











JAARVERSLAG SOCIALE
WIJKTEAMS NIJMEGEN

2016



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Algemene ontwikkelingen	5
<i>Ontwikkelingen</i>	
 Team Lindenholt	7
 Team Nieuw-West	8
 Team Midden	9
 Team Noord	10
 Team Centrum	11
 Team Hatert	12
 Team Oost	13
 Team Dukenburg	14
 Team Oud-West	15
 Team Zuid	16
Cijfers 2016	17

Inleiding

2016 – verder bouwen

2015 was het jaar van de transities, een stormachtig jaar, ook voor de Sociale Wijkteams (SWT). In 2016 nam de storm af in kracht en ontstond er meer rust en ruimte om verder te bouwen. De buitenmuren van het 'huis' stonden en nu werd het tijd om verder in te richten. Alle ervaringen in en rondom de SWT's van de afgelopen jaren (in 2012 startte het eerste wijkteam in gemeente Nijmegen) konden worden geïnventariseerd en op basis hiervan werden bestaande werkprocessen bijgesteld en nieuwe werkprocessen ingericht.

De Sociale Wijkteams hebben hun plaats in Zorg en Welzijn in Nijmegen ingenomen en werden daarom ook door anderen meer en meer bevroegd. Dit zorgde voor grote druk op de teams en leidde helaas tot wachttijden voor bewoners met een zorgvraag. Extra formatie bleek noodzakelijk en werd voor een deel ook toegekend. In 2016 is geïnvesteerd in de doorontwikkeling van de Sociale Wijkteams. Om in kaart te brengen welke kant deze doorontwikkeling op moet gaan, werden in 2016 drie afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd:

1. De uitvoeringspraktijk van de Sociale Wijkteams in relatie tot Stips en de Informatie & Advieslijn Stip-SWT werd onderzocht door BMC.
2. Passende zorg werd onderzocht. Hierbij werd gekeken hoe hulp zo licht mogelijk en zo goed mogelijk, afgestemd op de behoefte en kenmerken van de zorgvragen, kan worden ingezet.
3. Medewerkerstevredenheid (MTO).

De belangrijkste uitkomsten van deze drie onderzoeken bespreken we verderop in het kort in dit jaarverslag.

Naast het verfijnen van werkprocessen en de doorontwikkeling waren er in 2016 ook nog een aantal ingrijpende wijzigingen rondom de SWT's. Zo stapten in juli 2016 alle SWT-medewerkers die bij MEE Gelderse Poort in dienst waren over naar NIM Maatschappelijk Werk, nadat de subsidie van MEE in Nijmegen stopte. Met de overstap werd de expertise en ervaring van deze professionals voor de inwoners van Nijmegen behouden. Naast de overgang van de MEE-medewerkers werd in 2016 ook veel tijd en energie gevraagd voor de voorbereiding van de fusie tussen NIM Maatschappelijk Werk en Swon het seniorennetwerk, die 1 januari 2017 is gerealiseerd.

Dit waren slechts een aantal van de belangrijkste ontwikkelingen in 2016 rondom de Sociale Wijkteams. In dit jaarverslag besteden we natuurlijk ook aandacht aan andere ontwikkelingen en de dagelijkse praktijk van de 10 Sociale Wijkteams zelf. Wij wensen u veel leesplezier.



Arie de Vries
bestuurder-uitvoeringsregisseur Sociale Wijkteams



Tanja Banken
manager Sociale Wijkteams

In 2016 nam de storm af in kracht en ontstond er meer rust en ruimte om verder te bouwen. De buitenmuren van het 'huis' stonden en nu werd het tijd om verder in te richten.



Algemene ontwikkelingen

Ook in 2016 ontwikkelden de Sociale Wijkteams zich verder op vele vlakken. In dit artikel geven we een korte weergave van een aantal van de belangrijkste ontwikkelingen.

Werk en inkomen

De professionals van het Sociaal Wijkteam hebben een integrale aanpak en richten zich op alle leefgebieden van bewoners. Het leefgebied Werk en inkomen verdiende echter nog meer aandacht. Daarom is daar in 2016 extra op ingezet. Concrete acties waren:

- Bij SWT Centrum, Hatert, Lindenholt, Midden en Noord sluiten vanaf 2016 medewerkers van Bureau Schuldhulpverlening als pilot een aantal dagdelen per week aan. Vanuit het SWT verrichten zij hun reguliere werkzaamheden, delen zij hun expertise met de SWT-leden en leren zij van de SWT-leden om meer integraal te werken. Als uit evaluatie blijkt dat dit goed werkt, wordt deze samenwerking in 2017 over de hele stad uitgerold.
- Samen met de gemeente Nijmegen, Het Inter-lokaal en Bureau Schuldhulpverlening is een start gemaakt met het doorlichten van de keten rondom schuldhulpverlening, met de bedoeling dat er aanbevelingen tot verbetering uit voortvloeien.
- In het najaar van 2016 is een pilot gestart tussen het SWT en het Werkbedrijf. Alle Wijkteams krijgen een vaste contactpersoon bij het Werkbedrijf voor afstemming en overleg. In de SWT's van Dukenburg, Hatert en Nieuw-West is daarnaast een medewerker van het Werkbedrijf twee dagen per week aanwezig. Vanuit het SWT verrichten zij hun reguliere werkzaamheden, delen zij hun expertise met de SWT-leden en

leren zij van de SWT-leden om meer integraal te werken.

- In 2016 zijn wijkgerichte bijeenkomsten georganiseerd waarbij nadrukkelijk de verbinding werd gelegd tussen de SWT-leden (en andere sociale professionals) en de woningcorporaties in de wijk. Doel hiervan was om de afstemming te verbeteren en daarmee vroegsignalering mogelijk te maken rondom schulden en overlast.

Wijkgericht werken

In 2016 is in alle wijken van Nijmegen het zogenaamde '4-hoeksoverleg' gestart. Dit is een periodiek overleg tussen opbouwwerker, teamleider SWT, coördinator Stip en de Wijkmanager.

Gezamenlijk werken zij planmatig aan de wijkaanpak, waarbij zij uitgaan van de wensen die iedere partij ophaalt bij de bewoners. In de ene wijk werkt dit al beter dan in de andere wijk. In de doorontwikkeling hiervan is het de bedoeling dat het 4-hoeksoverleg een gezamenlijk wijk-jaarplan maakt en jaarlijks de resultaten verantwoordt.

Diversiteit

Om passende hulpverlening te bieden is het gewenst dat er binnen het wijkteam medewerkers werken met veel kennis op het gebied van etnische, seksuele, religieuze en culturele diversiteit. Op dit moment zijn er te weinig medewerkers met deze kennis. Daarom is in 2016 extra ingezet op het vergroten van de diversiteit in de teams. Concrete acties waren:

- Een van de teamleiders van het Sociaal Wijkteam heeft in 2015 de opleiding Kleurrijk Leiderschap gevolgd en afgerond. In 2016 is een tweede teamleider hieraan begonnen.
- In 2016 zijn aan de SWT-leden trainingen beschik-



©Maaikje Marisink

baar gesteld rondom seksuele diversiteit, culturele diversiteit en radicalisering.

- Bij de werving van nieuwe medewerkers en stagiair(e)s wordt extra ingezet op kandidaten met een diverse achtergrond.
- Bij het SWT worden WerkErvaringsPlaatsen (WEP) aangeboden aan mensen met diverse achtergronden die niet over de benodigde werkervaring beschikken. Zij worden begeleid in het Sociaal Wijkteam in het ontwikkelen van competenties en vaardigheden die belangrijk zijn in het sociaal domein.

Jeugd

Ook in 2016 was er veel te doen rond het thema Jeugd. Merkbaar is dat de transitie nog steeds de nodige doorontwikkeling vraagt. Met name het uitwerken van werkprocessen en de samenwerking in de praktijk vanuit deze processen vraagt



voortdurend afstemming tussen de verschillende organisaties in de Jeugdketen. Casuïstiek die op het Sociaal Wijkteam afkomt wordt zwaarder en de ervaren werkdruk is groot. Daarom is onder andere extra aandacht voor het ziekteverzuim onder jeugdwerkers noodzakelijk. Hier zijn in 2016 al diverse stappen in gezet.

Monitoring

Voor de doorontwikkeling van het Sociaal Wijkteam zijn actuele en kloppende cijfers van essentieel belang. Daarom is in 2016 een rapportagetool ontwikkeld die verschillende informatie uit het informatiebeheerssysteem van de SWT's (WIZ-portaal) combineert. Hierdoor is het eenvoudiger geworden om actueel en uitgebreid te kunnen

rapporteren aan de gemeente over de resultaten en ontwikkelingen. De gemeente is enthousiast over deze rapportagetool, die hen meer inzicht verschaft dan voorheen.

Onderzoeken

In 2016 zijn drie verschillende onderzoeken uitgevoerd naar de Sociale Wijkteams, namelijk:

1. De uitvoeringspraktijk van de Sociale Wijkteams in relatie tot Stips en de Informatie & Advieslijn Stip-SWT werd onderzocht door BMC.
2. Passende zorg werd onderzocht. Hierbij werd gekeken hoe hulp zo licht mogelijk en zo goed mogelijk, afgestemd op de behoefte en kenmerken van de zorgvragen, kan worden ingezet.
3. Medewerkerstevredenheid (MTO).

Uit deze onderzoeken bleek dat de transitie met de ontwikkeling van de Sociale Wijkteams zorgvuldig is ingevuld. De teams hebben zich in twee jaar ontwikkeld tot een serieuze partner in het complexe netwerk van welzijn en zorg. Het ontwikkelingstempo van de Nijmeegse Wijkteams is vergelijkbaar met andere gemeenten in het land. Naast deze algemene conclusie kwamen uit dit onderzoek nog meer concrete punten naar boven:

- De werkdruk en wachttijden komen in alle onderzoeken terug. Ook blijkt uit alle onderzoeken dat deze elkaar versterken. Uit een wachtlijst komt werk voort zoals wachtlijstbeheer, zij-instroom, mensen terugbellen, etc.
- De worsteling van de professional tussen het zelf leveren van kortdurende ondersteuning en het toeleiden naar zorg. Dat de functie toeleiden voor veel professionals nieuw was, versterkt de worsteling. Professionals hebben behoefte aan meer handvatten.
- Professionals geven aan veel tijd kwijt te zijn aan registratie. Dit komt deels doordat processen en systemen niet optimaal zijn ingericht, deels omdat het een nieuwe taak is waar nog niet iedereen voldoende op is toegerust.
- De Sociale Wijkteams zijn veel tijd kwijt aan discussies met aanbieders en cliënten, bijvoorbeeld omdat aanbieders al toezeggingen hebben gedaan aan cliënten.
- Er is binnen de teams veel tevredenheid over de samenwerking met collega's en met de teamleider. Ook de werkhoud en grote mate van inspraak binnen de teams wordt gewaardeerd.

De uitkomsten van de onderzoeken zijn omgezet in acties die in 2017 uitgezet worden.

Ontwikkelingen Team Nieuw-West

In 2016 heeft het team zich vooral bezig gehouden met het zien en horen van bewoners in de wijk die ons een vraag hebben gesteld.

Het team nam deel aan de open dag in het Wijkgezondheidscentrum met als thema hart- en vaatziekten. Samen met de gezondheidsmakelaar heeft het Sociaal Wijkteam een soort rad van fortuin georganiseerd waarbij het rad stopte op diverse vragen die betrekking hadden op de wijk. Hieruit zijn enkele bewonersinitiatieven ontdekt waarbij wij als katalysator een koppeling hebben kunnen maken. De reeds bestaande 'clubjes' zoals een zwemclub en een wandelgroepje zijn daardoor uitgebreid met nieuwe belangstellende wijkbewoners.

In 2016 is een project gestart vanuit de wijkverpleegkundigen samen met andere partners en bewoners uit de wijk. Het ging daarbij om het tijdig signaleren van problemen zoals bijvoorbeeld eenzaamheid bij de wat oudere wijkbewoners. Dit project zal worden voortgezet in 2017.

In samenwerking met het opbouwwerk is het project Oog voor Elkaar gestart. Dit is een project dat gericht is op eenzaamheid in de wijk, in de breedste zin van het woord. Middels bijeenkomsten zijn er wijkgerichte acties opgezet. Samen met het RIBW is bijvoorbeeld een geslaagde wijk-lunch georganiseerd waarbij het ontmoeten van elkaar centraal stond, en zijn de kinderen in de crisisopvang in december verblijd met Sinterklaas-cadeautjes. De samenstelling van deze club bestaat voor 50% uit bewoners en 50% partners uit de wijk.



Eind 2016 waren we volop bezig met de voorbereidingen van de verhuizing. We verheugden ons erg op het vooruitzicht om in januari 2017

een inmiddels te krap kantoor te verruilen voor een ruimere plezierige werkruimte.

Ontwikkelingen Team Midden



In 2016 werd de meeste tijd geïnvesteerd in de hulpvraagverduidelijking van de bewoners uit de wijk. Het project 'Van Tuin tot Bord' dat in samenwerking met buurtbewoners, Pluryn, RIBW, Driestroom en het Sociaal Wijkteam al enkele jaren wordt georganiseerd, werd ook in 2016 succesvol voortgezet. Ontmoeting is het belangrijke centrale thema in dit project. Nieuwe opbouwwerkinitiatieven zoals Straatkoffie, Soepie doen en de Kinderclub in de Muntenbuurt, werden in 2016 ontwikkeld en opgestart en zullen in 2017 verder vervolg krijgen.

Het Sociaal Wijkteam Midden heeft, in samenwerking met Stip en het Centrum voor Ontmoeting

in Levensvragen (COiL), een ontmoetingsgroep voor ouderen opgezet. Deze gespreksgroep komt elke woensdagmiddag bij elkaar in het Ouder-kind-centrum van 't Hert. Het is een groepje van in totaal acht oudere wijkbewoners die, naast dat ze hun weekbezigheden met elkaar uitwisselen, ook de onderliggende zingeving bespreken.

Op vraag vanuit de huisartsen uit de wijken is in 2016 meer aandacht besteed aan de onderlinge samenwerking. Door een paar keer per jaar bijeen te komen zijn inmiddels concrete afspraken tot stand gekomen ten aanzien van bv. aanmeldingen en is daardoor de samenwerking sterk verbeterd.

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen heeft de opleidingen MWD en SPH laten opgaan in de nieuwe 'verzamelopleiding' Social Studies. Bij deze samenvoeging is ook Hatice Bolek, teamleider van het Sociaal Wijkteam Oost, betrokken en hebben teamleden van het Sociaal Wijkteam Midden een bijdrage geleverd aan de inhoud van enkele workshops. Daarnaast zijn in 2016 ook de huisartsen in opleiding in de vorm van workshops over de aanwezige expertise binnen het Sociaal Wijkteam en de inzet van deze expertise geïnformeerd.

Ontwikkelingen Team Noord

2016 was voor Sociaal Wijkteam Noord het jaar van de grote verhuizing - samen met Stip- naar Thermion, de voormalig oude lampenfabriek van Philips! Doordat verschillende diensten met betrekking tot zorg, welzijn en wonen hier zijn gehuisvest, zijn de onderlinge lijnen kort. Onze samenwerking met bijvoorbeeld zorgpartijen zoals huisartsen is hierdoor toegenomen en versterkt.

In 2016 is in samenwerking met Fysio en vrijwilligers veel geïnvesteerd in het initiatief van een rollatorwandelgroep voor wijkbewoners. Veel deelnemers aan deze wekelijkse ochtend-activiteit door de wijk waren bewoners van Woonzorgcentrum St. Jozef, tevens het startpunt van de wandeling. De belangstelling was groot en het aantal deelnemers groeide.

Mooi om te melden is dat in 2017 vanwege de grote behoefte, dit initiatief is doorgezet in samenwerking met vrijwilligers uit de wijk, Stip, Fysio, studenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en het Sociaal Wijkteam!

Het Sociaal Wijkteam heeft er aan bijgedragen dat een duo-fiets als collectief hulpmiddel ter beschikking werd gesteld aan wijkbewoners. De aanschaf met Wmo-financiering van een duo-fiets, waarbij begeleider en passagier naast elkaar zitten, was in eerste instantie een individuele aanvraag van een bewoner van verzorgingshuis Campanula. Naast medewerking van Campanula zijn ook ergotherapeut en vrijwilligers betrokken.



De inhoudelijke bijdrage van Sociaal Wijkteam Noord aan een van de infoavonden die Zorggroep STIELO in 2016 organiseerde, is zeer goed bevallen. Dit heeft geleid tot de afspraak dat wij voortaan vanaf de start van de tweejaarlijkse infoavonden worden betrokken in het mede-organiseren.

Toegevoegde waarde is dat aangeraakte thema's niet louter vanuit 'technisch-medisch' oogpunt worden benaderd, maar ook wordt ingezoomd op zingeving en sociaal maatschappelijke participatie. Zo worden thema's vanuit Positieve Gezondheid benaderd.

Ontwikkelingen Team Centrum

Het team is in aantal meer dan verdubbeld! Er is een opbouwwerker van Tandem Welzijn gestart in de wijk Centrum die is gelieerd aan het Sociaal Wijkteam. Hierdoor is de onderlinge samenwerking geoptimaliseerd. De Opbouwwerker is een aanjager als het gaat om onderzoek naar de voorliggende problematiek in de wijk. Hij of zij kijkt naar wat de mogelijkheden van de bewoners zijn op individueel en collectief gebied, waar bewoners in hun eigen kracht kunnen worden ondersteund en waar de Opbouwwerker de kartrekker kan zijn.

Hulpvragen van de doelgroep dak- en thuislozen in Nijmegen worden sinds medio 2015 doorgeleid naar het Sociaal Wijkteam Centrum. We hebben daarmee een belangrijke signalerende rol naar gemeente en andere organisaties. 2016 was het eerste volledige ervaringsjaar. Met minimaal drie tot vier aanmeldingen per week is inmiddels de omvang gegroeid tot ongeveer 40% van al onze aanvragen.

Het aanbod van zorgaanbieders gericht op deze doelgroep kwam wat onder druk te staan. Er is

daarom in 2016 veel aandacht besteed aan de omgang met kleine zorgaanbieders voor onafhankelijk advies naar cliënten.

Voor de doelgroep jongvolwassenen met autisme en A.D.(H.)D. is in 2016 een collectieve aanpak opgestart. Een nieuwe beweging 'voor en door' jongvolwassenen uit deze groep. Een denktank, een werkgroep en een steunpunt autisme A.D.(H.) D., STAAA Nijmegen is opgericht. Het werken aan de verdere emancipatie van deze groep is een belangrijk centraal doel. Elkaar onderling steunen en elkaar sterker maken kan alleen in een persoonlijke en veilig voelende sfeer: voor en door deze groep zelf. Er wordt samengewerkt met Jimmy's Nijmegen die ook ruimte beschikbaar stelt. Voor 2017 staan diverse themabijeenkomsten en de maak van een website-community in de planning.

Samen met de Wmo-consulent van de gemeente kan de problematiek van het wegtrekken van ouderen uit het centrum beter worden opgepakt. Wijkgericht werken maakt dat we ons veel meer bewust zijn van wat zich in de wijk afspeelt waardoor mooie verbindingen tot stand kunnen komen waar alle betrokkenen beter van worden. Zoals bijvoorbeeld een voormalig kok op leeftijd die uit zijn isolement komt door een wekelijkse kookactiviteit op 't Weeshuis op te pakken. Of een scootmobiel-aanvraag die de mobiliteit van een oudere vrouw vergroot en deelname aan een praatgroep of voorleesoma (KION) zijn gerealiseerd kan worden.



Ontwikkelingen Team Hatert

We kijken positief terug op de bezetting van ons team. Behalve een uitbreiding met een medewerker, zijn er in 2016 geen wisselingen in het personeelsbestand geweest. Dit geeft rust en komt de samenwerking in het team ten goede.

Op initiatief van huisarts Wim van Beurden zijn samen met fysiotherapie Hatert, de wijkmanager, de gezondheidsmakelaar en drie leden van ons team (opbouwwerker, wijkverpleegkundige en teamleider), twee grote bijeenkomsten over het thema Positieve Gezondheid georganiseerd. Kartrekker was de gezondheidsmakelaar. De bijeenkomsten vergroten de samenwerking in de wijk; de opkomst was groot. Uit de bijeenkomsten kwamen drie thema's naar voren om in werkgroepen verder uit te werken:

1. Eenzaamheid/meedoen
2. Leefstijl
3. Verbinding/samenwerking/communicatie.

De werkgroepen worden begeleid door onze teamleden; in 2016 is hiervoor een start gemaakt, in 2017 wordt dat vervolgd, waarbij ook de vertaalslag naar wijkbewoners zal worden gemaakt.

In overleg met SMW en het Brede schoolondersteuningsteam (BSOT) is besloten dat een jeugdwerker van ons team voortaan standaard deelneemt aan de BSOT-overleggen. Hierdoor wordt op vaste momenten gesproken over kinderen uit de wijk en kan er beter gezamenlijk worden opgetrokken met het basisonderwijs.

Verder is in 2016 gestart met een jeugdoverleg. Dit informeel overleg (1x in de 6 weken) gaat over



leefbaarheid en veiligheid met betrekking tot jeugd in de wijk. Het resulteert in betere afstemming in de wijk en zet aan tot het gezamenlijk aanpakken van leefbaarheid in de wijk en preventief werken. Deelnemers zijn straatcoaches, wijkagent, jongerenwerk, een woningcoöperatie, jeugdwerker Sociaal Wijkteam, wijkbeheerder en bureau Handhaving.

In 2016 is gestart met het project Fietsmaatje dat in 2017 verder zijn beslag krijgt. Er wordt gezocht

naar enthousiaste vrijwilligers die willen ondersteunen in het opzetten van een stichting. De vrijwilligers gaan de stichting vormgeven. Wij ondersteunen door het aanleveren van vrijwilligers enerzijds en anderzijds door mensen die een fietsmaatje kunnen gebruiken om samen mee op pad te gaan met een aangepaste fiets in contact te brengen met de stichting.

Ontwikkelingen Team Oost

We zijn als team tevreden met hoe wij in 2016 gezamenlijk 'de ballen in de lucht hebben gehouden' en dat we er voor elkaar waren in goede en in slechte tijden. Terugkijkend naar de werkzaamheden van ons team in 2016, valt één activiteit sterk op en dat is de samenwerking met Stip Oost! Dankzij de komst van de nieuwe coördinator is een start gemaakt met het opbouwen van een goede samenwerking met Stip. Deze samenwerking leverde de onderstaande resultaten op:

- De korte lijnen op de werkvloer zelf. Kennisuitwisseling tussen vrijwilligers van Stip en Sociaal Wijkteam medewerkers gebeurt steeds beter. Er is openheid naar elkaar toe.
- Betere afstemming met de ontmoetingsgroep van Stip als het gaat om gezamenlijke thema's zoals eenzaamheid.
- Deelname aan gezamenlijke ontmoetingsactiviteiten van Stip met vooral het Kerstdiner als uitschieter: een bijzondere avond waarbij buurtbewoners, uitgenodigd door collega's Sociaal Wijkteam en Stip, aanwezig waren.
- Het 4-hoeksoverleg tussen gemeente, Stip, Sociaal Wijkteam en opbouwwerk heeft door de komst van de coördinator veel meer vorm gekregen. Wij bepalen gezamenlijk de inbreng en die is goed, maar we hebben een tijd inbreng van Stip gemist, die is er nu weer en dat is fijn. Een thema waarover alle partijen intensief hebben samengewerkt was de omgang met jongeren voor Stip. Enkele maanden was de stoep van Stip een soort hangplek voor de jongeren uit Oost. Dankzij de goede samenwerking bleef het geheel beheersbaar.



- Stip weet meer over het Sociaal Wijkteam. Er vinden meer doorverwijzingen plaats van cliënten die naar het spreekuur komen. In de preventiesfeer zijn er zeker een aantal aanmeldingen gekomen van bewoners die nog nooit eerder hulp hebben gehad en waarbij hulp wel nodig bleek te zijn.

In 2016 zijn er plannen gemaakt om meer concrete activiteiten samen op te zetten. Een van de projecten waaraan gewerkt gaat worden, is het mogelijk maken van de komst van een duo-fiets.

Ontwikkelingen Team Dukenburg

De goede samenwerking met de Ode, 1ste en 2de lijn, zowel binnen als buiten de indicaties, wordt als kenmerkend gezien bij Sociaal Wijkteam Dukenburg en daar zijn we met recht trots op. We zijn zeer tevreden met de teamsamenstelling en maken dan ook optimaal gebruik van elkaars expertise. Dat bewoners in toenemende mate initiatieven aandragen of zelf oppakken/voorzetten, vinden we een mooie ontwikkeling en van grote meerwaarde in ons stadsdeel.

In keukentafelgesprekken die plaatsvonden, hebben we veel bewoners een passende oplossing op maat kunnen bieden. Door het gesprek niet als een indicatiegesprek in te steken maar stapsgewijs levensgebiedenvragen door te nemen richtten we ons nadrukkelijker op de wensen en mogelijkheden van de bewoners in plaats van de beperkingen.

De werkgroep Oog voor Elkaar (voorheen Vinden en Verbinden) is een krachtige samenwerking tussen bewoners en beroepskrachten die zoekt naar mogelijkheden om bewoners uit hun isolement te halen. Focus is om daarin juist preventief te werk te gaan.

De Pensioenparty bijvoorbeeld, een geslaagd feest met een divers aanbod van cabaret, workshops, informatie tot en met een markt. Met samenwerkingspartners hebben we 300 gepensioneerde wijkbewoners uitgenodigd; de opkomst was ca. 27%! In 2017 zal weer zo'n feest worden georganiseerd waarvoor nog meer bewoners zich hebben gemeld voor de organisatie ervan. Een ander geslaagde door bewoners geïnitieerde activiteit is het Bonnenboekje dat speciaal voor het 50 jarig



bestaan van stadsdeel Dukenburg werd gemaakt. Bewoners konden met de bonnen eenmalig deelnemen aan diverse laagdrempelige wijkactiviteiten, veelal gratis of tegen geringe kosten. Zeker is dat er in 2017 wederom een Bonnenboekje komt!

Ook in 2016 is vanuit Helpende Handen die wensen van bewoners met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische achtergrond probeert waar

te maken, veel moois tot stand gekomen. Mogelijk gemaakt door de samenwerking tussen Uniek, Sportservice, het Sociaal Wijkteam en studenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen is bijvoorbeeld de groep Onbeperkt Sporten ontstaan, en sporten er nu 10 tot 15 jongeren wekelijks samen. Zo is er ook een Spellengroep tot stand gekomen.

Ontwikkelingen Team Oud-West



2016 was een druk jaar waarbij het aanpakken van de lange wachtlijsten de volle aandacht kreeg met als gevolg dat er weinig ruimte over bleef om de vele ideeën die het team had, nog op te kunnen pakken.

Het maandelijkse 'Ontmoetuur' dat sinds september 2016 samen met het Sociaal Wijkteam Nieuw-West werd georganiseerd, slaat aan! Elkaar ontmoeten – gemiddeld 20 deelnemers per bijeenkomst – is waar professionals in de wijk behoefte aan blijken te hebben. Naast dat er voorlichting over diverse voorzieningen wordt gegeven, is er gelegenheid voor korte pitches en is er ook voldoende tijd om te netwerken. Signalen worden ter plekke opgehaald en actuele situaties met elkaar gedeeld. Deze 'succesformule' zal uiteraard in 2017 worden voortgezet.

Ontwikkelingen Team Zuid

Het team heeft goed stand gehouden tijdens alle personele wisselingen en liet zich niet leiden door 'de wachtlijst'. We hebben waar mogelijk vast gehouden aan de uitgangspunten van de Sociale Wijkteams en de bakens van zorg en welzijn nieuwe stijl. Waar nodig gingen wij bijvoorbeeld in koppels op huisbezoek. Hiermee vullen we elkaars expertise aan en zijn we de cliënt beter en ook vaak sneller van dienst.

We hebben in 2016 ruimte gecreëerd voor collectieve en preventieve activiteiten zoals het project 'Huisbezoeken bewoners met COPD'. De doelgroep met COPD is groot in onze wijk en moeilijk te bereiken. De GGD Gelderland Zuid, huisartsen en het Sociaal Wijkteam Zuid namen de tip van onze opbouwerker mee om het project in te zetten op de vraag vanuit de bewoner en niet vanuit de gezondheidszorg. Er is gekeken naar een te ontwikkelen collectief aanbod rondom bewoners met COPD. De combinatie van het opbouwwerk en wijkverpleging maakte dat zorgprofessionals dichter bij elkaar kwamen te staan en dat de bewoners in beeld zijn gebracht. Het project en de samenwerking waren een succes! Voor het project werden onze collega's geïnterviewd, waarvan [dit filmpje](#) het bewijs is.

Ook startte in 2016 BUUR, de nieuwe buurthuis-kamer in Brakkestein. Deze huiskamer is een initiatief van bewoners uit de wijk. Het Sociaal Wijkteam Zuid nam deel aan de werkgroep om de huiskamer tot stand te brengen. Een andere activiteit in de wijk die veel bekijks had was het 'Spektakel in De Schakel'. Het idee was ontstaan

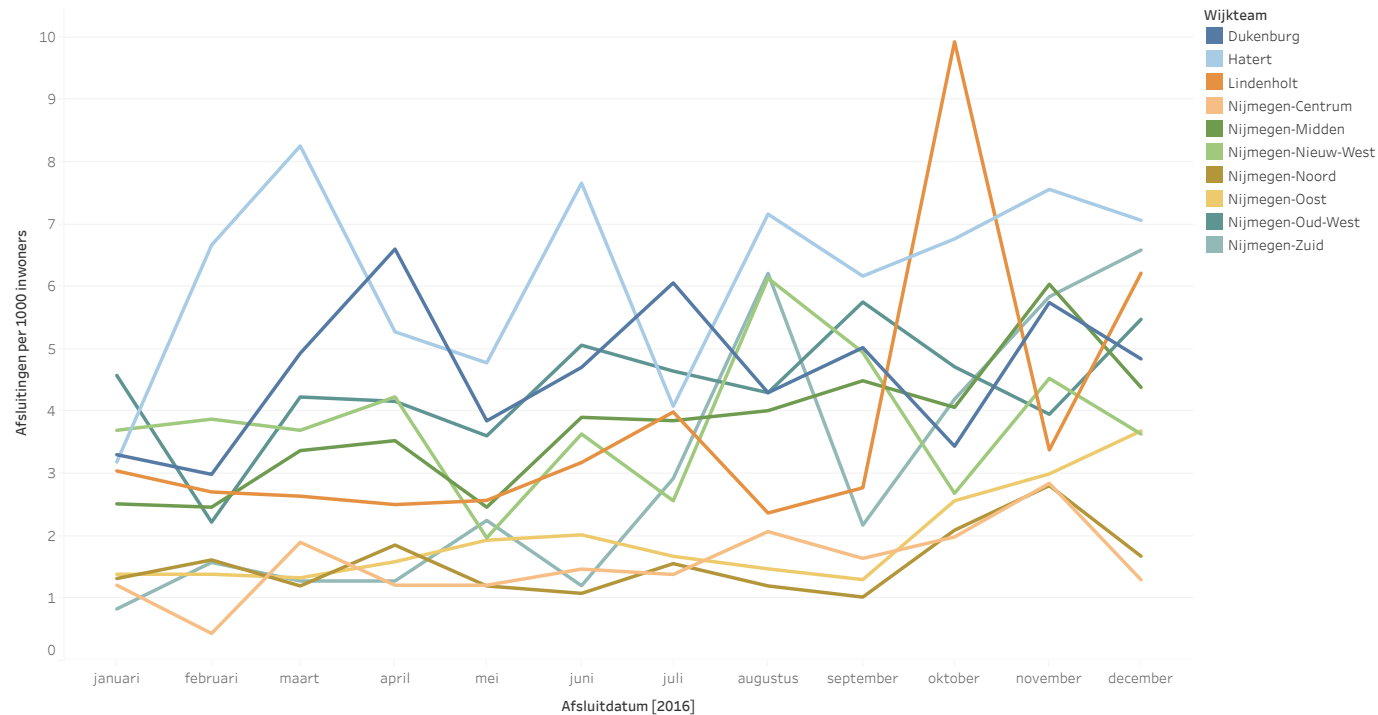


vanwege het stoppen van de oude activiteiten-commissie van wijkcentrum De Schakel. Doel was om nieuwe activiteiten aan een bredere doelgroep te koppelen. Een dansgroep uit de wijk, een jonge dj vanuit het Talentenhuis in de wijk, en de samenwerking met Sportservice die binnen en buiten een (vecht)sportactiviteit verzorgde, maakten het tot een gezellig geheel.

Op verzoek van bewoners van De Ring is het koffiemoment Ontmoeting in de Ring opgestart om bewoners van de wijk informeel te ontmoeten buiten hun huisvesting in De Ring. Dit moment vindt iedere dinsdagochtend plaats in De Schakel.

Aanmeldingen per 1000 inwoners

Afgehandelde aanvragen per 1000 inwoners



Toelichting

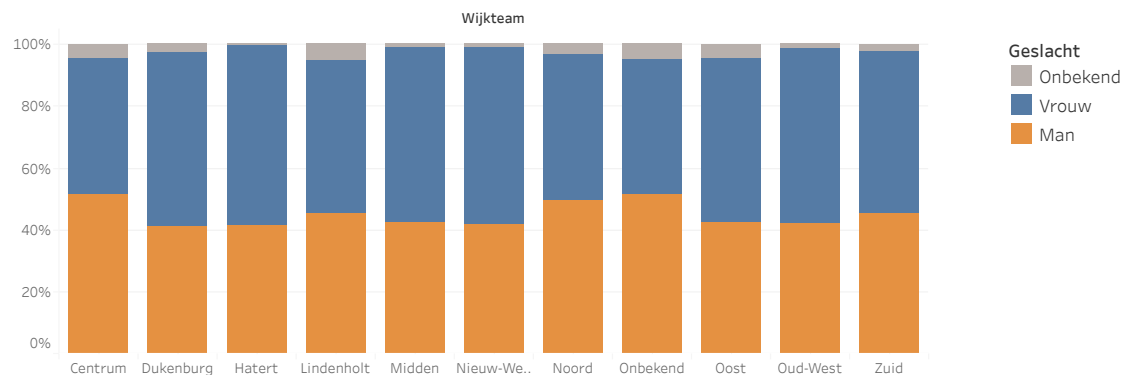
- Nieuwe aanvragen op aanmelddatum (maand) per wijkteam, afgezet tegen het aantal inwoners van de wijk.
- Naast de algemene schommelingen van maand tot maand (inclusief pieken in september en november) komt er een redelijk eenduidig beeld naar voren. Dit zegt iets over de kenmerken van

de wijk en de mate waarin problematiek daar speelt. De gegevens bevestigen bestaande beelden over vanuit welke wijken bewoners veel of weinig beroep doen op maatschappelijke ondersteuning.

- Nijmegen Hatert is de wijk met veruit de meeste aanvragen per 1000 inwoners: 6 à 7 aanvragen per maand per 1000 inwoners.

- Nijmegen-Noord, Nijmegen-Oost en Nijmegen-Centrum bevinden zich aan de andere kant van het spectrum: 2 à 2,5 aanvragen per maand per 1000 inwoners.
- De overige wijken schommelen hier tussenin: 4 à 5 aanvragen per maand per 1000 inwoners.

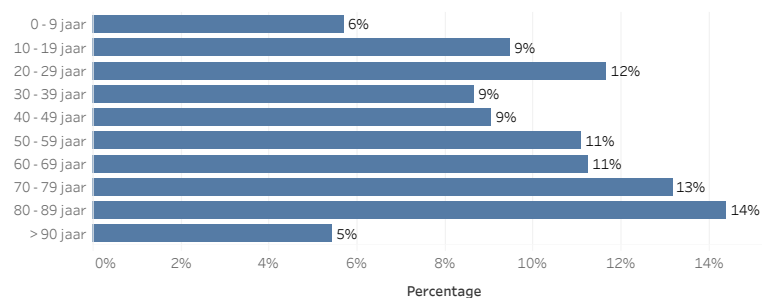
Verdeling bewoners naar geslacht



Toelichting

- Aanmeldingen 2016, verdeeld naar geslacht (per wijk)
- Algemeen beeld: er melden zich iets meer vrouwen (57%) dan mannen aan (43%), de verschillen per wijk zijn beperkt

Verdeling bewoners naar leeftijd



Toelichting

- Aanmeldingen 2016, verdeeld naar leeftijdsgroep
- Opvallend is het relatief grote aandeel ouderen (→ 70 jaar) in de doelgroep. Deze doen een bovengemiddeld beroep op klassieke Wmo-voorzieningen (huishoudelijke hulp, vervoersvoorzieningen, woningaanpassingen, etc.)
- Het aantal jonge kinderen (← 10 jaar) dat als cliënt staat geregistreerd bij de Sociale Wijkteams is relatief beperkt. Nijmegen-Noord en Lindenholt zijn hierop een uitzondering, met respectievelijk 14% en 11% in deze leeftijdscategorie.

Gemiddelde wachttijd in weken (per maand per team)

De wachttijd is het verschil tussen de datum van aanmelding en de datum van het 1e gesprek

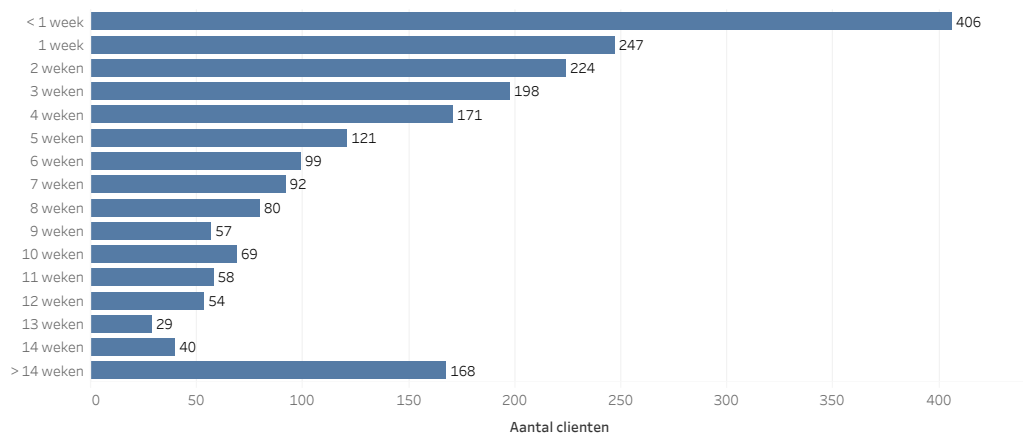
Wijkteam	2016											
	januari	K1		april	K2		K3			K4		december
	februari	maart	mei	juni	juli	augustus	septemb..	oktober	november	december		
Dukenburg	4,9	3,1	3,6	5,3	3,5	5,6	6,4	6,3	6,8	5,4	7,2	7,9
Hatert	8,9	2,6	4,2	10,4	14,5	4,6	7,4	8,2	9,2	4,5	4,8	5,2
Lindenholt	5,1	4,7	3,0	3,7	5,6	5,9	1,2	1,1	8,0	9,0	5,4	4,9
Nijmegen-Centrum	29,4	11,8	0,1		6,1	4,3	8,0	7,3	10,5	3,6	1,0	14,3
Nijmegen-Midden	4,5	9,8	5,8	3,8	7,4	6,0	4,2	2,6	4,6	6,1	3,8	3,5
Nijmegen-Nieuw-West	3,5	3,7	7,9	5,0	3,5	4,1	6,0	5,9	4,3	5,5	4,2	2,7
Nijmegen-Noord	3,5	5,9	2,3	5,1	2,2	4,0	8,9	5,1	6,6	7,4	7,2	6,5
Nijmegen-Oost	6,2	6,1	4,1	1,2	8,4	5,1	6,0	5,5	9,1	14,1	13,6	29,0
Nijmegen-Oud-West	4,9	6,4	5,4	5,0	5,9	6,7	7,6	6,4	6,9	3,6	4,6	5,7
Nijmegen-Zuid	3,0	4,0	7,4	5,6	4,7	7,0	9,2	9,5	8,4	7,5	7,4	4,8

Toelichting

- Wachttijd is het aantal weken tussen de datum van aanmelding en de datum van het (keuken-tafel)gesprek
- Deze tabel laat de gemiddelde wachttijd in weken zien van aanmeldingen in de betreffende maand van het betreffende wijkteam
- Het algemene beeld is dat de wachttijd in alle teams gemiddeld tussen de 4 en 6 weken geweest is gedurende 2016.
- De statistische uitschieters van Nijmegen-Centrum in januari en Nijmegen-Oost in december betreffen deels enkele afwijkende registraties die het gemiddelde beïnvloeden. Er blijkt geen trend in te herkennen.

- Nagenoeg elk SWT heeft gedurende het jaar een periode gekend waarin de wachttijd is opgelopen (door tijdelijke toename vraag) of formatieve problemen zoals ziekte en vervanging. Veelal is dit in de maanden erna weer gecorrigeerd. Dukenburg en Nijmegen-Oost laten een gestaag groeiende wachttijd zien. Één van de oorzaken is een structurele onderbezetting ten opzichte van de hoeveelheid vragen. Dit vraagt om aandacht voor de formatieve bezetting in van deze teams in 2017.

Clienten verdeeld over weken wachttijd



Toelichting

- Wachttijd is het aantal weken tussen de datum van aanmelding en de datum van het (keuken-tafel)gesprek
- Deze weergave laat zien hoe de gemiddelde wachttijden verdeeld zijn over een groot aantal bewoners dat kort moest wachten ten opzichte van een kleinere groep met een (veel) langere wachttijd. 59% van de bewoners wachtte 4 weken of minder, 41% wachtte langer dan vier weken. 8% wachtte langer dan 14 weken. Dit is vooral in de tweede helft van 2016 steeds vaker voorgekomen.

Gemiddelde wachttijd stadsbreed



Toelichting

- Wachttijd is het aantal weken tussen de datum van aanmelding en de datum van het (keuken-tafel)gesprek
- Deze weergave laat grafisch het verloop van de gemiddelde wachttijd over de gehele stad zien. De gemiddelde wachttijd kent een piek in september, mede als gevolg van de tijdelijke toename van vraag in september. Aan het eind van het jaar ligt het gemiddelde ongeveer op hetzelfde niveau als aan het begin van het jaar.

Gemiddelde doorlooptijd in weken

De doorlooptijd is het verschil tussen de datum van aanmelding en de datum van afsluiting

Wijkteam	Afsluitdatum 2016												Grand Total
	K1			K2			K3			K4			
	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	septemb..	oktober	november	december	
Dukenburg	16,4	15,5	22,2	12,1	14,7	15,5	18,9	16,5	14,6	15,6	17,8	18,7	16,6
Hatert	15,2	12,4	18,5	14,7	17,0	16,1	13,1	15,3	16,0	17,0	15,9	16,6	15,8
Lindenholt	17,0	12,8	15,5	11,9	11,9	17,7	16,8	16,3	21,0	38,8	20,4	16,0	21,0
Nijmegen-Centrum	27,8	25,7	13,8	10,7	33,1	24,0	16,1	23,8	19,7	14,7	16,2	26,4	20,2
Nijmegen-Midden	14,4	10,6	13,1	16,5	14,0	16,5	13,0	17,3	12,0	17,3	17,4	14,1	15,0
Nijmegen-Nieuw-West	8,0	8,4	11,9	9,9	18,2	11,4	11,3	25,0	12,6	13,5	14,4	10,7	13,6
Nijmegen-Noord	34,4	19,1	21,5	26,9	23,4	22,7	9,4	31,7	24,5	16,4	12,4	21,1	20,8
Nijmegen-Oost	15,2	13,3	11,2	14,2	18,9	13,4	11,1	19,3	16,9	13,9	15,6	18,8	15,4
Nijmegen-Oud-West	7,7	9,3	15,7	14,0	13,9	15,2	14,0	27,9	16,0	12,8	13,8	15,7	15,0
Nijmegen-Zuid	11,3	17,8	17,0	11,3	34,2	23,3	26,8	35,4	14,1	17,1	15,0	15,6	21,0

Toelichting

Doorlooptijd is het aantal weken tussen de datum van aanmelding en de datum van afsluiting door het SWT. Het geeft aan hoe lang het SWT (actief) bij deze vraag van de bewoner betrokken is geweest.

- De gemiddelde doorlooptijd is bij de meeste Sociale Wijkteams 15-16 weken.
- Nijmegen-Noord en Nijmegen-Lindenholt laten een gemiddelde doorlooptijd van ruim 20 weken zien. Dit heeft te maken met een groot aandeel casuïstiek op het gebied van Jeugd: in de regel betreft dit zaken waarbij het SWT (veel) langer dan gemiddeld betrokken is
- Nijmegen-Centrum heeft eveneens een langere doorlooptijd van gemiddeld ruim 20 weken. Hier wordt het gemiddelde omhoog gehaald door relatief complexe casuïstiek van dak- en thuislozen, door SWT Centrum bediend.
- Voor de hoge gemiddelde doorlooptijd van Nijmegen-Zuid is vooralsnog geen eenduidige verklaring. Het lijkt erop dat het gemiddelde in een korte periode van mei tot augustus 2016 is opgelopen. Het is onduidelijk wat hier de reden voor is. Het beeld is in de maanden erna weer genormaliseerd, het lijkt geen structurele trend te zijn.

Gemiddelde ZRM scores

Aantal metingen: 400

		Act. dag- leven en hu-	Adm., Financ. Bezig.	Communicat.	Fin. rel. kind en gezin	Justitie	Lich. gezondheid	Matthk. participatie	Psych. gezondheid	Sociaal netwerk	Verplaatsen/ vervoer	Verslaving	Werk, ont- slagverb.	Wonen huurvesting
2016	K1	5,4	5,0	6,2	6,0	7,1	5,9	5,5	4,9	5,5	6,3	5,8	5,3	6,4
	K2	5,6	5,5	6,1	6,4	6,6	5,9	6,1	5,2	6,0	6,3	6,2	5,5	6,5
	K3	5,5	5,7	6,2	6,8	6,7	6,3	5,9	5,5	6,3	7,1	6,7	5,8	6,8
	K4	5,6	6,0	6,1	6,3	7,9	5,8	5,6	4,8	5,7	6,8	6,8	5,7	6,7

Toelichting

- Het betreft hier een beperkt aantal metingen van zelfredzaamheid op diverse leefgebieden, zoals aangegeven door de bewoner in het keukentafelgesprek. Dit geeft een indruk in welke leefgebieden bewoners problemen ervaren op het moment dat zij contact opnemen met het Sociaal Wijkteam.
- Er is gescoord op een 10-puntsschaal (rapportcijfer)
- De laagste score is zichtbaar op het gebied van Psychische gezondheid. Bewoners die zich bij het SWT melden achten dus hun situatie op dat leefgebied het meest voor verbetering vatbaar. In mindere mate geldt hetzelfde voor 'Activiteiten

dagelijks leven en huishouden' en voor 'Werk, opleiding en dagbesteding'.

- Hogere cijfers (en dus relatief minder problemen) ervaart men op het gebied van Justitie, Wonen en huisvesting en verslaving. Deze problemen spelen vaak wel in wijken, maar bewoners worden naast het Sociaal Wijkteam ook door andere organisaties hierin ondersteund. Daardoor melden zich relatief minder bewoners met problemen op deze levensgebieden bij het Sociaal Wijkteam.

Klantervaringsonderzoek

Aantal enquêtes: 1.032

		Onbekend	Centrum	Dukenburg	Hatert	Lindenholt	Midden	Nieuw West	Nijmegen Noord	Oost	Oud West	Zuid
2016	K1	7,0	8,3	7,6	7,9	6,7	8,0	7,9	7,3	7,1	8,2	8,0
	K2	7,1	5,9	7,3	7,0	7,2	7,3	8,1	7,7	7,7	7,8	7,0
	K3	5,6	4,8	7,4	7,9	7,1	7,8	7,8	7,0	7,7	7,9	6,6
	K4	7,6	7,5	7,3	7,3	7,9	7,3	8,1	7,2	7,6	7,2	6,1

Toelichting

- In een schriftelijke enquête worden alle cliënten bevraagd op hun ervaring met het Sociaal Wijkteam. Er is een aparte inhoudelijke rapportage met de meer kwalitatieve resultaten van deze enquête. Hier is een weergave opgenomen van het gemiddelde rapportcijfer dat door cliënten wordt gegeven na hun contact met het SWT.
- De totale respons is circa 15%. Er zijn ruim 1.000 ingevulde enquêtes ontvangen in 2016.
- Het gemiddelde rapportcijfer loopt gedurende 2016 stadsbreed iets op: van 7,0 gemiddeld in het eerste kwartaal naar 7,4 in het laatste kwartaal. De cliënten van het SWT waarderen hun contact met het SWT dus met een ruime voldoende.

Er zijn lichte verschillen per wijk te zien, daarvoor zijn op dit niveau geen sluitende verklaringen. Nijmegen-Centrum kent vanwege zijn bijzondere rol voor dak- en thuislozen een bijzondere doelgroep, welke van invloed kan zijn geweest op de ervaring die bewoners hebben met het SWT

