

Overzicht prestatiegerichte afspraken Sterk Papendrecht 2019



Opdrachtgevers : Vivenz, MEE, St. Jeugdteams, BWI	
Opdrachtnemer: Germien la Grand, kwartiermaker	Versie : 7 december 2018

Doelen Sterk Papendrecht

Uitgangspunt voor de positie en werkwijze van Sterk Papendrecht:

Sterk Papendrecht is het eerste centrale punt voor alle inwoners van 0- 100 met een ondersteuningsvraag op alle levensgebieden. Ondersteuning wordt georganiseerd samen met en vanuit de vraag van de inwoner met de gedachte: zo dichtbij mogelijk, zo vroeg mogelijk en zo zwaar als nodig¹.

Vanuit dit uitgangspunt heeft Sterk Papendrecht vijf doelen die gaan over haar prestaties en de kwaliteit van de werkwijze:

1. Sterk Papendrecht biedt een toegankelijke en laagdrempelige ingang voor alle inwoners van Papendrecht met (ondersteunings)vragen.
2. Sterk Papendrecht zet in op preventie en vroegtijdige ondersteuning, zodat zwaardere vormen van ondersteuning kunnen worden voorkomen.
3. Sterk Papendrecht organiseert ondersteuning op maat, waar nodig individueel en waar mogelijk collectief.
4. Sterk Papendrecht organiseert integrale, vraaggerichte ondersteuning op alle leefgebieden waarbij de veiligheid van kinderen gewaarborgd wordt.
5. Sterk Papendrecht zorgt voor een goede verbinding tussen formele en informele ondersteuning.

Onderstaande prestaties en resultaten zijn aan de hand van bovenstaande doelen opgesteld voor 2019 en zullen voor 2020 opnieuw besproken worden naar aanleiding van de uitkomsten van de opgenomen prestatie en resultaten.

¹ Visiedocument Sterk Papendrecht september 2017

1. Toegankelijke en laagdrempelige ingang

Doel

Er is een toegankelijke en laagdrempelige ingang voor alle inwoners van Papendrecht met (ondersteunings)vragen.

Prestatie

Binnen het team Informatie & Advies worden eenvoudige vragen direct afgehandeld. Rondom complexere vragen volgt een korte vraagverheldering/ triage om ervoor te zorgen dat inwoners op de juiste plek terecht komen met zo min mogelijk schakels. Dit gebeurt door professionals met een generalistische blik en brede kennis van het ondersteuningsveld. Sterk Papendrecht is op diverse plekken binnen Papendrecht laagdrempelig zichtbaar aanwezig.

Vanuit Sterk Papendrecht trachten we wachtlijsten en-tijden zoveel mogelijk te voorkomen. Als er toch wachtlijsten ontstaan dan is onze inzet erop gericht om de lichtere ondersteuningsvragen hiervan niet de dupe te laten zijn en deze ook op te pakken. Wij trachten om de huidige wachtlijsten (eind 2018) duurzaam op te lossen door de verdere vorming van Sterk Papendrecht.

Resultaat

De inwoners van Papendrecht (0-100 jaar) met ondersteuningsvragen op verschillende leefgebieden weten dat zij terecht kunnen bij Sterk Papendrecht.

- Het aantal inwoners met ondersteuningsvragen dat contact heeft gehad met Sterk Papendrecht.
- Het aantal inwoners met een ondersteuningsvraag dat binnenloopt bij Sterk Papendrecht en tevreden is over de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van Sterk Papendrecht.

Tellen en Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd. Hoe werkt de bureaudienst, eerste opvang door gastvrouwen etc.
2. Klantverhaal over toegankelijke en laagdrempelige ingang
3. Uitslag klantervaringsonderzoek, zie resultaat
4. Meetinstrumenten:
 - Turflijst balie: aantal inwoners die contact zoeken met Sterk Papendrecht: fysiek, telefonisch, digitaal
 - Happyornot zuil
5. Signalen en trends
6. Analyse
7. Conclusies
8. Verbeteracties

2. Preventie & Vroegtijdige ondersteuning

Doel

Er wordt ingezet op preventie en vroegtijdige ondersteuning, zodat zwaardere vormen van ondersteuning kunnen worden voorkomen.

Prestatie

Sterk Papendrecht geeft jeugdigen en volwassenen juiste ondersteuning op het juiste moment, we zijn dichtbij, we zijn partner, gedreven en resultaatgericht. Bij de inzet van deze hulp wordt uitgegaan van de eigen kracht van de hulpvrager en het netwerk (demedicaliseren). Daar waar sprake is van zorgmijndend gedrag (denk aan OGGZ problematiek en personen met verward gedrag) werken wij outreachend² met als doel toeleiding naar de juiste zorg en/of ondersteuning. Hierbij benutten wij de deelname van respectievelijk de wijkverpleegkundige vanuit Rivas en GGZ-professional vanuit Yulius om hier goed op te kunnen acteren. Daarnaast zetten we in afstemming met Woonkracht10 actief in op het voorkomen van huisuitzettingen aan de hand van het Convenant Preventie huisuitzettingen Drechtsteden en voorkomen van burenoverlast via buurtbemiddeling en de (vrijwillige) buurtbemiddelaars.

Als onze expertise niet toereikend is vragen we om de deskundigheid van anderen, verwijzen we door of schalen we op (bijvoorbeeld op het gebied van dementie).³ Wij werken hiervoor samen met ruim 100 organisaties die actief zijn in Papendrecht, zoals de Sociale Dienst Drechtsteden, Veilig thuis, Veiligheidshuis, jeugdhulpaanbieders, zorgaanbieders, politie, enzovoorts.

Resultaat

Door in te zetten op preventie en vroegtijdige signalering zullen minder jeugdigen en volwassenen uiteindelijk gespecialiseerde jeugdhulp uit de regionale zorgmarkt en maatwerkvoorzieningen nodig hebben.⁴

- Aantal korte contacten en ondersteunings- en hulpverleningstrajecten binnen Sterk Papendrecht en de verhouding daartussen.
- Het aantal jeugdigen dat gebruik maakt van ondersteuning door Sterk Papendrecht.
- (Ontwikkeling van) het aantal jeugdigen dat gebruik maakt van jeugdhulp met beschikking (dan wel gefinancierd vanuit de regionale zorgmarkt door de Serviceorganisatie Jeugd).
- Het aantal volwassenen dat gebruik maakt van ondersteuning door Sterk Papendrecht.
- (Ontwikkeling van) het aantal volwassenen dat gebruik maakt van een maatwerkvoorziening (SDD).

² Met outreachend bedoelen wij actief 'Erop af' onder meer richting mensen die zorgmijndend gedrag vertonen en mensen met schulden

³ Startschets Sociaal team/ CJG

⁴ Meerjarenperspectief jeugdhulp Zuid-Holland Zuid 2018 - 2022

Tellen en Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd (met gebruik making van de informatie uit de resultaten hierboven)
2. Klantverhaal en daarin focussen op de mate waarin preventie en vroegtijdig signaleren heeft plaatsgevonden en hoe op of afschalen eruit ziet en bij welke problemen zich dat voor doet
3. Signalen en trends
4. Meetinstrumenten :
 - Korte contacten en consulten (jeugd) en aantal ondersteuningstrajecten (RIS en TICK)
 - Cijfers zorgmarkt jeugd SOJ
 - Cijfers maatwerkvoorzieningen SDD
5. Analyse
6. Conclusies
7. Verbeteracties

3. Individueel & Collectief

Doel

Er is ondersteuning op maat, waar nodig individueel en waar mogelijk collectief.

Prestatie

Binnen Sterk Papendrecht wordt de ondersteuning geboden vanuit één plan en kijkend vanuit alle leefgebieden volgens de methode één gezin/huishouden, één plan, één regisseur. Bij voorkeur wordt de hulpvrager zelf, of iemand uit het directe netwerk regisseur.

Naast individuele ondersteuning wordt ook vraaggericht groepswork geboden. Bij veel voorkomende individuele vragen wordt er een collectieve, groepsgerichte aanpak ingezet. Bij voorkeur gebeurt dit samen met ervaringsdeskundigen.

De inzet vanuit Sterk Papendrecht is erop gericht op maatschappelijke participatie van Papendrechtse inwoners (bevorderen vrijwilligerswerk, bestrijden eenzaamheid, et cetera).

Resultaat

Inwoners met een ondersteuningsvraag krijgen ondersteuning die zij zelf als passend ervaren. Middelen worden efficiënter en effectiever ingezet.

- (Ontwikkeling van) het aantal inwoners met een ondersteuningsvraag die individuele en/of collectieve ondersteuning ontvangt bij Sterk Papendrecht.
- Inwoners met een ondersteuningsvraag die individuele ondersteuning hebben ontvangen en de ondersteuning als passend hebben ervaren.
- Inwoners met een ondersteuningsvraag die ondersteuning in een groep hebben ontvangen en de ondersteuning als passend hebben ervaren.

Tellen en Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd. In dit geval dus gericht op het onderscheid individueel versus collectief
2. Klantverhaal gericht op individueel en collectief
3. Signalen en trends
4. Meetinstrumenten
 - Cijfers groepswork en individuele ondersteuning, ontwikkeling individuele ondersteuning t.o.v groepswork (RIS & TICK)
 - Klantervaringsonderzoek Sterk Papendrecht- Survio
5. Analyse
6. Conclusies
7. Verbeteracties

4. Integraal & Vraaggericht

Doel

Er is integrale, vraaggerichte ondersteuning op alle leefgebieden waarbij de veiligheid van kinderen en kwetsbare volwassenen gewaarborgd is.

Prestatie

Alle medewerkers van Sterk Papendrecht zijn geschoold in de methode Sociale Netwerk Versterking. Hierdoor spreken medewerkers eenzelfde taal en zijn zij allen getraind in het in kaart brengen en versterken van zelfredzaamheid met gebruik van het eigen sociale netwerk van de inwoner waar dat mogelijk is. Binnen Sterk Papendrecht delen we kennis en kunde met elkaar en hebben we een breed palet aan specialismen in huis. Binnen Sterk Papendrecht wordt de ondersteuning geboden vanuit één plan en kijkend vanuit alle leefgebieden⁵. Binnen Sterk Papendrecht werken professionele specialisten met een generalistische blik en brede kennis van het ondersteuningsveld. Alle medewerkers hanteren de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

Resultaat

De professionals bij Sterk Papendrecht bieden ondersteuning vanuit één plan en kijkend vanuit alle leefgebieden. En de klanten van Sterk Papendrecht ervaren dat zij met een plan en op alle leefgebieden ondersteuning (kunnen) ontvangen.

- Professionals ervaren dat zij vragen integraal en klantgericht kunnen oppakken.
- Klanten ervaren dat hun vraag integraal en klantgericht wordt opgepakt.

Tellen & Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd gericht op integraal en vraaggericht
2. Klantverhaal gericht op integraal, vraaggericht en sociale netwerk versterking
3. Medewerkerverhaal gericht op integraal, vraaggericht en sociale netwerk versterking
4. Meetinstrument
 - medewerker tevredenheidsonderzoek (Survio)
 - klantervaringsonderzoek
5. Analyse
6. Signalen en trends
7. Conclusies
8. Verbeteracties

⁵ Visie Sterk Papendrecht september 2017

5. Verbinding en Samenwerking

Doel

Er is een goede samenwerking in de keten met zowel professionele als vrijwillige organisaties.

Prestatie

Sterk Papendrecht zoekt nadrukkelijk samenwerking met maatschappelijke organisaties en maakt gebruik van de kennis en expertise die aanwezig is. Sterk Papendrecht heeft een netwerk van ongeveer 100 vrijwillige en professionele organisaties. We onderhouden hiervoor nauwe contacten met basisvoorzieningen (onderwijs, jongerenwerk, sportverenigingen, vluchtelingenwerk, kerken, huisartsen enz.) en instanties (o.a. de Sociale Dienst Drechtsteden, politie, Woonkracht10 en zorgaanbieders).

Maatschappelijke organisaties zijn voor Sterk Papendrecht belangrijk om mogelijke ondersteuningsbehoeften te signaleren en waar nodig warm door te verwijzen naar Sterk Papendrecht. Ook zijn zij belangrijk om naar op te schalen waar nodig en waar mogelijk naar af te schalen.

Resultaat

Sterk Papendrecht en samenwerkingspartners geven actief signalen aan elkaar door, schalen op en af en verwijzen door en werken samen waar wenselijk.

Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met en de inzet van Sterk Papendrecht.

Tellen & Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd
2. Klant-/stakeholderverhaal (hoe de klanten/stakeholders de samenwerking ervaren)
3. Meetinstrument:
 - stakeholderonderzoek (Survio) (steekproefsgewijs)
4. Analyse
5. Signalen en trends
6. Conclusies
7. Verbeteracties

6. Ondersteuning, begeleiding en waardering mantelzorgers

Doel

Mantelzorgers ontvangen passende ondersteuning, begeleiding en waardering.

Prestatie

Sterk Papendrecht zet in op bewustwording, het vinden, verlichten, versterken, verbinden en waarderen van mantelzorgers. In principe zowel voor mantelzorgers die voor een Papendrechtse inwoner zorgen, als mantelzorgers die woonachtig zijn in Papendrecht. De zelfredzaamheid wordt verhoogd door het op maat ondersteunen van mantelzorgers door het verstrekken van informatie & advies, emotionele steun/ scholing, respijtzorg, lotgenotencontact, het inzetten van het netwerk, praktische en materiële hulp en cliëntondersteuning. Sterk Papendrecht faciliteert het organiseren van bijeenkomsten, cursussen, lotgenotencontact en het delen van ervaringen als ervaringsdeskundigen waardoor mantelzorgers op maat worden ondersteund. Tevens wordt er (actief) voorlichting en/of deskundigheidbevordering aan professionals en vrijwilligers gegeven waardoor mantelzorgers (h)erkend worden.

Resultaat

Overbelasting van mantelzorger en duurdere zorg wordt voorkomen.

Mantelzorgers voelen zich gesteund en gewaardeerd.

- Aantal mantelzorgers met een ondersteuningsvraag dat individuele/ collectieve ondersteuning heeft ontvangen en de ondersteuning als passend heeft ervaren.
- Aantal mantelzorgers dat waardering heeft ontvangen en tevreden is met de geboden waardering.

Tellen & Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd betreffende ondersteuning, begeleiding en waardering
2. Klantverhaal van de mantelzorger betreffende ondersteuning, begeleiding en waardering
3. Meetinstrument :
 - Klantervaringsonderzoek (Survio)
 - Aantal ondersteunde mantelzorgers individueel en groepswork en ontwikkeling (RIS)
4. Analyse
5. Signalen en trends
6. Conclusies
7. Verbeteracties

7. Ondersteuning, begeleiding en waardering van vrijwilligers

Doel

Vrijwilligers ontvangen passende ondersteuning, begeleiding en waardering.

Prestatie

Sterk Papendrecht heeft een actieve rol en is gericht op het bevorderen van vrijwillige inzet binnen de gemeente Papendrecht. Als Sterk Papendrecht zetten wij ons in om vrijwilligers te begeleiden, te ondersteunen, te laten participeren en te waarderen. De vacaturebank van Sterk Papendrecht is een belangrijk middel om de sturende burger op het spoor te zetten van (meer) participatie en een verbinding te leggen naar ondersteuning van de vragende en steunende burgers. Daarnaast faciliteert Sterk Papendrecht vrijwilligers die een steun in de rug nodig hebben door ondersteuningsactiviteiten te initiëren.

Sterk Papendrecht pakt de rol van verbinder tussen vrijwilligers en maatschappelijke organisaties, en tussen maatschappelijke organisaties onderling. Het is belangrijk om actief met maatschappelijke organisaties mee te denken over ontwikkelingen, hiermee creëren we gezamenlijk eigenaarschap. Tevens is Sterk Papendrecht een vraagbaak voor organisaties, bijvoorbeeld over vrijwilligersactivering, scholing/training en verzekering. De kennis op dit gebied willen wij verder uitbreiden en actief overdragen.

Resultaat

Vrijwilligers voelen zich gesteund, begeleid en gewaardeerd.

Maatschappelijke organisaties weten Sterk Papendrecht te vinden als het gaat over vrijwillige inzet. Sterk Papendrecht heeft een actieve rol en is gericht op het bevorderen van vrijwillige inzet binnen de gemeente Papendrecht.

- Aantal vrijwilligers dat begeleiding heeft ontvangen en tevreden is met de geboden begeleiding en matching.
- Aantal organisaties dat tevreden is over de samenwerking met Sterk Papendrecht op het gebied van vrijwillige inzet.

Tellen & Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd betreffende ondersteuning, begeleiding en waardering van vrijwilligers
2. Verhaal van vrijwilligers/vrijwilligersorganisaties betreffende ondersteuning, begeleiding en waardering
3. Meetinstrument
 - Klantervaringsonderzoek (Survio)
 - Stakeholdersonderzoek (Survio)
4. Analyse
5. Signalen en trends
6. Conclusies
7. Verbeteracties

8. Financiële zelfredzaamheid

Doel

Inwoners met een laag inkomen en/ of schulden worden ondersteund, waar mogelijk preventief.

Prestatie

Sterk Papendrecht biedt ondersteuning op het gebied van budgetbegeleiding en sociaal raadsliedenwerk waardoor zelfredzaamheid bevorderd wordt. Uit landelijk onderzoek blijkt dat circa 80% van de bezoekers van sociale teams kampt met financiële problemen. Sterk Papendrecht zorgt ervoor dat gebruik gemaakt wordt van toepassing zijnde sociale voorzieningen. De werkwijze is laagdrempelige door het verstrekken van informatie en het bieden van ondersteuning en gerichte adviezen op sociaal juridisch gebied. Sterk Papendrecht biedt door de inzet van vrijwilligers kwetsbare inwoners met financiële problemen ondersteuning in de zelfredzaamheid, waar nodig langdurig. Sterk Papendrecht biedt ondersteuning bij de aangifte van belasting bij inwoners met laag inkomen of schuldenproblematiek.

De prestaties op dit gebied vinden in afstemming en samenwerking plaats met de overige onderdelen van Sterk Papendrecht voor een integrale aanpak als er meerdere problemen spelen. Daarnaast worden de activiteiten afgestemd met de Sociale Dienst Drechtsteden, zodat klanten ook tijdig worden doorverwezen voor schuldhulpverlening (zoals preventief budgetbeheer, bijzondere bijstand, enzovoorts). Op het terrein van statushouders onderhouden wij, tot slot, nauwe afstemming met Vluchtelingenwerk.

Resultaat

Inwoners met een laag inkomen worden ondersteund naar vermogen om financieel zelfredzamer te worden. Een deel van de inwoners zal niet volledig zelfredzaam kunnen worden en heeft behoefte aan blijvende ondersteuning (in een zo licht mogelijke vorm).

Aantal inwoners met een laag inkomen en/of schulden dat ondersteuning heeft ontvangen en tevreden is met de (passende) ondersteuning.

Tellen & Vertellen

1. Korte beschrijving hoe prestatie is geleverd aan klanten met een laag inkomen of schulden
2. Klantverhaal over ondersteuning rond inkomen en/of schulden
3. Meetinstrument
 - Klantervaringsonderzoek
 - Aantal ondersteunde inwoners met laag inkomen en/ of schulden (RIS)
4. Analyse
5. Signalen en trends
6. Conclusies
7. Verbeteracties