

PILOT SOCIAAL TEAM BERGEN
PLAN VAN AANPAK

WERKDOCUMENT

SOCIAAL TEAM BERGEN
3 JULI 2014

Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Planvorming	4
3	Werkwijze	5
4	Organisatie en actoren.....	8
5	Randvoorwaarden.....	10

1 Inleiding

De ondersteuning van kwetsbare inwoners gaat de komende jaren veranderen. Naast bezuinigingen komt er ook een structuurwijziging. Met de drie decentralisaties - jeugdzorg, awbz en participatiewet - heeft de overheid op Rijksniveau de ambitie gesteld om het sociaal domein dichterbij de burgers te organiseren en de inzet van eigen kracht te stimuleren. De gemeente Bergen onderstreept deze ambitie en wil dit organiseren door te komen tot een integrale toegang voor alle inwoners met een ondersteuningsvraag. Dit moet zo veel mogelijk nabij worden georganiseerd; persoonsgericht en in de buurt. Daartoe wordt het sociaal team Bergen opgezet.

De pilot sociaal team Bergen is een coproductie van de gemeente en De nieuwe Marke. De pilot ligt in lijn van de visie en de missie die De nieuwe Marke.

Het sociaal team Bergen begint het tweede kwartaal van 2014 en wordt eind 2014 geëvalueerd. De eerste soortgelijke pilot is medio 2013 gestart in de Egmonden. De verwachting is dat er vanaf 2015 een gemeentebreed dekkend netwerk van sociale teams wordt uitgerold.

De pilot sociaal team Bergen is onderdeel van een bredere projectstructuur. Aanpalende projecten zijn het Uitvoeringsteam langdurige Zorg Bergen (ULZ) - in het kader van de implementatie van de Wet Langdurig intensieve zorg - en het ontwikkelen van de activiteiten in de Multi functionele accommodatie De Nieuwe Marke (MFA).

2 Planvorming

De samenwerking in het sociaal team Bergen is een experiment op initiatief van De nieuwe Marke en de gemeente Bergen NH. De resultaten van het experiment worden meegenomen in de besluitvorming van de gemeente over de structurele implementatie van sociale teams.

Doel sociaal team Bergen

Het sociaal team laat de inwoners van Bergen al hun mogelijkheden benutten en investeren in hun kansen om mee te doen. Deze steun kenmerkt zich door nabijheid. Het accent ligt op preventie en vroegtijdig signaleren om problemen te voorkomen of ze middels minder ondersteuning op te lossen. Het team is effectief doordat er verschillende disciplines samenwerken die verbindingen leggen tussen leefdomeneinen en mensen aanspreekt op hun individuele en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het sociaal team is samengesteld door frontlijnwerkers van diverse organisaties en brengen expertise mee op vijf disciplines:

- Zorg (inclusief informele zorg)
- Cliëntondersteuning
- Jeugd
- Buurtkracht
- Participatie (werk en inkomen)

Beleidskaders

De pilot maakt deel uit van het project integrale toegang van de gemeente Bergen. De ambitie is om ondersteuningsvragen van inwoners niet langer aanbodgericht op te pakken maar te beginnen met een breed vraaggelicht. Dit leidt vervolgens tot een aanpak waarbij de inwoner centraal staat en er altijd aandacht is voor wat een inwoner zelf kan, dan wel zijn/haar omgeving aan ondersteuning kan bieden, dan wel waar professionele hulp noodzakelijk is.

Deze aanpak sluit aan bij de ambitie van De nieuwe Marke om een totaal pakket van welzijn- comfort en zorgondersteuning aan te bieden aan bewoners van De nieuwe Marke, alsook de bewoners van de omliggende wijken.

De samenwerking tussen de gemeente en De nieuwe Marke komt voort uit een bredere projectstructuur 'Samen zorgen en meedoen'. Het doel van dit project is het bevorderen dat ouderen en mensen met beperkingen, van jong tot oud, zelfstandig in hun vertrouwde omgeving en dus in hun eigen wijk kunnen (blijven) wonen, ondersteuning op maat thuis kunnen ontvangen en daardoor (langer) betrokken zijn en blijven bij de maatschappij. Ouderen en mensen met een beperking kunnen zoveel als mogelijk kiezen hoe zij willen wonen en hoe zij indien nodig zorg en ondersteuning ontvangen.

De verbondenheid met de wijk maakt het mogelijk om creatieve oplossingen te organiseren. Wegens de nabijheid van het sociaal team bij de inwoners en de korte lijnen met de ketenpartners kunnen veel voorkomende ondersteuningsvragen sneller worden gesignaleerd en daarop kunnen collectieve activiteiten worden ontwikkeld en/of aangeboden. De medewerkers van het sociaal team Bergen maken gebruik van de locatie, de bekendheid en de faciliteiten van De nieuwe Marke.

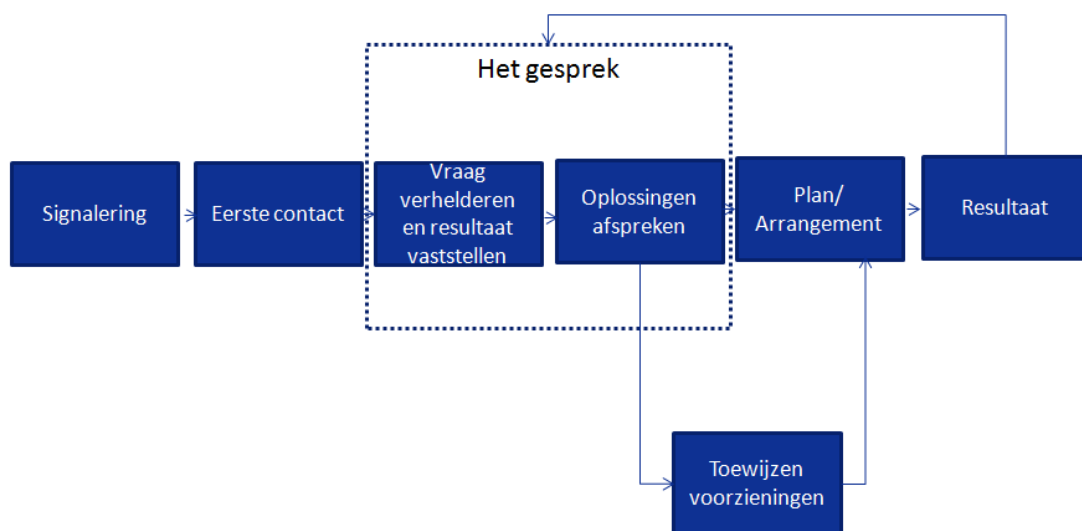
3 Werkwijze

De gemeente organiseert trainingen voor, interne en externe, frontlijnwerkers om brede vraagverhelderende gesprekken te voeren en gespreksverslagen op te stellen. Hierdoor ontstaat de integrale toegang. Het sociaal team bestaat uit vier frontlijnwerkers die als spilfunctie fungeren in de wijken. De werkwijze sluit aan bij de methode van het Centrum voor Jeugd en Gezin (verder CJG); één gezin, één plan, één regisseur.

Kernteam

De teamleden van het sociaal team Bergen komen samen en acteren met een brede, perifere blik. De lokale kennis en verbondenheid met de wijk zal hierdoor vergroten. Het team kent geen handelingsverlegenheid; zij voelen zich handelingsbekwaam voor alle ondersteuningsvragen van inwoners. Bij alle ondersteuningsvragen wordt onderzocht hoe de eigen kracht van (het netwerk van) de inwoner kan worden ingezet, met eventueel ondersteuning van buurtbewoners en vrijwilligers. Als er professionele ondersteuning nodig is, weten ze waar zij moeten zijn voor het aanvullen van het ondersteuningsarrangement. Als de ondersteuningsvraag zo prangend is, zal deze worden doorgeleid naar 1^{ste} of 2^{de} lijns voorzieningen.

Klantproces



Burgerkracht en versterking eigen wijk

Het sociaal team gaat uit van de kracht van (het netwerk van) de burger. Het team beoogt de saamhorigheid in de wijken te versterken. Het team sluit aan bij evenementen om aan de inwoner te vragen welke behoeften die wijkbewoners hebben en waar men zelf geen antwoord op kan bedenken. Daarnaast zal het sociaal team ook vragen wat de inwoner zelf kan betekenen voor de eigen wijk. Dit impliceert dat het team anticipeert op de vragen en behoeften, creatief oplossingen bedenkt en volledig aansluit bij wat de wijkbewoner zelf aandraagt.

Herkenbaar en divers

Het sociaal team Bergen is laagdrempelig te bereiken, is herkenbaar en speelt in op alle ondersteuningsvragen van wijkbewoners. Het team bestaat uit professionals en is in staat om breder te kijken dan de eerste (zorg) vraag van de cliënt en is op de hoogte

van de sociale kaart. 'Pro activiteit' en 'initiatiefrijk' zijn twee belangrijke sleutelwoorden. Het sociaal team Bergen is sterk ingebed in bestaande wijknetwerken en heeft nauwe banden met ketenpartners.

Geografische afbakening

Het gebied waarbinnen het sociaal team Bergen zijn de postcodegebieden 1865, 1862 en 1861. Het dekkinggebied van de Nieuwe Marke komt voorsnog niet overeen met de reikwijdte van sociaal team. De te leveren zorg aan inwoners buiten het dekkinggebied van de Nieuwe Marke wordt in overleg met ketenpartners, zoals Eveen en Actiezorg, geïnitieerd.



A = De Nieuwe Marke

Zorginnovatie

Het sociaal team Bergen richt zich op het houden van de eigen regie, op het zelfstandig kunnen blijven wonen maar gaat ook over solidariteit, signalering en preventief werken. Het wilt voorkomen dat mensen in (zwaardere) zorg komen als het nog niet nodig is en boort bestaande en nieuwe hulpbronnen aan in de wijk. Hiervoor is de betrokkenheid van burens, wijkbewoners en vrijwilligers evident. De professionals van het team werken als zorgprofessionals in de wijk en zijn daarnaast getraind en kundig om creatief vanuit een maatschappelijke betrokkenheid te opereren. Dit vraagt lef, draagvlak en overtuigingskracht. In januari 2014 is de pilot WelComeThuis (Domotica) gestart, samen met Stichting Welzijn Bergen en Serviceflat De Rekere, waarbij maximaal 15 wijkbewoners middels TV of computer contact kunnen maken met andere wijkbewoners, het team of familie.

Registratie

Het bijhouden van cliëntcontacten vindt voorsnog plaats in de eigen administratie van de deelnemende kernpartners. Door de registratie niet in een nieuw apart systeem te doen, ontstaat er geen extra werkdruk voor de teamleden. Wel wordt er een compact registratiebestand gemaakt in Excel waarin de besproken casuïstieken zijn opgenomen, zodat het effect van het sociaal team ook kwantitatief meetbaar is. Bij het opstellen van de evaluatie is het meerwerk dat hieruit voortkomt beperkt.

In het kader van de integrale toegang voert de gemeente regie op het ontwikkelen van de formats voor de verslaglegging van het brede vraaggesprek. Zij krijgen hiervoor feedback vanuit de professionals. Deze formats worden ook beschikbaar voor ketenpartners die het brede vraaggesprek voeren.

Privacybescherming

De afzonderlijke leden van het sociaal team blijven verantwoordelijk voor de bescherming van de privacy van cliënten door het naleven van de protocollen van de 'moederorganisatie'. Alle teamleden hebben een professionele geheimhoudingsplicht, evenals de procescoördinator. Het delen van informatie binnen het sociaal team is op basis van toestemming van betrokken inwoner(s), dan wel vanuit veiligheidsoogpunt. Deze toestemming verkrijgen ze door aan de inwoner te vragen of de informatie gedeeld mag worden binnen het sociale team. Waar nodig wordt er schriftelijk toestemming gevraagd. Alleen relevante informatie over betrokkenen mag worden gedeeld.

Op het moment dat een betrokken inwoner(s) geen toestemming geeft, kunnen de teamleden wel om advies te vragen over zijn/haar eigen handelen binnen het sociaal team. Daarbij mogen geen kenmerken worden verteld op basis waarvan anderen de informatie kunnen terugleiden naar de desbetreffende persoon.

Met het bespreken en vaststellen van dit plan van aanpak is de ketensamenwerking geborgd. Een convenant inzake privacy is derhalve niet relevant.

4 Organisatie en actoren

Het succes van het sociaal team Bergen is afhankelijk van samenwerking, zowel binnen het team alsook binnen een bredere keten.

Het sociaal team Bergen wordt samengesteld met vier frontlijnwerkers uit diverse organisaties en zij beschikken over expertise op het gebied van:

- Zorg (inclusief informele zorg)
- Cliëntondersteuning
- Jeugd
- Buurtkracht
- Participatie (werk en inkomen)

Enkele disciplines zullen dus moeten worden verenigd in één teamlid maar bepaalde expertises zijn bij alle teamleden in bepaalde mate aanwezig, zoals cliëntondersteuning. Alle teamleden kunnen over alle expertisevelden ondersteuningsvragen analyseren en bijdragen aan innovatieve oplossingen. De kennis en ervaring die is verworven binnen het CJG Bergen wordt meegenomen in de ontwikkeling van het sociaal team Bergen.

Interne samenwerking

Het oprichten van een sociaal team vraagt teambuilding. Aangezien het team wordt samengesteld met medewerkers met diverse achtergronden en rollen, is er tijd nodig voor interne afstemming. De eerste bijeenkomsten gaat het sociaal team investeren in zichzelf. Samen worden de maatschappelijke trends besproken en elkaars specialiteiten verkent. De uniformiteit in werken met dezelfde perifere brede blik vraagt aandacht en oplettendheid van eenieder.

Voor de pilot zijn twee teams samengesteld welke ressorteren onder de stuurgroep van de brede pilot De Marke. Het sociaal team en een managementteam. De stuurgroep heeft naast deze pilot ook het project LIZ en MFA onder haar vleugels. Het managementteam zijn de verantwoordelijk leidinggevendenden van de diverse organisaties.

De pilot wordt ondersteunt door een procescoördinator vanuit de gemeente; deze neemt een coachende rol aan ten opzichte van de teamleden. De procescoördinator is de verbindende schakel tussen het sociaal team en het tactisch (beleid/management) en strategisch kader (wethouder).

In de communicatie naar buiten is de procescoördinator geen onderdeel van het sociaal team, immers heeft zij geen inhoudelijke rol.

Kernpartners

De nieuwe Marke zal deelnemen vanuit de primaire discipline zorg met een wijkverpleegkundige. Voor de disciplines cliëntondersteuning is MEE een consulent afvaardigen. De disciplines jeugd en opbouwwerk worden invult door Stichting Welzijn Bergen in de vorm van een ambulant jongerenwerker. De gemeente vaardigt een consulent Werk & Inkomen af voor de discipline participatie.

Naast de kernpartners zal er een jeugd- en gezinscoach welke expertise kan inbrengen ten aanzien van jeugdzorg worden gekoppeld aan het team.

Tevens wordt er een Wmo-consulent gekoppeld aan het sociaal team, welke expertise kan inbrengen op het gebied van de Wmo. Tevens zal deze consulent wijkgericht gaan werken. Dit betekent dat de consulent de vragen binnen de kern Bergen zal afhandelen.

Ketennetwerk

Naast het kernteam zal er een ketennetwerk worden opgebouwd. Gaandeweg zullen er vaste functionarissen worden gekoppeld aan het sociaal team. In de voorbereiding is er extra aandacht voor partners uit het zorgdomein om de samenwerking met De nieuwe Marke vlekkeloos te laten verlopen – vanwege de marktwerking is de zorg zouden hier mogelijk spanningen kunnen ontstaan.

Essentiële ketenpartners zijn:

- Huisartsen
- Eevan
- Actiezorg
- De Wering
- Politie, wijkagent
- KennemerWonen
- Wijk- en sportverenigingen
- DOCTeam
- Sociaal.nl (schuldhulp)
- ...

Externen

Bij de inzet van het sociaal team komen ook organisaties in beeld welke op grotere afstand staan van de lokale situatie. Waar dat nodig is zal de procescoördinator extra werkafspraken maken om het werk van het sociaal team te versterken.

Partners zijn bijv.:

- Zorgkantoor
- UWV
- Veiligheidshuis regio Alkmaar
- ...

5 Randvoorwaarden

Communicatie

De communicatie rondom de pilot zal gefaseerd verlopen. Te vroege publicatie brengt afbreukrisico met zich mee; het team kan overbelast raken, niet voldoende geëquipeerd en/of valse verwachtingen scheppen.

Er wordt extra geïnvesteerd in de samenwerking met partners uit het zorgdomein. De verantwoordelijk leidinggevende van de nieuwe Marke gaat samen met de procescoördinator van de gemeente vooraf op gesprek bij Evean en Actiezorg..

Interne afstemming

Het sociaal team Bergen moet opereren als een team; dat vraagt teambuilding. Aangezien het team wordt samengesteld met frontlijnwerkers met diverse achtergronden en rollen, is er tijd nodig voor interne afstemming.

Bekendheid bij partners in de wijk en bij ketenpartners

Het wijknetwerk, partners in de wijk zowel professionals als vrijwilligers, moeten bekend raken met het sociaal team. Het team begint met een kennismakingsronde. De volgende bewoners, ondernemers en ketenpartners zullen worden bezocht:

1. Wijkverenigingen
2. Wijkagent
3. Platform van SWB waarbij ketenpartners samenkomen
4. Huisartsen
5. Sociaal.nl
6. Vangnet & Advies

Ook worden creatieve plannen om lunches te organiseren in de wijk geëxploreerd. In de nieuwsbrief voor professionals en raadsleden wordt het team onder de aandacht gebracht.

Via de nieuwsbrief Meedoen in Bergen zal er informatie worden gegeven over het sociaal team Bergen onder ketenpartners. Er volgt ook een netwerkbijeenkomst.

Publiekscampagne

Na de tussenevaluatie kunnen de puntjes op de i worden gezet in het team. Als het goed is zijn de teamleden dan voldoende toegerust om alle vragen te beantwoorden. Dat is het moment waarop het team aan een breder publiek voorgesteld zal worden. Hiervoor worden de bestaande media gebruikt. Bijv. een column met de wethouder, een interview met het team en/of activiteiten op sociale media.

Doelgroepen specifiek benaderen

Veel voorkomende ondersteuningsvragen kunnen mogelijk worden beantwoord met een collectief aanbod. Dit moet doelgroepgericht aan de man worden gebracht. Bij de te ontwikkelen activiteiten zullen doelgroep gerichte communicatieplannen worden ontwikkeld.

Financiën

De inzet van teamleden in het sociaal team Bergen is een investering vanuit het bestaande budget. De extra uren die worden geïnvesteerd in samenwerking moeten zich

op termijn terug verdienen door slimmer werken. Door betere samenwerking kunnen zaken kleiner gehouden worden en sneller worden opgelost. Overleg zorgt ervoor dat duidelijk is waar mensen terecht kunnen met problematiek die zij tegen komen, maar niet zelf gelijk kunnen oplossen.

Voor de ondersteuning van de pilot is de procescoördinator integrale toegang aangesteld. Zijn formatie gaat geheel op aan deze pilot en de pilot in de Egmondse. De kosten hiervan zijn reeds opgenomen in de begroting.

Facilitaire ondersteuning die gaande weg nodig is, zullen te zijner tijd aan de orde worden gesteld. Mogelijke kosten zijn:

- Vergaderlocaties¹
- Faciliteiten voor werken in de wijk²
- Publiciteit (bijv. visitekaartjes)

¹ Het team wil in alle dorpskernen zichtbaar zijn, daarom worden incidenteel vergaderlocaties gebruikt waarvoor kosten in rekening worden gebracht.

² Als de frontlijnwerkers wordt gevraagd in de wijk zichtbaar te zijn, moeten zij in staat worden gesteld om hun werk daar ook daadwerkelijk uit te voeren, bijv. door op locatie basale werkzaamheden te kunnen verrichten zoals e-mailen en informatie verzamelen. Of bijv. vanaf de keukentafel de expertise van collega's in te roepen via beeldbellen.

Geschatte kosten facilitaire ondersteuning: € 5000,-

Planning

Voorbereiding: *november - maart*
Afstemming tussen De Marke en de gemeente.

Startfase: *mei*
De eerste bijeenkomst van de pilot sociaal team Bergen. Een gezamenlijke analyse van de wijk en het werkveld. Onderlinge kennismaking in het team. Bespreken van casuïstiek.
Gesprekken met partners uit het zorgdomein.

Uitrol in de wijk: *mei - juli*
Kennismakingsronde in de wijk en met ketenpartners. Casuïstiekbesprekingen met betrokkenen aan tafel. Aandacht in nieuwsbrieven over de start van de pilot sociaal team Bergen. Media-aandacht op het moment dat het team vertrouwd is met de rol en bekend is in het wijknetwerk.

Tussenevaluatie: *augustus*
Korte zelfevaluatie van de voortgang van de pilot. Een bezinningsmoment om de effectiviteit van het tweede deel van de pilot te optimaliseren. Werkbezoek bij een sociaal team van een andere gemeente.

Borging van succes: *september - ...*
De successen uit de pilot moeten worden vastgelegd in beleid en opdrachtovereenkomsten. Daarbij is aandacht nodig voor de ondersteuning van het proces vanuit de gemeente. De opdracht van de procescoördinator loopt af, eind

september 2014. De ondersteuning van sociaal teams moeten daarna, vanaf oktober 2014, geborgd zijn in de ambtelijke organisatie.

Doorontwikkeling: september - november

Netwerkbijeenkomst organiseren voor ketenpartners.

Bijeenkomst voor zowel sociaal team Bergen als Egmond, met daarin een training over gesprekstechnieken en verslaglegging en een mogelijkheid tot uitwisselen van kennis.

Bijeenkomst organiseren voor de zorgaanbieders in verband met deelname van De nieuwe Marke in het sociaal team.

Brede campagne om het sociaal team Bergen onder de aandacht te brengen bij de inwoners. Zowel via een publiekscampagne als doelgerichte promotie bij bestaande cliëntengroepen.

Eindevaluatie: december

Op de punten zoals weergegeven in bijlage 1 (de enquête is bijlage 2) zal de pilot worden geëvalueerd. Vervolgens zal het college van B&W besluiten over de structurele implementatie van sociaal teams in de gemeente Bergen.

BIJLAGE 1: Evaluatiepunten

De pilot sociaal team Bergen zal worden geëvalueerd op vooraf vastgestelde punten. Deze evaluatie kent een kwantitatief en kwalitatief deel. Voor het kwantitatieve deel moet er gedurende de pilot een registratie worden bijgehouden.

Kwantitatief

Instroom

- Wie?
 - o Leeftijd
 - o Gender
 - o Systeeminformatie (gezin e.d.)
- Hoe?
 - o Rechtstreeks, loketfunctie instelling
 - o Rechtstreeks, bekendheid Sociaal team Bergen
 - o Via professional doorverwezen
 - o Via wijknetwerk, buurtbewoners of vrijwilliger

Doorstroom

- Soort contact
 - o Advies/consult
 - o Intake
 - o Behandeling
- Vervolg bij:
 - o Eigen kracht/ netwerk
 - o Wijknetwerk ingeschakeld
 - o Collectieve voorziening
 - o Individuele voorziening
 - o Afgehandeld in team Sociaal team Bergen (of zelf)

Uitstroom

- Behalen van resultaten in persoonsgericht plan
 - o Oordeel inwoner
 - o Oordeel frontlijnwerker

Aantal preventieve adviescontacten

- Kortdurend contact
- Niet in bovenstaande registratie teruggekomen
- Geen professioneel vervolg

Ketensamenwerking

- Aantal gezamenlijke contactmomenten Sociaal team Bergen team
- Aantal besproken complexe casussen
- Aantal besprekingen met betrokkenen aan tafel

Kwalitatief

Beleidssignalen

- Signaleren van veel voorkomende ondersteuningsvragen
- Adviseren over collectief aanbod
 - o Professionele inzet
 - o Zelf-/samenredzaamheid oplosbaar

Zichtbaarheid

- Overzicht van publicaties
- Overzicht van activiteiten ter bevordering van bekendheid

Expertiseontwikkeling

- Resultaten onderling kennisdelen
- Workshops (oid) met experts
- Handelingsverlegenheid volledig weggenomen?

Onderlinge samenwerking

- Tevredenheid over samenwerking
- Kennis en inzicht in elkaars werk
- Handelingsvrijheid gegeven door management
- Ondersteuning vanuit procescoördinator

Partnerschap

- Verbindingen met wijknetwerken
- Imago van Sociaal team Bergen bij ketenpartners
 - o Bereikbaar
 - o Competent

BIJLAGE 2: Enquête voor teamleden

Alle vragen hebben betrekking op de werkzaamheden voor het Sociale Team.

Algemeen

Vraag 1

Ik ben vrij om mijn werk voor het sociale team zelfstandig in te vullen.

<i>Weinig</i>				<i>Veel</i>
1	2	3	4	5

Vraag 2

Mijn moederorganisatie faciliteert mij voor mijn werk in het sociaal team.

<i>Weinig</i>				<i>Veel</i>
1	2	3	4	5

Teamsamenwerking

Vraag 3

De frequentie van het face-to-face contact vind ik:

<i>Veel te veel</i>	<i>Voldoende</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Te weinig</i>	<i>Veel te weinig</i>
---------------------	------------------	-----------------	------------------	-----------------------

Vraag 4

Over de effectiviteit van de overleggen ben ik:

<i>Zeer tevreden</i>	<i>Tevreden</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Ontevreden</i>	<i>Zeer ontevreden</i>
----------------------	-----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Vraag 5

Over de samenwerking binnen het sociale team ben ik:

<i>Zeer tevreden</i>	<i>Tevreden</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Ontevreden</i>	<i>Zeer ontevreden</i>
----------------------	-----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Vraag 6

Ik kan dilemma's delen in het sociaal team wanneer ik daar behoefte aan heb.

<i>Weinig</i>				<i>Veel</i>
1	2	3	4	5

Vraag 7

Heb je meer inzicht gekregen in het werk van je collega's in het sociaal team?

<i>Weinig</i>				<i>Veel</i>	<i>NVT</i>
1	2	3	4	5	

Vraag 8

Ik bied hulp aan wanneer anderen dat nodig hebben.

<i>Weinig</i>				<i>Veel</i>	<i>NVT</i>
1	2	3	4	5	

Vraag 9

Ik ben tevreden over de snelheid waarmee afspraken worden nagekomen door collega's.

Zeer tevreden Tevreden Neutraal Ontevreden Zeer ontevreden

Vraag 10

Ik heb goed inzicht in de werkzaamheden van collega's van het sociale team.

Weinig

Veel

1

2

3

4

5

Vraag 11

Ik zou meer inzicht in het werk van collega's van het sociale team willen hebben.

Ja

Nee

Procesondersteuning

Vraag 12

Ik ben tevreden over de ondersteuning vanuit de procescoördinator.

Zeer tevreden Tevreden

Neutraal

Ontevreden

Zeer ontevreden

Vraag 13

Ik word goed op de hoogte gehouden over ontwikkelingen door de procescoördinator.

Weinig

Veel

1

2

3

4

5

Vraag 14

Ik ben tevreden over de praktische zaken die de procescoördinator regelt.

Zeer tevreden Tevreden

Neutraal

Ontevreden

Zeer ontevreden

Signalering

Vraag 15

Ik heb het gevoel dat ik problemen eerder signaleer door m'n deelname in het sociaal team.

Ja

Nee

Vraag 16

Zo ja, wordt er dan ook preventief geïntervenieerd?

Ja

Nee

Partnerschap

Vraag 17

Ik ben op de hoogte van het bestaan van de samenwerkingsverbanden in de wijken.

ZeervredendevredendNeutraalOntevedendZeervredend

Vraag 18

Ik ben vindbaar voor de wijkverenigingen en andere partners in de wijk.

ZeervredenddevredendNeutraalOntevedendZeervredend

Vraag 19

Inwoners kunnen het sociale team goed vinden.

ZeervredenddevredendNeutraalOntevedendZeervredend

Handelingsperspectief

Vraag 20

In welke mate kun je vanuit eigen expertise de ondersteuningsvragen afhandelen?

Weinig

1

2

3

4

Veel

5

Vraag 21

In welke mate gebruik je expertise van collega's in het sociaal team voor het afhandelen van ondersteuningsvragen?

Weinig

1

2

3

4

Veel

5

Vraag 22

In welke mate heb je ketenpartners nodig voor de afhandeling van ondersteuningsvragen?

Weinig

1

2

3

4

Veel

5

Vraag 23

Zijn er ondersteuningsvragen van bewoners die niet beantwoord kunnen worden binnen het sociale team?

Weinig

1

2

3

4

Veel

5

Vraag 24

Met collega's van het sociaal team heb ik nieuwe werkvormen ontwikkeld:

Ja, namelijk

Nee

Tevredenheid

Vraag 25

Over mijn deelname in het sociaal team voel ik:

Trots

tevreden

neutraal

ontevreden

schaamte

Vraag 26

Ik ben tevreden over de kwaliteit van de opbrengst van het sociale team.

- *Ja, want*
- *Nee, want*

Vraag 27

Het sociale team voldoet aan mijn verwachtingen.

- *Ja, want*
- *Nee, want*

Cijfers

Hierna volgen vragen over de workload van de afgelopen periode. Op de ... de gevraagde cijfers invullen.

Instroom

Vraag 28

Met hoeveel inwoners van de Egmonden heb je sinds de start van de pilot contact gelegd?

- ... Gezinnen met kinderen onder de 18 jaar
- ... Gezinnen met volwassen thuiswonende kinderen
- ... Alleenstaande inwoners tussen de 18 – 65 jaar
- ... Samenwonende inwoners boven de 65 jaar
- ... Alleenstaande inwoners boven de 65 jaar

Vraag 29

Van deze contacten; hoeveel kwamen er bij jou terecht:

- ... Rechtstreeks, loketfunctie instelling
- ... Rechtstreeks, bekendheid team
- ... Via professional doorverwezen
- ... Via wijknetwerk, buurtbewoners of vrijwilliger

Doorstroom

Vraag 30

Kan je grofweg verdelen welk soort contact je had met de inwoner?

- ... Advies/consult
- ... Intake
- ... Behandeling

Vraag 31

En wat was het vervolg na het contact?

- ... Eigen kracht/ netwerk
- ... Wijknetwerk ingeschakeld
- ... Collectieve voorziening
- ... Individuele voorziening
- ... Afgehandeld in team (of zelf)

Vraag 32

Heb je gaandeweg nog gesproken met inwoners die niet terugkomen in bovenstaande registratie maar wel relevant waren; zo ja:

- ... Contact t.b.v. signalering van problemen
- ... Contact om uit te leggen wat het sociaal team doet
- ... Ondersteuningsvraag zonder vervolg
- ... Anders, namelijk ...