

Presentiebenadering als kwaliteitsimpuls

Aanvraag coronamiddelen

Context aanvraag

Professionals binnen de Wijkwijzer en Wijkteams Enschede zijn goed in staat om de inwoner, die zich in Enschede meldt met een ondersteuningsvraag, in route te brengen naar een passend ondersteuningsaanbod. Vanuit Wijkteams Enschede wordt op verschillende plekken en op verschillende manieren¹ aansluiting gezocht en gevonden bij deze inwoners. Uit resultaten van het werk van de wijkteams kan geconcludeerd worden dat de professionals, zodra een ondersteuningsvraag zichtbaar wordt, goed in staat zijn om inwoners effectief te helpen.

Werkdruk en focus wijkcoach

In de afgelopen jaren zagen we dat (werk)druk kan leiden tot de primaire focus bij individuele uitvoerende medewerkers op het ondersteunen bij vragen binnen gestelde termijnen en volgens juiste (juridisch-procedurele) wijze. Dit is belangrijk, maar heeft een effect op de preventieve taken vanuit de wijkteams. Gebleken is dat preventie bij een hoge werkdruk een lagere prioriteit krijgt. Dat is niet bedoeling immers de wijkteams hebben een essentiële taak in het vroegtijdig signaleren van problemen in het 'normale leven'. Dit om verergering van problemen te voorkomen. In dit kader is normaliseren een kerntaak van de ondersteuning vanuit het wijkteam. Oftewel: hoe kan het normale leven van een inwoner ondersteunend ingezet worden om de ervaren belemmeringen te verminderen zodat inwoner zelf(standig) regie kan voeren over het eigen leven?

Als gevolg van COVID19 en coronamaatregelen zien we:

- een toenemende (complexe) ondersteuningsvraag van inwoners en;
- een toenemende duur van de betrokkenheid van de wijkteams als gevolg van wachttijden (wachtlijsten) bij zorgaanbieders.

Ombuigen focus naar meer preventie

Als we genoemde focus bezien in combinatie met de gevolgen van Corona, moeten we extra inspanningen verrichten om de focus te verleggen naar preventie. Voorkomen moet worden dat het onderhandenwerk (de caseload) een dusdanige werkdruk veroorzaakt dat preventieve taken niet (of minder) opgepakt worden. In tijden met werkdruk zal het onnatuurlijk voor medewerkers voelen om te investeren in preventie als voelbare en zichtbare werkdruk toeneemt.

We willen extra inzet op preventie snel laten renderen en hiermee een afnemende vraag (instroom / aantal meldingen) veroorzaken. Hierdoor kan er meer (structurele) aandacht zijn voor preventie en daarmee wordt de negatieve spiraal doorbroken.

De veronderstelling hierbij is dat als problemen te laat worden onderkend en opgepakt, de kans groter is dat ze verzwaren. Deze zwaardere problemen vragen meer (professionele) tijd in de ondersteuning. Deze tijd gaat vervolgens weer ten koste van preventie en ander werk, waardoor een vicieuze cirkel ontstaat.

¹ Manieren waarop aansluiting wordt gezocht: online, face-to-face, individueel, groepsgericht, ambulante, locatiegebonden etc.

Om dit te voorkomen vraagt deze situatie een investering op twee vlakken. Ten eerste zal het onderhandenwerk moeten afnemen (afhandelen/afronden van zaken). Tegelijkertijd zal er geïnvesteerd moeten worden in preventie. Vanuit de presentiebenadering, die we nastreven, willen we investeren in preventie.

Beide doelen gaan in deze fase niet hand in hand. Dit betekent dat er op beide vlakken tijdelijk capaciteit ingezet moet worden. De gevraagde impuls voor extra capaciteit wordt daarom specifiek ingezet voor presentie.

Experimenteren, methodische handvatten én leren

Om vanuit presentie preventief te werken, moet er meer gebeuren dan enkel inzet van extra capaciteit. Er zullen specifiek contexten gekozen moeten worden, waar vanuit presentie gewerkt kan worden en waarbij gevolgd wordt 'wat werkt' in die specifieke context.

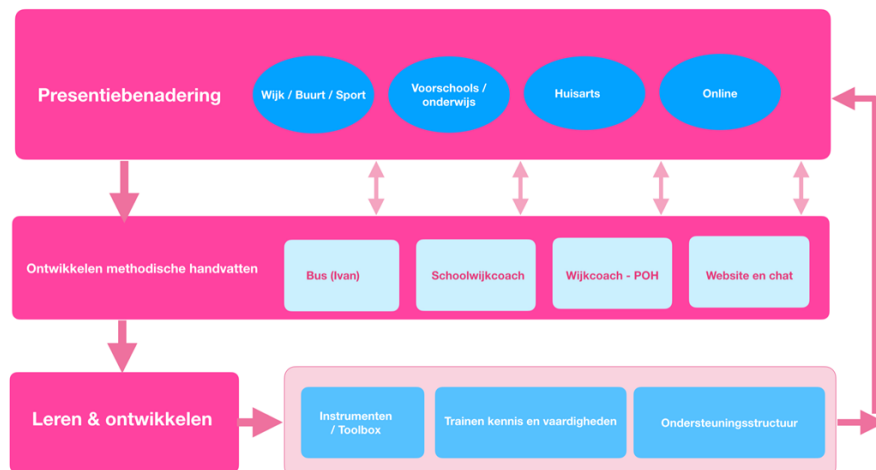
Te denken valt hierbij aan presentie in de wijk(wijzers), bij de huisarts, mobiele presentie (gamebus), op scholen (dit is al een pilot) en ook online presentie (website en chatfunctie).

Naast direct-inwonergebonden inzet worden de coronamiddelen nadrukkelijk ingezet om in beeld te brengen welke methodische handvatten we kunnen ontwikkelen. Om het handelingsrepertoire van de professionals in de wijkteams te vergroten, zal presentie meer beschreven moeten worden ('wat werkt?' in de vorm van methodische handvatten) en zullen vaardigheden getraind moeten worden bij alle professionals. Hiermee krijgt de eenmalige financiële investering een kwaliteitsimpuls met een langdurig rendement voor de wijkteams. Door dit in het kader van 'leren & ontwikkelen' onderdeel uit te laten maken van de kennisontwikkeling én het trainen van onze vaardigheden, borgen we het rendement langdurig.

In de onderstaande figuur wordt de investering in de presentiebenadering en het beoogde rendement in beeld gebracht. De bedoeling is om een projectgroep in te richten die zorgt voor de verbinding waardoor de extra investeringen onderdeel worden van 'leren & ontwikkelen'.

De projectgroep wordt ingezet vanuit bestaande middelen. Onderdeel van de extra impuls is de doorontwikkeling van Jeugdwerk Online (bus - community based approach), de doorontwikkeling van de website met online mogelijkheden, de aansluiting van de Wijkcoach op de POH/huisartsen en de presentie in de wijk/buurt/sport.

Van belang is dat andere, reeds ingang gezette ontwikkelingen (Schoolwijkcoach) hier óók in worden meegenomen. Voor de lopende zaken is geen extra bekostiging nodig vanuit coronamiddelen evenals voor de inzet van professionals die zich al met kwaliteitsontwikkeling van de wijkteams bezighouden.



Toelichting deelonderwerpen

1. Gamebus Jeugdwerk Online en 'Leren en Ontwikkelen'

De bus (met een grote diversiteit aan gamematerialen) komt op schoollocaties en zoekt de jeugd (preventief) op in de wijken. Op deze manier bieden we ruimte aan talentontwikkeling, rust en gebruiken we onze (sport-/ game-)activiteiten als middel. Door de (online) signalen van Jeugdwerk Online, weten we waar we naartoe moeten en kunnen we gericht aan de slag.

De jeugd/ouders/leerkrachten krijgen ter plekke voorlichting en we zetten in op preventieve hulpverlening. Dit doen we door kinderen een plek in de gamebus te bieden (soort inloop) en ze, indien nodig, de rust te geven die ze thuis niet hebben/krijgen. We zetten met name in op reallife gaming. Jeugd kan dan in plaats van thuis achter de computer, buiten de deur hetzelfde spel spelen maar dan met andere kinderen. Zo gaan we vereenzaming tegen en leren ze weer buiten te spelen.

Voor ouders (leerkrachten) zetten we een verteltafel in. Tijdens de verteltafel kunnen we vroegtijdig signalen oppikken en wellicht doorverwijzen. Bij slecht weer kunnen ze plaats nemen in ons 'rijdend' kantoor.

Naast de inzet voor de doelgroepen, zal de bus gebruikt worden in het kader van 'leren & ontwikkelen'. Door vaardigheden te oefenen in een échte situatie kunnen wijkteamprofessionals getraind worden in presentie. De pilot met de gamebus zal informatie opleveren die we kunnen vertalen in methodische handvatten. Met deze methodische handvatten zullen trainingen worden ontwikkeld die vervolgens in reallife situaties kunnen worden getraind.

Kortom: In ons 'rijdend' kantoor gamen we alsnog online, bieden we een luisterend oor, geven we voorlichting en hebben we een flexibele inloop. Zowel intern (wijkcoaches) als bestaande netwerkpartners (bijvoorbeeld Tactus, Alifa jongerenwerk, politie, Veilig Thuis) kunnen aansluiten, zodat het bereik/doel efficiënter wordt.

De doelgroep is de jeugd van 8 tot 27 jaar met de nadruk op 13 t/m 19 jaar en wijkcoaches.

2. Schoolwijkcoach (pilot)

Inmiddels is de pilot 'presentie op scholen gestart'. De resultaten van deze pilot worden ook meegenomen in de ontwikkelingen van methodische handvatten. Hier is geen extra impuls (buiten de bestaande extra inzet) noodzakelijk.

3. Pilots presentie huisarts, wijk/buurt/sport

Met de coronamiddelen willen we vanuit de wijkteams het contextgebonden werken (present zijn in de wijk/buurt/sport, bij de huisarts) methodisch ontwikkelen en onderdeel maken van 'leren & ontwikkelen'. De opbrengsten van deze pilot worden een kwaliteitsimpuls voor de wijkteams als geheel.

We zien dat contextgebonden (werken vanuit presentie) samenwerking meer vraagt dan aanwezigheid op een plek en de beschikbaarheid van capaciteit. Door extra capaciteit specifiek in te zetten in de samenwerking en de opdracht mee te geven te beschrijven 'wat werkt', kunnen methodische handvatten worden ontwikkeld die het contextgebonden werk ondersteunen. Naast de inzet van extra capaciteit zullen de ervaringen van het contextgebonden werk meegenomen worden in de ontwikkeling van de gereedschapskist van alle wijkcoaches. De ervaringen worden

onderdeel van het opleidings-/trainingsaanbod waardoor de kennis en vaardigheden vanuit de pilots onderdeel worden van de basiskwaliteit van de wijkteams.

4. Doorontwikkeling website (www.wijkteamsenschede.nl) in het kader van presentie

De website www.wijkteamsenschede.nl wordt de organisatie website van de SMD/Wijkteams. Ook online hulpverlening en Jeugdwerkonline worden hierin ondergebracht.

De hiervoor genoemde presentie is met name gericht op fysieke presentie van wijkcoaches. Inwoners hebben echter ook een digitale behoefte. Ondersteuning bij digitale vragen van inwoners is nog onvoldoende ontwikkeld. Door in dit project ook de digitale presentiebenadering mee te nemen, krijgt ook de digitale presentie van de wijkteams een impuls.

Ook hierin worden methodische handvatten ontwikkeld om dit vervolgens weer onderdeel te maken van 'leren & ontwikkelen'.

Deze website, ingericht vanuit uitgangspunten van de presentiebenadering, zal een eenmalige investering vragen (naast de bestaande investering in relatie tot de nieuwe website).

Begroting Kwaliteit door presentie

	Deelproject	Inzet	Projectkosten	Totaal
1	Gamebus Jeugdwerk Online	75.000	25.000	100.000
2	Schoolwijkcoach	p.m.	n.v.t.	0
3	Huisarts/wijk/buurt/sport	225.000	0	225.000
4	Website	n.v.t.	50.000	50.000
	<i>Subtotaal</i>	<i>300.000</i>	<i>75.000</i>	<i>375.000</i>
	Presentiemiddelen	n.v.t.	25.000	25.000
	Totaal	300.000	100.000	400.000