorganisaties' faciliteren wij intervisie, training, opleiding en andere professionele inspiratie. In de kerngroep stemmen we, gevoed vanuit de behoeften binnen de teams, onderling af hoe we zo veel mogelijk synergie kunnen bereiken in het aanbod gericht op persoonlijke ontwikkeling.

4.2 Capaciteit

Onze ambitie is om iedere inwoner die aanklopt bij of wordt doorverwezen naar BidW snel en goed verder te helpen. Dit vraagt om voldoende basisinzet (verdeling van capaciteit over de wijken), goede afstemming tussen de BidW teams (bijvoorbeeld bij hoge instroom in een bepaalde wijk) als om goede afstemming met de diverse samenwerkingspartners.

Omdat instroom van casussen kan fluctueren en omdat de bezetting niet altijd op orde is, zowel bij BidW als bij derden, bestaat het risico op stagnatie in het proces, bijvoorbeeld als er wachtlijsten ontstaan bij behandelaars. De capaciteit (bezetting), het aantal casussen (de caseload) en de eventuele wachtlijst worden daarom per BidW team en door de kerngroep goed gemonitord.

De bezetting per wijk is gebaseerd op de grootte van de wijk en op de specifieke problematiek die in deze wijk speelt. Vanuit onze ervaring met het aantal aanmeldingen en de aard en complexiteit van de casuïstiek kunnen wij de benodigde bezetting goed inschatten.

In de tabel in hoofdstuk 9 (teams per wijk met uren per organisatie) is de capaciteit per wijk in beeld gebracht. Het gaat hier om arbeidscontract uren per week, waarbij per fte 1.420 uur per jaar wordt ingezet in de wijk. Iedere organisatie levert 1 medewerker per wijk of 1 medewerker per maximaal 2 wijken. In die laatste situatie neemt die medewerker deel aan de BidW casus overleggen en de zorgteams in beide wijken.

Ieder BidW team verdeelt zelf de casussen en bewaakt als team de inzet van de capaciteit. Het team zorgt zelf voor voldoende capaciteit en vervanging bij vakanties.

Als bijvoorbeeld één van de teamleden tijdelijk meer gaat werken om een afwezig teamlid te vervangen dan melden betrokken teamleden dit aan de eigen leidinggevenden. Teamleden houden dit zelf bij, evenals hun leidinggevenden. Als er knelpunten ontstaan die niet op teamniveau kunnen worden opgelost, bijvoorbeeld als er veel extra casussen binnenkomen of als er te weinig bezetting is (bijvoorbeeld bij ziekte), dan wordt dit overstijgend besproken en opgepakt door de kerngroep. Aan het eind van het kalenderjaar draagt het samenwerkingsverband zorg voor onderlinge verrekening.

Een zieke medewerker wordt na 4 weken voor 100% vervangen. Vervanging vindt in eerste instantie plaats door een collega uit de eigen moederorganisatie. Als dit niet lukt dan kijken we of vervanging mogelijk is door teamleden van het BidW team of door een collega vanuit het samenwerkingsverband. Laatste optie is vervanging door een medewerker van een derde partij (inhuur).

Als de vraag in de wijk structureel de capaciteit overstijgt en er wachtlijsten ontstaan, dan kijken we in eerste instantie of er capaciteit vanuit een andere wijk kan worden vrijgemaakt om in te springen. Als dit niet mogelijk is, dan bespreken we met de gemeente welke mogelijkheden er zijn om inwoners toch zo snel mogelijk te kunnen helpen. Onze ervaring is dat wachtlijsten in voorzieningen zoals BidW uiteindelijk leiden tot kostenverhoging, omdat problemen verergeren. Het inzetten van extra capaciteit voor BidW zou, als het subsidieplafond niet kan worden verhoogd, mogelijk kunnen worden bekostigd door middelen voor geïndiceerde Wmo-begeleiding om te zetten naar BidW. Wij signaleren en agenderen dergelijke trends tijdig bij de gemeente als deze zich voordoen.

4.3 Huisvesting

Succesvolle begeleiding in de wijk vraagt om nabijheid en zichtbaarheid in de wijk. Locaties in de wijk zijn nodig voor team- en casus overleggen en voor cliëntgesprekken. De locaties voor BidW zijn opgenomen in onderstaande tabel. In twee wijken zijn nog geen geschikte gespreksruimtes voor cliëntgesprekken beschikbaar, daar zoeken we nog naar passende oplossingen.

Wijken	Overlegruimte team	Gespreksruimte met cliënt
Noordoost	Lopes Dias	Lopes Dias
Oost	St. Joseph	St. Joseph
Oost	De Geus	Kan niet in de Geus, alternatief wordt nog gezocht: kan sowieso op hoofdkantoor Versa
Zuidoost	Buurtkamer, straks wijkcentrum Heelo locatie	Buurtkamer, straks wijkcentrum Heelo locatie
De Meent	Kruisdam	Kan niet in de Kruisdam, alternatief wordt nog gezocht
Zuid	De Kleine Lelie	De Kleine Lelie
Zuidwest	De Koepel	De Koepel
Centrum	Steunpunt Koningshof	Steunpunt Koningshof
Noordwest	De Schuilhof	De Schuilhof

Gesprekken met cliënten vinden zoveel mogelijk live plaats. De plek wordt bepaald in overleg met de inwoner. Als de cliënt het niet thuis wil/kan dan dient er gespreksruimte beschikbaar te zijn. Veel gesprekken vinden nu plaats in het buurthuis of op een van de kantoren van de moederorganisaties. Dit laatste is minder wenselijk; voordeel van afspreken in een buurthuis is dat een cliënt uit diens huis moet komen en mogelijk in het vervolg makkelijker een buurthuis binnen stapt en direct ziet wat er allemaal te doen is. Voordeel van bij de cliënt thuis afspreken is dat de thuissituatie kan worden meegenomen in de probleemanalyse. Dit heeft daarom de voorkeur bij een eerste gesprek waarbij vraagverheldering plaatsvindt. Incidenteel, als het niet anders kan, spreken we cliënten online, via Teams, of we bellen. App contact is ook mogelijk.

Voor het gebruik van de locaties zijn geen aparte kosten opgenomen in de begroting; deze kosten zijn verdisconteerd in het tarief. Wel wordt per wijkteam apart budget verstrekt voor koffie en thee en voor het organiseren van activiteiten: hiervoor is € 2.500 per wijk opgenomen in de begroting.

Dit budget, het 'handgeld' per wijkteam, is bestemd voor:

- het op gang helpen van nieuwe collectieve activiteiten;
- huur van locaties en catering t.b.v. deze activiteiten.

We zorgen dat de teamleden BidW een eigen sleutel hebben, i.o.m. de beheerders van de locaties.

4.4 Casusoverleg

Ieder BidW team bespreekt wekelijks nieuwe en lopende casussen in het casusoverleg. Nieuwe casussen worden verdeeld, waarbij binnen de beschikbare capaciteit zo goed mogelijk de match wordt gemaakt met de benodigde deskundigheid. Lopende casussen kunnen worden ingebracht voor casuïstiekbespreking.

Minimaal 1x per maand bespreken de teams ook:

- Werkdruk in relatie tot capaciteit (zie ook H8)
- Vitaliteit: hoe gaat het met eenieder, is er ziekte, lukt vervanging binnen de organisatie of binnen het samenwerkingsverband?
- Waar is het gelukt meer collectief te werken of een cliënt deel te laten nemen aan of van betekenis te laten zijn voor collectieve activiteiten in de sociale basis?
- Zijn de collectieve activiteiten passend voor de doelgroep BidW?

De maandelijkse bespreking over de collectieve activiteiten in de wijk heeft als doel om te leren van elkaar. Is er aanvullend aanbod nodig dan wordt dit met elkaar geïnitieerd.

Teams bespreken samen wie de rol van voorzitter neemt en hoe zij afspraken vastleggen en maken hierover afspraken. De wijze waarop zij dit doen kan en mag dus per team/wijk verschillen.

4.5 Registratie

Iedere casus wordt geregistreerd. Dit is van belang om vier redenen:

- Om de kwaliteit en continuïteit van de ondersteuning te borgen, bijvoorbeeld als een ander teamlid een casus overneemt van een collega die langdurig ziek is;
- Omwille van de transparantie richting de cliënt; de cliënt moet zijn eigen dossier kunnen opvragen en inzien;
- Om ons te kunnen verantwoorden over de opdracht;
- Om de gemeente van informatie te voorzien ten behoeve van beleidsontwikkeling.

Wij registreren niet meer dan wat strikt noodzakelijk is. Dit omwille van de privacy van de cliënt, ter bescherming van de professional en om de administratieve lastendruk te beperken.

De registratie wordt zo ingericht dat de door de gemeente gevraagde indicatoren ieder kwartaal in een kwartaalrapportage kunnen worden opgeleverd. Het betreft de volgende indicatoren:

- Aantal bereikte inwoners
- Gemiddelde uren per traject
- Gemiddelde doorlooptijd per traject
- Verdeling casussen per wijk
- Verwijzers naar BidW plus aantal casussen per verwijzer
- Behandelaren van een casus (team zelf, geïndiceerd, informele zorg, formele zorg)
- Welke leefgebieden
- Soort inzet: individueel/collectief/beide
- Type collectiviteit (kwalitatief)

Deze gegevens worden gebruikt om de effectiviteit van BidW te monitoren en te evalueren.

Wij hechten eraan dat naast indicatoren ook ervaringen uit de praktijk onderdeel zijn van de monitoring en evaluatie, zodat rijkere informatie ontstaat: een goede balans tussen 'tellen en vertellen'.

4.6 Privacy

Waar met cliënten en cliëntgegevens wordt gewerkt is het van groot belang dat conform de AVG en de privacyrichtlijnen wordt gewerkt. Hierover hebben wij in samenwerkingsovereenkomst de volgende passage opgenomen: "Partijen zullen jegens hun cliënten alle geldende regelgeving nakomen en zich meer in het bijzonder houden aan de regelgeving in de AVG bij het opstellen van verwerkersovereenkomsten. Geen van partijen kan de andere partij verplichten om ten behoeve van de samenwerking te handelen in strijd met de AVG of andere regelgeving."

De BidW teams gaan in één systeem registreren. Zij kunnen dan de dossiers van alle casussen in hun wijk/postcodegebied inzien. Conform onze gedragscode kijken medewerkers alleen in die informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werk.

5. Rapporteren en evalueren

5.1 Eenduidige registratie

De partners zijn voornemens in één systeem (Regicare) te gaan registreren. Niet als doel opo zich, maar ter ondersteuning van de samenwerking binnen de BidW teams en ten behoeve van eenduidige rapportage en monitoring op indicatoren.

Ambitie is om dit per 1-1-2023 te kunnen starten. Voorwaarde is dat we dit vanaf medio oktober 2022 tot januari 2023 kunnen voorbereiden. Hiervoor loopt, parallel aan de BidW subsidieaanvraag 2023, een subsidieaanvraag voor 2022. Indien de gemeente hier op een later moment over beslist, dan zal vooralsnog op de oude wijze worden gerapporteerd.¹ De rapportage nieuwe stijl is mogelijk vanaf het kwartaal volgend op de implementatiedatum.

Voor MEE-UGV heeft de overgang naar een nieuw registratiesysteem de meest vergaande consequenties. Deze worden dit najaar 2022 duidelijk, als de voorbereiding is gestart en de 'gap-analyse' is uitgevoerd. Hierover houden we de gemeente op de hoogte.

5.2 Verantwoorden en doorontwikkelen

Een maand na afloop van ieder kwartaal levert de penvoerder de kwartaalrapportage aan. In deze rapportages nemen wij de door de gemeente gevraagde indicatoren op en we zorgen daarnaast voor kwalitatieve informatie, zodat we 'tellen en vertellen'.

Wij hechten eraan dat de rapportages niet alleen dienen ter verantwoording over de opdracht, maar ook een agenderende functie hebben op de beoordeling van de voortgang en doorontwikkeling van BidW en de bredere transformatieopgaven in Hilversum.

Voor 1 mei volgend op het jaar waarin de gesubsidieerde activiteiten zijn uitgevoerd, dient de penvoerder een aanvraag om subsidievaststelling in. De financiële verantwoording hiervan wordt overlegd met een gelijke indeling als de bij de aanvraag om een subsidieverlening ingediende begroting.

¹ De aanvraag voor 2022 voor het ICT project blijft dan wel van toepassing i.v.m. de projectkosten. Tweede voorwaarde is dat de ICT kosten voor dit systeem boven op het subsidieplafond kunnen worden gesubsidieerd. We hebben begrepen dat dit mogelijk moet zijn omdat de gemeente die kosten al heeft begroot voor de doorontwikkeling van BidW.

6. Kansen, dilemma's en risico's

6.1 Kansen

Wij zien in de Hilversumse praktijk dat Begeleiding in de Wijk echt meerwaarde heeft en dat de gemeente met deze ontwikkeling de goede beweging in gang heeft gezet. Als samenwerkingspartners dragen wij daar succesvol aan bij en wij versterken graag onze inzet in 2023 om BidW door te ontwikkelen en hier nog meer in gezamenlijkheid in op te trekken. Met elkaar als samenwerkingsverband, met de gemeente en met alle andere partners in de wijken en in de stad en regio.

Concreet zien wij vanuit deze opdracht de volgende kansen:

- In elke wijk van Hilversum staat straks een stevig in de wijk ingebed team dat goed samenwerkt en een verbinder is tussen inwoners met Wmo-begeleidingsvragen enerzijds en alle mogelijkheden in de sociale basis anderzijds.
- De sociale basis wordt versterkt door er beter gebruik van te maken en door leemtes in te vullen met nieuw aanbod en dat aanbod duurzaam te maken. Dit doen we door het aanbod, in samenwerking met opbouwwerk, door inwoners zelf te laten organiseren.
- Door meer nadruk op te leggen op collectieve mogelijkheden kan efficiënter worden gewerkt en is kostenbesparing mogelijk.
- De BidW aanpak geeft aan impuls aan de professionele autonomie: doen wat nodig is, in samenwerking met anderen.
- Ambassadeurschap: de teamleden kunnen ambassadeurs worden naar hun collega's in de moederorganisaties, zodat zij ook meer oog krijgen voor collectieve oplossingen bij de hulpverlening die zij bieden.

6.2 Dilemma's en risico's

Transformeren in het sociaal domein is geen gemakkelijke opgave. Bij de uitvoering van deze opdracht en in de verdere doorontwikkeling van BidW houden wij rekening met de volgende dilemma's en risico's:

- Wettelijke kaders, beleidskaders en financiële kaders zijn niet altijd helpend om op casusniveau 'het goede' te doen. Wij stimuleren onze medewerkers om hun professionele autonomie te pakken, waarbij hun handelen altijd uitlegbaar moet zijn vanuit 'de bedoeling'. Als dat schuurt met de geldende kaders dan maken wij dit, vanuit concrete (geanonimiseerde) casuïstiek, bespreekbaar in de stuurgroep.
- Samenwerken vraagt van mensen dat zij buiten hun eigen referentiekader reiken. Dat gaat niet altijd vanzelf. Het risico bestaat dat er te weinig wordt samengewerkt en geleerd, binnen de BidW teams, tussen de BidW teams, en tussen de BidW teams en de sociale basis (en andere samenwerkingspartners). Dit is een belangrijk onderwerp in de teamontwikkeling; hierop stuurt het kernteam door gezamenlijk leren te bevorderen en ervaren belemmeringen vanuit een positieve benadering bespreekbaar te maken.
- Medewerkers in de BidW teams werken voor en vanuit het BidW concept en zij worden tegelijkertijd gevoed door en aangestuurd vanuit de eigen moederorganisatie. Dit biedt 'het beste van beide' maar kan ook leiden tot disbalans en loyaliteitsvraagstukken. Het kernteam bewaakt deze balans en houdt dit bespreekbaar in de teams en tussen de moederorganisaties. Uitgangspunt is dat teamleden doen wat nodig is voor de inwoner en de wijk, waarbij ze gebruik van de deskundigheid en competenties in hun BidW team en in

de wijk. De moederorganisatie draagt zorg voor het onderhouden van het vakmanschap en specialisme van de BidW medewerkers.

- Voldoende bezetting in de BidW teams is cruciaal om aan de vraag te voldoen. We bevinden ons echter in een zeer krappe arbeidsmarkt. Dat kan het moeilijk maken om tijdig de juiste mensen te vinden om het werk te doen. Ook capaciteitsknelpunten bij andere organisaties in de keten kunnen impact hebben op het werk van BidW, bijvoorbeeld als er wachtlijsten ontstaan waardoor casussen niet kunnen worden afgeschaald, doorgeleid of overgedragen. Het is belangrijk dat we dergelijke knelpunten op stuurgroepniveau bespreken.
- Doorontwikkeling van BidW vraagt ook iets van het absorptievermogen van de collectieve voorzieningen in de wijk: kunnen ze de toestroom van inwoners aan? Hierover houden teamleden nauw contact met die collectieve voorzieningen. Als er in een wijk te weinig aanbod is terwijl er wel veel vragen/kansen liggen en teams daar lokaal niet mee verder komen, dan agenderen we dit in de stuurgroep.
- Het landen van de client in de wijk bij afschaling van een maatwerkvoorziening naar een basisvoorzieningen loopt niet altijd vlekkeloos. Er is nog onvoldoende afstemming tussen betrokken partijen om dit goed te laten verlopen.

7. Ontwikkelopgaven

In dit hoofdstuk gaan we nader in op alle ontwikkelopgaven waar het samenwerkingsverband een rol in heeft en graag haar bijdrage aan levert. De volgende ontwikkelopgaven komen we tegen: Borging van deskundigheid en teamontwikkeling, zichtbaarheid en vindbaarheid van de wijkteams, de positie van het wijkteam in de sociale basisstructuur, herindicaties en afschaling, rapportage en de doorontwikkeling van het concept Begeleiding in de Wijk. Hieronder zijn deze opgaven toegelicht.

7.1 Borging deskundigheid en teamontwikkeling

Voor 2023 is de opgave om in alle wijken een goede vertegenwoordiging te realiseren van alle deelnemende partners in de wijkteams. Hierdoor is de inbreng van de deskundigheid die de medewerkers van de verschillende organisaties in kunnen brengen, geborgd. Om de samenwerking te ondersteunen, zullen de verschillende kerngroep leden ieder twee teams 'adopteren', (zie ook 8.2). Hierdoor ontstaat inzicht in de leervragen en ontwikkelmogelijkheden, onder andere op het gebied van het autonoom functioneren los van de moederorganisaties. En vervolgens is er inzicht in welke specifieke ondersteuning de teams hierbij nodig hebben. Deze ondersteuning wordt georganiseerd vanuit de deelnemende organisaties. Bijvoorbeeld: zowel Kwintes, Versa als MEE werken met teamcoaches die veel kennis en ervaring hebben in het ondersteunen van teams in het verbeteren van de teamsamenwerking. De teamcoaches hebben beschikking over diverse methodieken om teams te ondersteunen bij hun ontwikkeling. Zij bepalen op basis van de vraag welke methodiek hiervoor het meest geschikt is. Naast de ontwikkeling van de afzonderlijke teams wordt ook de het lerend vermogen tussen de teams gestimuleerd. De kerngroep zal hiertoe periodiek een inspiratiesessie organiseren. Daarnaast wordt er voor specifieke leervragen gerichte scholing of training ontwikkeld, naast de vak-trainingen die medewerkers in de eigen organisatie volgen.

7.2 Zichtbaarheid en vindbaarheid in de wijk

Allereerst willen we zoveel mogelijk aansluiten bij bestaande inloopspreekuren in de wijk. Daar waar de bestaande infrastructuur nog onvoldoende is, organiseren we waar nodig en gewenst nieuwe inloopspreekuren. Naast deze fysieke zicht- en vindbaarheid, is het ook van belang om meer bekend te raken als wijkteam bij andere relevante hulpverleners, zoals huisartsen en wijkagenten. Per wijk doet het wijkteam hiertoe een inventarisatie in het eerste kwartaal van 2023. Ieder wijkteam maakt in afstemming met het kernteam een concreet actieplan om bestaande hulpverleners te informeren en afspraken te maken over samenwerking. Daarnaast zal elk team samen met de wijkregisseur en Wmo-consulent alle relevante overleggen in de wijk inventariseren en bepalen of aansluiting gewenst is en zo ja, op welke manier zij dat gaan doen. Het kernteam volgt dit en houdt overzicht om waar mogelijk uniformiteit tussen wijken te stimuleren en maatwerk waar nodig te laten bestaan.

7.3 De positie van het wijkteam in de sociale basisstructuur

Naast zichtbaarheid en vindbaarheid is de spilfunctie van BidW een belangrijke succesfactor. Door de juiste verbindingen te leggen wordt concreet merkbaar op het niveau van een inwoner, in welke mate de beweging van individuele begeleiding naar deelname van een inwoner aan algemene voorzieningen slaagt. Hiertoe is nodig dat de professionals van het wijkteam niet alleen beschikking hebben tot ondersteuningsvaardigheden, maar ook goed kennis hebben van het aanbod van allerlei aanwezige activiteiten in een wijk en de mogelijkheden die deze bieden voor de inwoner in kwestie. De facto is het wijkteam het schakelpunt tussen de inwoner en de sociale basis. Van belang is dat er een goede inventarisatie is van alle mogelijkheden die een wijk biedt. Daarnaast hebben de wijkteams hierin een kwartiermakers rol: zij gaan actief contacten aan met organisaties en leggen verbindingen tussen organisaties en activiteiten waarin inwoners betrokken zijn, waardoor mogelijkheden ontstaan voor participatie van cliënten van Begeleiding in de Wijk.

De kerngroep leden zullen deze ontwikkeling in de teams volgen en zullen hen waar nodig middels coaching faciliteren.

7.4 afschaling van maatwerkvoorziening naar basisvoorziening

De transformatie in het sociaal domein houdt onder andere in dat er afschaling plaatsvindt van maatwerkvoorzieningen naar de basisvoorzieningen. Voordat een cliënt wordt overgedragen naar BidW, zou er idealiter een overbruggingsperiode moeten zijn (ten tijde van de maatwerkvoorziening). Tijdens de overbruggingsperiode wordt de aanbieder actief afstemming te zoeken met het BidW team van het postcodegebied waar de cliënt woont om aansluiting te vinden bij collectieve mogelijkheden die de mogelijkheden van de cliënt kunnen versterken. Dit schept meer ruimte om, waar dat kan, af te schalen. BidW neemt niet de rol van indicatiesteller over maar kan wel, vanuit de kennis van het netwerk in de wijk, meedenken over alternatieven. Wij stimuleren de BidW teams om hier actief in mee te denken en kritisch op te zijn. Daarbij helpt het als de procedurele kaders dit ondersteunen. Wij bespreken dit graag met de gemeente in de stuurgroep.

7.5 Rapportage

Het is van belang dat er zicht is op de voortgang van de resultaten van Begeleiding in de Wijk. Daartoe is nodig dat gegevens worden verzameld volgens de afgesproken parameters. Voor de betrouwbaarheid is het uitermate relevant dat dit op een uniforme wijze gebeurt met voor medewerkers een gebruiksvriendelijk systeem. Het mag niet leiden tot een administratieve lastendruk. We zijn voornemens om de registratie van de gegevens in een en dezelfde systeem te doen voor alle medewerkers. Hiervoor is een keuze gemaakt van een bekend registratiesysteem. De invoering hiervan voor alle medewerkers zal gebeuren middels een projectaanpak die loopt van januari t/m maart 2023. Hierbij wordt ook de import van de gegevens uit KPN Messenger naar dit registratiesysteem meegenomen, opdat geen casussen uit zicht kunnen raken.

7.6 Doorontwikkeling van het concept Begeleiding in de Wijk

Op voorhand is te verwachten dat lopende de uitvoering van Begeleiding in de Wijk, er diverse signalen zijn van professionals over hiaten die zij ervaren in zowel de sociale basis als in samenwerking met verwijzers, Wmo-consulenten en andere aanbieders van zorg. Het is van groot belang deze signalen mee te nemen in de doorontwikkeling.

Daarnaast is het van belang om samen met de gemeente te beoordelen wanneer en hoe verdere afschaling van individuele maatwerkvoorzieningen (reguliere begeleiding) plaats kan vinden. We willen dit planmatig oppakken, waarbij zowel naar zorginhoudelijke overwegingen (effectiviteit) als naar efficiency (kostenbesparing) wordt gekeken. Naar verwachting zal dit gepaard gaan met een uitbreiding van het wijkgericht werken. In het licht hiervan is het van belang om tot goede afspraken te komen over de inzet van specialistische begeleiding, al of niet naast de inzet van BidW.

In de stuurgroep zullen de resultaten op basis van monitoring beoordeeld worden en wordt de toekomstbestendigheid van BidW vanuit de verschillende perspectieven, waaronder die van financiering, beoordeeld.

8. Organisatie, samenwerking & communicatie

8.1 De BidW teams

In iedere wijk is er Begeleiding in de Wijk. In totaal zijn er 9 BidW team: in iedere wijk 1 team. Alleen in Oost zijn er, vanwege de omvang van de wijk, 2 teams rond de 2 postcodegebieden.

De teams zijn zelf verantwoordelijk voor de werkverdeling. Zij monitoren de werkdruk en verdelen casussen zo dat de werkdruk redelijk evenwichtig verdeeld is, zoveel mogelijk rekening houdend met de specifieke kwaliteiten en expertises van de teamleden. Zij leren van elkaar door regelmatige casuïstiek besprekingen. Teams spreken elkaar wekelijks.

De BidW teams hebben het mandaat om op een eigen manier hun onderlinge afstemming te regelen en de 'voorkeur' naar de wijk vorm te geven. Dit is maatwerk per wijk, passend bij de specifieke cultuur, problematiek en reeds aanwezige sociale infrastructuur. Daar sluiten de teams, als wat er is goed werkt, zoveel mogelijk bij aan.

Eenmaal per jaar organiseert het kernteam (zie onder) een inspiratiemiddag voor en met de BidW teams. De invulling van deze middag wordt zowel vanuit het kernteam als vanuit de behoeften van de teams vormgegeven.

Als nodig kan bepaalde expertise worden ingevlogen vanuit een andere wijk. Voorbeeld een iemand uit een ander BidW team die specifieke kennis heeft en die kortstondig prima toepasbaar is op een niet gangbare problematiek in een andere wijk.

8.2 Het kernteam

Het kernteam bestaat uit vertegenwoordigers van de vier samenwerkende organisaties: MEE-UGV, Kwintes, Sherpa en Versa Welzijn. De leden van het kernteam hebben vanuit hun moederorganisatie het mandaat om in gezamenlijkheid de BidW teams aan te sturen, binnen de kaders van de opdracht.

Kernteamleden begeleiden de BidW teams door ieder enkele teams te 'adopter', d.w.z.:

- Teams weten welk kernteamlid hun aanspreekpunt is als ze vragen hebben;
- Het kernteamlid sluit minimaal 2x per jaar aan bij zijn/haar BidW teams om goed voeling te houden bij de praktijk en om te horen wat er speelt.

8.3 De stuurgroep

De stuurgroep bestaat uit de leden van uit de gemeente en vanuit de uitvoeringspartners BidW. Vanuit de partners zijn dit de leden van het kernteam; vanuit de gemeente zijn dit de projectleider BidW, de teamleider Wmo-consulenten en de ambtelijk opdrachtgever. De ambtelijk opdrachtgever is voorzitter van de stuurgroep. De stuurgroep komt maandelijks bijeen en heeft als opdracht om de doorontwikkeling van BidW, in de context van de transitie en transformatie van het bredere sociaal domein in Hilversum, vorm te geven en te monitoren. De stuurgroep bewaakt de voortgang, waaronder de in dit plan genoemde ontwikkelpunten, evalueert en stuurt waar nodig bij. De stuurgroep heeft hiertoe het mandaat, binnen de kaders die de gemeenteraad stelt.

8.4 De penvoerder

De samenwerkende organisaties hebben Versa aangewezen als penvoerder van de samenwerking, hetgeen door Versa is aanvaard. De penvoerder is verantwoordelijk voor alle noodzakelijke documentatie en informatie voor de aanvraag van de subsidie, de rapportages aan de gemeente en de subsidievaststelling. De penvoerder draagt zorg voor de samenstelling en tijdige toezending van de kwartaalrapportages aan de gemeente. De penvoerder neemt initiatief tot opstellen van de eindrapportage, stemt deze tijdig af met de samenwerkingspartners en verzendt deze voor 1 mei 2024 naar de gemeente. De penvoerder draagt daarnaast zorg voor de financiële afwikkeling van betaalde voorschotten en subsidiebetalingen.

De samenwerkingsovereenkomst, welke onderdeel is van de subsidieaanvraag, beschrijft in detail de Governance tussen de samenwerkende organisaties en de Governance, inclusief de rol, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de penvoerder. Het mandaat van de penvoerder is vastgelegd in het bijgevoegde document 'Machtiging Penvoerder'.

8.5 Samenwerking met de gemeente

Het succes van BidW is mede afhankelijk van de samenwerking met diverse organisaties. Een belangrijke samenwerkingspartner is de gemeente, onder andere vanwege de rol van de Wmo-consulenten en casusregisseurs van het Sociaal Plein. Daarom maken we hier expliciet wat wij van de gemeente vragen om BidW goed uit te kunnen voeren:

- Continuïteit en herkenbaarheid medewerkers sociaal plein in de wijk
BidW hecht er waarde aan dat medewerkers van het sociaal plein een bekend gezicht zijn voor het team en voor inwoners en cliënten. Wij denken dat vaste medewerkers (zowel een consulent als een procesregisseurs) koppelen aan iedere wijk (wijk Oost 2 consulenten en 2 procesregisseurs) hieraan bijdraagt. De consulenten en procesregisseurs nemen regelmatig deel aan het spreekuur, gaan mee op huisbezoek waar relevant en nemen deel aan de zorg overleggen. Daarnaast zijn de consulenten en de procesregisseurs gemiddeld minimaal 1 dag per maand in de wijk aanwezig voor de inwoners, naast de reeds bestaande overleggen en huisbezoeken. Het BidW team wil nauw samenwerken met de consulenten en procesregisseurs. Het rechtstreeks kunnen benaderen van de consulenten en procesregisseurs via hun mobiele nummer bevordert deze samenwerking.
- Informeren over BidW
Wmo-consulenten, procesregisseurs en wijkregisseurs worden door hun manager/de gemeentelijk projectleider goed geïnformeerd en begeleid over doelen, werkwijze en dilemma's van BidW. Waar nodig maken we daarover afspraken in de stuurgroep.
- Verbinding tussen sociaal en fysiek domein en veiligheid (leefbaarheid)
De samenwerking met de wijkregisseur (buco) kan deze verbinding versterken. De wijkregisseur kan door de belangrijke rol die zij vervullen in de wijk zorgdragen voor goede overlegvormen op thema's en hierbij de juiste personen betrekken, zoals wijkagent, woningbouwcorporatie, boa, wijkverpleging. Dit is noodzakelijk om een goede schakel te creëren tussen BidW en de overige professionals die werkzaam zijn in de wijk.
- Vereenvoudiging aanmelding vanuit BidW
Het proces van aanmelden kan versneld en vereenvoudigd worden door het aanmeldformulier voor een Wmo-voorziening op de gemeentewebsite te plaatsen. De aanmeldingen hoeven niet meer telefonisch te worden gedaan en dat levert tijdsbesparing op. Het is van belang dat het Sociaal Plein goed telefonisch bereikbaar is. Dit is een

aandachtspunt; professionals en inwoners staan nu lang in de wacht. Graag zien wij een keuzemenu toegevoegd met een apart nummer voor professionals.

8.6 Samenwerking met partners in de wijk

De BidW teams zetten zich in om met alle relevante partners in de wijk contact te leggen en onderhouden. Hierin zitten, naast de tijd die dit vergt, een aantal speerpunten en uitdagingen die we hieronder benoemen.

Teamleden houden contact met huisartsen in de wijk. Goede signalering en doorverwijzing is nu afhankelijk van of de huisarts ervoor open staat; dit is dus erg persoonsafhankelijk. De stuurgroep kan hierbij aan bijdragen door de verbinding te leggen met de Regionale Huisartsen organisatie Gooi en Omstreken (rhogo) om de samenwerking te uniformeren.

Van teams horen we regelmatig dat zij ook een jeugdconsulent als aanspreekpunt in de wijk zouden willen hebben voor relevante jeugdcasussen. BidW richt zich vanuit de aanmelding van volwassenen wel op gezinnen, maar niet op jeugd. Hier liggen nog veel kansen om problematiek integraler te benaderen en ook voor jeugd tijdig signalen door te kunnen spelen en waar nodig af te stemmen over de benodigde ondersteuning. We zien graag dat deze afstemmingslijnen korter worden, zodat sneller duidelijk is wanneer een jeugdhulpaanbieder wordt ingeschakeld. Ook dit wordt opgepakt in de stuurgroep.

Van teams horen we dat ze nauwer willen samenwerken met consulenten van schuldhulp en participatie. Ook van hen willen ze graag per wijk een aanspreekpunt.

Tot slot krijgen wijkverpleegkundigen in het nationaal zorgakkoord weer een belangrijker rol in de wijk. Het is zaak ook met hen goed samen te werken. De kerngroep gaat op werkbezoek bij de sociale wijkteams in Huizen, de BEL gemeenten en Gooise Meren om te informeren hoe zij dit hebben vormgegeven.

8.7 Communicatie

De BidW teams zijn het visitekaartje van wijkgerichte samenwerking. Zij dragen uit waar BidW voor staat en maken de visie en uitgangspunten in de praktijk zichtbaar. Dat kunnen zij alleen als bij inwoners en samenwerkingspartners breed bekend is dat BidW er is en waarvoor je bij BidW terecht kan.

De stuurgroep is verantwoordelijk voor deze communicatie over BidW. Veel netwerkpartners (denk aan huisartsen, jeugd en inkomens consulenten, schuldhulpverlening, ambulante hulpverleners uit andere organisaties, zorgpartners) zijn niet op de hoogte van BidW en hoe ze mensen hiervoor moeten aanmelden. Dit moet onzes inziens groot worden gecommuniceerd vanuit het Sociaal Plein en dit heeft urgentie, zeker nu problematiek toeneemt door de energiecrisis, hoge inflatie en beginnende recessie. Het is zaak dat inwoners tijdig aan de bel trekken en ons weten te vinden. Nu kost het de teamleden vanuit BidW veel tijd en energie om dit constant uit te moeten leggen.

Het samenwerkingsverband neemt de ruimte om, ondersteunend aan de communicatie die vanuit de gemeente wordt verwacht, in de wijken zelf (op maat) te communiceren en informatie over BidW via wijkkranten, flyers in buurtcentra en andere ontmoetingsplekken te verspreiden.

9. Budget & begroting

9.1 Budget BidW 2023

Het subsidieplafond voor 2023 voor Begeleiding in de Wijk is door het college van B&W vastgesteld op €690.000. Dit is exclusief de kosten voor ICT, ten behoeve van gezamenlijke registratie.

Het samenwerkingsverband voert de werkzaamheden voor BidW uit binnen dit financiële kader. In de gemeentebegroting heeft BidW nog een projectmatig karakter en staat daarmee naast de reguliere subsidies voor het sociaal domein waarvan MEE-UGV en Versa Welzijn gebruik maken. Daarom is in het onderstaande overzicht bij de begroting ook weergegeven welke inzet onder de reguliere subsidies vallen. Deze bedragen vallen dus buiten het subsidieplafond BidW. De reguliere subsidieaanvragen zijn separaat ingediend.

In de praktijk maken medewerkers van Versa en MEE geen onderscheid: zij ondersteunen 'gewoon' inwoners met een ondersteuningsvraag. Vaak is pas gedurende de ondersteuningswerkzaamheden of achteraf duidelijk of de ondersteuning plaatsvindt onder BidW-vlag of vanuit de reguliere subsidie. Met de doorontwikkeling van BidW wordt dit onderscheid steeds lastiger en vanuit de visie ook minder relevant. In de doorontwikkeling van BidW vinden wij het daarom van belang dat tijdig wordt geagendeerd hoe de budgettaire kaders beter aan te laten sluiten bij wat in de praktijk nodig is. Daarvoor gaan wij graag in de stuurgroep in gesprek, zodat eventuele wijzigingen zowel in de P&C cyclus van de gemeente als bij de partners tijdig kunnen worden voorbereid en verwerkt.

9.2 Begroting BidW 2023

In onderstaande begroting is aangegeven welke inzet er in 2023 wordt gepleegd voor BidW. Daarbij is aangegeven welke organisatie welke inzet levert en in welke wijk deze capaciteit wordt ingezet. De inzet betreft steeds een gemiddelde, waarbij er afhankelijk van de instroom en andere ontwikkelingen goed wordt gemonitord waar welke inzet nodig is. Daarover rapporteren wij in de kwartaalrapportages en indien er escalatie nodig is dan melden wij dit in de stuurgroep.

Bij de inzet gaan we uit van 1 fte = 1.420 aanwezigheidsuren op hbo-niveau per jaar. De aanwezigheidsuren zijn exclusief regulier verlof, 8% ziekteverzuim, feestdagen, teamoverleg en opleiding. Binnen een wijk wordt de aanwezigheid zodanig met elkaar geregeld dat er altijd aanwezigheid is, het aantal uren aanwezigheid kan per week verschillen. Bij meer dan 8% ziekteverzuim (= ca 4 weken) of langdurig verlof, zoals bij zwangerschap, wordt een medewerker wel vervangen.

Wij garanderen een gemiddelde inzet zoals genoemd in onderstaande tabel. Dat betekent niet dat 52 weken per jaar hetzelfde aantal aanwezigheidsuren per week wordt gegarandeerd. Dit is niet nodig (bijvoorbeeld omdat in de zomerperiode veel mensen op vakantie gaan en ook het aantal aanmeldingen lager is) en dit houdt de inzet flexibel, passend bij wat nodig is, bijvoorbeeld als de instroom fluctueert.

De begroting voorziet in een stijging van de inzet van Sherpa, Kwintes en MEE ten opzichte van de BidW inzet in 2022. Deze stijging is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De aanwezigheid van Sherpa, Kwintes en MEE in alle BidW teams; hierdoor is de expertise die de medewerkers van alle vier de partners inbrengen in alle wijken geborgd. Voor Sherpa geldt dat de inzet wordt uitgebreid van vijf naar zeven wijken.

- Aantallen cliënten die nu in zorg zijn bij Sherpa en Kwintes die overgezet kunnen worden naar BidW.

In de begroting zijn naast de inzet van medewerkers in de BidW teams (personele lasten) twee overige posten opgenomen:

- de kosten voor de penvoerder voor coördinatie, administratie en rapportage;
- 'handgeld' voor de wijkteams (toegelicht onder 4.3).

Personele inzet

Wijk	In arbeidscontract uren per week					Bedrag per jaar
	Sherpa	Kwintes	Mee	Versa	Totaal	
Oost - postcode 1221	12,0	12,0	16,0	24,0	64,0	176.182
Oost - postcode 1223	12,0	12,0	12,0	36,0	72,0	201.803
Zuidwest - postcode 1216	8,0	8,0	16,0	48,0	80,0	231.294
Zuid - postcode 1214 en 1215	8,0	8,0	12,0	32,0	60,0	170.582
Centrum - postcode 1211	8,0	8,0	8,0	16,0	40,0	109.869
Meent - postcode 1218	-	8,0	12,0	16,0	36,0	103.692
Noordwest - postcode 1217	-	8,0	8,0	10,0	26,0	73.813
Zuidoost - postcode 1212 en 1213	8,0	16,0	12,0	32,0	68,0	190.804
Noordoost - postcode 1222	8,0	16,0	12,0	32,0	68,0	190.804
Flexibele inzet	-	-	-	-	5,0	12.535
Totaal	64,0	96,0	108,0	246,0	519,0	1.461.378
Gefinancierd vanuit reguliere subsidie			80,0	186,0	266,0	801.078
Blijft over voor financiering vanuit BidW	64,0	96,0	28,0	60,0	253,0	660.300
Omerekend naar fte's	1,78	2,67	0,78	1,67	7,03	

Begroting Begeleiding in de wijk (BidW) 2023

Kosten personele inzet	660.300
Handgeld 9 wijken x 2.500	22.500
Kosten personele inzet penvoerderschap	7.200
Subtotaal kosten vallend binnen plafond	690.000
Kosten registratiesysteem	23.600
Totaal begroting BidW 2023	713.600

9.3 Toekomstgericht begroten

Bovenstaande begroting gaat uit van het BidW subsidieplafond. Dit legt een maximum inzet vast voor BidW; de overige inzet (Versa en MEE) wordt gefinancierd uit de reguliere subsidies. In de recent gevoerde gesprekken met de gemeente hebben wij aangegeven dat de inzet voor BidW in de huidige praktijk hoger is dan wat voor 2023 in de BidW subsidie is begroot. Het aandeel BidW casussen is hoger en het aandeel reguliere casussen is lager dan hierboven is begroot.

Voor Versa geldt dat in de huidige praktijk ca. 40% van de inzet BidW is (begroot is 24%) en voor MEE is dit nu ca. 47% (begroot is 26%). Als we dat vertalen naar een reële begroting dan komt de begrote inzet voor BidW dus boven het subsidieplafond. Zie onderstaande tabel.

De reguliere subsidies vallen dan lager uit, aangezien het grotendeels communicerende vaten zijn. De totale kosten voor de gemeente blijven dus gelijk.

	Sherpa	Kwintes	MEE	Versa	Totaal	Bedrag
Totaal	64,0	96,0	108,0	246,0	519,0	1.461.378
Gefinancierd vanuit reguliere subsidie	-	-	58,0	148,0	206,0	621.327
Blijft over voor financiering vanuit BidW	64,0	96,0	50,0	98,0	313,0	840.051
Omerekend naar fte's	1,78	2,67	1,39	2,72	8,69	

Omwille van de transparantie en om goed en toekomstgericht te kunnen sturen is het wenselijk dat de bekostiging in de toekomst beter gaat aansluiten op de (gewenste) praktijk. We begrijpen dat het op dit moment niet wenselijk en haalbaar is om de vastgestelde subsidieregelingen open te breken en de financiering hierop aan te passen. Daarom stellen wij voor om in de stuurgroep te agenderen hoe we hier, zowel in de loop van het jaar 2023 als ter voorbereiding van de begroting 2024, mee om

willen gaan. Wij zullen hiertoe uiteraard de monitoringinformatie aanleveren, zodat duidelijk is welke inzet onder de vlag van BidW wordt geleverd en welke inzet onder de vlag van andere financiering.

Bijlage 1 Succesverhalen

Medewerker 1

Casus 1

In 2019 kwam een meneer op mijn spreekuur. Hij was doorgestuurd door een Wmo-consulent van de gemeente, omdat zijn PGB na 10 jaar stopte. Meneer was emotioneel en huilde veel. Het verbaasde mij hoe het kon dat iemand zo lang begeleid was, zonder goed resultaat. Ik maakte mij zorgen om zijn emotionele toestand. Aanvankelijk was hij boos en wilde alles behouden zoals het was. Ik ben het gesprek met hem aangegaan en heb aangegeven dat ik niet de tijd heb om hem 10 jaar te begeleiden én bovendien dat ik zijn medewerking nodig had. Ik heb ook duidelijk benoemd wat ik wel en niet voor hem kan doen.

Meneer had onder andere moeite met vers eten bereiden en ik heb hem gevraagd of hij bij kookclub X (voor mensen met een rugzak, met vaak ook ambulante begeleiders bij Kwintes, Sherpa of elders) wilde komen eten. Hij stond ervoor open en kwam, maar voelde zich nog steeds niet op zijn gemak. En toen kwam corona... , gelukkig kon ik contact met hem houden en bleef hij eten ophalen bij de kookclub. En ik vroeg hem of hij af en toe wilde meehelpen bij het boodschappen doen op de markt. Inmiddels helpt meneer wekelijks mee met de boodschappen, helpt hij mee koken, opruimen, tafeldekken en tuinieren in de moestuin, vertelt grappen en veel wijsheden. We hebben afspraken gemaakt en ik begeleid hem nu niet meer intensief, maar houd wel een oogje in het zeil, als een waakvlam, zeg maar.

Voor mij is altijd de vraag wat mijn inzet zal opleveren op lange termijn. Je moet niet denken in aantal gesprekken, weken of maanden. Investeer in iemand, dit zal zich op den duur vanzelf uitbetalen. Ik begeleid meneer nu ruim twee jaar. Het lijkt lang, maar ik zie ook dat zijn terugval minder is geworden en hij herstelt eerder van een terugval. Als ik kijk hoe meneer binnen kwam en waar hij nu is, is het een vooruitgang van 100%. En vanaf nu gaan we kijken wat hij meer kan en hoe hij dat wil bereiken. Mijn uiteindelijke doel is om meneer toe te leiden naar vrijwilligerswerk of een betaalde baan.

Casus 2

Ik stuur vaak hulpvragers door naar de Ontmoetingsgroep. Deze zelfsturende groep begon met twee deelnemers. Nu is het een groep met soms wel 12 -15 deelnemers. Het is een bijzondere groep. Iedereen is welkom, jong, oud, kleur, Nederlands- of anderstalig. Je mag jezelf zijn in de groep. Een voorbeeld: een meneer spreekt de Nederlandse taal niet, maar gaat toch naar de Ontmoetingsgroep, zit erbij, drinkt zijn koffie en gaat daarna weer naar huis. Heel bijzonder om dit te zien.

Casus 3

Het Wijk Leer Bedrijf vroeg of wij stageplaatsen hadden in wijkcentrum X. Bij de balie hebben we altijd gastvrouwen nodig. De stagiaires kwamen heel onzeker binnen. De 1e dag gaf ik hun heel eenvoudige opdrachten op de pc, heb hen één en ander uitgelegd en verteld dat ze voor vragen bij mij terecht konden. Aan het einde van de dag zeiden ze, dat ze niet meer wilden terugkomen omdat het te moeilijk was.

Ik zag echter heel veel potentie bij deze dames en heb hen overtuigd dat ze moesten blijven. Ik wilde hun een platform bieden om in een veilige omgeving te leren, oefenen en fouten te maken. Na hun stageperiode zijn ze gebleven als vrijwilligers. Ze hebben heel veel geleerd en zich ontwikkeld tot zelfstandige en zelfverzekerde vrouwen. Ze hebben een diploma gehaald en hebben nu een betaalde baan.

Casus 4

Een mevrouw met burn-out heb ik geholpen om gastvrouw te worden bij de balie van een wijkcentrum. Daar kreeg zij de ruimte om zich te ontplooiën en te ontwikkelen. Mevrouw deed mee in Ontmoetingsgroepen, de 2e Hands winkel etc. Inmiddels heeft zij een vaste baan.

Casus 5

Een mevrouw met een depressie heb ik na een aantal gesprekken doorverwezen naar de Ontmoetingsgroep voor kwetsbare mensen, naar mijn collega opbouwwerker. Zij is daar gaan wandelen en heeft anderen ontmoet. Ze kon het goed vinden met een van de deelnemers. Ook heb ik haar doorverwezen naar kookclub X. Ze ging daar eten en ze was blij met de ontwikkelingen in haar leven.

Casus 6

Een mevrouw heeft bijna heel haar leven therapie gehad, GGZ, traumabehandeling etc. Ze komt op verwijzing van een collega naar het wijkcentrum voor activiteiten. Ik heb samen met mevrouw de huisarts gebeld voor nadere informatie. We hebben gesprekken gevoerd en ik heb uitgelegd wat ik wel en niet voor haar kan doen. Mevrouw gaat nu elke dag wandelen. Ik heb voor haar uitgetekend waar we naar toe gaan werken. Haar gezonde deel vergroten en nieuw gedrag aanleren. Andere delen mogen bestaan, als het niet haar leven overheerst. We beginnen nu en ik zorg voor een veilige omgeving en randvoorwaarden. Mevrouw ging blij weg. Ze wil ook vrijwilligerswerk doen en daar gaan we aan werken. Kleine stappen zijn belangrijk. Ik ben mij er ook van bewust dat ze een terugval kan krijgen, maar dit hoort erbij.

Medewerker 2

Casus 1

Een meneer met een ontwijkende gedragsstoornis, in de ziektewet, zat niet lekker in zijn vel. Mijn begeleiding bestaat uit 1 keer per 2 à 3 weken een gesprek, hem een luisterend oor bieden en hem motiveren richting meedoen. Meneer doet nu mee aan een wandelgroep in de wijk, en heeft meegewerkt aan een podcast i.s.m. ons Opbouwwerk. Hij schrijft leuke verslagjes van de wandelingen en dit gaan we in de wijkkrant plaatsen om meer deelnemers te werven.

Casus 2

Een mevrouw met een Arabische achtergrond was voor corona sociaal actief en deed mee aan allerlei activiteiten rondom taal. Door corona viel zij in een gat, ze doet nu mee aan een digitale taalgroep.

Casus 3

Een Tunesische meneer van hoge leeftijd heeft ernstige gezondheidsproblemen. Hij tolkt af en toe voor een Syrisch gezin in de wijk en voelt hierdoor dat hij er nog toe doet. Meneer ontvangt maaltijden vanuit het project Koken voor de buurt.

Casus 4

Een meneer met chronische gezondheidsproblemen werd aangemeld door de wijkagent vanwege somberheid. Ook ervaaarde hij enorme overlast van bureu. Meneer is met hulp van de Vrijwilligerscentrale verhuisd naar een andere seniorenwoning (om de hoek bij wijkcentrum X) en is hierdoor in staat mee te doen bij sociale activiteiten.

Casus 5

Een meneer van middelbare leeftijd wordt behandeld binnen de GGZ voor een angststoornis. Hij leeft van een uitkering, is geïsoleerd en suïcidaal. Voor corona kwam hij wekelijks naar ons spreekuur in de wijk en kwam hierdoor weer in contact met mensen. Doel was ontdekken wie hij was, wat hij leuk

vindt en wat zijn talenten zijn. Ik heb hem verwezen naar een ontmoetingsgelegenheid voor kwetsbare mensen. En via de Vrijwilligerscentrale is hij begonnen met onkruid wieden.

Casus 6

Een Syrische man is na scheiding in de wijk komen wonen. Hij heeft een verstandelijke beperking en wordt begeleid door Kwintes. Hij komt wekelijks als deelnemer naar het wijkspreekuur en ontmoet hierdoor andere mensen.

Casus 7

Een alleenstaande moeder wier echtgenoot plotseling is overleden doet vrijwilligerswerk bij Koken voor de buurt en bij het Kinderwerk. Hierdoor is zij zelfverzekerder geworden en is zij kortgeleden gestart met een opleiding in de sector zorg en welzijn.

Casus 8

Een zzp'er werd dakloos en moest hierdoor haar hond afstaan aan het asiel. Ik heb mevrouw ondersteund bij het vinden van andere woonruimte en het behoud van haar inkomen (coronasteun).

Casus 9

Een zwangere alleenstaande moeder van 2 kinderen komt vanwege obesitas en een woning op de 3e etage zonder lift nauwelijks buiten. Mevrouw heeft een minimum inkomen en is slachtoffer van de toeslagenaffaire. Ik heb haar ondersteund bij de aanschaf van middelen voor de baby en haar gekoppeld aan ons Kinderwerk. Het Kinderwerk biedt haar een steunouder, bemiddelt richting het sportfonds, en zorgt voor huiswerkbegeleiding. Ook is er een vrijwilliger geregeld die helpt bij het ophalen van het voedselbankpakket. We zijn bezig met een urgentieverklaring voor een andere woning.

Casus 10

Een oost Europees echtpaar met huisvesting wil zich langdurig vestigen in Nederland en wil graag de Nederlandse taal beter onder de knie krijgen. Ik ben bezig hen te koppelen aan een taalmaatje.

Casus 11

Via de wijkverpleging heb ik een dame aangemeld gekregen die net een voetoperatie heeft ondergaan. Zij zoekt een maatje om mee te wandelen. Ik ga voor haar op zoek.

Casus 12

Een mevrouw van Aziatische afkomst heeft vragen over regelzaken rondom het gezag van haar kinderen. Ondertussen kijken we ook hoe haar kinderen en zij mee kunnen doen aan sportieve en muziek activiteiten in de buurt. Mevrouw komt zelf met een voorstel voor een binnensport-activiteit voor dames in het najaar. Ik heb haar voorstel doorgezet naar de Buurtsportcoach en het Opbouwwerk.

Casus 13

Een jongedame met borderline en andere stoornissen moest weer thuis gaan wonen. Zij heeft al allerlei therapieën gedaan. Ik heb mevrouw verwezen naar het Herstel netwerk GGZ Centraal. Hier kan ze met lotgenoten in contact komen.

Medewerker 3

Casus 1

Een mevrouw meldt zich na het overlijden van haar partner. Ze voelt zich eenzaam, heeft vragen rondom rouw en loopt tegen regelzaken en administratie aan. Ik heb thuisadministratie voor haar geregeld via de Vrijwillige thuishulp, die haar na stabilisatie en het aanleren van vaardigheden verwezen naar Weg en Wijzer). Daarnaast heb ik via het Maatjesproject een maatje geregeld, haar

aangemeld bij de Vrijwilligerscentrale en verwezen naar het Rouwcafé. Dit laatste paste niet goed bij de behoefte van mevrouw, dus ben ik in een aantal individuele gesprekken met rouw aan de slag gegaan. Mevrouw is uiteindelijk zelf maatje geworden.

Casus 2

Een meneer heeft een kleine kamer bij een vriend na een huisuitzetting. Hij heeft schulden en de administratie is niet op orde. Ik heb meneer naar Schuldhulpverlening begeleid en in contact gebracht met Thuisadministratie. Samen met een Thuisadministratie maatje is zijn administratie opgepakt en op orde gemaakt.

Casus 3

Een mevrouw wordt aangemeld via de gemeente door een vriendin. Mevrouw zit sinds corona thuis en het gaat psychisch minder. Ook heeft mevrouw een paar ribben gebroken bij een val in huis. In gesprek met mevrouw blijkt zij de sociale contacten te missen van voor corona. Ik heb een maatje voor haar geregeld via het Maatjesproject en ter overbrugging een paar steun en leun gesprekken gevoerd. Met het maatje heeft mevrouw weer zin om uitstapjes te ondernemen. Ook wil ze meer leren over moderne technologie: daarvoor heb ik haar verwijzen naar het Digiwijzer spreekuur van de bibliotheek.

Casus 4

Een mevrouw is haar vader en haar hond kort na elkaar verloren. Zij is eenzaam en door corona is het contact met buurtgenoten al helemaal weggefallen. Ik heb voor haar en twee buurtgenoten een tablet geregeld, zodat zij digitaal contact met elkaar kunnen onderhouden en elkaar steunen.

Casus 5

Een mevrouw wordt aangemeld door Jeugdhulpverlening. Zij willen verlenging van haar indicatie, maar door het bereiken van haar 18de verjaardag kan dit niet meer op jeugd. Er zijn zorgen rondom haar emotionele en seksuele ontwikkelingen en haar netwerk. Ik heb samen met het Jongerenwerk begeleiding ingezet. Via activiteitenbegeleiding in jongerencentrum X kan zij haar talenten en interesses ontwikkelen. Ook kan ze bij de activiteiten contacten opdoen met leeftijdsgenoten in een veilige omgeving. Helaas gooide corona roet in het eten en moest het jongerencentrum dicht. Mevrouw is toen gekoppeld aan een stagiaire Jongerenwerk. Zij spreken samen af om te praten en te oefenen met plannen rondom school. Na de zomervakantie zetten we weer in op aansluiting bij activiteiten.

Casus 6

Een mevrouw wordt aangemeld intern via haar moeder. Er zijn zorgen rondom de opvoeding van de dochter en de veiligheid i.v.m. het gedrag van haar ex-man. Ik heb hulp ingeschakeld van Veilig Thuis en een aantal gesprekken met haar gevoerd over haar behoeftes. Mevrouw wil graag meer contact met alleenstaande moeders. Via het Kinderwerk is mevrouw aangemeld voor een ondersteuningsgroep voor alleenstaande moeders.

Casus 7

Een mevrouw is aangemeld door Veilig Thuis omdat zij hen te veel vragen stelt. Ze is onzeker en heeft weinig eigen kracht. Na een paar gesprekken komen we er op uit dat zij steviger in haar schoenen wil staan en niet steeds bevestiging bij buitenstaanders wil zoeken. Ik heb mevrouw doorverwezen naar het Herstelnetwerk, zij hebben gespreksgroepen voor vrouwen met een verleden van huiselijk geweld. Het is een groep voor en door vrouwen met ervaring en mevrouw is heel blij daar een plekje te hebben gevonden.

Medewerker 4

Casus 1

Een mevrouw uit Syrië, met een man en een jonge dochter, kwam bij het AMW omdat ze relatieproblemen had. Ze had geen sociaal netwerk. Ik heb haar begeleid bij de scheiding en aan haar zelfvertrouwen gewerkt. Daarnaast heb ik haar toegeleid naar de speelinloop waar meer alleenstaande moeders zijn met hun kinderen. Nu komt ze daar elke week en heeft ze mijn hulp niet meer nodig, omdat ze haar problemen met andere moeders kan bespreken.

Casus 2

Via overdracht vanuit de WMO kwam een mevrouw van Aziatische afkomst bij mij. Ze is inmiddels zelfstandig genoeg om Begeleiding in de Wijk te krijgen. We hebben gesproken over verschillende aspecten uit haar leven, vrijwilligerswerk en haar talenten. Ik heb haar gekoppeld aan een buurtbewoner voor sociaal contact en opties onderzocht om samen met haar vrijwilligersvacatures door te bespreken.

Casus 3

Een mevrouw die door de GGZ bij de WMO was aangemeld om een schuur te verwijderen, kwam bij mij terecht. Zij was relatief zorg mijdend en had naast het schuurtje geen hulpvragen. Ik heb haar gekoppeld aan een vrijwilliger die het leuk vindt om deze regelzaken op te pakken. Dit contact is intussen uitgebreid naar samen koffiedrinken en andere klusjes doen, de ingang is dus gevonden. De vrijwilliger geeft mij updates over hoe het gaat en als er meer nodig blijkt te zijn kan ik doorpakken.

Casus 4

Een mevrouw met een eerdere alcoholverslaving wilde graag meer structuur en weer meedoen in de maatschappij. Het gaat goed met haar, maar ze krijgt nog wel begeleiding van Jellinek. Ik heb met haar besproken welk opties er in de wijk zijn. Vervolgens is ze samen met een medewerker van Jellinek bij wijkcentrum X komen kijken en nu werkt zij aan de balie als vrijwilliger.

Casus 5

Een weduwe met weinig sociaal contact kwam voor rouwverwerking op mijn spreekuur. Uiteindelijk heb ik haar verwezen naar Humanitas. Daarnaast heb ik haar voorgesteld aan de fiets- en wandelgroep met de buurtsportcoach. Nu wandelt ze elke week en doet ze sociale contacten op.

Casus 6

Ik heb een meneer ondersteund die zijn dag- en nachtritme omdraaide en weer graag structuur wilde. Hij heeft vele hobby's en wilde meubels renoveren. Dit leert hij nu bij een WMO-dagbesteding, maar het stukje rondom stof leren vastnaaien heeft hij geleerd via een buurtbewoner en pakt hij mogelijk straks verder op middels de naaclub in wijkcentrum X.

Casus 7

Een oudere mevrouw wilde weer onder de mensen komen. Ik heb een gesprek gehad met moeder en dochter. Samen zijn zij op mijn advies naar de koffieochtend in wijkcentrum X gegaan en nu komt mevrouw ook af en toe alleen.