

Hart voor de Wijk

NAAR EEN STARTPUNT BaLaDe

ALS

KRUISPUNT VOOR

VRAGEN,TALENTEN EN AANBOD

OPZET EN INVULLING

Gespreknotitie t.b.v. Projectgroep Hart voor de Wijk 21 juli 2010

Aanleiding en doel notitie

In de wijken rondom BaLaDe wonen mensen die vormen van ondersteuning nodig hebben om actief mee te kunnen doen (als gevolg van isolement, beperkingen, belemmeringen). Welke ondersteuning de wijkbewoners nodig hebben is echter niet altijd bekend.

Bewoners kunnen bijvoorbeeld hulp nodig hebben bij het verplaatsen in de buurt, bij het huishouden of bij het onderhouden van sociale contacten. Veel vragen van wijkbewoners spelen zich af in en om het huis. In beleidstaal hebben we het dan over vragen die te maken hebben met woon-, zorg- en welzijnsdiensten, die ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Vergrijzing, vermaatschappelijking van de zorg en bezuinigingen in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) veroorzaken een groeiende vraag naar deze diensten. Zoals gezegd is op dit moment de vraag van de wijkbewoners niet altijd bekend. Dit komt omdat veel wijkbewoners niet durven en/of niet in staat zijn hun vraag te stellen en de weg vaak niet weten. Met andere woorden, (een deel van) de vraag van de wijkbewoners is niet in beeld.

Voor het zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen, is een bepaalde mate van zelfredzaamheid nodig. De mate van zelfredzaamheid bepaalt welke informele en formele inzet nodig is.

- *Volledige zelfredzaamheid: zelfredzame mensen zijn ondanks lichte beperkingen prima in staat voor zichzelf te zorgen en verantwoordelijkheid voor zichzelf te dragen. Zij hebben geen hulp nodig.*
- *Verminderde zelfredzaamheid: de zelfredzaamheid van veel mensen neemt in de tijd gezien af; dit wordt in eerste instantie opgevangen door hand- en spandiensten van huisgenoten, burens, familie etc. Het gaat daarbij om activiteiten in de sfeer van boodschappen doen, koffie drinken, gezelschap houden, enige huishoudelijke activiteiten en dergelijke. Er zal hier nog geen sprake zijn van (intensieve) mantelzorg en van (veel) professionele zorg. Enige inzet van vrijwilligers kan wel aan de orde zijn, evenals van zelf betaalde hulp (bij het schoonmaken, klussen of vervoer).*
- *Beperkte zelfredzaamheid: de noodzakelijke inzet van informele zorg kan steeds intensiever en langduriger worden. De mantelzorger zal naast het verlenen van ondersteuning in de huishoudelijke sfeer meer intensieve zorg moeten verlenen op het vlak van de persoonlijke c.q. lijfgebonden verzorging. Deze inzet en de complexiteit daarvan kan uiteindelijk dermate toenemen, dat de door de mantelzorger verleende zorg moet worden aangevuld door een vrijwilliger en/of een professionele kracht.*
- *Volledige afhankelijkheid: de zorgvraag kan zo zwaar en complex worden dat deze nagenoeg volledig overgenomen wordt door professionals, soms ook in een intramurale setting. Hoewel ook dan mantelzorgers en vrijwilligers een onmisbare rol kunnen vervullen ligt het accent hier op professionele zorg.*

Bron: Ministerie van VWS (27 oktober 2009) *Naast en met elkaar. Brief over de relatie tussen informele en formele zorg*

Tegelijkertijd is de gemeente Waalwijk genoodzaakt de uitvoering van de Wmo steeds minder te organiseren met beroepskrachten. Deze uitvoering richt zich nu nog in sterke mate op de inzet van professionele zorgverleners en het verstrekken van individuele voorzieningen. Een nieuwe lijn is nodig: het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid van burgers in de zorg voor zichzelf en voor elkaar. Oplossingen voor ondersteuningsvragen moeten meer en meer worden gezocht in de informele sfeer en in de civil society. Op dit moment is het nog niet vanzelfsprekend dat de informele en formele inzet samen een adequaat antwoord proberen te geven op de vraag van de wijkbewoners.

Naast het organiseren van deze informele inzet speelt natuurlijk ook het vraagstuk leefbaarheid. Er zijn allerlei collectieve diensten en activiteiten nodig om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren. Dit betreft de openbare ruimte maar ook allerlei activiteiten die bijdragen aan sociale cohesie. Leefbaarheid vormt vooral een uitdaging voor de wijkbewoners zelf. Hun inzet, betrokkenheid, samenwerking vormen de belangrijkste bouwstenen.

Nog meer wijkbewoners willen wij aanspreken, stimuleren, activeren om hun talenten in te zetten in de wijk (leefbaarheid, buurtbeheer) of naar andere wijkbewoners (informele zorg). Dit onder het motto *Hart voor de Wijk*, zet uw talent voor de wijk en wijkbewoners in. Op dit moment is het aanbod van

informele inzet niet toereikend en nog te onduidelijk om de groeiende vraag naar vrijwillige inzet vanuit diverse instellingen en wijkbewoners te beantwoorden.

Naast deze groep van wijkbewoners die vrijwilligerswerk willen doen, wonen er in diezelfde wijken ook mensen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben of nog onvoldoende ingeburgerd zijn, waardoor ze economisch minder zelfredzaam zijn. Informele hulp en collectieve diensten kunnen ook door deze mensen worden verleend. Zij worden geactiveerd, kunnen competenties opbouwen en we laten op deze wijze het mes aan twee kanten snijden: we organiseren nieuwe vormen van persoonlijke en collectieve dienstverlening en bevorderen maatschappelijke deelname van 'niet-actieven'. Om het aanbod van informele inzet nog verdere uit te breiden gaan we gebruik maken van maatschappelijke stages en leerwerkplekken. Leerlingen zijn op deze wijze ook een mogelijk antwoord op vragen uit de wijk of bij wijkbewoners.

De vorm waarin burgers actief worden (vrijwilligerswerk, informele hulp, activeringstraject, inburgeringstraject, maatschappelijke stages, leer-/werkplekken) is van minder groot belang dan het actief worden zelf. Uitgangspunt is dat we eigen kracht en talent koppelen aan de vraag van wijkbewoners. Leefbaarheid en sociale cohesie worden hiermee gestimuleerd. De aanpak van een dergelijke opdracht vraagt niet om een projectencarrousel maar om een voorzieningestructuur die blijvend, effectief en efficiënt werkt. In deze notitie wordt hiertoe een voorstel gepresenteerd.

Dit alles neemt niet weg dat de gemeente Waalwijk ook extra wil investeren in een aantal groepen. Groepen zoals analfabeten, allochtonen en laaggeletterden vragen aandacht om beter te kunnen participeren in de samenleving. In het Project Hart voor de Wijk willen wij hier op inspelen.

Uitgangspunt Project Hart voor de Wijk

Het uitgangspunt voor de aanpak binnen het Project Hart voor de Wijk is om de vraag van de bewoners zichtbaar te krijgen en deze te beantwoorden door middel van informele inzet (vrijwilligers vanuit de wijk) en pas wanneer dat echt nodig is via formele inzet (instellingen).



Opdracht Hart voor de Wijk

Om de vraag van de wijkbewoner met zo veel mogelijke informele inzet te kunnen beantwoorden is het nodig:

- De vraag van bewoners zichtbaar te maken door deze vraag proactief via vrijwilligers en professionals op te sporen;
- De bereidheid van bewoners om zich in te zetten voor hun buurt en wijkbewoners te activeren, in beeld te brengen en te gebruiken;
- De talenten van bewoners (vrijwilligers) zichtbaar te maken en in te zetten in de buurt en voor wijkbewoners;
- Deze vrijwilligers zodanig te ondersteunen dat zij in staat zijn om een passend antwoord te kunnen geven op de vraag van de wijkbewoner;
- Het bestand en de inzet van vrijwilligers aangevuld wordt met uitkeringsgerechtigden, inburgeraars, maatschappelijke stagiaires en leerlingen binnen het beroepsonderwijs;
- Formele organisaties een passend antwoord gaan bieden op de vraag van de wijkbewoner en daarbij zo veel als mogelijk gebruik maken van de inzet van vrijwilligers;
- Formele organisaties onderling en in samenwerking met vrijwilligers daar waar nodig nieuwe diensten te ontwikkelen.

Hiertoe is het nodig dat er een infrastructuur wordt ontwikkeld, die blijvend is en naar de toekomst zorgt dat:

- o De vragen van wijkbewoners blijvend in beeld worden gebracht;
- o De talenten van de wijk blijvend worden geworven, benut en optimaal worden ingezet;
- o Er zoveel mogelijk talenten aan de behoeften van wijkbewoners worden gekoppeld;
- o Er een gezamenlijke inzet vanuit informele en formele organisaties wordt aangeboden.

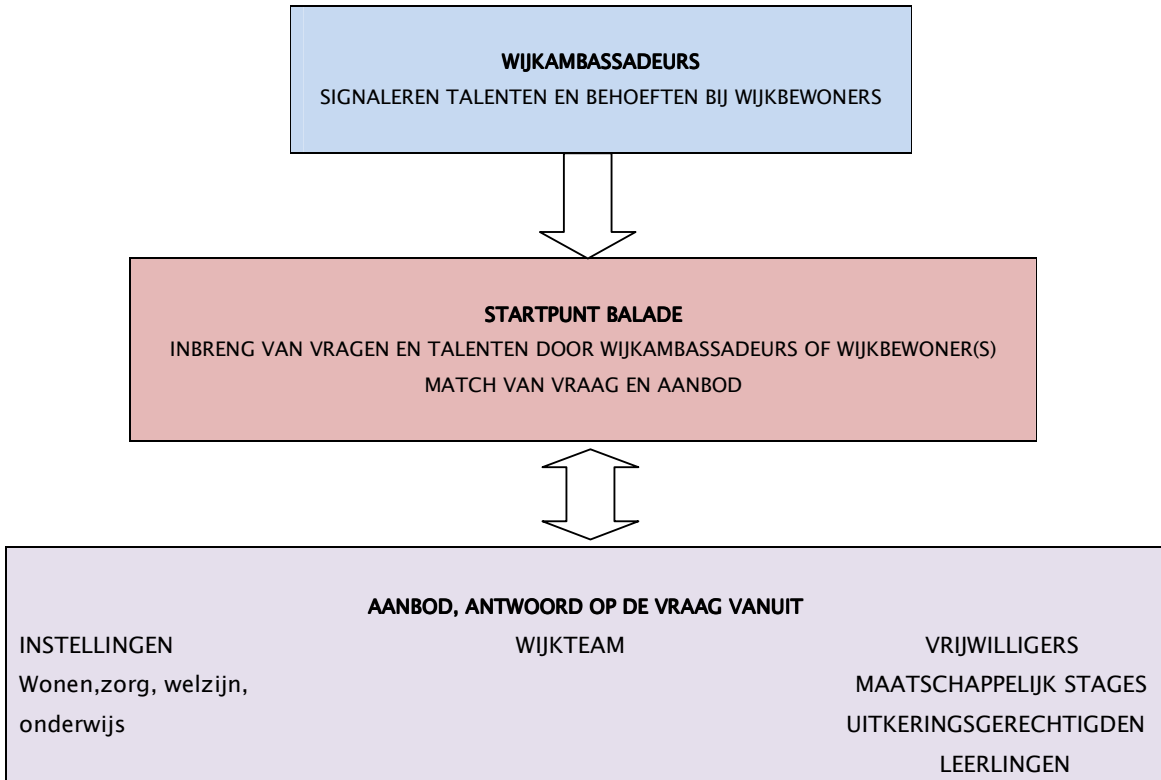
Realisatie opdracht

Om deze opdracht te realiseren kiest het Project Hart voor de Wijk voor:

- o Een proactieve aanpak bij vrijwilligers en professionals in de wijk om op zoek te gaan naar de vraag van de wijkbewoners en naar talenten binnen de wijk (*zgn. Wijkambassadeurs*).
- o Een Startpunt BaLaDe (*het kruispunt van de gehele werkstructuur*):
 - Waar de vragen en behoeften van wijkbewoners worden ingebracht;
 - Waar vraag en antwoord worden gematcht;
 - Van waaruit passende diensten worden ontwikkeld en aangeboden in samenspraak met instellingen en vrijwilligers;
 - Waar de kwaliteit van de geboden diensten en het werkproces worden gevolgd.
- o Een aanbod vanuit uitvoerende organisaties, die (alleen, gezamenlijk, in samenwerking met vrijwilligers) een passend aanbod aanbieden of ontwikkelen als antwoord op de vraag van de wijkbewoner.
- o Een procesmanager die in de opstartfase:
 - Het noodzakelijk werkproces ontwikkelt;
 - De noodzakelijke samenwerking tot stand brengt;
 - Diensten helpt ontwikkelen (combinatie informeel en formeel);
 - Knelpunten in het werkproces signaleert en oplost;
 - Geboden diensten evalueert;
 - Het resultaat van een dergelijk aanpak evalueert.

Werkstructuur Startpunt BaLaDe

Vanuit bovenstaande opdracht wordt de volgende werkstructuur voorgesteld:



Invulling Startpunt BaLaDe

Uitgangspunt is dat er **geen** nieuwe organisaties, functies worden gestart, maar er zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de bestaande infrastructuur. Daar waar nodig zal de opdracht van bestaande functies, organisaties worden verfijnd, aangescherpt, uitgebreid of nog nauwer worden omschreven.

De werkstructuur zoals die eerder werd voorgesteld krijgt zijn invulling door de volgende inzet:

<p style="text-align: center;">WIJKAMBASSADEURS VRIJWILLIGERS UIT DE WIJK (ambassadeurs voor straten, complexen, flats) BEWONERSCOMITE'S, ALLOCHTONE GIDSVROUWEN</p> <p style="text-align: center;">EN</p> <p style="text-align: center;">PROFESSIONALS Gebiedscoördinator, wijkconsulent, opbouwwerker, wijkbeheerder, jongerenwerker Professionals die in de wijk werkzaam, actief zijn</p>
--

Professionals in de wijk krijgen in de opstartfase de opdracht om wijkbewoners als wijkambassadeur te werven en hebben zelf ook de opdracht vragen en talenten te signaleren

STARTPUNT BaLaDe

Het bestaande Startpunt WMO krijgt als opdracht de taak van het Startpunt BaLaDe op zich te nemen(zie verderop taakstelling Startpunt BaLaDe)

INSTELLINGEN Via contactpersoon	WIJKTEAM	VRIJWILLIGERS UITKERINGSGERECHTIGDEN INBURGERAARS MAATSCHAPPELIJK STAGES LEERWERKPLEKKEN
---	-----------------	---

Het ontwikkelen en beheren van een vrijwilligersbestand (vrijwilligers, uitkeringsgerechtigden, inburgeraars, maatschappelijke stages, leerlingen ten behoeve van informele inzet) wordt als opdracht weggezet en loopt voorui op en sluit aan bij de toekomstige opzet en taakstelling van de Centrale Steunfunctie Vrijwillige Inzet.

(Concept B&W advies Centrale Steunfunctie Vrijwillige Inzet)

Werkproces op hoofdlijnen

Het werkproces bestaat op hoofdlijnen uit:

Wijkambassadeurs

- Wijkambassadeurs gaan actief op zoek naar de vraag achter vraag (*luisterend oor en doorvragen*);
- Wijkambassadeurs gaan actief op zoek naar vragen in de omgeving of systeem van wijkbewoner (*kijken met een groothoeklens*);
- Wijkambassadeurs gaan actief op zoek naar talenten in de wijk;
- Wijkambassadeurs brengen vragen en talenten in bij het Startpunt BaLaDe (*indien zij deze niet zelf kunnen oppakken en uitwerken*);
- Professionals in de wijk stimuleren wijkbewoners en comités om deze signalerende rol in te nemen.

Startpunt BaLaDe

Het Startpunt BaLaDe verbindt een vraag aan het antwoord door:

- Matchen van vrijwilligers, uitkeringgerechtigden of maatschappelijk stagiaires aan de vraag;
- Regelen dat de vraag van de bewoner wordt beantwoord door een van de organisaties uit de sociale kaart in combinatie met de inzet van vrijwilligers. Hiervoor benaderen zij de contactpersonen van de organisaties die met de vraag aan de slag gaan EN de contactpersoon voor het vrijwilligersbestand;
- Regelen dat de vraag van de bewoner wordt beantwoord door een van de organisaties uit de sociale kaart. Hiervoor benaderen zij de contactpersonen van de organisaties die met de vraag aan de slag gaan;
- Vragen op het gebied van leefbaarheid door te spelen aan het wijkteam.

Aanbod informele en formele inzet

Het vrijwilligersbestand reageert met een passend aanbod op de vraag van de wijkbewoner

Contactpersonen van instellingen reageren (alleen, gezamenlijk, in samenwerking met vrijwilligers) met een passend aanbod of ontwikkelen een antwoord op de vraag van de wijkbewoner.

Procesmanager (in opstartfase)

Wanneer het niet mogelijk is om meteen de match plaats te laten vinden (*bijvoorbeeld wanneer dit niet voor handen is*) of dat organisaties geen antwoord hebben op deze vraag vinden de volgende stappen plaats:

- De procesmanager nodigt een of meer organisaties uit om met elkaar een aanbod te ontwikkelen;
- Bij knelpunten heeft de procesmanager doorzettingsmacht om dit knelpunt op te lossen;

Voorwaarden, opdracht en bemensing

Wijkambassadeurs

Voorwaarde

Professionals in de wijk werven zo veel mogelijk vrijwilligers die het werk van ambassadeur vervullen. Uitgangspunt is dat de signaleringsfunctie zoveel mogelijk bij de wijkbewoners zelf komt te liggen. Deze buurtbewoners hebben een breed netwerk in hun eigen wijk, straat, complex, flat en proberen ook de “moeilijk bereikbare” groep bewoners te bereiken. Wijkambassadeurs, vrijwilligers signaleren en brengen vragen en talenten in bij het Startpunt BaLaDe.

Opdracht en competenties

Wijkambassadeurs die in staat zijn:

- De vraag achter de vraag te zien en weten wanneer zij wensen en behoeften bij het Startpunt BaLaDe neer kunnen leggen;
- Talenten te signaleren en deze te enthousiasmeren tot inzet in de wijk;
- De vraag of het talent op een heldere wijze in te brengen in het Startpunt BaLaDe ;
- Een terugkoppeling te geven aan de wijkbewoner;
- Zich als een onderdeel van het Startpunt BaLaDe te presenteren (outreachinge deel van het Startpunt BaLaDe) en het Startpunt BaLaDe te zien als hun teamgenoot;
- Mensen te activeren en te stimuleren tot zelfredzaamheid.

Wie

Wijkbewoners, Wijkcomités, Allochtone gidsvrouwen

En

Een aantal professionals werkzaam in de wijk:

- Gebiedscoördinator gemeente Waalwijk
- Wijkconsulent van Casade
- Opbouwwerker
- Jeugdwerker
- Wijkbeheerders van Casade

Aanvullende signalering

Daarnaast zijn er diverse organisaties die medewerkers in de wijk hebben die ook oog moeten hebben voor de vraag en talenten in de wijk. Zij worden gestimuleerd om deze signalen bij de wijkwinkel neer te leggen.

Startpunt BaLaDe en haar functie

Voorwaarde

Het Startpunt BaLaDe moet in staat worden gesteld als een goede makelaar tussen vraag en aanbod te opereren en een aantrekkelijke inloop- en ontmoetingsplek voor bewoners en professionals te zijn. Hiervoor beschikt het Startpunt BaLaDe over een:

- Zeer actuele sociale kaart, kennis van diensten en contactpersonen
- Heldere, effectieve werkrelatie (samenwerkingsafspraken) met het vrijwilligersbestand.

Opdracht en competenties

Het Startpunt BaLaDe :

- maakt zich bekend in de wijk (functie, locatie, bereikbaarheid);
- werkt laagdrempelig, bewoners moeten ook rechtstreeks een vraag neer kunnen leggen of hun talent melden;
- vormt een informeel en aantrekkelijk inlooppunt en is samen met bewoners ingericht;

- is in staat een goede analyse van de vraag te maken;
- is zeer deskundig in het hanteren van een zeer brede sociale kaart;
- is in staat de zwaarte van de vraag in te schatten en een keuze te maken over de inzet van formele en informele zorg;
- is in staat een snelle match te organiseren bij eenvoudige vragen;
- is in staat de procesmanager gericht in te schakelen en een heldere vraag voor te leggen.

Wie

Het Startpunt WMO krijgt een expliciete opdracht het Startpunt BaLaDe te organiseren, zoals hierboven beschreven. Een voorwaarde is wel dat de opdracht, het beoogde resultaat en vereiste competenties zijn voorgelegd en als opdracht zijn geaccepteerd. Het Startpunt Wmo (directies van de 3 uitvoerende organisaties) moet zichtbaar maken dat zij in staat is om deze opdracht uit te voeren. (opdracht zie blz. 6 en 7 Startpunt BaLaDe)

Aanbod informele en formele inzet als antwoord op vraag wijkbewoner

Inzet vrijwilligers Informele inzet:

Voorwaarde

- Het Startpunt BaLaDe moet beschikken over een kwalitatief hoogwaardig en breed vrijwilligersbestand.
- Het Startpunt BaLaDe moet beschikken over een actueel (digitaal) overzicht van vrijwilligersvacatures.
- De projectmanager Hart voor de Wijk organiseert de inzet van uitkeringsgerechtigden, inburgeraars, leer- /werkplekken en maatschappelijke stages en zorgt dat dit potentieel toegevoegd wordt aan het bestand vrijwilligers.

Opdracht en competenties

Het vrijwilligersbestand:

- Is samengesteld op basis van een goede profilering van vrijwilligers (*profiel, competenties, beschikbaarheid in duur en periode, voorkeur etc.*);
- Is opgebouwd vanuit wijkbewoners, uitkeringsgerechtigden, maatschappelijke stagiaires, leerlingen, nieuwe doelgroepen voor vrijwilligerswerk en nieuwe werkvormen binnen vrijwilligerswerk;
- Wordt ondersteund door promotie, acquisitie, coaching, deskundigheidsbevordering, honorering en binding van deze vrijwilligers.
- De eigen groei in participatie van deze groep wordt ondersteund door het opbouwen van EVP (Ervaringsprofiel, erkende beschrijving, honorering van opgedane werknemersvaardigheden)

Wie

Het ontwikkelen, bieden van een passend aanbod van informele inzet en het organiseren van dit vrijwilligersbestand (vrijwilligers, uitkeringsgerechtigden, maatschappelijke stages etc.) wordt als opdracht uitgezet en vormt een voorloper op de taak van de Centrale Steunfunctie Vrijwillige Inzet. Eveneens geldt hier als voorwaarde dat het beoogde resultaat, opdracht en competenties duidelijk zijn geformuleerd, voorgelegd en als opdracht zijn geaccepteerd en de uitvoerende organisatie zichtbaar maakt dat zij in staat is om deze opdracht uit te voeren.

Inzet instellingen Formele inzet

Voorwaarde

Contactpersonen van instellingen worden in staat gesteld (alleen, gezamenlijk, in samenwerking met vrijwilligers) een passend aanbod aan te bieden of te ontwikkelen als antwoord op de vraag van de wijkbewoner.

Opdracht en competenties

- Instellingen bieden een zo passend mogelijk antwoord op de vraag van de wijkbewoner(s);
- Instellingen proberen zo veel mogelijk een inzet te organiseren in combinaties met vrijwilligers;
- Instellingen zetten zich in om noodzakelijke nieuwe diensten te ontwikkelen.

Om dit bereiken benoemen instellingen elk een contactpersoon die:

- De vraag van het Startpunt BaLaDe opneemt;
- Het antwoord intern organiseert;
- De dienst bij het Startpunt BaLaDe inbrengt;
- De dienst op uitvoering en kwaliteit volgt;
- In samenspraak met de procesmanager (en eventueel met anderen) diensten ontwikkelt.

Procesmanager opstart Startpunt BaLaDe (*tijdelijk tot 1 januari 2010*)

Voorwaarde:

Een voorwaarde is dat de procesmanager in het belang van de wijkbewoners optreedt en onafhankelijk kan opereren naar formele en informele organisaties. Tevens krijgt de procesmanager doorzettingsmacht om vragen op tijd of met een passend aanbod te beantwoorden.

Opdracht en competenties

De procesmanager:

- Ondersteunt het Startpunt BaLaDe , organisaties en vrijwilligers om vraaggericht te werken;
- Ondersteunt bij het ontwikkelen van een creatief en innovatief aanbod;
- Organiseert zo veel als mogelijk doorzettingsmacht om de dienst te leveren;
- Volgt en bewaakt de werkprocessen en doet voorstellen tot verbetering.

Wie

Charles Luijten, Procesmanager Hart voor de Wijk

Output/concreet resultaat Hart voor de Wijk (nader uit te werken, vast te stellen):

Output/resultaat	2010	2011
Opstart inzet Wijkambassadeurs	September 2010	
Opstart het Startpunt BaLaDe	September 2010	
Opstart vrijwilligersbestand	September 2010	
Professionaliseringstraject	sept/dec 2010	
Bekendheid organisaties met het Startpunt BaLaDe	Sept/dec 2010	
Bekendheid bewoners met het Startpunt BaLaDe	Sept/dec 2010	
Talentedmarkt	6 nov 2010	
Aantal geworven nieuwe vrijwilligers	50	100
Activeringsplaatsen (WWB)	4	8
Aantal inburgeraars dat vrijwilligerswerk doet i.h.k.v. duale trajecten	0	5
Leer- /werkplekken	5	10
Maatschappelijke stages	5	10
Aantal buurtbewoners die informele diensten hebben afgenomen	10	100
Aantal buurtbewoners die combinatie informele/formele diensten hebben afgenomen	10	50
Aantal collectieve diensten	10	
Aantal culturele, educatieve diensten	10	
Aantal uren geleverde persoonlijke dienstverlening	?	?
Aantal uren geleverde collectieve dienstverlening (leefbaarheid)	?	?

Professionalisering

Na het vaststellen van de opdracht, het werkproces en de benodigde competenties en vaardigheden kan er een start worden gemaakt met het professionaliseringstraject. Dit ziet er volgt uit:

- *Fase I (september 2010)*
 - +Deskundigheidsbevordering professionals in het werven en binden van wijkambassadeurs
 - +Deskundigheidsbevordering van wijkambassadeurs en professionals op hun taakstelling van het signaleren van vragen en talenten.

- *Fase II (september/oktober 2010)*
Deskundigheidsbevordering naar de wijkambassadeurs **en** het Startpunt BaLaDe om hun gezamenlijke opdracht te realiseren (inbreng vraag, inbreng talent en match vraag met aanbod).

- *Fase III (oktober 2010)*
Deskundigheidsbevordering het Startpunt BaLaDe **en** contactpersonen van de instellingen **en** de procesmanager om hun gezamenlijk opdracht te realiseren.