

Ervaringen Griffioenpark 3

mei 2019 – februari 2020



Ervaringen Griffioenpark 3

Griffioenpark 3 is sinds mei 2019 de laagdrempelige toegang tot het sociaal domein (gebiedsteam en dienst in bedrijf) voor de inwoners van de gemeente Weststellingwerf. Inwoners kunnen hier terecht met vragen op het gebied van onder andere werk, inkomen, schulden, opvoeding, WMO en jeugd. Omdat een dergelijke laagdrempelige toegang voor zowel medewerkers als ook inwoners een heel nieuwe manier van werken/ontmoeten is, is er een aantal acties uitgezet om dit te monitoren. Met de uitkomsten kan er waar nodig bijgestuurd worden.

Het doel van de komst van Griffioenpark 3 is als volgt geformuleerd:

Met de komst van Griffioenpark 3 ervaren in 2021 inwoners van Wolvega en omliggende dorpen de toegang tot het sociaal domein (gebiedsteam/Dienst in Bedrijf) als eenvoudig, vertrouwd en laagdrempelig. Zij weten hun weg te vinden en maken er optimaal gebruik van.

1) Monitoren ervaringen van inwoners via enquête

Hoewel er dagelijks nog niet heel veel bezoekers komen weten inwoners Griffioenpark 3 wel te vinden. Sinds kort kunnen bezoekers (anoniem en vrijwillig) een korte vragenlijst invullen over de ervaringen. Tot op heden hebben 36 bezoekers de lijst ingevuld. Door de huidige crisis is dit de geruime tijd niet meer gedaan. De ervaringen van bezoekers (zie bijlage 1) zijn overwegend positief. Daarbij komt dat men bijna nooit een afspraak maakt maar gewoon naar binnen kan lopen. Dit is ook het doel van de locatie. Men moet op een makkelijke manier binnen kunnen lopen en het niet als een drempel ervaren.

De uitkomsten van de enquête laten zien dat bezoekers tevreden zijn over Griffioenpark 3. Het aantal inwoners dat ook daadwerkelijk langskomt ligt iets hoger dan eerdere jaren. We hopen dat dit nog gaat stijgen. Om hier aandacht aan te geven worden er extra communicatie ingezet (online en offline) om zo meer inwoners te trekken. Nu is het aantal bezoekers geen doel op zich, maar het is wel van belang dat inwoners weten met welke vragen ze er terecht kunnen. Een mooi eerste resultaat is wel dat het grootste aantal bezoekers langskomt zonder afspraak. Zij weten hun weg dus wel te vinden.

2) Bezoekersaantallen

Vanaf 1 mei 2019 is Griffioenpark 3 geopend. Vanaf dat moment kunnen inwoners van Weststellingwerf hier terecht met hun vragen. Sindsdien is er door de medewerkers van het gebiedsteam en Dib bijgehouden hoeveel mensen er langskomen (tussen 09.00 en 13.00 uur) en met wat voor soort vragen men komt.

Vanaf het begin is er aanloop. Dit is per dag wel erg verschillend. Soms komen er 10 inwoners op een dag en op andere dagen zijn het er 3. Dit is in principe niet erg. Het gaat er om dat men eenvoudig binnen kan lopen en hun vraag kan stellen aan de aanwezige medewerker.

Als we kijken naar de aantallen komt dit ongeveer op het volgende neer

Jaar/kwartaal	1	2	3	4
2017 (gem.huis)	221	186	201	212
2018 (gem.huis)	206	170	207	146
2019 (GR3)	x	141 (mei/juni)	253	208 (t/m 13-12)

De vragen die gesteld worden variëren van aanvraag voor huishoudelijke hulp tot burenoverlast en van het zoeken naar werk tot zorgen om anderen.

3) Type vragen

Er wordt bijgehouden waarom men een bezoek brengt aan Griffioenpark 3. Bezoekers komen met uiteenlopende vragen/doelen naar het Griffioenpark 3. Het gaat vaak om het inleveren of halen van formulieren/aanvragen (mantelzorg, declaraties, huishoudelijke hulp, verhuizing etc.). Ook komt men langs met vragen over jeugdhulp, leerlingenvervoer, vrijwilligerswerk of ontvangen rekeningen. Ook vragen over bijstand, geldproblemen, zorgen over familie of bekenden en het gezamenlijk invullen van formulieren komen met regelmaat langs. De vragen omvatten alle elementen van het sociaal domein.

4) Ervaringen medewerkers

Over het algemeen zijn medewerkers tevreden over de werkplek en over de manier van “samen” werken in Griffioenpark 3. Een medewerker van het gebiedsteam is structureel aan het werk in Griffioenpark 3. Zij vervult naast haar rol als vlechtwerker ook de rol als ‘gastvrouw’. Hierdoor heeft de bezoeker als eerste contact met een medewerker die veel kennis en ervaring heeft. Zo wordt snel duidelijk worden hoe en door wie de bezoeker geholpen kan worden.

Medewerkers ervaren dat het gesprek soms niet alleen gaat om de vraag waarmee de inwoner kwam, maar dat het breder wordt. Hierdoor krijgt men ook een breder beeld van de casuïstiek. Dit inzicht is van toegevoegde waarde om in een vroeg stadium de grotere vraag scherp te krijgen.

Sinds kort is ook het vrijwilligerspunt gevestigd in Griffioenpark 3. De combinatie met Dienst in Bedrijf en het gebiedsteam maakt de samenwerking makkelijker en de lijnen zijn korter.

5) Ontwikkelingen en vervolgstappen

Naar aanleiding van de eerste ervaringen is er besloten een aantal punten aan te passen:

- Er is afgesproken dat de inkomensconsulent er niet meer structureel zit omdat er weinig vragen op dit gebied komen. Zodra er een vraag is over inkomen wordt een inkomensconsulent opgeroepen;
- We houden vast aan de gastvrouw die de bezoekers ontvangt en de eerste vragen stelt;
- We houden vast aan de huidige openingstijden waarbij we wel soepel omgaan met uitloop. Als er inwoners langskomen om 13.05 en er zijn medewerkers aanwezig, dan zullen zij de inwoner wel te woord staan;
- Daarnaast blijft de locatie ook beschikbaar om te werken en om trainingen te geven. Dit kan dan met name in de middag als de locatie gesloten is voor bezoekers. Indien er trainingen plaatsvinden wordt aan collega's van DiB en het gebiedsteam gevraagd een werkplek te zoeken in het gemeentehuis. Dit onderdeel kunnen we actiever communiceren binnen de organisatie;
- We zetten in op nog meer bekendheid zodat steeds meer inwoners Griffioenpark 3 weten te vinden;

Corona

De crisis heeft er toe geleid dat Griffioenpark 3 momenteel is gesloten. Af en toe wordt de locatie benut voor gesprekken met klanten. De bovenstaande ontwikkelingen en vervolgstappen kunnen momenteel (nog) niet uitgevoerd worden.

Daarnaast leidt de crisis ook tot de vraag of een ontmoetingsplek als Griffioenpark 3 in de toekomst nog de plek kan zijn die het voor de crisis was. Want kan het in de 1,5 meter samenleving de laagdrempelige toegang blijven waar men zonder afspraak binnen kan lopen? Dit vraagstuk wordt de komende maanden verder uitgewerkt.

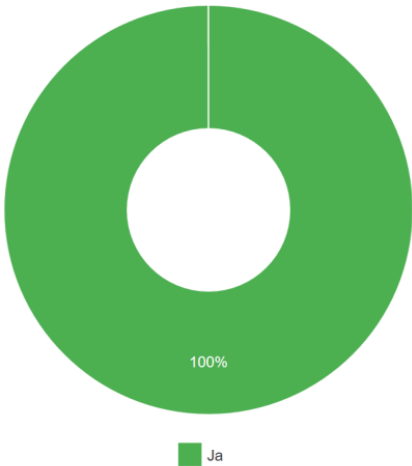
Aan de hand van de evaluaties, ervaringen én de inzichten die voortvloeien uit de corona-crisis maken we een advies c.q. plan van aanpak over de vervolgstappen (de huidige pilotperiode loopt af op 1 augustus 2021).

Bijlage 1: uitkomsten monitor

Had u een afspraak of bent u zonder afspraak binnengelopen?

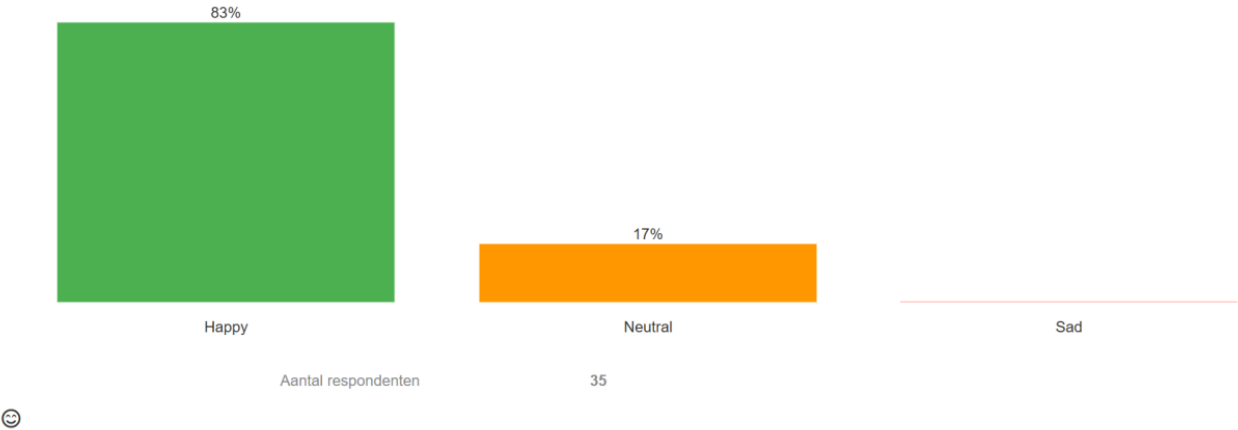


Bent u snel geholpen?

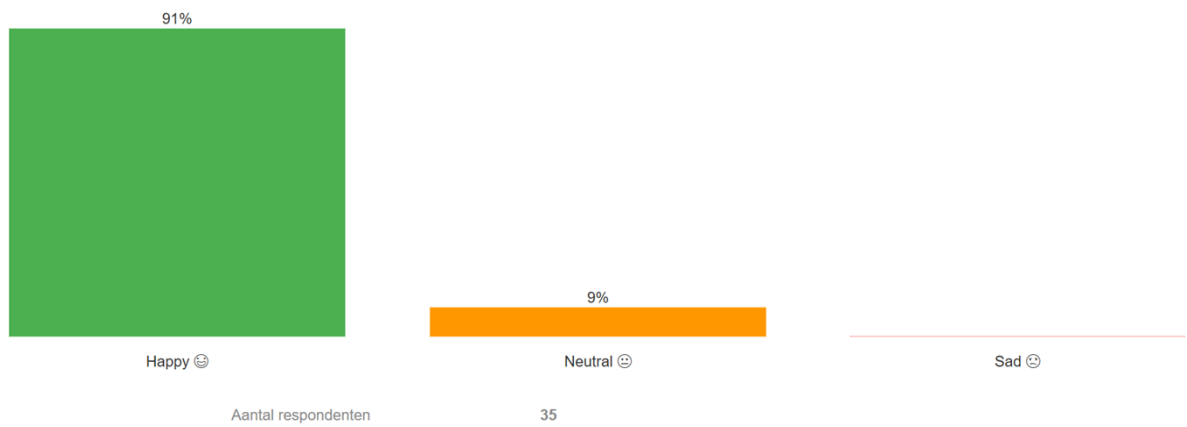


N 35

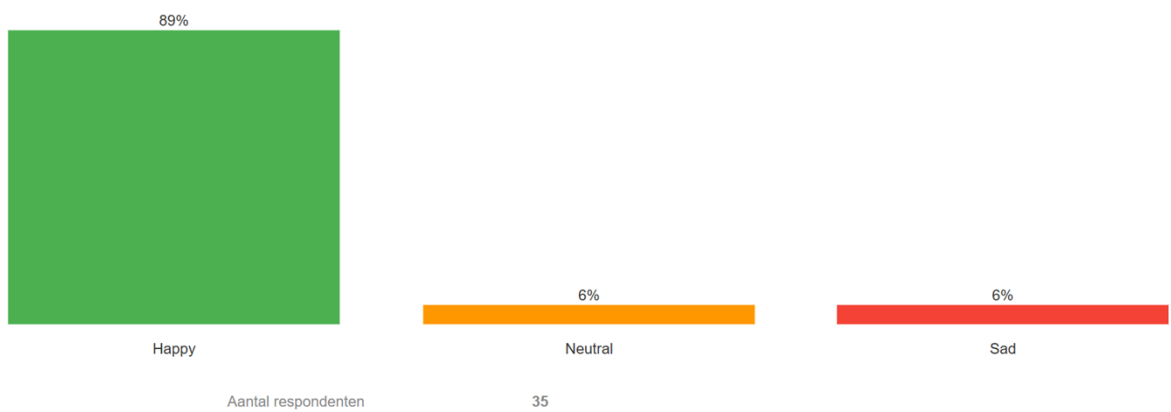
Is uw vraag beantwoord?



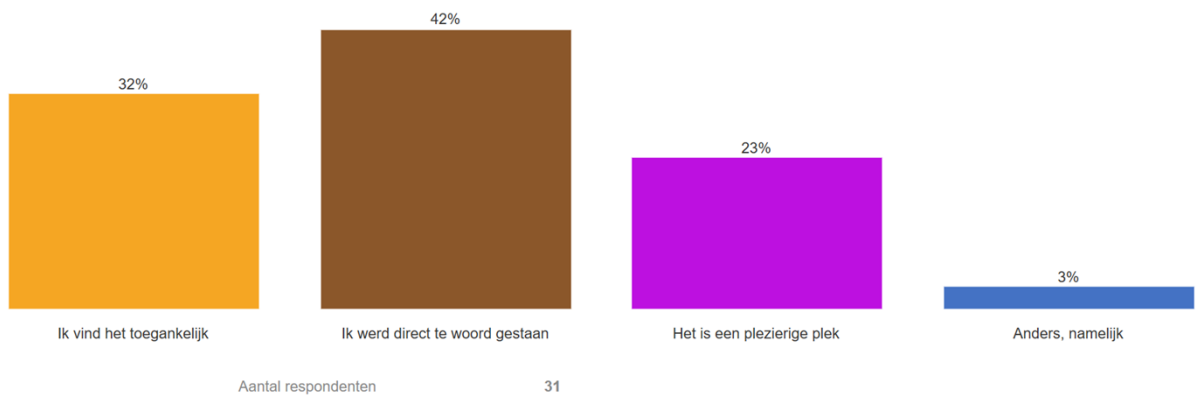
Bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?



Vindt u Griffioenpark 3 een prettige locatie om naar toe te gaan?



Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 een prettige locatie vindt?



Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 geen prettige locatie vindt om naar toe te gaan?Meerdere antwoorden mogelijk

