

bijlage 2

opbrengsten

De eerste ervaringen met, en/of vragen over, de vernieuwde toegang

datum: 29 november 2022

stadsdelen: Noord, West, Nieuw-West

wensen tav de vernieuwde toegang

- in gesprek blijven met BT, gehoord worden en naar geluisterd worden
- snelle start DB tbv Amsterdammer, zonder kastje naar de muur gestuurd te worden
- in verbinding blijven met elkaar en zo beste plek vinden voor Amsterdammer(s)
- zorgen voor gelijke en uniforme informatieverstrekking aan DB-aanbieders, BT en klanten (nu verschillende informatiestromen)
- overzicht bij DB-aanbieders, wanneer signaal > meekijken ijkpunten in RIS
- BT zit nu in eigen bubbel > wens (ook) buiten eigen gebied te kijken
- BT en DB betrekken bij wens Amsterdammer. Meedenken met Amsterdammer,
- laagdrempelig elkaar vinden
- expertise zit bij DB, niet bij BT. Wens is samenwerking, in wie doet wat? Helder blijven (nu daardoor soms DB niet verlengd = geen geld)
- op goede moment tijdig signaleren
- BT nu erg administratief. Wens eenvoudigere en duidelijkere lijnen
- overzicht (signaleringen) is niet helder (signaal > geen wens)
- snelle toegang
- goede samenwerking
- toegang voor Amsterdammer snel laten verlopen, makkelijk en centraal. Buitenkant niet laten zien hoeveel werk erachter zit
- inzicht in aanbod & maatwerk combinatie sociale basis en DB (JEKUNTMEER!)
- mensen die nu al DB hebben, geen (extra) stress geven of angst om naar andere DB te moeten (ivm aanbesteding)
- evaluatiemoment kan fijn zijn maar ook onrust/angst geven. Nu wordt evaluatie door DB gedaan, straks (per 1-1-2023) zal dat samen met BT gaan. Dit laatste mag DB straks zelf beslissen (signaal > geen wens)
- niet foutgevoelig(er) maken. Super user. Regiehouder krijgt seintje. Wens bereikbaarheid en elkaar vinden,
- korte lijnen (nu veel zorgen!)
- dubbele info moeten invoeren in 2 systemen RIS en Myneva (signaal > geen wens).

netwerk aandachtspunten

concreet

- graag hiervoor ook zoiets als de “100% app”
- signal app (expertise BT&DB) > nu al geen succes dus gaat niet door?
- signal app groep is een goed idee
- borrelmiddag Noord
- bijeenkomst BT&DB fysiek
- fysieke netwerkbijeenkomsten bijv. lunch, drankje mét informatie en aanbod
- informeel karakter bij meer bijeenkomsten
- werkbezoeken plannen
- bellen en live zien
- via netwerkbijeenkomsten (wijktafels) dagbestedingsaanbod presenteren
- dagbesteding en buurtteam a la wijktafel doen

welke informatie

- informatievoorziening afstemmen op behoefte > niet dubbele of onnodige info,
- alleen informatie over de wijk waar mijn BT zit
- als BT-medewerker kan ik alleen op de hoogte zijn van wat er in mijn directe buurt zit, ik zou netwerkcoördinatoren willen gebruiken als de kennishebber van de buurt en stadsdeel overstijgende dagbesteding
- zoveel mogelijk DB in eigen wijk.

anders

- benader de vakgroephouders binnen het BT voor informatievoorziening/afstemming op expertise zoals DB, LVB, GGZ
- zorg dat de info omtrent aanbieders, route voor aanmelding en contactpersonen op BUUT vermeld wordt
- zorg dat de netwerkcoördinator op de hoogte is van het aanbod
- zorg dat er gebruik gemaakt wordt van elkaars inhoudelijke expertise
- zorg voor gelijke info verstrekking aan DB-aanbieders, BT-medewerkers en klanten/deelnemers
- netwerken duurt lang, geef het tijd.

vernieuwing

- wat gebeurt er voor de Amsterdammers als dit niet loopt?
- met elkaar de vraag levend houden: waar doen we het voor? Voor wie doen we het?
- goed blijven zorgen voor de medewerkers
- meer werk; a. informatievoorziening, b. proces in de gaten houden
- hoe zorgt dit voor een ‘beweging naar voren’, naar de sociale basis?
- hoe zorgt dit voor minder registratiedruk?

- hoe zorgt dit ervoor dat de Amsterdammer echt gezien wordt en er tijd is om met hem/haar goed te praten?
- buurtteam heeft inmiddels nogal wat taken en verantwoordelijkheden, kantelpunt is dat er hierdoor een wachttijd kan ontstaan
- wat betekent dit voor mijn werk: minder stress om alle indicaties op orde te maken, meer stress omdat ik niet weet of een indicatie goed is aangevraagd of verlengd (los laten van mijn verantwoordelijkheid)
- ik weet niet of ik het (leren loslaten) kan maar het moet
- ik ben de begeleider van de Amsterdammer en ken hem/haar het best. Ik evalueer en moet dit goed formuleren naar de buurtteammedewerker
- blijf met elkaar stilstaan bij het gezamenlijk 'waarom?'

praktisch samenwerken

contactpersonen, bereikbaarheid

- er is een wens om overzicht te hebben over het aanbod en wie daar de contactpersoon is waar je vragen kan stellen en/of met wie je kan sparren.
- rol van de netwerkcoördinator?
- hoe vindt de buurtteammedewerker een contactpersoon bij een andere organisatie?
- voor elke medewerker zorgen voor een helder inzicht in actueel aanbod
- telefonisch contact tussen DB en BT, maandelijks vragen of we iets kunnen betekenen voor elkaar
- lange fysieke wachtrijen van 1,5 tot 2 uur bij BT (hindert de Amsterdammer)
- slechte telefonische bereikbaarheid BT valt op
- medewerkersoverzicht van buurtteam en dagbesteding, wie gaat dat bijhouden?
- snelle toegang door betere samenwerking
- postcodezoeker werkt niet altijd.

RIS

- ook een bericht/pop up voor verlenging, niet alleen de regiehouder, ook voor DB-aanbieder
- op dit moment zijn er buurtteams die middels een formulier informatie opvragen om in een ander systeem dan RIS in te vullen. Dit kost de DB-aanbieders te veel tijd
- laat de regie bij de aanbieder als het gaat om evaluaties bij Amsterdammers die al langer in zorg zijn of bij bewezen effectiviteit van dagbesteding: laat je informeren d.m.v. email, telefoontje of verslag
- overdracht van de RIS, hoe en wanneer doen we dit op een makkelijke manier?
- privacy 1: hoe zit het met privacy: welke info stuurt een organisatie naar het algemene emailadres aanmeldingen@.....? Beknopte info? NAW-gegevens?
- privacy 2: welke personen kunnen deze info inzien? Hoeveel info geef je dan (om die reden)?

- 1 systeem om te registreren
- waar komen de seintjes binnen bij het BT? Niet elke Amsterdammer heeft een regievoerder en er zijn veel wisselingen in medewerkers en zij gebruiken RIS niet actief
- RIS openlijk met elkaar delen
- cursus 'meekijken' voor nieuwe medewerkers, op dit moment is er geen training RIS voor nieuwe medewerkers
- signaal in RIS, fijn als zowel BT als DB een melding krijgen, liefst per mail, bij evaluatie/verlenging.

werkproces

- werkinstructie/werkproces moet standaardiseren, maar kijk uit voor bureaucratisch afvinken
- als er meer/anders nodig is dan alleen DB, benadert de aanbieder het BT en vice versa
- er is veel verschil in de snelheid van een aanvraag verwerken, het kan twee maanden duren waarbij een urgente vraag blijft liggen tov een niet urgente vraag die snel in behandeling werd genomen
- maak het niet onnodig ingewikkeld
- minder stress bij de overdracht zodat werkstress ook minder wordt
- niet alle verantwoordelijkheid bij de BT-medewerker! Maar duidelijk zijn waar de kennis en info is
- overleg tussen aanbieders en netwerkcoördinator, die lijnen uitzetten om verwarring te voorkomen
- goede samenwerking nodig, DB, BT en óók sociale basis
- behoefte aan werkproces zonder dat het een afvinklijst wordt
- graag uniformiteit onder de (verschillende) buurtteams
- specifiekere zijn in wie doet wat.

dieper samenwerken

- ik mis heel erg de partijen die bepalen wat de goede dagbesteding is: de huisarts, specialist, psychiater, de indicatiestellers CIZ en het Wmo-loket
- zorg voor voldoende tijd en probeer ruimte
- elkaar opzoeken dmv een structurele overlegstructuur
- best practices, positieve ervaringen verdelen over alle stadsdelen, West is een goed voorbeeld
- structurele meetings tussen aanbieder en buurtteams (a la wijktafels).