

Aan de slag met sociale wijkteams

Tips en ervaringen uit de praktijk van Lelystad, Groningen, Venlo en Utrecht



Sociale wijkteams zijn in opmars. Door te werken met sociale wijkteams proberen gemeenten aanbod en vraag van zorg in de wijk dichterbij elkaar te brengen, gebruikmakend van de eigen kracht van burgers. Dit moet leiden tot meer preventie, direct aanpak van vragen van bewoners en minder beroep op de 2e lijns zorg. Met betere hulpverlening en besparing van middelen als resultaat.



Aan de slag met sociale wijkteams

Tips en ervaringen uit de praktijk van Lelystad, Groningen, Venlo en Utrecht

Op veel plekken in Nederland wordt momenteel geëxperimenteerd met sociale wijkteams. Movisie is op een aantal plekken direct of indirect betrokken bij het opzetten en/of ontwikkelen van sociale wijkteams en daarnaast werken we aan het versterken van competenties van professionals die in wijkteams actief zijn of worden. Vanuit onze praktijkervaringen merken we dat naast gemeenten ook instellingen en sociale professionals veel vragen hebben over – het werken in – sociale wijkteams. Wat betekent het voor de manier van werken? Wie nemen er deel in een sociaal wijkteam? Hoe verloopt de afstemming met de eigen organisatie? En hoe verhoudt het werk in een wijkteam zich tot het 'andere' werk? Movisie wil met deze publicatie professionals en managers die (gaan) werken in een sociaal wijkteam, een inkijk geven in de praktijk en leerervaringen delen.

In deze publicatie leest u hoe professionals en managers uit vier sociale wijkteams in Venlo, Groningen, Lelystad en Utrecht aan de slag zijn gegaan, hoe dit verloopt en welke tips zij hebben. Uit deze praktijkverhalen wordt duidelijk dat het opzetten en vormgeven van een sociaal wijkteam niet van de een op de andere dag gaat. Het is 'leren door te doen', het vraagt om ruimte voor experiment en een open houding van sociale professionals en hun organisatie. Een mooie uitdaging waarbij een nauwe samenwerking tussen sociale professionals, de organisaties waarvoor zij werken, gemeenten én burgers essentieel is voor de kans van slagen.

We danken alle geïnterviewden hartelijk voor hun bijdragen en hopen dat hun verhalen informeren en inspireren.



Leestip

Competenties Maatschappelijke Ondersteuning

Sociale professionals staan voor een pittige opgave. In uitvoering van de Wmo worden andere vaardigheden van hen gevraagd.

In deze publicatie van Movisie staan tien competenties centraal om sociaal werkers opnieuw te profileren. Deze competenties zijn opgesteld in nauwe samenwerking met brancheorganisaties, vakbonden, beroepsverenigingen en beroepsopleidingen.

De publicatie is te [downloaden](#) op www.movisie.nl.

Movisie bundelt kennis uit onderzoek en praktijk voor het optimaal functioneren van sociale wijkteams. We volgen en ondersteunen sociale wijkteams van dichtbij. Behalve onderzoek en kennisontwikkeling rond sociale wijkteams en gebiedsgericht werken, adviseren we gemeenten en instellingen bij het inrichten, functioneren en monitoren van teams. Daarnaast dragen we bij aan de competentieontwikkeling van sociale professionals waardoor zij effectiever (samen)werken in een wijk of gebied. Meer weten? www.movisie.nl/socialewijkteams



In gesprek met Christa Smit en René Paulissen

Christa is bijstandsconsulent Sociale Dienst en medewerker sociaal wijkteam en René is teamleider sociaal wijkteam Beijum

Sinds wanneer bestaat jullie sociaal wijkteam en welke inhoudelijke scope heeft het team?

“Sociaal Team Beijum is 1 januari 2013 van start gegaan en richt zich op alle bewoners die een ondersteuningsbehoefte hebben op twee of meer levensgebieden. De ondersteuning heeft als doel de zelfredzaamheid en participatie van wijkbewoners te vergroten en de eigen regie te herstellen. We sluiten daarbij meer aan bij de talenten van bewoners”, aldus René Paulissen.

Wie maken er deel uit van het sociaal wijkteam?

René Paulissen: “Sociale professionals uit praktisch alle maatschappelijke organisaties uit de wijk, zowel eerste- als tweedelijns, maken deel uit van het wijkteam, samen met de gemeente. Iedereen is voor een aantal uur gedetacheerd. Het gaat om 13 organisaties met 7 FTE. Denk hierbij aan een mix van verslavingszorg, welzijn tot de koepelorganisatie voor kindercentra en peuterspeelzalen. Als team komen we tweewekelijks bijeen. Daarnaast vergaderen we eens per maand met een afvaardiging van het Centrum Jeugd en Gezin, de woningcorporaties, de wijkagent en het Meldpunt Overlast. Met als doel vanuit verschillende gezichtspunten te kijken naar probleemsituaties.”

Christa Smit: “Belangrijk is dat er mensen in het team zitten die kunnen handelen en functioneren in chaos. Je 100x voorbereiden heeft geen zin. Wij weten nooit hoe de dag eruit ziet. Omdat we niet bang zijn fouten



“Het is belangrijk dat er mensen in het team zitten die kunnen handelen en functioneren in chaos.”

te maken en ad hoc kunnen opereren, organisatie overstijgend werken en snel kunnen schakelen, zijn we succesvol.”

Hoe zijn jullie van start gegaan?

René Paulissen: “In 2013 zijn we met niks begonnen, geen kantoor, geen laptops, geen faciliteiten. Maar de wil om samen te werken was enorm groot. Doordat we niet op kantoor zitten, maar in de wijk present zijn, wisten bewoners al snel van onze aanwezigheid. Toen de eerste meldingen binnen kwamen, gingen we er op af in koppels van twee, daarbij mixten we mensen uit verschillende organisaties. Door elkaar vragen te stellen, te werken vanuit een open houding en door fouten met elkaar te bespreken, leren we heel veel van elkaar. Gaandeweg ontwikkel je samen een werkwijze. We staan voor pittige situaties. Het fijne is dan dat we voor elkaar klaar staan. Tijdens geplande momenten als intervisie én ongeplande momenten waarop dat nodig is.”

Hoe ziet jullie werkwijze eruit?

Christa Smit: “We zijn *present* in de wijk en gaan op signalen af. Signalen komen binnen via huisartsen of vrijwilligers van informatiepunt STIP¹. We voeren vervolgens een breed gesprek met een bewoner of gezin op 15 leefgebieden en nemen de zelfredzaamheidmatrix af. Op basis daarvan maken we een plan waarvan het huishouden ‘eigenaar’ is.”

Hoe ziet zo’n plan er uit?

“In elk plan staat op welke wijze en in welke mate het eigen netwerk wordt ingezet. Ook wordt geïnventariseerd en in kaart gebracht welke hulpverle-

1 STIP staat voor vijftien plekken in de Groningse wijken waar iedereen terecht kan die wat wil doen voor zijn burens of zijn buurt, die met vragen zit, of die ondersteuning nodig heeft. En STIP staat vooral voor samenwerking tussen organisaties, vrijwilligers en beroepskrachten om te zorgen dat iedereen volwaardig kan deelnemen aan de samenleving en te stimuleren dat dat daadwerkelijk gebeurt.

ning op dat moment al ‘achter de voordeur’ is. Daarnaast bevat het plan concrete doelen, resultaten en activiteiten. We schakelen het informele netwerk in en we geleiden zo weinig mogelijk door naar de 2e lijn.”

Wat is er veranderd in jullie werkwijze?

Christa Smit: “Een voorbeeld van wat we nu anders doen is de aanpak van jeugdoverlast. We werken in de nieuwe aanpak veel collectiever en meer integraal. We houden bijvoorbeeld gezinsgesprekken met ouders in plaats van dat we alleen de jongeren betrekken in onze aanpak. Door een goede mix van individueel en collectief en het beter benutten van het opbouwwerk, worden problemen veel meer bij de wortel en minder verkokerd aangepakt en daardoor sneller opgelost. De onderlinge lijnen zijn ook veel korter en in de onderlinge communicatie bellen, sms’en en appen we elkaar gemakkelijk. Als er iets is, en je zet het op de groepsapp² weet je dat je direct een reactie krijgt van iemand uit het team. Ook werken we niet meer op basis van afspraken en zijn we niet gebonden aan werktijden van 9 tot 5. We werken op flexplekken, afwisselend bij elkaar op kantoor en wachten niet met handelen tot er een casusbespreking is geweest. Als het moet bellen we bij een gezin ter plekke een woningcoöperatie.”

Wat hebben jullie geleerd?

René Paulissen: “In eerste instantie dachten we dat iedereen in het team generalist moest worden. Nu zien we veel meer in dat een opbouwwerker geen individuele caseload moet krijgen, maar wel dat we zijn/haar persoonlijke kennis moeten benutten. We kijken breed, werken integraal

2 Het team maakt gebruik van What’s App waarmee je kosteloos onderling tekst en spraakberichten kunt uitwisselen in een groep.

en benutten ieders eigen vakkundigheid. Zo hebben we iemand uit een GGZ-instelling in ons team en zijn kennis over psychiatrie en verslaving is echt goud waard. In eerste instantie was hij kritisch over deelname maar na vier maanden gaf hij aan veel breder te kijken dan de cliënt alleen.”

Wat zijn effecten van jullie werkwijze in het sociale wijkteam? Waar zit het succes in?

René Paulissen: “Door onze nauwe samenwerking zijn de lijnen kort, we sluiten aan bij de talenten van mensen en voorkomen zo dat problemen uit de hand lopen. Een mooi voorbeeld vind ik dat van een jongen die zorgde voor overlast in de wijk. Tijdens een huisbezoek kwamen we erachter dat zijn hele huis vol computers stond. Het repareren van computers was zijn hobby. Die jongen geeft nu les aan wijkbewoners in het buurthuis.”

De toekomst: wat zijn de volgende stappen die jullie willen zetten met het wijkteam?

René Paulissen: “We hebben een evaluatie gemaakt van het eerste jaar. Waar we in ieder geval van af willen zijn de verschillende registratiesystemen naast elkaar. Daarnaast willen we de ‘kleur’ van de wijk terug laten komen in het team en willen we er graag een ervaringsdeskundige in, zodat we misschien iets met zelfhulpgroepen kunnen doen. In 2014 willen we ook het CJG en meldpunt overlast en zorg integreren en meer huisartsen betrekken. Ook wijkbewoners willen we er nadrukkelijker bij halen. In februari 2014 gaan we met alle wijkbewoners om tafel: wat willen jullie en wat ga je zelf doen? Ook verdieping van de werkwijze en versterking van competenties in de teams is essentieel om wijkbewoners op basis van één huishouden, één plan, één regisseur te kunnen bedienen. Tenslotte willen we ook graag vanaf 2017 in de hele stad gebiedsgericht gaan werken. Bedoeling is dat het sociale wijkteam straks ook mensen gaat toe leiden naar zorg en indiceren op wijkniveau.”



Tips van Christa Smit en René Paulissen

- Als je van elkaar wilt leren, ga dan met elkaar op pad. Dit levert enorm veel informatie op en is heel inspirerend.
- Fouten maken mag! Dit is een randvoorwaarde om te kunnen leren.
- Creëer veel ruimte voor experiment. Durf buiten kaders te treden. Werk niet teveel planmatig maar doe wat nodig is. Je komt steeds meer los te staan van je eigen organisatie. Werk transparant en zorg dat je geen belang hebt om cliënten bijvoorbeeld naar je eigen organisatie door te sluiten.
- Maatwerk: ga niet standaard aanpakken kopiëren maar kijk wat nodig is in je eigen wijk.
- Wees alert op valkuilen als hulpverleners in plaats van ondersteunen, zelfoverschatting, onvoldoende samenwerking met huisartsen en onderwijs, te lang wachten met invliegen van specialistische zorg. Stel je team zo samen dat daarmee kennis over alle leefgebieden vertegenwoordigd is.
- Zorg voor commitment vanuit de gemeente. De opdracht moet helder zijn. Maar de gemeente moet de uitvoering de vrijheid geven om invulling en uitvoering te geven aan het wijkteam.
- Zorg voor een manager die stuurt op proces in plaats van inhoud. Faciliteer het sociaal team om hun werk goed te kunnen doen.
- Stel grenzen: neem niet zo maar iedereen als cliënt aan in je sociaal team.
- Verval niet in allerlei rapportages. Geef een wethouder maar een lijst met telefoonnummers van cliënten die hij of zij kan bellen.

Meer lezen?

Christa Smit en René Paulissen stellen hun voortgangsevaluatie van de proef met sociale teams in twee wijken in de stad Groningen beschikbaar. Deze proef is in januari 2013 in de wijken Beijum en De Hoogte/Indische Buurt van start gegaan en eindigt officieel per 31 december a.s. Bekijk de [evaluatie](#) hier.

Bekijk hier ook de [uitgebreide presentatie 'Samenwerken in de buurt'](#) over de werking van sociale teams in de stad Groningen.



In gesprek met Elleke Leijten

Elleke is werkzaam bij Welzijn Lelystad en sinds 2012 coördinator van het sociaal wijkteam Zuid-Oost, ook in Lelystad. Dit stadsdeel bestaat uit twee wijken: Boswijk en Waterwijk.

Hoe vind je het om te werken in een sociaal wijkteam?

“Ik vind het erg belangrijk en mooi om mensen in hun eigen kracht te zetten. Ik ben zelf ervaringsdeskundige. Ik ben ooit ziek geweest en heb zelf op moeten krabbelen en heb ervaren hoe belangrijk het is om de regie te hebben en te houden. Dat wil ik heel graag meegeven. De sociale wijkteams bieden hiervoor kansen. We gaan meer op de mensen af, vragen wat ze zouden willen en nog zelf kunnen. Daarnaast vind ik het leuk om netwerken bij elkaar te brengen, de handen in elkaar te slaan en samen nieuwe arrangementen te bedenken voor bepaalde doelgroepen.”

Hoe zien jouw taken eruit en wat is er anders nu je in een wijkteam werkt

“Mijn taak als coördinator is breed. Ik zoek actief de samenwerking met organisaties en alle meldingen komen eerst bij mij als coördinator binnen. Ik organiseer daarnaast in elke wijk wekelijks een spreekuur met de wijkagent, de gemeente, de milieuagent en de woonconsulent. Het afhandelen van de meldingen is nog een relatief klein deel van mijn activiteiten. Er gaat veel tijd zitten in het opzetten van samenwerkingsverbanden en nieuwe arrangementen.”



“De nieuwe manier van werken vraagt dat je niet alleen goed bent in je werk, maar ook dat je flexibel bent, goed kunt luisteren, communiceren en samenwerken.”

Hoe gaan jullie om met het verdelen van klantvragen en de intake van een klant?

“Als een melding binnenkomt checken we eerst bij de andere organisaties of er al hulp geboden wordt, stemmen af wie de leiding houdt en bepalen we in overleg of een huisbezoek zinvol is. Als er nog geen ondersteuning is, dan zetten we de melding uit bij die organisatie die het meest geschikt lijkt voor de melding. Bij de intake is nu nog heel duidelijk de focus van de verschillende organisaties te herkennen: een schuldhulpverlener is nog steeds geneigd het schuldprobleem op te lossen, de wijkverpleegster heeft de focus op zorg en de medewerker van Welzijn Lelystad op welzijn. Dat vraagt van alle deelnemers aan het sociale wijkteam een omslag, een andere manier van werken en denken en dat zijn veranderingen die tijd vragen. Wat ik zie is dat iedereen wel ziet dat dit qua benadering tot betere en efficiëntere ondersteuning kan leiden.”

Wat zie jij als de winst van het werken in een sociaal wijkteam?

“Omdat we eerst op het hoofdkantoor werkten en nu fysiek op de wijkpost, midden in de wijk, bereiken we meer en ook andere mensen. Ook zorgmijders. Mensen lopen nu makkelijker binnen als er iets is. De vragen worden ook anders opgepakt, wij laten het niet los, we bellen om te checken bij mensen hoe het nu gaat en proberen het goed te monitoren. We werken veel beter samen met heel veel organisaties. We voorkomen zo dubbel werk en kunnen een betere match maken tussen vraag en ondersteuning. Het werken met sociale wijkteams kan ook winst geven voor de gemeente, ziekenhuizen en zorgverzekeringen. Door de begeleiding vanuit de sociale wijkteams wordt het medische bezoek minder. We kunnen dit nog niet meten, maar we krijgen steeds vaker deze signalen.”

Wat zie jij als de grootste uitdaging voor het sociaal wijkteam?

“De medewerkers in het sociaal wijkteam enthousiast en betrokken houden. Het tempo van de vele veranderingen ligt hoog en we vragen nogal wat van het team. Had je vroeger als professional een specifieke doelgroep, nu kun je als lid van het sociaal wijkteam met allerlei soorten uitdagingen geconfronteerd worden. Ook werken we met heel veel verschillende organisaties samen. Dat vraagt dat je niet alleen goed bent in je werk, maar ook dat je flexibel bent, goed kunt luisteren, communiceren en samenwerken.”

Wat valt er nog te verbeteren?

“In Lelystad zijn we gewoon begonnen en dat betekent ook dat er nog veel qua ondersteuning van het sociaal wijkteam en betrokken organisaties te verbeteren valt. Ik denk bijvoorbeeld aan een gemeenschappelijk registratiesysteem. Verder denk ik dat we de gemeentelijke wijkanalyse op basis waarvan we onze prioriteiten stellen, flink moeten reviseren. De focus van deze analyse ligt vooral op veiligheid en de fysieke omgeving. Belangrijke onderwerpen, maar we zouden de analyse eens helemaal moeten afstemmen op de informatiebehoefte van de sociale wijkteams. Dan moet er nog wel het nodige bij zoals het combineren van informatie van het WMO-zorgloket, informatie van zorgverzekeraars en informatie van professionals. Dat deze informatie ontbreekt, houdt ons niet op, maar het zou wel erg kunnen helpen om onze beperkte capaciteit effectiever in te zetten.”

En hoe zit dat organisatorisch?

“Dat is een zorgpunt. De teamleden zijn gedetacheerd vanuit hun eigen organisatie. Ik ben de coördinator en niet de leidinggevende. Er is geen hiërarchische structuur. Dit maakt het lastig om knelpunten snel op te lossen. Denk bijvoorbeeld aan gebrek aan capaciteit, maar ook aan situaties waarbij een teamlid niet mee kan in alle veranderingen. Hoe kaart je dat aan zonder dat dit ten koste gaat van de persoonlijke werkrelatie of de samenwerking met de betreffende organisatie? Aan de andere kant vind ik het ook grote voordelen hebben dat de verschillende organisaties op basis van gelijkwaardigheid deelnemen.”



Tips van Elleke Leijten

- Wij hebben een koppelkaart ontwikkeld waarop het aanbod staat van de sociale wijkteams, het buurtcentrum, het gezondheidscentrum en Welzijn Lelystad. Hierdoor kunnen mensen uit zichzelf contact met ons opnemen en wordt het voor huisartsen makkelijker om naar ons door te verwijzen.
- Niet alle sociale wijkteams in een stad zitten in dezelfde ontwikkelingsfase. Probeer elkaar verder te helpen door actief kennis en ervaring uit te wisselen.
- Zie het belang en de meerwaarde van andere deelnemende organisaties. Zorg dat je met elkaar de partners weet te vinden in de wijk en dat je met elkaar bedenkt hoe je preventieve projecten kunt opzetten.



In gesprek met Nynke Brouwer

Nynke is werkzaam bij het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF). Ze vertelt over haar ervaringen met het sociaal wijkteam.

Voor wie werken jullie?

“De cliënten waarmee wij werken hebben onder andere huisvestingsproblemen, psycho- sociale en relatieproblemen, rouw- en opvoedproblemen. De hulpverlening die wij bieden is laagdrempelig. Wanneer cliënten zich melden, volgt altijd een intakegesprek op basis van een vaste intakemethodiek. Deze is oplossingsgericht en eigenkrachtversterkend: we vragen door met vragen als: wat heb je nu nodig om verder te komen? Een traject bestaat vaak uit maximaal vijf of zeven gesprekken. Als er meer aan de hand is, dus als mensen bijvoorbeeld echt moeite hebben om rond te komen, er sprake is van schaamte, een echtscheiding of zelfs vechtscheiding kan een traject ook iets langer duren. De vragen en aanpak zijn dus heel divers.”

Wat is er veranderd sinds het sociaal wijkteam er is?

“De aanmeldingen komen nu vaak via de sociale wijkteams binnen, maar waren anders denk ik ook wel uiteindelijk bij MDF binnengekomen. Vragen komen nu vaak binnen via de wijkpost, daar lopen ook veel mensen binnen, dat is het grootste deel. Het verschil met vroeger is dat we veel actiever op problemen af gaan. We gaan nu op huisbezoek, terwijl ik eerder vrijwel alleen vanuit het gezondheidscentrum werkte. Bij een melding bel ik eerst met die bewoner of ik langs kan komen. Dan bespreek ik aan de telefoon: Herken je de melding? Kun je je vinden in de melding? Soms ga ik er op af zonder dat ik de bewoner zelf gesproken heb, omdat ik geen telefoonnummer heb. Of er komt bijvoorbeeld een melding binnen via de woningcorporatie in verband



“Ik ga nu op huisbezoek. Daar moest ik wel even aan wennen.”

met overlast van iemand die 20 vuilniszakken buiten heeft laten staan. De binnenkomst is dus wezenlijk anders. Daarna schiet ik eigenlijk snel in mijn intake zoals ik altijd al doe. Dit is dus de intake van MDF.”

Hoe vind je het om te werken in een sociaal wijkteam?

“Ik ben gewend om met een vraag van een cliënt te werken, maar nu heb ik soms met iemand te maken die niet om hulp heeft gevraagd. Dat out-reachende werken, mensen aanspreken op dat wat ze anders moeten doen, vind ik lastig. Soms heb ik het gevoel dat ik de boodschapper ben van bijvoorbeeld de woningbouwvereniging. Positief aan het werken in een sociaal wijkteam vind ik het preventieve werk in de wijk. Om preventief beleidsmatig mee te denken: hoe kun je mensen in hun eigen kracht zetten op een wijkgerichte manier? Onder wijkgericht versta ik dan dat we goed aan proberen te sluiten bij de wijkproblematiek. Als we weten dat eenzaamheid een groot wijkvraagstuk is, wat zou je daar dan op kunnen zetten? Daarnaast vind ik de samenwerking met partners in het sociaal wijkteam leuk. Je kunt elkaars kennis beter gebruiken. Mijn collega van *Kwintes* kijkt vanuit een meer psychiatrische bril naar de cliënt en vraag en signaleert dingen die ik minder snel zie en andersom. Mijn collega van *i-care* heeft ook echt een andere insteek en kijkt vaak meer fysiek.”

Hoe ziet het werkproces van meldingen er op dit moment uit?

“Een melding komt binnen bij de coördinator en zij mailt het vervolgens naar het team. Toen we net gestart waren, werd op basis van wie er tijd had bepaald wie er op af ging. Nu gebeurt dat steeds meer op basis van expertise. Eén keer per twee weken hebben we overleg met het sociaal wijkteam. Dan bespreken we de meldingen die binnen zijn gekomen en eventueel ook nog wie welke melding oppakt als dit nog niet is gebeurd. Op dit moment heb ik een dubbele boekhouding: voor mijn eigen organisatie (MDF, red) moet ik alles in ons registratiesysteem

zetten maar dit systeem is weer niet zichtbaar voor de sociale wijkteams. Ik rapporteer nu mondeling of per mail terug aan de coördinator”.

Wat zie jij als de winst van het werken in een sociaal wijkteam?

“We kijken vanuit een breder perspectief en bundelen onze krachten. We hebben kortere lijntjes en samen een groter netwerk. We signaleren vanuit verschillende invalshoeken en koppelen dit ook terug. We ontwikkelen nieuwe projecten als de ‘lopende schoolbus’, een project met betrekking tot eenzaamheid. Dit staat nu nog in de kinderschoenen, maar moet op de lange termijn echt iets gaan opleveren voor bewoners. Dan hoop ik ook dat we mensen bereiken die we nu niet bereiken.”

Wat zie jij als de grootste uitdaging voor het sociaal wijkteam?

“Welke grenzen zijn er aan het werken in sociale wijkteams? Wanneer verwijst je door? Een casus van iemand met 20 katten in een huis en die zich niet goed verzorgt, leg je bij de GGD neer. Als er sprake is van individuele schuldenproblematiek bijvoorbeeld, moet je naar schuldhulpverlening doorverwijzen. Maar wat doe je als je weet dat daar een lange wachtlijst is? Moet je het dan toch zelf oppakken? Welke keuzes maak ik hierin? Wat krijgt prioriteit? Welke pet heb je op, die van het sociaal wijkteam of die van MDF? Als er veel meldingen bij MDF binnenkomen dan moet ik ‘nee’ zeggen tegen sociale wijkteam collega’s en dat vind ik lastig want ik voel me ook loyaal naar hen.

Wat vind jij dat er nog moet veranderen in de toekomst?

“Ik denk dat we meer dan nu vanuit een duidelijker plan de wijk in moeten. Alleen dan wordt het voor mensen helder waarmee ze kunnen aankloppen en wat wij als sociaal wijkteam bieden. Daarnaast zou ik willen dat we signalen vanuit de wijk beter kunnen omzetten naar een aanpak, bijvoorbeeld als het gaat om eenzaamheid of kinderen die zonder eten naar school gaan vanwege armoede. En het zou fijn zijn als er een eendui-

dige tool komt waarmee alle organisaties uit het wijkteam werken bij de intake en registratie. Verder zal de coördinerende functie van het sociale wijkteam belangrijker worden in toekomst. De coördinator dient niet alleen goed zicht te hebben op wat er is en wat nodig is maar moet ook goed kunnen delegeren en overzicht houden en daarbij kritisch blijven en ook “nee” durven zeggen.”



Tips van Nynke Brouwer

- Probeer met twee mensen op huisbezoek te gaan. Vanwege de veiligheid, maar ook omdat je dan letterlijk meer ziet en hoort.
- Maak gebruik van kennis en ervaring in de wijk, bijvoorbeeld door bewoners te laten deelnemen in een klankbordgroep. Daarnaast zou ik bewoners vooral bij preventieve projecten mee laten denken en doen.
- Het takenpakket van de sociale wijkteams wordt in de toekomst zwaarder en daarmee wordt de coördinerende functie ook zwaarder. Het is belangrijk om hiervoor een goed profiel te ontwikkelen en mensen hierop te selecteren.



In gesprek met Wim Ulehake

Wim heeft 32 jaar ervaring als maatschappelijk werker en ouderenwerker, is in 2012 'stage' gaan lopen bij een sociaal wijkteam in Venlo. In juni 2014 gaat hij zelf een wijkteam oprichten.

Hoe zijn de wijkteams in Venlo ontstaan?

"Het initiatief kwam vanuit de gemeente. Ze hebben een ex-wethouder de opdracht gegeven om een sociaal wijkteam op te zetten. Hij heeft samen met een directeur van een grote instelling de opdracht aangenomen en is aan de slag gegaan. Ze hebben toen tegen alle zorg- en welzijn en wonen instellingen in Venlo gezegd dat elke instelling mee mocht doen. Er zijn nu drie wijkteams in Venlo: Oost, Noord en Noordoost. Daarnaast zijn er ook drie teams in de dorpen er omheen. Het eerste wijkteam is opgericht in 2011. In eerste instantie als pilot, maar omdat het goed gaat én werkt, gaat het wijkteam nu gewoon verder. Er zijn veel instellingen bij de wijkteams betrokken."

Wat waren jullie eerste activiteiten toen jullie een wijkteam werden?

"Iedereen bleef fysiek in zijn eigen organisatie op zijn eigen werkplek zitten. De vragen kwamen binnen via de coördinator van het wijkteam en die zette de vraag per mail uit bij de teamleden. Daarop kon je aangeven of jij de vraag wel of niet wilde oppakken. Zodra twee mensen zich hadden gemeld, werd een afspraak gemaakt en gingen we op huisbezoek. Dit lukte eigenlijk altijd binnen drie dagen. Ook hebben we ons bekend gemaakt via lokale wijkkranten, de lokale tv en via de eigen instellingen."

"Er worden heel veel muurtjes weggehaald."

Was er direct commitment bij iedereen?

"Nee, dat was er niet. Mensen hadden last van koud watervrees en wilden niet omdat ze helemaal niet wisten wat hen te wachten stond. Eerlijk gezegd had ik zelf ook geen zin om in het wijkteam te gaan. Ik zag er tegenop om met allerlei mensen uit andere instellingen te gaan werken. Pas toen bleek dat eigenlijk niemand in het nieuwe team wist wat we precies gingen doen, kwam er een omslag. Het negatief zijn sloeg bij iedereen om naar echt enthousiasme om er samen iets van te maken. Dat kwam vooral doordat we merkten dat we ontzettend veel van elkaar konden leren en dat we samen

heel veel wisten. Daarnaast scheelt het dat we een jaar de tijd kregen om een visie en manier van werken te vormen. We hadden hierdoor ook de tijd om een hecht team te worden. De scholing hielp ook goed. Daardoor wisten we ook beter waar we naartoe moesten werken. En het feit dat we mochten leren en fouten mochten maken haalde de druk weg.”

Wat is de doelstelling van het team?

“We willen meer burgerparticipatie in de wijk en we willen dat mensen meer kijken naar oplossingen in hun eigen netwerk en dat er korte lijnen zijn tussen professionals. Het eerste jaar was echt gericht op de samenwerking tussen organisaties, het afbreken van muren en het vormen van teams. Sinds kort is er in vier wijken ook een *Huis van de Wijk* geopend³. Dit is een soort buurthuis waar wijkbewoners gewoon binnen kunnen lopen met al hun vragen. Er is altijd één professional aanwezig. Het zou dan niet uit moeten maken welke achtergrond deze professional heeft, aangezien we allemaal generalist zijn. Belangrijk is dat er korte lijnen zijn tussen professionals en dat vragen van bewoners snel opgepakt kunnen worden. Oftewel er zijn geen muren tussen organisaties maar we zijn als één team in de wijk beschikbaar voor de bewoners.”

Hoe kan een wijkteam echt zelfregie versterkend en krachtgericht werken?

“Ik merk dat vooral oudere mensen het lastig vinden om zelf de regie te nemen. Vaak vinden ze dat ze na een heel leven hard werken nu wel verzorgd mogen worden. Ze willen ook hun kinderen niet belasten, ze willen gewoon hulp van een professional. Of het lukt om ze toch meer eigen regie te laten nemen of hun eigen netwerk te benutten, hangt erg af van de manier waarop je dingen vraagt. Als je inzet op samen

nadenken over een aanpak, dan gaan mensen al gauw een beetje anders denken. Ook als ze zien dat deze zelf bedachte aanpak werkt, worden ze enthousiast. Het gaat dus echt om het empoweren van mensen, en dan vooral ouderen.”

Hoe betrek je buurtbewoners?

“In *Team Oost* worden vrij veel groepsinitiatieven opgezet. Het is écht een taak van het wijkteam om dit op te pakken. In sommige buurten gaat dit beter dan in andere, dat ligt aan het type wijk. We hebben ook de website www.gesprekindebuurt.nl opgezet. Dit is een website voor bewoners waar ze vragen kunnen stellen en zelf activiteiten kunnen initiëren. De site, die wijkgebonden is, stimuleert mensen om zelf initiatief te nemen.”

Hoe weet je of die wijkteams daadwerkelijk meerwaarde opleveren?

“Ik weet dat de gemeente een bedrijf heeft ingehuurd om alles in statistieken en grafieken vast te leggen maar het fijne weet ik er niet van. Wat ik zelf vooral zie is dat burgers en professionals dichterbij elkaar zijn gekomen en dat geldt ook voor professionals onderling. Ik zie nu zelf dat de professionals van ‘andere organisaties’ net zo goed zijn als mijn eigen collega’s.”

Wat zou je startende teams willen meegeven?

“Professionals moeten niet bang zijn om hun expertise te verliezen. Je doet deels nieuw werk, maar je blijft ook je oude werk doen. Wat er gebeurt, is dat je steeds meer uitgroeit tot een generalist met veel kennis, maar je verliest daarmee je specifieke vakkennis en ervaring niet. Generalistisch werken is een verrijking. En ik raad steden aan te beginnen met meerdere wijkteams. De ene wijk is de andere niet en zo kun je in verschillende wijken experimenteren. Daarbij leren de teams onderling ook heel veel van elkaar. In Venlo komen we 1 keer per 2 weken bij elkaar om alle intakes met elkaar te bespreken.”

³ Zie voor meer informatie over Het Huis van de Wijk www.venlo.nl/wonen_milieu/wonen/Huis-van-de-wijk



Tips van Wim Ulehake

- Voor nieuwe professionals is het goed om eerst een poosje mee te lopen in een al bestaand wijkteam, voordat ze zelf een eigen wijkteam opstarten. Zo kunnen ze de opgedane kennis meteen meenemen in het nieuwe team.
- Het werken in duo's en de tijd krijgen om het team te vormen, draagt veel bij aan het worden van een sterk team. Daarnaast leer je van elkaar door met elkaar op stap te gaan. De wijkverpleegkundige stelt heel andere vragen dan een maatschappelijk werker. Leer van elkaar en zorg dat je samen de klus klaart.
- Het is aan te raden om in steden te beginnen met meerdere wijkteams. De ene wijk is de andere niet en zo kun je in verschillende wijken experimenteren.
- Probeer de mindset hebben 'Dit is mijn nieuwe team, hier gaan we het mee doen.'



In gesprek met buurtteam Jeugd en Gezin, Utrecht

Het buurtteam Jeugd en Gezin is in 2012 opgericht als 'Proeftuin' in Utrecht. De 'Proeftuinen' zijn vanuit de gemeente Utrecht geïnitieerd om de ondersteuning aan jeugdigen en gezinnen in de stad te verbeteren en te vereenvoudigen. Ester Kroese, Driss Sallou, Pieterneel Boereboom en Geert van der Velde uit het buurtteam Jeugd en Gezin uit Utrecht vertellen.

Hoe zijn de buurtteams tot stand gekomen?

"Nadat de visie en de contouren voor de uitvoering op papier stonden, heeft de gemeente twee projectleiders (één van Bureau Jeugdzorg en één van GG&GD) aangesteld. Ook informeerde de gemeente veldpartners over de experimenten met de buurtteams in de Utrechtse wijken *Ondiep* en *Overvecht*. Ze riepen veldpartners op om professionals aan te dragen voor de buurtteams.

Voor de start van het experiment heeft de gemeente ook een onderzoek gedaan naar de behoeften van ouders in de wijken. Professionals werden aangenomen met ervaring zowel in de lichte preventieve hulpverlening als met ervaring in de zwaardere complexe problematiek. De nieuwe buurtteamprofessionals kregen van te voren expres weinig informatie over de 'nieuwe' manier van werken, omdat de bedoeling was dat het buurtteam zelf ging bepalen hoe zij het werk gingen vormgeven. Het feit dat het om een experiment ging, trok veel professionals juist aan, zij bleken al tijden verandering te willen."

Uit welke organisaties bestaat het team?

"Bureau Jeugdzorg, MEE, ambulante werkers uit de geïndiceerde jeugdzorg, een schoolmaatschappelijk werker en een welzijnsgezinswerker met ervaring met multi-probleem gezinnen. Sinds kort is er ook een



"Het is voor hulpverleners lastiger om op hun handen te zitten dan zelf te handelen."

werker vanuit de GGZ toegevoegd. De twee projectleiders komen vanuit Bureau Jeugdzorg en de GG&GD (CJG). De buurtteamwerkers worden vanuit hun eigen instelling uitgeleend en worden door die instelling betaald. De twee projectleiders worden door de gemeente betaald. Ook de randvoorwaardelijke zaken, zoals huisvesting voor de teams en scholing voor de buurtteamwerkers wordt gefinancierd vanuit de gemeente.”

Hebben jullie een plan van aanpak gemaakt voor jullie van start gingen?

“Nadat de buurtteams waren gevormd, is er begin 2012 een aantal teamdagen georganiseerd waarbij de nieuwe buurtteamwerkers samen een werkdocument opstelden, met de werkwijze, de kernwaarden en de basishouding ten opzichte van de gezinnen. Een overkoepelend projectplan was al gemaakt door de gemeente en de veldpartners. Het werkdocument heeft er sterk aan bijgedragen dat we ons direct een echt team voelden. Daarbij gaven we elkaar het vertrouwen dat we mochten experimenteren en fouten maken. Dit vertrouwen en deze ruimte kreeg het team ook van de projectleiders en van de gemeente.”

Wat is de doelstelling van de teams?

“De buurtteams zijn het eerste aanspreekpunt voor jeugd en gezinnen in de wijken *Ondiep* en *Overvecht* bij opgroei- en opvoedproblemen. We hebben korte lijnen met het onderwijs en andere lokale professionals. De buurtteamwerkers vervangen het schoolmaatschappelijk werk op de basisscholen in de wijk. We streven ernaar dat kinderen en jongeren zich goed kunnen ontwikkelen en dat ze veilig opgroeien. Een kind moet echt kind kunnen zijn. Dit doen we door gezinnen goed te laten functioneren in het ‘gewone leven’ op een manier die bij hen past, eventueel met behulp van anderen uit hun omgeving. We proberen bij vragen en problemen vroeg in een gezin te zijn, zodat een situatie niet escaleert. Uitgangspunt is dat het gezin altijd centraal staat en dat het gezin

weer zelfredzaam wordt. Het doel van het buurtteam als experiment is ook dat de werkwijze en de opgedane ervaring ook in andere wijken van Utrecht wordt geïmplementeerd. Met deze informatie zullen de gemeente en de veldpartners een plan van aanpak maken om de jeugdhulpverlening opnieuw in te richten.”

Wat hebben professionals nodig om het werk goed te kunnen doen?

“Er is op dit moment besloten om niet standaard gebruik te maken van specifieke methodieken. Als buurtteamwerker lever je maatwerk en mag je tijdelijk meelopen met het gezin. Het is niet de bedoeling dat het gezin moet aansluiten bij de werkwijze van de professional. De buurtteamwerkers leren dit punt los te laten en te vertrouwen op hun eigen vermogen en het vermogen van het gezin om samen te bepalen waar het gezin baat bij heeft. Wat wel echt nodig was, waren goede faciliteiten: een werkruimte, meubilair, laptops, telefoons voor het buurtteam om het werk goed te kunnen doen. De buurtteams hebben een eigen locatie waar ze elkaar kunnen ontmoeten en dit blijkt van cruciaal belang.”

Wat ervaar je als lastig als werker in een sociaal wijkteam?

Buurtteamwerker: “Ik moest echt bewust bezig zijn met het richten op de eigen kracht. Ik stuurde een moeder in een gesprek uiteindelijk weg met de boodschap: Ga het nog eens zelf proberen. Dit gaf mij het gevoel dat ik helemaal niks had gedaan en dit voelde in het begin helemaal niet natuurlijk. Maar ik wist dat mijn team mij zou aanspreken tijdens intervisie als ik taken had overgenomen. Ik wilde zelf graag op een andere manier werken maar het team was ook een goede stok achter de deur.”

Buurtteamwerker: “Ik heb de neiging om te problematiseren. Als ik een vraag hoor, dan wil ik graag analyseren wat het probleem is en hoe dat is gekomen. Maar dat is niet de juiste vraag. Ik moet me niet richten op de analyse van het probleem, maar op hoe we de situatie vanaf dat moment kunnen verbeteren.”

Projectleider: “Nog meer dan vroeger zijn de buurtteamwerkers zelf het instrument. Dat is wel echt anders dan het werk dat ze eerder deden. Nu moeten ze de gezinnen zelf dingen laten doen en als je dat goed wilt doen, dan vraagt dat best veel van je. Het is vaak lastiger voor hulpverleners om op hun handen te zitten, te luisteren, aanwezig te zijn en door middel van vragen te stellen de gezinnen op ideeën te brengen in plaats van zelf te handelen. Dit is een stuk bewustwording, waar in de teams wekelijks over wordt gesproken. Het is dan belangrijk om eerlijk en open te reflecteren op je handelen en je houding. Intervisiebijeenkomsten helpen hier enorm bij.”

Hoe registreren jullie wat je doen binnen het wijkteam?

“De buurtteams werken met het webbased registratiesysteem RIS; een simpel systeem waarbij je met één druk op de knop een dossier aan kunt maken met de contactgegevens, het plan van aanpak, de vaste buurtteamwerker, actuele informatie en eventuele bijlagen van gezinnen. De buurtteamwerker kan er op elke locatie inloggen, zolang er WiFi is. Gedurende het project zal verder worden bekeken welke verdere eisen we willen stellen aan een registratiesysteem.”

En hoe wordt nou inzichtelijk gemaakt wat de effecten zijn van het wijkteam?

“In opdracht van de gemeente wordt het buurtteam gemonitord door het *onderzoeksbureau BIS*. Het buurtteam moest vanaf het begin nadenken over hoe zij kunnen aantonen dat het werk efficiënter is. Toch zullen de opbrengsten van hun investeringen waarschijnlijk pas op termijn zichtbaar te maken zijn, dus criteria rondom resultaten zijn niet

dichtgetimmerd. Na een jaar is er middels een effectenarena⁴ verder onderzoek gedaan naar de effecten. Gezien het feit dat de gemeente de opdrachtgever is, leggen de teams verantwoording af aan de gemeente over financiën, voortgang en uitvoering van de experimenten.”

Hoe wordt er gewerkt binnen de buurtteams?

“Elke dag is anders. Soms starten de buurtteammedewerkers op school en gaan ze van daaruit naar de gezinnen toe met wie ze die dag een afspraak hebben. In feite krijgen ze de meeste vragen van gezinnen via school, maar gezinnen kunnen ook zelf naar het buurtteam toestappen, bellen, sms'en of appen. Er zijn afspraken gemaakt met lokale organisaties, scholen en huisartsen, dat bij een melding of een signaal over een gezin er eerst naar het buurtteam wordt doorverwezen. Dit gebeurt onafhankelijk van hoe licht of zwaar het probleem is. Zelfs zorgmeldingen die bij Bureau Jeugdzorg worden gedaan, worden eerst aan het buurtteam gegeven om verder te onderzoeken en de vraag zo mogelijk op te pakken. Het buurtteam is binnen hun postcodegebied dus altijd de eerste stap en als het mogelijk is ook de laatste.”

Wat als er toch extra hulp nodig is?

“Op zo'n moment haalt de buurtteamwerker tijdelijk een gespecialiseerde professional in het gezin, maar de buurtteamwerker blijft ook dan het eerste aanspreekpunt. Dat is voor ouders heel prettig, aangezien hij of zij al in het gezin bekend is. Zo verdwijnt niet weer al het werk dat tot dan

4 De Effectenarena is in 2009 ontwikkeld door SEV (Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting). Met behulp van de Effectenarena worden belanghebbenden – burgers, professionals en opdrachtgevers - uitgedaagd om tot een gedeelde interventiebeschrijving te komen om zo consensus te genereren over hoe een interventie zal werken. Het doel is om stakeholders – bij voorkeur al in een vroeg stadium – uit te nodigen om de belangrijkste elementen van hun interventie logisch met elkaar in verband te brengen. Het instrument helpt betrokkenen meer inzicht te geven in de interventie. Het gedeelde begrip dat ontstaat, draagt bij aan een betere uitvoering van interventies. Meer informatie op www.movisie.nl.

toe is gedaan, maar wordt er gewoon tijdelijk extra expertise 'ingevlogen'. Zodra het gezin het weer zelf kan, trekt de buurtteamwerker zich weer terug. Stel dat het gezin na een poos toch weer hulp nodig heeft of een nieuwe vraag heeft, dan kunnen zij altijd opnieuw een beroep doen op hem of haar. De deur blijft altijd openstaan en het fijne is dat ze ook dan weer dezelfde hulpverlener krijgen. De buurtmedewerkers zijn gedurende de dag ook veel bezig met de samenwerking met en de naamsbekendheid bij netwerkpartners. Regelmatig wordt er met andere lokale netwerkpartners afgesproken om te bespreken wie het buurtteam is en wat zij doet."

Op [de site van de gemeente Utrecht](#) is veel verdere informatie over de buurtteams te vinden. Zo ook de evaluatie-onderzoeksrapporten en de kadernota en uitvoeringsnotities.

Sinds november 2013 zijn we van 2 naar 7 buurtteams gegaan en is er ook een buurtteam gestart op het MBO. Deze verbreding roept weer allerlei ontwikkelvragen op waar we de komende tijd hard mee aan de slag gaan, samen met gemeente en andere (zorg)partners in de stad.



Tips van Ester Kroese, Driss Sallou, Pieterneel Boereboom en Geert van der Velde van het buurtteam Jeugd en Gezin uit Utrecht

- Sta achter de visie en werkwijze die je uitvoert in de praktijk. Heb lef, durf te denken buiten de kaders en durf te experimenteren.
- Wees transparant in communicatie, houding en gedrag naar gezinnen, collega's en partners.
- Professionals moeten vragen aan elkaar durven stellen om van elkaar te leren. Je moet dus ook kunnen en willen zien waar je zwakke kanten zitten.
- Zorg voor goede faciliteiten voor het buurtteam zoals een eigen werk- en ontmoetingsruimte, meubilair, laptops, en telefoons. Wees flexibel qua werktijden en werkvormen.

Colofon

Auteur(s): Christine Kuiper, Saskia van Grinsven, Maaïke Kluft, Daan de Bruijn, Anke Wammes (red.)

Met dank aan: Christa Smit, medewerker sociaal wijkteam (Groningen), René Paulissen, teamleider sociaal wijkteam (Groningen), Elleke Leijten, coördinator sociaal wijkteam (Lelystad), Nynke Brouwer, medewerker sociaal wijkteam (Lelystad), Wim Ulehake, medewerker sociaal wijkteam (Venlo), Ester Kroese, Driss Sallou, Pieterneel Boereboom en Geert van der Velde van het buurtteam Jeugd en Gezin (Utrecht).

Datum: januari 2014

© Movisie

Bestellen: www.movisie.nl