

Aandachtspunten monitoren wijken (4-1-2021)

Focus:

- Toegankelijkheid en voorzieningen
 - Integraliteit/afstemming/samenwerking, samenhang (ankers en projecten)
 - Jongeren tussen 16 en 23 jaar naast andere leeftijdsgroepen
 - Kwaliteit/professionaliteit/inhoud/problematiek (eenzaamheid, VN verdrag)
1. **Toegankelijkheid:** hoe (fysiek) toegankelijk zijn de wijkteams. Weten mensen het wijkteam te vinden en voelen ze zicht gehoord en serieus genomen.
- Elke inwoner met een hulpvraag kan terecht bij het wijkteam. Enkelvoudige en/of relatief eenvoudige problematiek wordt snel opgepakt of doorverwezen naar het lokale preventieve voorveld, terwijl complexe en/of multiprobleem vraagstukken (de kwetsbare inwoners) worden doorgezet voor vraagverheldering. Hoe loopt de doorverwijzing naar het lokale preventieve voorveld. Gaat dit goed (is er een soort warme overdracht) en krijgt de inwoner dan de hulp/ondersteuning die nodig is?
- I. *WachtlIJst en –wachttijd*
- a. Wmo:
- i. Hoelang moeten Wmo–klanten (waaronder mensen met een licht verstandelijke beperking) wachten voor het eerste gesprek, de intake, plaatsvindt? En hoelang moeten zij wachten op het gesprek met de Wmo-consulent (volgens mij zijn hier geen wachtlijsten/-tijden)
 - ii. Hoe worden Wmo-klanten op de hoogte gehouden? Krijgen zij bijvoorbeeld te horen hoe lang zij nog moeten wachten
- b. Jeugdhulp ([zie ook stand van zaken aandachtsgebied jeugd](#))
- i. Hoelang moeten jeugdigen/gezinnen wachten voor het eerste gesprek, de intake plaatsvindt? En hoe lang moeten zij wachten op een gesprek met de jeugdprofessional? En als de jeugdprofessional zelf de ondersteuning biedt, hoe lang moeten zij hier dan op wachten?
 - ii. Hoe worden jeugdhulpklanten op de hoogte gehouden? Krijgen zij bijvoorbeeld te horen hoe lang zij nog moeten wachten. N.B. voor jeugdhulp krijgen ouders te horen dat er een wachttijd is, maar wordt niet aangegeven hoelang. Signaal bekend bij de SJT en wordt opgepakt.
 - iii. Overbruggingszorg: waar, door wie (jeugdteams of een aanbieder) lengte en soort zorg
 - iv. Hulp aan jeugdigen/ouders bij de keuze voor een andere aanbieder, als er bij de voorkeuraanbieder een lange wachtlIJst is.
- II. *Fysieke toegankelijkheid* zowel het binnenkomen als de binnenruimte, bijvoorbeeld hoge balie voor rolstoelers, direct zitruimte voor moeilijk ter been zijn.
- III. *Welke signalen* zijn er waar doorverwijzing stagneert?
2. **Integraliteit en afstemming tussen instellingen + 1 gezin, (1 regisseur) en 1 plan**
- a. De wijkteams zijn hier verantwoordelijk voor volgens het inkoopkader jeugdhulp. Wordt dit standaard gemaakt en wat zijn de ervaringen?
- b. Ook belangrijk wanneer alle gezinsleden ouder dan 18 zijn. Dit is er nu niet, maar hier is in bepaalde gezinnen wel behoefte aan. Pakken de wijkteams dit op?
- 1 gezin en 1 plan blijkt in de praktijk alleen maar te werken als er sprake is van opvoedingsproblematiek. Belangrijker is de vraag of er **integraal** gewerkt wordt en als dit niet mogelijk is hoe de *afstemming* tussen de verschillende zorgaanbieders geregeld is.

Ook de vraag of er opgeschaald kan worden als deze afstemming niet goed is of iemand van het kastje naar de muur verwezen wordt.

3. Jeugdigen

a. Toekomstplan voor jongeren van 16 jaar en ouder. Moet het wijkteam of de Gecertificeerde Instelling maken in overleg met de jongere. Wordt dit gedaan en wat zijn de ervaringen. Wordt bijvoorbeeld de Wmo-consulent tijdig betrokken?

b. Hoe loopt Jongeren op de Rit? Vanuit het perspectief van de jongere en vanuit het wijkteam.

c. In hoeverre bereikt het wijkteam jongeren en wat zijn hun ervaringen/signalen mbt de begeleiding en overgang naar volwassenheid. Hoe worden jongeren begeleid die uit de jeugdzorg komen en hoe worden jongen begeleid die een zwak sociaal netwerk hebben?

d. Hoe wordt er samengewerkt met welzijn en jongerenwerk?

e. Welke jeugdhulp wordt lokaal geleverd en welke jeugdhulp bovenregionaal?

4. Kwaliteit

a. Cliënttevredenheid. De Stichting jeugdteams die hier zelf onderzoek en de tevredenheid wordt ook gemeten als onderdeel van het (verplichte) cliëntervaringsonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Zorgfocuz in opdracht van de SOJ.

b. Wat is er te zeggen over de kwaliteit en de effectiviteit van de dienstverlening van de verschillende instellingen (aanbieders en wijkteams). Hoe werkt de basisstructuur in de praktijk? En welke inzet is er op projectmatige basis (bijv. Staart GGZ en armoede)?

c. Kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers. Welke deskundigheid is er als het gaat om generalistische kennis en specialistische kennis. En hoe is dit afgestemd op de specifieke problematiek in de wijken, zoals echtscheiding, veiligheid, armoede, huiselijk geweld, adolescentieproblematiek

d. Hoe wordt er continuïteit geboden aan zwakkere gezinnen? (291 gezinnen nemen 1/3 van het budget voor hun rekening).

e. Wat gebeurt er aan preventie?

f. Welke zorgvragen zijn er zowel wat het wijkteam oppakt als wat er aan doorverwijzingen zijn (trends en signalen)

g. In hoeverre wordt 'eropaf' gegaan. In hoeverre wordt er een zelfredzaamheidsmatrix gebruikt?

5. **Hoe gaan de wijkteams om met corona?** Gaan ze op huisbezoek, komen de mensen naar het wijkteam, gaat er nu meer via mail, telefoon of beeldbellen? En wat vinden de klanten hiervan?