



# Factsheet Transformatieplein

*6 en 8 oktober 2020*

# De 11 initiatieven

1. *De binnensport naar buiten brengen door sportvereniging GV Sportlust*
2. *Zorg vanuit huis dankzij E-Health van Mediant*
3. *Ervaringen delen via het digitale Vertelpunt van de Wijkteams*
4. *Van fysieke inloopvoorziening naar online dienstverlening door Ixta Noa*
5. *Online dagbesteding, een nieuwe vorm voor de toekomst? Visiegroep Zorg en Werk*
6. *Huishoudelijke ondersteuning tijdens de coronacrisis door Zorggroep Manna*
7. *Gezamenlijke kinderopvang door Human Kind en onderwijsorganisatie VCO Oost Nederland*
8. *Digitaal werken en crisismanagement bij Karakter*
9. *Jongerenwerk in Coronatijd door Alifa*
10. *Een nieuwe manier van werken binnen de ambulante hulpverlening door Leger des Heils*
11. *Versterken zelfredzaamheid in Coronatijd door Rch Richtinggevers*

# Conclusie van de leerpunten

## Overall conclusies:

- *Digitaal werken met cliënten blijkt zeer effectief en veel beter te gaan dan vooraf verwacht. Hierbij gaat het over alle contactmomenten: intake, therapie en gesprekken. Het zien van de cliënt in haar thuissituatie geeft verrijkte informatie over de cliënt. Soms blijkt het lastig te zijn om digitaal te achterhalen hoe het daadwerkelijk met een inwoner gaat.*
- *Iedereen verwacht dat het blended werken de toekomst is.*
- *In opleidingen en trainingen is blended werken nog te weinig geïmplementeerd.*
- *De inwoner krijgt betere hulp als er een beperkt aantal nauw samenwerkende Wmo aanbieders werkzaam zijn in haar wijk.*
- *De huidige contracten met de gemeente bieden onvoldoende mogelijkheden om digitale begeleiding in te kunnen zetten. Beter is om in toekomst niet de vorm van de dienstverlening centraal te laten staan in de contracten, maar de persoon. Zodat ook combinaties tussen maatwerk en algemene voorzieningen makkelijker zijn.*

# 1. De binnensport naar buiten brengen door sportvereniging GV Sportlust

---

- Centraal stond de club voortvarend en creatief zorgde dat leden konden blijven sporten en ook een grote groep inwoners uit de wijk gratis kon deelnemen aan de activiteiten.
- Sportlust biedt een binnensport. Door de lockdown mocht er niet meer binnen worden gesport. Binnen een week deelde de club via Instagram en tiktok de oproep om filmpjes te posten om leden te stimuleren om te blijven bewegen.
- De club zocht contact met de gemeente en sportclubs om een vrij sportveld te regelen waar ze hun activiteiten buiten konden voortzetten. Dit bleek niet gemakkelijk. Uiteindelijk was er een verlaten veld in Glanerbrug. Hier zijn de activiteiten opgepakt en daarbij met veel vrijwilligers van de club gezorgd dat bij brengen en halen coronaproof werd georganiseerd. Een groot deel van de leden is jeugd. Daarnaast zijn er tijdens de vakantie ook voor inwoners activiteiten georganiseerd. De goede zomer droeg bij aan het succes.
- Corona heeft ervoor gezorgd dat de club het netwerk heeft vergroot en verstevigd. Ondanks het succes heeft een substantieel deel van de leden het lidmaatschap opgezegd. Door te starten met een strippenkaart hoopt de club laagdrempelig het aantal leden weer toe te laten nemen.
- De discussie ging over het belang van snel handelen (andere clubs die dit ook wilden visten achter het net), het verschil met buitensport (dat stopte niet), kwetsbaarheid bij afhankelijkheid van een vrijwilligers bestand dat behoorlijk op leeftijd is en nu met corona niet actief is, de waarde van een goed netwerk en het borgen ervan.

## 2. Zorg vanuit huis dankzij E-Health van Mediant

---

- Corona gaf een boost aan digitaal werken. Bij Mediant waren ze daar overigens al mee gestart voor corona. Mediant heeft tijdens de eerste lockdown digitaal contact ingezet op alle momenten: de intake, therapie, reguliere gesprekken. Ook de andere deelnemers werken meer digitaal, maar dat is ook nog wel wennen, niet alleen voor de cliënt maar ook voor het personeel. Deelnemers geven aan dat ze aan het zoeken zijn naar wanneer de inzet van digitaal contact het meest effectief is. Volgens de deelnemers zal het voor de toekomst vooral zoeken zijn naar de goede vormen van blended care. Organisaties willen hier wel mee verder, ze zijn vooral nog aan het nadenken over hoe dan
- Ander vraagstuk is dat er meer nodig is voor specifieke groepen. Hoe doe je dat digitaal behandelen van kinderen, tieners, migrantengroepen en LVB. Mediant gaf aan dat ze met deze groepen geen ervaring hebben als het gaat om e-health.
- Het aantal aanmeldingen voor e-health sinds april viel tegen: 20 deelnemers.
- De deelnemers hebben het beeld dat e-health en blended-care nog geen onderdeel zijn van opleidings- en nascholingstrajecten.



### 3. Ervaringen delen via het digitale Vertelpunt van de Wijkteams

- In crisissomstandigheden is sneller maatwerk voor inwoners mogelijk. Inwoners wachten mogelijk met aan de bel trekken. Bv. omtrent het thema geld. Daardoor kunnen problemen verergeren. Sommige inwoners profiteerden van de wegvallende eisen.
- We putten veel steun uit samenwerking met elkaar.
- Voor de toekomst de resteert de vraag wat kunnen we met dit inzicht? Wat kunnen we zelf doen om de inwoner te ondersteunen?



## 4. Van fysieke inloopvoorziening naar online dienstverlening door Ixta Noa

---

- Aanbod van Ixta Noa is maar zeer beperkt geschikt voor Online. Inloop draait om contact, de deur uit komen, niet steeds alleen zijn. Voor zover mensen 'functionele' gesprekken nodig hebben (vragen, dingen over uitkering etc) spaart online wel tijd.
- Het is lastiger om zonder persoonlijk contact te achterhalen hoe het met iemand gaat. Beeldbellen is dan beter dan gewoon bellen. Zo nodig andere oplossingen zoals 1 op 1 afspreken voor wandeling o.i.d.
- Uit de discussie: iedereen komt mensen tegen die hooguit een smartphone hebben (geen tablet of laptop dus), waardoor sessies met meer mensen dan lastig gaan. Met wat uitleg lukt beeldbellen vrijwel iedereen, maar wordt het iets ingewikkelder, dan zie je de effecten van bijv. laaggeletterdheid. Tip is te letten op je digitale aanbod (bijvoorbeeld website)

## 5. Online dagbesteding, een nieuwe vorm voor de toekomst? Visiegroep

### Zorg en Werk

---

- De Visiegroep presenteerde een website waar deelnemers een heel cursus/activiteiten programma aangeboden kregen (waarvoor ze voor sommige onderdelen een tasje thuis hadden gekregen met benodigdheden). Een andere aanbieder vertelde dat zij de dagbesteding hetzelfde georganiseerd hadden als normaal, maar dan een beeldverbinding actief hielden. Deelnemers snaptten dit niet altijd, omdat ze het gevoel hadden achter de TV te zitten en wachtte op entertainment van de begeleiders. Een aanbieder van een zorgboerderij vond het lastig om digitaal te gaan werken omdat de kippen en varkens niet thuis kunnen worden gebracht. Wel zat deze aanbieder te denken over het houden van contact via chat en facebook en zocht hiervoor een alternatief.
- De online dagbesteding blijkt voor een kleine groep mensen in een sterk sociaal isolement (moeilijk contact met anderen) een eerste stap om contact en vertrouwen in mensen op te bouwen. Deze nieuwe werkvorm blijkt goed te werken. Dit hadden we voor corona nog niet bedacht.
- De huidige contracten met de gemeente bieden onvoldoende mogelijkheden om digitale begeleiding in te kunnen zetten. Wens is tijdens de workshop uitgesproken om in toekomst niet de vorm van de dienstverlening centraal te laten staan in de contracten, maar de persoon. Zodat ook combinaties tussen maatwerk en algemene voorzieningen makkelijker mogelijk zijn en het contract niet de vorm van de ondersteuning bepaalt, maar de vraag en mogelijkheden van de persoon.
- Tenslotte werd er een actueel signaal gedeeld. Veel ouders met kinderen in de dagbesteding maken zich op dit moment zorgen voor een mogelijke nieuwe lockdown omdat de ouder dan weer te veel belast worden.



## 6. Huishoudelijke ondersteuning tijdens de coronacrisis door Zorggroep

### Manna

---

- Tijdens de eerste Corona golf ontstond er een probleem in woon-zorgcomplexen. De deuren van de woon-zorgcomplexen werden gesloten voor externen. Hierdoor kregen inwoners met een indicatie voor ondersteuning huishouden geen hulp meer. Zorggroep Manna is gaan regelen dat er vaste teams op de woon-zorgcomplexen ingezet werden. Hierbij werkte ze nauw samen met andere aanbieders voor hulp bij het huishouden. Onderling werden afspraken gemaakt over het (tijdelijk) overnemen van cliënten en werden de kosten onderling verrekend.
- In de sessie werd duidelijk dat deze samenwerking met een aantal aanbieders goed verliep, waarbij andere aanbieders niet mee wilde werken. Ook werd duidelijk dat niet iedereen goed is in het veranderen van werkwijze en patronen tijdens een ad-hoc crisissituatie. De AVG hielp niet mee om snel te kunnen werken omdat gegevens van cliënten niet zonder toestemming van de cliënt mogen worden gedeeld. Daarom is veel gedaan via de aanbieder van de woon-zorgcomplexen die bij de bewoners langs is geweest om te kijken hoe het er ging. Bij problemen met hulp werd de bewoner gewezen op dit alternatief. Gelukkig was het ziekteverzuim onder personeel tijdens de eerste golf niet anders dan normaal.
- Inwoners zijn gehecht aan de eigen hulp en waardeerden de tijdelijke oplossing, maar zodra de deuren weer open gingen wilden ze gebruik maken van hun eigen hulp.
- We leerden ook dat het makkelijker is als gebiedsgewijs een vast aantal aanbieders de verschillende soorten ondersteuning biedt. Nu heeft de inwoner keuzevrijheid binnen de Wmo en qua woonlocatie van een woon-zorgcomplex. Hierdoor krijgt een inwoner van verschillende partijen hulp en steun. Per contract zijn er meerdere aanbieders vb. bij het huishouden en Zvw (wijkverpleging). De partijen die deze steun leveren kennen elkaar niet, waardoor het snel opzetten van een crisisoplossing lastig bleek. Ook hebben al deze partijen te maken met verschillende eisen en voorwaarden in de contracten en opdrachtgevers (gemeente, zorgverzekering, zorgkantoor).

# 7. Gezamenlijke kinderopvang door Human Kind en onderwijsorganisatie

## VCO Oost Nederland

---

- Corona werkgroep met afgevaardigde van iedere partij blijkt goed te werken (1 aanspreekpunt Kinderopvang en 1 aanspreekpunt Onderwijs en 1 aanspreekpunt vanuit gemeente) in de werkgroep zijn wekelijks de actuele cijfers teruggekoppeld en zijn er richtlijnen en protocollen van het RIVM gedeeld.

### Succesfactoren

- Enschede heeft stabiele basis IKC ontwikkeling. Daarop kon men tijdens corona verder borduren.
- Zoek elkaar op en gebruik het netwerk binnen Enschede
- Het loont om van elkaar te leren en elkaar niet als concurrent te zien



### Wat kan beter

- Afstemming onderwijs en kinderopvang bij gedeeltelijke start (toen onderwijs in mei de helft van de lestijd fysiek mocht geven) kon beter.

## 8. Digitaal werken en crisismanagement bij Karakter

---

- Digitaal contact met ouders gaat goed, met kinderen is dit verschillend, afhankelijk van leeftijd en problematiek (ASS meiden face tot face en niet digitaal bv.) Ook hier, net als bij workshop van Mediant, EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) kan ook online. Ambiq is ook ouders tegengekomen met bijvoorbeeld schulden die niet over de middelen beschikken om online te gaan. Hebben ook andere oplossingen toegepast zoals wandelen met cliënten.
- Nadeel van beeldbellen is dat het voor sommigen makkelijker is om geen gesprek/behandeling aan te gaan of contact te mijden. Ook zijn er behandeltrajecten die echt fysiek moeten, zoals bv. systemische gezinsbehandelingen.
- Wat efficiënter werkt is de samenwerking tussen teams op verschillende locaties (geen reistijd), Multi Disciplinaire Overleggen, contact met scholen etc. Beide organisaties zagen dat er vanuit ICT mogelijkheden werden geboden waar ze voorheen niet de beschikking over hadden. Dat ICT teams veel online hulpmodes aanboden om vaardiger te worden.
- Voor de intramurale zorg zijn ook noodscenario's gemaakt voor het geval personeel ziek zou worden en bezetting een probleem zou worden.
- Wat ook gezien is, zijn gezinnen in beperkte omstandigheden die het vele thuiszijn van de kinderen beu waren. Terwijl sommige kinderen juist weer baat hadden bij minder druk tijdens schooldagen. Bij behandeling thuis is het soms ook zoeken naar de goede omstandigheden: is er voldoende privacy om vrijuit te spreken, zijn er geen in- en uitlopende kinderen etc.
- Verwachting ook hier dat blended care wel een blijvertje is. In opleidingen en nascholingstrajecten wordt dit nog niet terug gezien.

## 9. Jongerenwerk in Coronatijd door Alifa

- De corona-periode heeft in het jongerenwerk een impuls gegeven aan het digitaal werken: het was en is een blijvend onderdeel in de ondersteuning aan jongeren
- Het jongerenwerk heeft geleerd dat het, ook in deze bijzondere tijd waarin je in de samenwerking met partners soms moet improviseren, belangrijk is om rolvast te blijven en de vertrouwensrelatie met de jongeren centraal te blijven stellen.



# 10. Een nieuwe manier van werken binnen de ambulante hulpverlening door Leger des Heils

---

- Hebben begin dit jaar een algemene voorziening ontwikkeld voor begeleiding van multiproblemegezinnen. Ze hebben dit platform gebruikt om hier bekendheid aan te geven en toe te lichten hoe ze tijdens corona werkten.
- Samen met de gemeente is de doelgroep vastgesteld en zijn afspraken gemaakt over in-, door- en uitstroom van cliënten.
- Er wordt zonder indicatie gewerkt waardoor er sneller ondersteuning kan worden ingezet. Ook is er meer ruimte om bij het gewone leven aan te sluiten, om mensen te activeren. Bijvoorbeeld de sportclub.
- Tijdens corona heeft het Leger zoveel mogelijk regulier gewerkt met in achtneming van de anderhalve meter. Voordeel van indicatievrij werken is dat ook de problematiek van buurman/vrienden van cliënten gezien wordt en laagdrempelig ondersteuning kan worden gegeven.
- Tijdens de coronaperiode is ook een actie uitgevoerd waarbij alle cliënten een bos bloemen hebben gekregen. Dit werd erg gewaardeerd.
- De discussie ging met name over de ruimte en flexibiliteit die het werken binnen een algemene voorziening biedt en over indicatievrij werken.

# 1.1. Versterken zelfredzaamheid in Coronatijd door Rch Richtinggevers

---

Wat zijn we anders gaan doen?

- Begeleidingscontacten buiten gaan doen, bijvoorbeeld tijdens een wandeling.
- Zijn gaan (video)bellen met cliënten. Cliënten gaan aanleren om te gaan met digitale middelen
- Zelfredzaamheid vergroten m.b.t. Vervoer, omdat taxi en meerijden niet kon. Aangepaste (groeps)activiteiten, coronaproof.
- Meer betrekken eigen netwerk client
- Jobcoaches en ambulante begeleiders aanpassingen gedaan in contact onderling

Wat houden we vast?

- Inzetten op **digitale** zelfredzaamheid, want dat blijft belangrijk.
- Inzetten op zelfredzaamheid m.b.t. vervoer: we hebben voorheen soms te snel aangenomen dat mensen dat niet zelf gingen redden. Nu blijkt het in veel meer gevallen mogelijk.
- Groeiend aantal deelnemers aan (groeps)activiteiten, ook digitaal. Digitaal biedt de mogelijkheid om op een (sociaal en Corona-) veilige manier het netwerk van cliënten te betrekken.
- Stimuleren van de onderlinge verbinding tussen cliënten. Samen dingen doen biedt extra mogelijkheden om dingen te ondernemen en blijkt positief voor zelfredzaamheid en voorkomen isolement.
- Aanpassingen in frequentie en soort begeleidingscontact. We hebben onze routine moeten doorbreken en nu blijkt dat we flexibeler kunnen werken, met positieve effecten.

# Einde

*Transformatieplein  
Gemeente Enschede  
Oktober 2020*