



Gesprekskader belronde in de wijk

Door de Werkgroep wijkgericht werken:

Fabienne van Helden (MC Kluis), Judith Rousseau (Lindenheuvel) en Henk Derks (de Baandert)

De werkgroep wijkgericht werken presenteert een gesprekskader voor een belronde met partners in de wijk, om zo de banden aan te halen, de problematiek in kaart te brengen en leren voor een mogelijke coronagolf in de toekomst.

Netwerk in de wijk

De afgelopen jaren hebben de praktijken hard gewerkt aan het opbouwen van een netwerk met hun formele en informele partners in de wijk. Denk aan partners in de zorg, welzijn, (sociale) ondersteuning, vrijwilligers, mantelzorg, zelfzorg en zelfhulp.

Hiervoor hebben de praktijken bijeenkomsten opgezet en/of georganiseerd. Het doel van deze bijeenkomsten was om erachter te komen wie er allemaal in de wijk werkzaam is, wat ieders bijdrage kan zijn en hoe men bereikbaar is. In het verlengde is het doel om samen op te trekken rondom specifieke problemen, afspraken daarvoor te maken en eventueel de patiënt/cliënt/burger te betrekken.

Door de coronacrisis kunnen deze netwerkbijskomsten niet doorgaan in de vorm zoals we die kenden. Daarnaast heeft de coronacrisis impact op iedereen: op mensen persoonlijk (bijv. wegvallen inkomsten of baan) en op de bedrijfsvoering (processen, aanbod, toegang). Dat geldt voor zowel hulpverleners als voor patiënten. Omdat de werkgroep wijkgericht werken geïnteresseerd is in hoe het met hun partners in de wijk gaat en het contact wil warmhouden, hebben zij een belronde gehouden om te vragen hoe ze de coronacrisis persoonlijk en als professional hebben ervaren. Hoe gaat het nu met ze? Wat is het effect van de crisis en wat is opmerkelijk anders geweest?

In deze handreiking delen we het gesprekskader dat we hebben gebruikt en wat onze ervaringen daarmee waren.

Ervaringen

Fabienne van Helden (MC Kluis):

“Wij hebben ervoor gekozen om in eerste instantie de contacten met de reeds bestaande ‘werkgroep’ partners in de wijk op te pakken. De partners vonden het allemaal erg fijn om bij te praten. Door bij elke partner eenzelfde soort vragen te stellen hebben we een goed beeld gekregen hoe iedereen de eerste coronagolf heeft beleefd. Uitkomst was dat het per partner erg wisselend was hoe de maatregelen zijn beleefd. De ene heeft er meer last van gehad dan de ander.

We hadden het geluk dat we ook nog een fysieke bijeenkomst hebben kunnen plannen waar iedereen bij aanwezig was. Hierbij hebben we gezamenlijk nog een keer besproken wat de struikelblokken zijn geweest en hoe we elkaar in een nieuwe situatie beter op de hoogte konden houden. Dit was erg zinvol.”

Judith Rousseau (Lindenheuvel):

“Het bellen kostte mij wel energie. Zelf net gekomen van een intensieve periode anders werken, heb ik de partners in de zomer benaderd. Iedere partner vond het erg leuk dat hij gebeld werd en waardeerde dit enorm. Ze hadden vaak veel te vertellen. Al was er na zeven contacten geen eenduidige conclusie te trekken. Zo had de buurtbeheerder / woonconsulent van de woningcorporatie een drukke tijd achter de rug. Door het vele thuiswerken, sluiten van scholen en wegvallen van vakanties was er veel meer overlast in de buurt. Met name in de huursector waar mensen dicht op elkaar wonen, zorgt dit voor meer problemen dan normaal. Ook het wegvallen van de hulp voor GGZ patiënten is in de buurt vaker een probleem. Een mooi initiatief vond ik dat de woningcorporatie alert is op het wegvallen van inkomens en de huurder actief benadert om bij dreigende problemen al vroeg hulp aan te bieden om erger te voorkomen.

Een andere partner van Leger des Heils had juist het tegenovergestelde verhaal. Daar blijven met name de ouderen weg van de opvang. Ze waren nog aan het bedenken hoe ze deze groep kunnen bereiken. Incidenteel zagen ze een toename van alcohol verslaving, maar dat viel vooralsnog mee. Zo heeft iedere partner een ander verhaal, maar allemaal waren ze verrast door ons telefoontje en allemaal hopen ze dat als de netwerkavonden weer starten ze worden uitgenodigd om hun ervaring te delen.”

Henk Derks (de Baandert):

“Aangezien de maatregelen in de zomer zijn versoepeld, zijn we op donderdag 17 september met een kleine groep partners gestart om de wijkgerichte aanpak weer te hervatten. Om risico's te voorkomen was het maximaal aantal deelnemers 15.” De Baandert is in deze bijeenkomst over dezelfde onderwerpen en vragen in gesprek gegaan als beschreven in het gesprekskader.

“Enkele ervaringen:

‘Ketenpartners zijn slecht/niet bereikbaar waardoor het lastig is om achter de voordeur te komen’
‘De lockdown heeft ons gedwongen om anders na te denken over onze dienstverlening, waardoor acties van de week ontstonden en er enorm veel beroep is gedaan op de belvrijwilliger’
‘Covid-19 legt de hulpplekken bloot’ ‘Covid-19 eist maatwerk’
‘Veel mensen denken alleen aan wat niet kan, terwijl er ook nog veel wel kan, alleen op een andere wijze’
‘Alle 350 leden hebben een email van ons ontvangen waarin vermeld stond dat we bereikbaar waren voor eventuele hulp. Slechts één persoon heeft gereageerd met een concrete vraag’
‘Psychosociale problemen worden uitgesteld. Partners moeten de burger stimuleren om toch hulp te zoeken’
‘Hoe weten we van elkaar wat we tijdens een lock-down te bieden hebben en wat is er nodig om elkaar te vinden?’

De gesprekken leverde de volgende aandachtspunten op:

- + vraagverlegenheid bij burgers tegenover de grote bereidheid elkaar te willen helpen;
- + hectiek en onrust m.b.t. regels en veranderingen tegenover sluiting/beperkingen;
- + effecten op dienstverlening en contacten;
- + we wisten elkaar niet altijd even goed te vinden aangezien eenieder het druk had met alle veranderingen die de maatregelen teweeg brachten.

De conclusie was: velen zaten in een ‘bubbel’, wat uiteindelijk stagnerend is voor de samenwerking en de juiste zorg en ondersteuning voor de mensen in de wijk. Verbinding houden met het netwerk en heldere communicatie is van groot belang, juist nu in deze coronatijd, zodat we met elkaar kunnen schakelen wanneer relevant.

De behoefte aan het uitwisselen van ervaringen was groot evenals een vervolg geven aan de eerdere bijeenkomsten van de wijkgerichte aanpak. Grote vraag is, maar hoe dan? Wat is er mogelijk in deze Coronatijd? De volgende vervolgsuggesties zijn kort besproken:

- + Maken van een wijkfilm van de Baandert
- + Kleine (online) groeps gesprekken c.q. discussies a.d.h.v. thema's
- + Ontwikkelen online platform
- + Doorontwikkelen website www.debaandert.jouwweb.nl

Momenteel stemmen we af over het vervolg waarbij we moeten concluderen dat de nieuwe maatregelen ons helaas weer inhalen. Dat laat onverlet dat we met veel energie aan de slag gaan om de verbinding met elkaar te versterken.”