



## UITKOMSTEN ONDERZOEKEN TEVREDENHEID

**8,1** Deelnemers en Mantelzorgers Deel de Dag

**7,4** Cliënten Sociaal Wijkteam Nijmegen

**8,0** Cliënten VraagWijzer West Maas en Waal

**7,5** Cliënten Maatschappelijk werk

**7,8** Medewerkers Sterker sociaal werk



## DIENSTVERLENING TIJDENS CORONA

### 1<sup>e</sup> Lockdown

- Dienstverlening continueren waar mogelijk
- Sommige diensten enige tijd stopgezet
- Inzet op digitale dienstverlening
- Face-to-face contact alleen in urgente situaties met inachtneming RIVM voorschriften

### 2<sup>e</sup> Lockdown

- Dienstverlening zo volledig mogelijk hervat
- Digitaal waar mogelijk; face-to-face waar nodig
- Aangepast aan 1,5 meter voorschriften
- Extra inzet op contactleggen en onderhouden



## VORMEN VAN PARTICIPATIE

### Cliëntenraad Ouderenwerk

Betrokken cliëntvertegenwoordigers denken mee.

### Jongerenparticipatie

Verkenning uitgevoerd hoe jongeren(input) beter te benutten.

### Spiegelbijeenkomst

Website en folders verbeterd n.a.v. cliëntfeedback



## KLACHTEN

### 30 klachten

ingediend in 2020.

### Aanleiding

meeste klachten: wachttijd, bejegening en/of onvrede over uitkomst dienstverlening.

### 0 klachten

doorgezet naar externe Klachtencommissie.



## NIEUWE PRODUCTEN EN DIENSTEN

### – De Binder (met Talis)

Begeleiding en tijdelijke woonruimte voor mensen die door omstandigheden snel betaalbare woning nodig hebben.

### – Sociaal Arrangeren

Ouderenadviseurs worden gekoppeld aan huisartsenpraktijken om thuiswonenden met (vermoeden) van dementie eerder te helpen

### – Deel de Tuin

Dagbesteding in de moestuinen van het 'Land van Ooij'. Ouderen kunnen genieten van de tuin en helpen met wieden en oogsten.

### – Boost Your Career (met Werkbedrijf en Bindkracht10)

Gratis training voor (jonge) mensen die tijdens corona hun baan verloren en niet weten hoe ze verder moeten.

### – Goede Dag online

Digitale ontmoeting voor ouderen in Nijmegen met activiteiten zoals beeldschermbreien en iPad-gourmet.

### – Sociale robot Tessa

Brengt structuur in het dagelijks leven van mensen met beginnende dementie of andere cognitieve beperkingen.



## WERKEN AAN VAKMANSCHAP

✓ Budget deskundigheidsbevordering verhoogd.

✓ Meer trainingen in 2020, waaronder Privacy/AVG, Wmo, Wet Verplichte GGZ, e-learnings in het Leerhuis.

✓ Alle medewerkers kunnen gebruikmaken van GoodHabit: een online leerplatform met een breed scala aan trainingen.

**sterker**  
sociaal werk