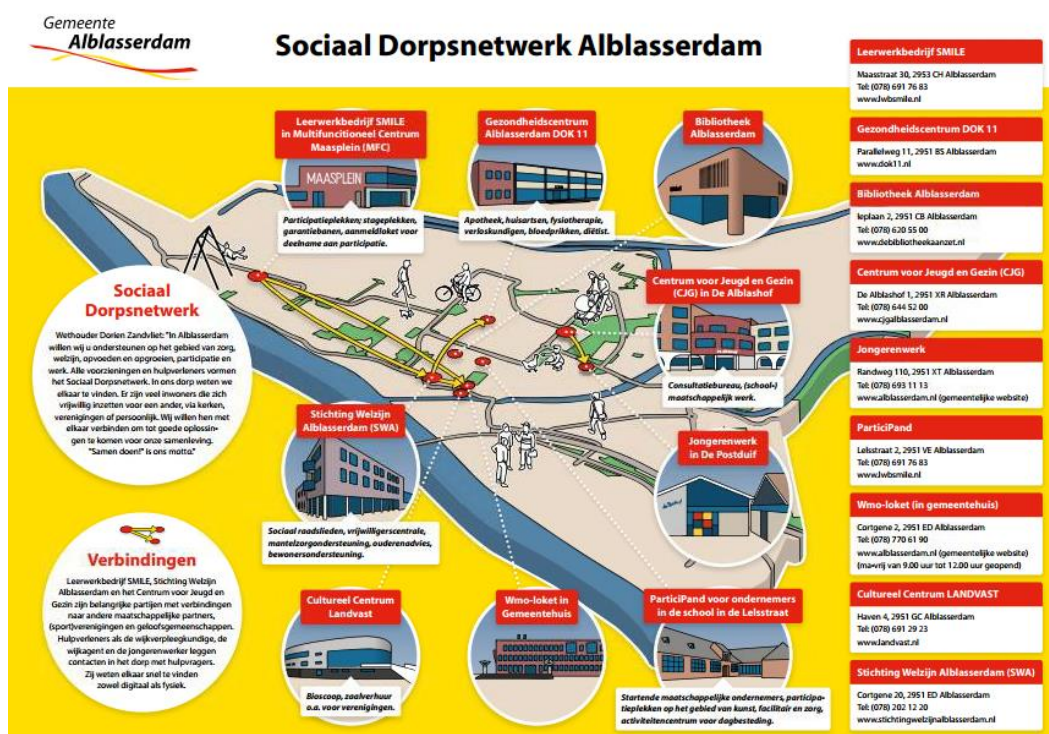


Evaluatie Wmo-uitvoeringsprogramma Gemeente Alblasterdam



Rapport

Gemeente Alblasterdam

T.a.v. Hans Erkens

Datum: 26 januari 2017

Opsteller: Han Riksten

Met dank aan Kees Brinkman, Huug Alblas en
Ahmet Kuyucu

RadarAdvies

Veemarkt 83, 1019 DB Amsterdam

T (020) 463 50 50 | www.radaradvies.nl



Rapport

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Aanpak	2
2	Opbrengsten	3
2.1	Resultaten	3
2.2	Tevredenheid en bekendheid	3
2.3	Samenwerking en verbinding	3
2.4	Rol gemeente	4
2.5	Communicatie	4
2.6	Input 2017 en 2018	4
3	Conclusies en aanbevelingen	5
3.1	Conclusies	5
3.2	Aanbevelingen	6



1 Inleiding

Eind 2016 liep het tweejarig Wmo-uitvoeringsprogramma 2015-2016 van de gemeente Alblasterdam af. Een programma dat is gebaseerd op de lokale (en deels regionale) vierjarig Wmo-beleidsplan 2015-2018. Een programma dat in afstemming met het Sociaal Dorpsnetwerk tot stand is gekomen. De gemeente heeft de regierol en is daarnaast mede verantwoordelijk voor de communicatie over de decentralisaties.

Het college wil het programma – en daarmee de algemene voorzieningen – evalueren; op basis van resultaten, tevredenheid en bekendheid, samenwerking en verbinding (tussen instellingen, verenigingen en kerken, inwoners).

Begin 2017 worden de resultaten gedeeld met de gemeenteraad, de Wmo-adviesraad, partners, instellingen, kerken en inwoners/gebruikers. Bevindingen en uitkomsten van het onderzoek dienen als input voor het nieuwe tweejarig uitvoeringsprogramma (2017-2018).

1.1 Aanpak

RadarAdvies is gevraagd de evaluatie uit te voeren. De opdracht is om naast de betrokkenen in het gemeentelijke apparaat de partners binnen het lokale dorpsnetwerk, de algemene voorzieningen te bevragen. Een algemene voorziening zijn voorzieningen die (in principe) voor iedereen toegankelijke zijn om naar toe te gaan of gebruik van te maken. Ze zijn laagdrempelig, er is geen indicatie voor nodig. Onder algemene voorzieningen verstaat de gemeente Alblasterdam onder andere: activiteiten gericht op activering, informatie, advies en ondersteuning, algemeen maatschappelijk werk, mantelzorgondersteuning, vrijwilligersondersteuning en sociaal raadsliedenwerk.

Het betreft een kwalitatief onderzoek. Met de gemeente is afgesproken het onderzoek met burgeronderzoekers uit te voeren. De visie van Radar is dat oplossingsrichtingen zoveel mogelijk gevonden moeten worden door de belanghebbende zelf. De belanghebbende is de burger, cliënt, klant of gebruiker. Zij zijn de deskundigen. Een drietal raadsleden hebben meegelezen met de opzet van het onderzoek en de vragenlijsten van feedback voorzien.

Na werving van burgeronderzoekers en documentenanalyse zijn gesprekken gevoerd met alle betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente, de verantwoordelijk wethouder en partners binnen het sociaal dorpsnetwerk van Alblasterdam. Met de volgende partners zijn gesprekken gevoerd: Rivas (wijkverpleegkundige en jeugdhulp, tevens leden sociaal platform), Waardeburgh (divisiemanager en teamleider), Helpende Handen (directeur, en een gebruiker van ParticiPand), enkele andere gebruikers ParticiPand, SMILE (directeur en bedrijfsleider), Bibliotheek AanZet (programmeur), Landvast (directeur) en SWA (directeur en groep medewerkers). De uitkomsten zijn vervolgens besproken met de opdrachtgever en de burgeronderzoekers en vervolgens nogmaals teruggekoppeld en besproken met een vertegenwoordiging vanuit het sociaal dorpsnetwerk Alblasterdam.

Dit geheel vormt de onderliggende rapportage. In hoofdstuk 2 staan de opbrengsten en in hoofdstuk 3 de conclusies en aanbevelingen.



2 Opbrengsten

De opbrengsten van het onderzoek zijn gerangschikt naar de onderzoekswensen van het college aangevuld met de onderdelen rol gemeente, communicatie en input 2017 en 2018.

2.1 Resultaten

- Alblasterdam heeft al 100 jaar een sterk dorpsnetwerk, “het hart klopt”.
- “De lijntjes zijn kort. Steeds meer eigen kracht en netwerk”.
- Veel actieve vrijwilligers, veel burgers worden bereikt.
- Sociaal Platform functioneert goed + gebruik AH-app.
- ParticiPand is gerealiseerd.
- Nieuwe initiatieven, zoals: Helpende Handen, Schuldhulpmaatje, kerkentour (Bach) , herontwikkeling Scheldeplein, E-wheels en Woon Cadans.
- SMILE is actief in o.a. MFC Maasplein en ParticiPand.
- Alblashof (Rivas en Waardeburgh), binnen en buiten het gebouw.
- Bibliotheek AanZet: leren en ontmoeten. Landvast: veel groepen maken gebruik van de voorzieningen.
- SWA werkt samen met zorg- en welzijnspartners, bewonersgroepen en ondernemers, begeleidt vrijwilligers en zet deze in, bijvoorbeeld bij maatjesproject Vice versa.

2.2 Tevredenheid en bekendheid

- Iedereen herkent het dorpsnetwerk, voelt zich ook onderdeel.
- Het gaat niet alleen om gebouwen, maar ook de actieve burgers, professionals, sociale ondernemers en organisaties.
- Of de kwetsbare burger in Alblasterdam ook alles kent is de vraag.
- Uit meerdere onderzoeken naar samenwerking tussen professionals, toegang Wmo en ervaringen van cliënten komt een positieve waardering van de maatschappelijke ondersteuning naar voren.

2.3 Samenwerking en verbinding

- Op locaties: MFC Maasplein, Alblashof, ParticiPand, Bibliotheek AanZet, Landvast, SWA, gemeentehuis en Postduif.
- Samenwerking op thema, zoals: eenzaamheid, mantelzorg en armoede.
- Huisartsen nog onvoldoende in beeld.
- Sleutelfiguren spelen belangrijke rol, maar wel vaak dezelfde personen.
- Kerken en moskee sterk intern, minder in samenwerking.



- Er zijn veel overleggroepen zoals: werkgroep eenzaamheid Alblasterdam (WEA), werkgroep financiën (armoede), werkgroep dementie, cultureel netwerk en Sociaal Platform, Dok 11-plus en gebruikersgroep MFC Maasplein.
- Voorbeelden van sterke verbinders zijn wijkverpleegkundige, cliëntondersteuners en de wijkagent.

2.4 Rol gemeente

- Betrokken en actief bestuur.
- Gemeente heeft meerdere rollen: regisseur, opdrachtgever en uitvoerder. Is soms verwarrend en niet transparant.
- Meerdere organisaties hebben afhankelijke/subsidierelatie met gemeente, andere organisaties onafhankelijke relatie. Is van invloed op (wijze van) samenwerken en regievoering.
- Bureaucratie vanuit de gemeente is geen issue.

2.5 Communicatie

- Gemeente heeft een infographic gemaakt voor het sociaal dorpsnetwerk.
- Meer verhalen in woord en geschrift.
- Aanbod beter en meer zichtbaar maken (app of digitaal netwerk).
- Meerdere kanalen, nieuwe kanalen.
- Successen vieren en verhalen maken.
- Afstemming in communicatie met partners.

2.6 Input 2017 en 2018

- Armoede nog meer op de agenda.
- Samenwerking met huisartsen verbeteren.
- Drempels voor burgers verlagen, door meer bekendmaken (communicatie en Dorpswinkel?).
- Ouderen: langer thuis, advisering (valpreventie).
- Chronisch zieken en inwoners met een beperking die met meerdere problematiek te maken hebben. Maatwerkondersteuning biedt onvoldoende soelaas.
- Mantelzorg nieuwe stijl: wie heeft wat nodig? Maatwerk. Specifiek aandacht voor jonge mantelzorgers.
- Platform voor kleinschalige initiatieven, omzien naar elkaar.
- De nieuwe vrijwilliger: flexibel, aanspreken op talenten, avond en weekend ook kunnen ondersteunen.



3 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn op basis van het onderzoek de conclusies en de aanbevelingen beschreven.

3.1 Conclusies

- De algemene conclusie is dat het in principe goed gaat in Alblasterdam. De cultuur is er een van korte lijnen en elkaar helpen. Het sociaal dorpsnetwerk bestaat al 100 jaar. Het past ook in de kerkelijke gemeenschappen en het verenigingsleven van Alblasterdam. Er is al lange tijd sprake van een cultuuromslag waarbij eigen kracht en netwerk steeds belangrijker zijn. De resultaten zijn aanzienlijk en bemoedigend.
- Daarnaast zijn er ook zorgen. Kent de kwetsbare burger het dorpsnetwerk, wordt iedereen bereikt? Gezinnen met financiële problemen; de situatie van multiprobleemgezinnen en ouderen die vereenzamen en verwaarlozen baart enkele partners zorgen.
- De rol en invloed van de gemeente is niet altijd duidelijk. De gemeente voert regie, met name door subsidiering van partijen. De algemene voorzieningen zijn breder dan alleen gesubsidieerde partijen en daarop regie voeren is lastiger. Daarnaast is de gemeente ook (mede) uitvoerder en samenwerkingspartner. In dit veld is een organisatie als Waardeburgh een voorbeeld van een partij met een grote bijdrage aan het dorpsnetwerk zonder een subsidieverbinding en - zo lijkt het – een mindere band met de gemeente.
- Door het uitvoeren van het onderzoek is geconstateerd dat succes ook afhankelijk is van personen: bevlogen burgers/vrijwilligers, sterke professional en sociaal ondernemerschap.
- Verder hebben we gezien dat er veel overlegvormen zijn op thema's en dat deze in principe goed functioneren. Zoals: werkgroep eenzaamheid Alblasterdam (WEA), werkgroep Financiën, werkgroep Mantelzorg, werkgroep Dementie, Sociaal platform, Cultureel netwerk, Dok 11-plus en gebruikersgroep MFC. Hierin liggen kansen (zie aanbeveling).
- De samenwerking met de huisartsen moet verbeterd worden. Ze zijn lastig te betrekken. Ingangen zijn multidisciplinair overleg en het concept van de Dorpswinkel (eind 2018, begin 2019 gereed). Daarnaast via bestuurlijke (B&W) contacten.
- Kerken en Moskee helpen en ondersteunen leden. En dat is mooi. Aan de andere kant zijn het ook best gesloten gemeenschappen en worden nog niet veel verbindingen gemaakt. Zien het wel ontstaan bij Armoede en Vluchtelingen.
- Partijen communiceren onafhankelijk van elkaar. Voor het gehele dorpsnetwerk zou afstemming en gebruikmaking van elkaars expertise wenselijk zijn. Er zijn mooie verhalen te vertellen.
- Bestaande en nieuwe plekken bevorderen samenwerking en nieuwe verbindingen: MFC Maasplein, ParticiPand, Alblashof en de bibliotheek zijn goede voorbeelden.



3.2 Aanbevelingen

Door de goede en open gesprekken en grote betrokkenheid bij bijeenkomsten is een groot aantal aanbevelingen te doen, samen te vatten in drie hoofdpunten:

1. Een vernieuwd of geactualiseerd denkkader
2. Werkzame elementen van verbinden en (samen)werken
3. Onderscheiden rollen gemeente

Vernieuwd / Geactualiseerd denkkader

- De Leefwereld (probleem of kans) van Alblasterdam is het uitgangspunt (geen Systeemwereld).
- Persoon is belangrijker dan Organisatie(s).
- Ruimte voor sterke burgers, vrijwilligers en professionals.
- Sociaal ondernemerschap (ook SWA) stimuleren en faciliteren.
- Communicatie: meer verhalen in woord en geschrift, meerdere kanalen. Mix: website(s), social media, Klaroen, De Vonk, De Kantlijn. Samenwerking en afstemming met partners.

Verbinden en (Samen)werken

- Samenwerking werkt als: de context goed is; er sprake is van win win, en er eigenaarschap is.
- Netwerken op thema's.
- Benut sleutelfiguren.
- Ontmoeten creëren: momenten en plekken. "Tegen de hokjesgeest, de luiken open." (vb. historische vereniging in de bieb).
- Huisartsen betrekken, door o.a. MDO en Dorpswinkel.

Regie gemeente

- Leefwereld (probleem of kans) van Alblasterdam is het uitgangspunt (geen Systeemwereld).
- Ambities en eigenaarschap vaststellen.
- Regie gemeente. Onderkennen meerdere rollen; hierin keuzes maken en transparant zijn (Ambtenaar 3.0, 3.1, 3.2 en 3.3 = van niets doen via regie tot uitvoering).
- Benut netwerken en werkgroepen en stel de rol van de gemeente daarin duidelijk vast (niet altijd dezelfde!).
- Transparant communiceren over eigen rol en doelstellingen.
- Voor het ontwikkelen van nieuwe initiatieven zorgverzekeraar (VGZ) nog meer te betrekken, mogelijk voor financiering en/of partner.



Rapport

Wat gaan we doen in 2017/18? Wat moet er gebeuren in Alblasterdam? Dit is aanvullend op hoofdstuk 2.6

- Ouderen (Langer thuis, eenzaamheid, financiën, valpreventie, vervuiling/verwaarlozing) en GGZ (o.a. proeftuin Zorgvernieuwing).
- Verbouwing gemeentehuis (P-plekken)?
- Dorpswinkel (P-plekken en vrijwilligers/SWA)?
- Inzet wethouder/burgemeester bij betrekken huisartsen.

Met dank aan Kees Brinkman, Huug Alblas en Ahmet Kuyucu
A'dam, 26 januari Han Riksten