

Sociale wijkteams en uitstroomunit Schagen

Onderzoek naar proces en resultaten

Dide van Berkel

Eric Lagendijk

RAPPORT



Sociale wijkteams en uitstroomunit Schagen

Onderzoek naar proces en resultaten

Dide van Berkel
Eric Lagendijk

Amsterdam, 7 april 2016

Dide van Berkel
Onderzoeker
dvanberkel@dsp-groep.nl
M 06 – 81 89 94 03

Eric Lagendijk
Senior onderzoeker / partner
elagendijk@dsp-groep.nl
M 06 – 42 29 77 65

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Pilot wijkteam	5
2.1	Succesvolle pilot	5
2.2	Aandachtspunten	5
2.3	Aanbevelingen	6
3	Aanpak onderzoek	7
3.1	Wijkteams	7
3.2	Uitstroomunit	7
3.3	Onderzoek	8
4	Wijkteams	9
4.1	Caseload	10
4.2	Samenwerking	10
4.3	Bereikbaarheid	11
4.4	Werkwijze	12
4.5	Preventie	13
4.6	Leren en reflecteren	14
4.7	ICT	14
4.8	Cliënten	15
4.9	Herindicaties	16
5	Uitstroomunit	17
5.1	Werkwijze	17
5.2	Doorverwijzen	18
5.3	Samenwerking	18
5.4	Van elkaar leren	19
6	Conclusie en aanbevelingen	20
6.1	Successen	20
6.2	Aandachtspunten	21
6.3	Aanbevelingen	22
	Bijlagen	24
Bijlage 1	Interviews	25

1 Inleiding

In 2014 ging het pilot wijkteam van start in de gemeente Schagen. Met deze pilot wilde de gemeente de eigen kracht van burgers en de buurtkracht (sociaal netwerk, vrijwillige inzet, informele zorg) vergroten, de juiste integrale ondersteuning organiseren en een haalbaar financieel stelsel vormen. Naar aanleiding van deze pilot voerde DSP-groep eind 2014 een onderzoek uit, waarin de leerervaringen van het pilot wijkteam in kaart zijn gebracht. De conclusies en aanbevelingen zijn gebruikt om de pilot door te ontwikkelen naar de vier wijkteams die sinds 1 januari 2015 actief zijn in de gemeente.

Nu, ruim een jaar nadat de resultaten van het onderzoek uit 2014 werden opgetekend, wil gemeente Schagen een nieuw onderzoek naar de werkwijze en de resultaten van de vier wijkteams. Hoe staat het ervoor met de wijkteams? Wat is er gedaan met de aanbevelingen uit het onderzoek in 2014? Wat gaat er goed? En wat zijn aandachtspunten? Daarnaast wil gemeente Schagen inzicht krijgen in de ervaringen met de werkwijze en resultaten van de uitstroomunit van de gemeente. De uitstroomunit heeft als taak werkzoekenden die een beroep doen op de bijstand te ondersteunen naar betaald werk.

De hoofdvraag die wij met dit onderzoek willen beantwoorden is:

Wat zijn de ervaringen met de werkwijze en resultaten van de wijkteams en de uitstroomunit in Schagen, en wat kunnen we hiervan leren?

Deelvragen zijn:

- Wat zijn de ervaringen van de professionals van de wijkteams met de werkwijze en resultaten van deze teams?
- Wat zijn de ervaringen van de professionals in en rondom de uitstroomunit met de werkwijze en resultaten van de uitstroomunit?
- Wat zijn de ervaringen van samenwerkingspartners met de samenwerking met en werkwijze en resultaten van de wijkteams?
- Wat zijn de ervaringen van cliënten met de werkwijze en resultaten van de wijkteams?

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan we stil bij het pilot wijkteam en de resultaten en aanbevelingen uit het onderzoek van 2014. In hoofdstuk drie gaan we in op de onderzoeksopzet en in het vierde hoofdstuk geven we de uitkomsten weer van het onderzoek onder de samenwerkingspartners en cliënten van de wijkteams. Vervolgens trekken we in het vijfde en laatste hoofdstuk conclusies en doen we aanbevelingen die kunnen bijdragen aan de verdere doorontwikkeling van de vier wijkteams en de uitstroomunit.

2 Pilot wijkteam

Na een intensieve voorbereidingsperiode en voortbouwend op de ervaringen uit de pilot jeugd- en gezinscoaches, startte op 18 augustus 2014 het pilot wijkteam in Schagen. Binnen de vier uitgangspunten van de wijkteams (eigen kracht, preventie, vangnet ondersteuning en integrale benadering) mocht het pilot wijkteam experimenteren met een andere vorm van het organiseren van zorg en welzijn voor de burgers van Schagen. Het organiseren van de zorg volgens deze principes moest leiden tot effectief beleid, efficiënte organisatie en minder voorzieningen.

Gemeente Schagen gaf DSP-groep de opdracht om een actiegericht evaluatief onderzoek te doen naar de pilot. Enerzijds bestond het onderzoek uit een evaluatie van de pilot, anderzijds trad DSP op als sparringpartner voor het wijkteam en de teamleiding. De focus van het onderzoek lag op de vraag of de pilot erin slaagde om de voorgestelde koers daadwerkelijk te volgen door middel van:

- betere signalering van huishoudens met (potentiele) problemen waardoor escalatie wordt voorkomen.
- een integrale en effectieve aanpak waardoor meer huishoudens het einddoel bereiken.
- en altijd een vinger aan de pols te houden zodat er minder sprake is van terugval.

2.1 Succesvolle pilot

Naar aanleiding van het onderzoek kon worden geconcludeerd dat de pilot met het wijkteam in Schagen over het algemeen succesvol was. In korte tijd werd er veel werk verzet en vanuit verschillende achtergronden werkten de wijkteamconsulenten op een constructieve wijze met elkaar samen om invulling te geven aan hun opdracht. Niet alleen het wijkteam zelf, maar ook de ondersteuning daar omheen. Vanuit het bestuur en beleid kreeg het pilot wijkteam de ruimte om zich te ontwikkelen en de visie en uitgangspunten te concretiseren. Een belangrijke opbrengst was dat de zo gewenste efficiëncyslag meteen al zichtbaar was. De overlap in cliënten kon goed worden benut, doordat de lijnen veel korter waren en er eerder werd overlegd.

2.2 Aandachtspunten

In het onderzoek werden ook aandachtspunten aangewezen. Wijkteamconsulenten vonden hun opdracht niet altijd even duidelijk, gaven aan dat de samenwerking af en toe stakte en een aantal randvoorwaarden waren nog niet op orde. Daarnaast ontbrak een overzicht van informele netwerken in de wijken en een concreet plan voor deskundigheidsbevordering. Ook waren er nog geen protocollen voor crisissituaties en nog geen aanpak voor de herindicaties van onder andere de AWBZ.

2.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek adviseerde DSP-groep het volgende:

- *Geef ruimte aan de transitie en transformatie.* Aanbeveling was om ook na de pilotfase de wijkteams ruimte te geven om de nieuwe werkwijze eigen te maken, en hen daarin te faciliteren met de noodzakelijke randvoorwaarden.
- *Zet een leerprogramma op.* Duidelijk werd dat er behoefte was aan leren en reflecteren, waarbij de ervaringen van het pilot wijkteam optimaal zouden worden benut. Geadviseerd werd dan ook om een leerprogramma op te zetten en ruimte te bieden om van elkaar te leren.
- *Zorg voor de realisatie van diverse randvoorwaarden.* In het onderzoek werd geadviseerd om extra aandacht te geven aan een aantal belangrijke randvoorwaarden. Zoals de afbakening van taken en verantwoordelijkheden, de samenwerking en afstemming met externe partners en informele netwerken in de wijken, de vormgeving van preventieve taken, het geven van invulling aan het begrip generalist, en de vorming van protocollen voor crisissituaties.
- *Blijf monitoren en evalueren.* Om zicht te houden op de voortgang en resultaten van de wijkteams werd benadrukt dat het belangrijk is om de ontwikkelingen in en rondom de wijkteams ook de jaren na de pilot te monitoren en evalueren.

3 Aanpak onderzoek

3.1 Wijkteams

De resultaten en aanbevelingen uit het onderzoek naar het pilot wijkteam in 2014 vormen het startpunt voor het huidige onderzoek naar de werkwijze en resultaten van de vier wijkteams. De succesfactoren en aandachtspunten die werden geformuleerd worden opnieuw onder de loep genomen. In het onderzoek ligt de focus dan ook op de volgende onderwerpen:

- *Samenwerking*: hoe verloopt de samenwerking binnen de teams? Wat zijn de ervaringen van samenwerkingspartners met de wijkteams? En hoe ervaren de wijkteams de samenwerking met partners?
- *Doorverwijzen*: wanneer verwijst je door en wanneer niet? Wat zijn de ervaringen met doorverwijzen? Wordt er op het juiste moment doorverwezen?
- *Leren en reflecteren*: zijn de wijkteams op de goede weg? Is er ruimte voor reflectie en ontwikkeling?
- *Preventie*: wat is de doelstelling met betrekking tot preventief werken? Wordt er al preventief gewerkt? Is er ruimte voor preventief werken?
- *Werkwijze*: wat zijn de ervaringen met de werkwijze van de teams? En wat zijn de ervaringen met interdisciplinair werken? In hoeverre worden er taken opgepakt buiten de eigen specialisatie?
- *Randvoorwaarden*: is er inmiddels sprake van meer rolduidelijkheid? En in hoeverre zijn de randvoorwaarden op orde?
- *Herindicaties*: wat zijn de ervaringen met de herindicaties?

Naast de focus op deze onderwerpen gaan we in het onderzoek ook na of er eventuele nieuwe succesfactoren en aandachtspunten aan te wijzen zijn met betrekking tot de vier wijkteams en de doorontwikkeling hiervan.

3.2 Uitstroomunit

Gemeente Schagen wil daarnaast ook inzicht krijgen in de ervaringen van én met de uitstroomunit van de gemeente. De uitstroomunit heeft de taak om werkzoekenden die een beroep doen op de bijstand te ondersteunen op weg naar betaald werk. Vanaf het moment dat iemand een bijstandsuitkering aanvraagt gaat diegene, samen met de uitstroomunit, aan de slag om zo snel mogelijk weer een betaalde baan te krijgen. Wanneer betaald werk helemaal niet mogelijk is wordt de persoon overgedragen aan het wijkteam. Het onderzoek richt zich op de volgende vragen:

- Wat zijn de ervaringen van de professionals in de uitstroomunit met de resultaten en werkwijze?
- Wat zijn de ervaringen van de inkomensconsulenten met betrekking tot de samenwerking met de uitstroomunit?
- Wat gaat er goed, en wat gaat minder goed?

3.3 Onderzoek

Om de werkwijze en resultaten van de wijkteams te beoordelen, zijn in totaal 18 gesprekken (17 *face-to-face* en 1 telefonisch) gevoerd met 27 professionals in en rondom de wijkteams (kwaliteitsmedewerkers, gedragswetenschapper van het wijkteam, KCC, STT en COWWI), samenwerkingspartners van de wijkteams en professionals in en rondom (inkomensconsulenten) de uitstroomunit. Daarnaast is er een groepsgesprek gevoerd met zes wijkteamconsulenten en een gesprek met een cliënt. Ook heeft een cliënt input geleverd via de mail. In de bijlage is een lijst opgenomen van alle gesprekspartners.

Naast de interviews hebben we een aantal kwantitatieve gegevens geanalyseerd. Dit zijn vooral cijfers die een indicatie geven van de hoeveelheid werk van de vier wijkteams en uitstroomunit in 2015 en het begin van 2016. Het gaat hierbij om het aantal telefoontjes dat KCC binnen kreeg in 2015, het aantal cases dat door het STT is behandeld en de herindicaties die door de gemeente zijn uitgevoerd.

4 Wijkteams

Uit de gevoerde gesprekken is gebleken dat de werkwijze van de vier wijkteams over het algemeen positief wordt beoordeeld, zowel door de externe samenwerkingspartners, als door de wijkteamconsulenten zelf en de gemeentelijke afdelingen van Schagen. We constateren dat er veel is veranderd sinds het eerste pilot wijkteam in 2014. Vanuit de praktijk is doorgebouwd aan het fundament dat toen is neergezet.

In één jaar tijd is er heel veel werk verzet. Onder het adagium – zou je kunnen zeggen – van "Tijdens de verbouwing blijft de winkel gewoon open". 2015 wordt door alle betrokkenen dan ook gezien als een overgangsjaar waarin de werkdruk en prestatiedrang hoog lagen. Enerzijds is er hard gewerkt aan het opzetten van een nieuwe organisatie. Nieuwe werkprocessen zijn verder doorontwikkeld, terwijl tegelijkertijd is geprobeerd om ervoor te zorgen dat burgers kunnen rekenen op de zorg die hen eerder ook toekwam. Anderzijds is veel tijd besteed aan lopende werkzaamheden en vooral ook de herindicaties. Het is deze combinatie die ertoe heeft geleid dat de grote werkdruk hoog was, voor zowel de wijkteamconsulenten als de beleidsmatige en facilitaire ondersteuning daaromheen.

In dit drukke jaar is een aanzienlijke vooruitgang geboekt in de verbreiding en (door)ontwikkeling van de wijkteams. Met de gekozen werkwijze, namelijk dat alle consulenten in dienst zijn van de gemeente, heeft Schagen een goed, herkenbaar en gecontroleerd begin gemaakt met het ontwikkelen van sociale teams in alle wijken en kernen. Daarmee heeft de gemeente 'haar voelsprietten in de wijk'. Door hun kennis en groeiende ervaring kunnen wijkteamconsulenten de keukentafelgesprekken zelf uitvoeren, en waar nodig gespecialiseerde aanbieders inschakelen. Cliënten en samenwerkingspartners waarderen deze persoonlijke benadering. Zij stellen het op prijs een gezicht vanuit de gemeente te zien. Daarnaast weten cliënten door deze persoonlijke gesprekken de wijkteams steeds beter te vinden.

Gemeente, haar wijkteams, en samenwerkingspartners kijken met een goed gevoel terug op het eerste echte jaar waarin de teams actief zijn geweest. Ook de eerste signalen uit het veld, uit de wijken, van de bewoners zijn positief. Men waardeert de consulenten. Het contact is prettig en voelt als dichtbij. De lijntjes naar elkaar zijn kort en men weet elkaar snel te vinden. Vanaf 1 april 2016, als de herindicaties zijn afgerond, en de druk van de ketel is, kan de balans opnieuw worden opgemaakt. Waar staan we nu? En waar zullen we de komende tijd verder op door moeten ontwikkelen?

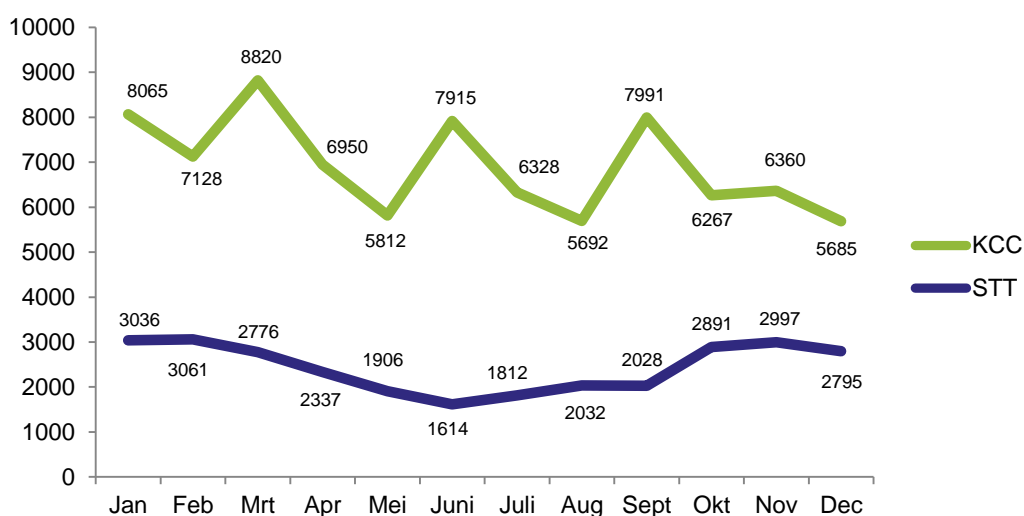
Wij gaan in dit hoofdstuk in op een keur aan onderwerpen, die samen een beeld geven van de impact van de decentralisaties op de gemeente, zorgorganisaties en burgers. Zo schetsen wij eerst de caseload van de teams (4.1). Vervolgens geven wij aan hoe er door gemeente en partners aangekeken wordt tegen interne en externe samenwerking (4.2). In 4.3 en 4.4 komen de bereikbaarheid en de werkwijze van de wijkteams aan de orde. In hoeverre er aandacht is voor

preventie komt in 4.5 aan bod. Deskundigheidsbevordering staat centraal in 4.6, terwijl wij ICT behandelen in 4.7. Het perspectief van cliënten staat beschreven in 4.8. In 4.9 geven wij aan welk aandeel de herindicaties hebben gehad in het takenpakket van de teams.

4.1 Caseload

Per wijkteam komen er gemiddeld 20 tot 30 meldingen per week binnen. Dit betekent dat er in totaal ongeveer 100 meldingen per week binnen komen. Daarnaast zijn er in het herindicatieproject ruim 1.800 herindicaties uitgevoerd met betrekking tot de hulp bij het huishouden, vervoer, en begeleiding en dagbesteding, als gevolg van de overgang van de AWBZ naar de Wmo en Jeugdwet.

Het STT heeft in 2015 29.285 telefoontjes ontvangen. Het KCC heeft in 2015 83.013 telefoontjes ontvangen. De voorspelling dat er bij KCC in 2015 vanwege de toegevoegde gemeentelijke taken in het sociaal domein 10.000 telefoontjes extra zouden komen is hiermee uitgekomen. Het gemeentelijk apparaat - van beleid tot de ondersteuning van de wijkteams - heeft daarmee in het afgelopen jaar enorm veel werk verzet.



Figuur 1: aantal ontvangen telefoontjes per maand, 2015.

4.2 Samenwerking

Kruisbestuiving

Binnen de wijkteams verloopt de samenwerking goed. In betrekkelijk korte tijd is de samenwerking binnen de gemeente, en tussen gemeente en partners, aanzienlijk gegroeid. Het pilotteam was in 2014 nog sterk gericht op de jeugdsector. Bovendien bleef de samenwerking toen nog beperkt tot kennismaken en van elkaar leren. In het afgelopen jaar is een kruisbestuiving over en weer

ontstaan, en is er een balans gevonden tussen jeugd, Wmo en participatie. Consulents van verschillende specialisaties gaan met elkaar op huisbezoek en weten elkaar goed te vinden als er onduidelijkheden of vragen zijn met betrekking tot een casus. De wekelijkse casuïstiek-overleggen, intervisie en pioniersteams zorgen bovendien voor extra deskundigheidsbevordering.

Samenstelling

Aangegeven wordt dat de omvang en samenstelling van de wijkteams beter kan worden afgestemd op de werkgebieden en hoeveelheid werk. Het is daarbij belangrijk om dynamisch te blijven en makkelijk mee te kunnen bewegen met maatschappelijke ontwikkelingen. Uit verschillende interviews blijkt dat, ondanks dat er sprake is van kruisbestuiving binnen de wijkteams, de daadwerkelijke integrale werkwijze in sommige gevallen beter kan. Daarbij gaat het enerzijds om het maken van expliciete combinaties tussen jeugd, Wmo en participatie, en anderzijds om het koppelen van de wijkteams aan ander beleid van de gemeente, zoals aan sport- of vrijwilligersbeleid.

Een goede basis

Zoals gezegd beoordeelt het grootste deel van de samenwerkingspartners de samenwerking met de wijkteams als goed. Waar in de pilot niet of in veel mindere mate werd samengewerkt met zorg- en welzijnsinstellingen, en zij ook nog niet van het bestaan van het wijkteam afwisten, wordt inmiddels met steeds meer partijen een goede basis gelegd voor een structurele samenwerking. Aangegeven wordt dat er ondanks wat opstartproblemen een goede constructieve basis is gecreëerd om verder te bouwen, bijvoorbeeld aan preventie. De wijkteams en de samenwerkingspartners vullen elkaar goed aan en er wordt over en weer informatie uitgewisseld.

Rolverdeling

Een aantal zorgaanbieders waarmee contractafspraken zijn gemaakt, vinden de rolverdeling tussen de wijkteams en de aanbieder in de uitvoering nog niet altijd duidelijk genoeg. De wijkteams in Schagen hebben een uniek systeem, waarbij de wijkteams een deel van de taken zelf oppakken. Dat is positief, want hierdoor wordt de kennis over de verschillende doelgroepen bij de wijkteams groter. Maar dit kan anderzijds soms ook voor enige onduidelijkheid zorgen, bijvoorbeeld over wanneer het wijkteam iets oppakt, en wanneer het aan de aanbieder is. Aanbieders zouden hier graag meer werkafspraken over maken, en er met elkaar over sparren. Overigens kunnen hier ook belangen van organisaties een rol spelen. Wanneer een wijkteam ondersteuning biedt aan een burger met een hulpvraag, dan kan dit betekenen dat een zorgaanbieder niet of minder vaak in stelling wordt gebracht.

4.3 Bereikbaarheid

Laagdrempeligheid

De laagdrempeligheid van de wijkteams wordt als positief ervaren. Samenwerkingspartners waarderen de korte lijntjes, het hebben van één contactpersoon en de persoonlijke

telefoonnummers. Deze laagdrempeligheid kan echter ook verwachtingen scheppen die niet altijd waargemaakt kunnen worden. Zowel bij samenwerkingspartners als cliënten ontstaat het beeld dat de consulent elk moment van de dag beschikbaar is via het eigen telefoonnummer. Wanneer dit niet het geval is, zijn zij teleurgesteld. In bepaalde situaties, zoals crisissituaties, heerst de verwachting dat consulenten rechtstreeks en direct beschikbaar zijn. In de communicatie naar samenwerkingspartners kan de route die afgesproken is nogmaals onder de aandacht worden gebracht.

Interne bereikbaarheid

Verschillende partijen binnen de gemeente, namelijk KCC, STT, COWWI, de uitstroomunit en de inkomensconsulenten, geven aan dat de wijkteamconsulenten doorgaans wel, maar *niet altijd* even goed of direct te bereiken zijn. Er is echter altijd één stok achter de deur, want de wijkteams hebben elk een e-mailbox die dagelijks beheerd wordt.

'Fysiek contact' kan wel eens lastig zijn doordat partijen als het STT, de uitstroomunit en de Inkomensconsulenten op een andere plek zitten dan de wijkteams. Doordat systemen soms niet goed werken of niet op elkaar aansluiten, kunnen gegevens niet altijd even goed worden uitgewisseld of ingevuld. Zowel het STT als KCC zijn afhankelijk van deze systemen. Als informatie in systemen volledig is, bijvoorbeeld informatie over beschikbaarheid of afspraken van medewerkers, kunnen cliënten beter en sneller worden geholpen. Zowel KCC, STT, de uitstroomunit en de inkomensconsulenten vinden het wenselijk dat alle partijen, inclusief de wijkteams, zo dicht mogelijk bij elkaar komen te werken, zodat de lijnen korter en de communicatie makkelijker worden.

4.4 Werkwijze

Maatwerk

De werkwijze van de wijkteams zoals deze medio maart 2016 is, wordt als prettig ervaren door zowel de consulenten zelf als de zorgaanbieders en cliënten. De consulenten hebben een eigen manier van werken. Hierdoor ontstaat een dynamiek, waarin elke consulent individueel de ruimte krijgt voor een eigen aanpak. Er is bewust voor gekozen "om geen CIZ te worden"; het uitgangspunt is maatwerk. Dit uitgangspunt is goed en wordt ook waargemaakt. Het werkt voor iedereen prettig en levert minder bureaucratische rompslomp op. Het past ook bij een cliëntgerichte aanpak: persoonlijk en effectief.

Deze vrijheid brengt met zich mee dat verschil in benadering kan ontstaan. De een heeft meer kennis van en affiniteit met indiceren, de ander is gewend om ambulante ondersteuning te bieden. Dat werkt goed wanneer deze verschillen doelbewust worden ingezet met het oog op maatwerk en kwalitatief hoogwaardige ondersteuning.

Vanaf de start van de wijkteams is er experimenteeruimte om, binnen de doelen en uitgangspunten van het beleid, een eigen invulling te geven aan de werkwijze. Die benutten teamleden om het belang van de cliënt te dienen, gericht op eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht en het versterken van het sociaal netwerk van de cliënten. De experimenteeruimte is uiteraard wel

begrensd. Het proces dat de wijkteamconsulenten doorlopen, ligt namelijk vast en kent ook wettelijke bepalingen. Zo is er een afwegingskader. Maatwerk betekent dus geen willekeur!

Volgens zorgaanbieders moeten de teams proberen te voorkomen dat het gevoel gaat heersen dat de uitkomst van een keukentafelgesprek zou kunnen afhangen van degene die je voor je hebt. Maatwerk is per definitie niet eenduidig, maar willekeur moet voorkomen worden. De gemeente zet hier actief op in met casuïstiek overleggen, waarin de werkwijze, en ook het doorverwijzen uitgebreid aan bod komen.

Werkproces ontwikkelen

Het hele jaar komen er nieuwe onderwerpen bij voor de gemeente. Daarbij wordt iedere keer de vraag gesteld: wat hoort bij het wijkteam, en wat niet? De gemeente moet keer op keer keuze in maken en helderheid creëren in wat dat betekent voor de samenstelling van het team en het takenpakket. Zowel samenwerkingspartners als wijkteamconsulenten stellen dat de ontwikkeling van een goed werkproces tijd nodig heeft, en door middel van *trial and error* kan worden vastgesteld. Gesteld wordt dat hier een rol ligt voor de kwaliteits- en beleidsmedewerkers. De regietaak, het schakelen tussen beleid, inkoop en uitvoering, was het afgelopen jaar vooral gericht op uitbreiding van teams, herindicaties en de kwantitatieve opgave waarvoor de gemeente zich door de decentralisaties gesteld zag. De kwaliteitsmedewerkers hebben veel tijd gestoken in het ontwikkelen en stroomlijnen van werkprocessen, maar het is nog niet gelukt om hier ook gericht aandacht aan te besteden binnen de wijkteams.

Generalistisch werken

Naast het doorverwijzen wordt er vanuit de gemeente al sinds de pilot voortdurend aandacht besteed aan de combinatie van specialisme en generalistisch werken: het T-profiel. Door voortdurende aandacht begint het principe van het generalistisch werken steeds beter te landen. Niettemin bestaat bij sommige consulenten enige onzekerheid over de werkwijze, ondanks de duidelijke keuzes die gemaakt zijn op beleidsniveau.

Samenwerkingspartners merken dit eveneens. Zij geven aan dat, net als bij het doorverwijzen, de doorontwikkeling van generalistisch werken tijd nodig heeft. Tegelijkertijd benadrukken zij dat zowel in de generalistische als de specialistische aanpak gebruik kan worden gemaakt van de expertise van aanbieders. Door de hulp van samenwerkingspartners in te roepen waar nodig, zullen beide partijen elkaar versterken. Dat bespaart tijd doordat het wiel niet opnieuw uitgevonden hoeft te worden.

4.5 Preventie

Reactief

De consulenten weten steeds beter welke aanbieders en mogelijke samenwerkingspartners in de gemeente actief zijn. Ook is er een goede start gemaakt met de kennismaking en samenwerking met het voorveld. De wijkteams werken daarbij voornamelijk reactief. Het is de wens van de wijkteamconsulenten om in de toekomst meer te kunnen focussen op preventie, en het contact met

het voorveld uit te breiden. Hierbij wordt gedacht aan vrijwilligersorganisaties, sportclubs, buurt- en dorpsverenigingen, de informele zorg en mantelzorgondersteuning.

Samenwerkingspartners

Ook samenwerkingspartners stellen dat zij meer contact met de wijkteams zouden willen hebben over preventie. Zij staan voor eenzelfde opgave: hoe kunnen we gezamenlijk informele en laagdrempelige voorzieningen in de buurt, zoals eerdergenoemde sportverenigingen en buurthuizen, benutten om mensen te activeren en gezond te houden? Daarnaast geven verschillende samenwerkingspartners aan dat buurtbemiddeling nog wordt gemist in de aanpak van wijkteams. Het is dan ook goed dat de gemeente bezig is met de ontwikkeling van een aanpak op dit gebied. De wijkteamconsulenten zijn ervan overtuigd dat als de organisatie eindelijk wat rust heeft, er tijd is om een preventieve werkwijze te ontwikkelen en nog meer in te zetten op het verstevigen van het netwerk.

4.6 Leren en reflecteren

Aandacht voor leren

In de pilot was er vraag naar deskundigheidsbevordering. Hier is binnen de gemeente veel aandacht voor. Vanwege andere prioriteiten – meestal overvolle agenda's - kan er niet altijd gebruik van worden gemaakt, maar de mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling en intervisie zijn fors gegroeid. Zo zijn er zeven pioniersgroepen opgezet waarin ingewikkelde casuïstiek wordt behandeld op zeven verschillende onderwerpen. Daarnaast heeft elke wijkteamconsulent een persoonlijk ontwikkel assessment gehad, en wordt er intervisie georganiseerd met een externe begeleider, die de consulenten leert om dit in de toekomst zelf te gaan begeleiden.

Extern leren

Een volgende stap is om extern meer van elkaar te leren: wijkteams met samenwerkingspartners samen. Hierdoor ontstaat er meer kennis van elkaar én meer begrip voor elkaar. Er is hier al een goed begin in gemaakt. Zo is er bijvoorbeeld samenwerking op het gebied van OGGZ, een goede samenwerking met de politie op het gebied van jeugdsignalering, en inzet van de S1 wijkverpleegkundigen van SAMEN. Samenwerkingspartners gaan graag samen met de wijkteams op zoek naar hoe het beter of anders kan. Naast de wijkteams zijn namelijk ook veel samenwerkingspartners nog zoekende. Met betrekking tot een toekomstige, meer innovatieve aanpak, zou het volgens hen goed zijn om zoveel mogelijk met elkaar op te trekken en van elkaar te leren.

4.7 ICT

Tijdens de pilot waren er problemen met de ICT. Naar aanleiding hiervan is er geëvalueerd en op basis van die evaluatie zijn veranderingen opgezet die nu geïmplementeerd worden. Het is de bedoeling dat er in de gemeente een systeem wordt geïmplementeerd waar zowel cliënten als

samenwerkingspartners op den duur de gegevens kunnen inzien. De implementatie van dit systeem gaat helaas gepaard met onregelmatigheden. Er is sprake van verschillende systemen die niet met elkaar communiceren, met als gevolg dat sommige gegevens op meerdere plekken moeten worden ingevuld. Ook zijn er momenten waarop de systemen niet werken.

Daarnaast is er de wens van de verschillende interne partijen om met hetzelfde systeem te gaan werken. Medio begin 2016 werken de verschillende systemen nog naast elkaar.

4.8 Cliënten

Persoonlijke aspect

Volgens zorgaanbieders is de persoonlijke benadering een grote meerwaarde van de wijkteams. De consulenten komen bij de cliënten thuis en voeren een persoonlijk gesprek. Dat wordt erg gewaardeerd. Voordeel is dat de consulenten hierdoor weet hebben van de leefomstandigheden van cliënten, en ook van hun netwerken en mogelijkheden. Ze hebben meer kennis van de eigen omgeving. Hierdoor kunnen consulenten steeds beter inschatten in hoeverre zij cliënten op hun eigen kracht kunnen aanspreken.

Dat ging niet zonder slag of stoot. Het is in het begin nog zoeken geweest naar een passende benadering van cliënten. Sommige doelgroepen zijn snel van slag als ze een gemeentelijke brief ontvangen. Het is soms ook de vraag of ze de inhoud ervan begrijpen. In afstemming met aanbieders wordt de communicatie met cliënten verbeterd. Aanbieders worden bijvoorbeeld ingelicht als er een brief gestuurd gaat worden, zodat zij deze samen met de cliënt kunnen lezen. Ook wordt er met sommige aanbieders eerst een afspraak gemaakt over de benadering van de cliënt als dit de dienstverlening ten goede komt. Bij keukentafelgesprekken maken consulenten vooraf afspraken met aanbieders om bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit heeft het contact met cliënten aanzienlijk verbeterd. Daarnaast worden cliënten voor een gesprek altijd gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

Beschikkingen

De korte duur en beperkte omvang van de gemeentelijke beschikkingen baart sommige aanbieders zorgen. Hiermee wordt er volgens hen bij sommige doelgroepen - vooral de doelgroepen die nooit van hun 'beperking' afkomen en voor wie de keukentafelgesprekken belastend zijn -, schade aangericht voor de lange termijn. Het lijkt erop dat bij deze aanbieders de beweegredenen van de gemeente niet helemaal duidelijk is. De gemeente Schagen wil met het afgeven van de 'korte' beschikkingen juist nog kunnen bijsturen als het niet de goede oplossing blijkt. De gemeente wil samen met de cliënt en eventueel met de aanbieders op zoek naar de beste behandeling, om aan verbetering van de situatie te werken.

Clientwaardering

Wijkteamconsulenten, kwaliteitsmedewerkers van de gemeente, KCC, COWWI en zorgaanbieders vinden het een gemis geen beeld te hebben van de feitelijke waardering van cliënten voor de

wijkteams. Er is tot nu toe geen cliëntwaarderingsonderzoek verricht. Het is volgens hen nu gissen hoe cliënten de contacten ervaren. Een cliëntervarings- of waarderingsonderzoek is volgens hen wenselijk om meer op resultaten en kwaliteit te kunnen sturen.

4.9 Herindicaties

Ook ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek ligt de werkdruk bij de wijkteamconsulenten en de staf daaromheen hoog. Dit is deels veroorzaakt door de herindicaties. De opdracht van de gemeente in 2015 was driedig. Ten eerste moest een nieuwe organisatie worden opgezet. Ten tweede moest deze organisatie direct vol aan de bak. En ten derde kwamen de herindicaties daarbovenop. Deze herindicaties hebben een groot deel van de tijd van de wijkteams opgeslokt.

Over het algemeen zijn de herindicaties goed verlopen. Er is bij de samenwerkingspartners begrip voor de spagaat waarin wijkteams zich bevinden. Enerzijds is er het belang van de cliënt, wat ook het belang is dat de samenwerkingspartners dienen. Anderzijds is er de bezuinigingsopdracht en taakstelling van de gemeente. Samenwerkingspartners geven aan dat hierdoor af en toe enige wrijving ontstaat, maar hierover altijd goed en open wordt gecommuniceerd door de wijkteams. Deze dialoog wordt gewaardeerd.

Intern wordt er uitgekeken naar de periode na 1 april, als de herindicaties zijn afgerond. Dan is er meer tijd om te focussen op verdere deskundigheidsbevordering, het versterken van de preventieve aanpak en het verbeteren van de werkprocessen. Ook is er dan tijd om opnieuw te inventariseren waar de wijkteams staan, wat nog mist en wat verder ontwikkeld dient te worden.

5 Uitstroomunit

5.1 Werkwijze

Groeiers en uitstromers

De uitstroomunit is werkzaam voor Hollands Kroon en Schagen. Doel is dat zoveel mogelijk mensen uitstromen uit de participatiewet en een passende dagbesteding hebben, bij voorkeur via een betaalde baan, werkervaringsplaats, en anders via vrijwilligerswerk. De unit verzorgt de intake van de cliënt, en richt zich op de matching van vraag en aanbod van werk. Daarnaast toetst zij doelmatigheid van voorzieningen en faciliteert zij deskundigheidsbevordering via trainingen op maat (ROC). De unit bemiddelt vooral voor de groeiers en uitstromers, zodat die toegerust zijn om een baan te vinden. Zij heeft contact met bijstandsccliënten en werkgevers.

Cliënten die min of meer kansloos zijn op de arbeidsmarkt ('de blijvers') worden overgedragen aan het wijkteam. Deze groep is de afgelopen jaren explosief gegroeid naar 426 cliënten. Dit komt mede doordat de focus van de wijkteams lag op herindiceren. Het is dus belangrijk dat de aandacht per 1 april 2016 meer komt te liggen bij deze doelgroep. Deze groep komt in aanmerking voor 'sociale regie'. Vrijwilligerswerk is daarbij het hoogst haalbare. Er is ook een aparte benadering voor mensen met een arbeidsbeperking. Er wordt geïnvesteerd in jobcoaching om te zorgen dat mensen aan werk komen en aan het werk blijven. Voor de arbeidsbeperkten geeft het UWV een indicatie af.

Duurzame uitstroom

De uitstroomunit probeert zo passend mogelijk werk te vinden voor cliënten. De accountmanagers binnen de uitstroomunit koppelen cliënten aan werkgevers en het werkgeversservicepunt (WSP). Door dit in nauw overleg te doen met intakers en matchers, wordt er werk gezocht dat zo goed mogelijk aansluit bij de cliënt. Nadat iemand aan werk is geholpen besteedt de uitstroomunit veel aandacht aan nazorg. De uitstroomunit blijft in actief contact met de werkgevers om ervoor te zorgen dat de plaatsing zo duurzaam mogelijk wordt. Deze werkwijze blijkt effectief: in het jaar 2015 is het aantal draaideurcliënten gedaald van 88 naar 41. In de jaren ervoor werd er meer tijdelijk werk gecreëerd, waardoor cliënten weer terug kwamen bij de uitstroomunit. Deels spelen economische factoren een rol bij deze verbetering, maar dit wordt door de betrokkenen ook zeker veroorzaakt door de goede matching en actieve nazorg.

Werkdruk inkomensconsulenten

Uit de interviews met de uitstroomunit en de inkomensconsulenten blijkt dat er in de afgelopen tijd veel werk is verzet. De werkdruk bij de inkomensconsulenten is hoog, en daardoor was er het afgelopen jaar weinig tijd voor zaken als deskundigheidsbevordering, reflectie en preventie. Bij de uitstroomunit is het beter gesteld met de werkdruk.

5.2 Doorverwijzen

Onduidelijkheid

Voor cliënten is het volgens de geïnterviewden soms wel lastig om erachter te komen waar zij terecht kunnen voor hun probleem of situatie; de uitstroomunit, de inkomensconsulenten of de wijkteams? De inkomensconsulenten krijgen regelmatig telefoontjes die eigenlijk doorverwezen moeten worden naar de uitstroomunit. Maar de consulenten weten in zo'n geval vaak niet precies waar zij terecht kunnen binnen de unit. Ook de consulenten van de wijkteams weten niet altijd waar ze moeten zijn binnen de uitstroomunit. Overigens wordt dat langzaam aan steeds duidelijker.

Verskil in werksystemen

Volgens betrokkenen wordt de samenwerking tussen de uitstroomunit en de inkomensconsulenten ook wel eens bemoeilijkt door het verschil in systemen en bijbehorende werkwijze van de inkomensconsulenten en de uitstroomunit. Hierdoor moet je voor de informatie over dezelfde persoon soms meerdere systemen raadplegen.

5.3 Samenwerking

Binnen uitstroomunit

Zowel binnen als buiten de uitstroomunit zoeken collega's elkaar steeds vaker op. Op eigen initiatief zijn er binnen de uitstroomunit verschillende werkgroepen opgericht, om de samenwerking te verbeteren. Hierin wordt ook vanuit het management steeds meer gefaciliteerd, bijvoorbeeld met de organisatie van een teamdag.

Wijkteams

De uitstroomunit heeft daarnaast steeds beter contact met de wijkteams. Er is een stap gezet in de samenwerking, en van beide kanten wordt hier positief naar gekeken. De consulenten van de uitstroomunit vinden het wenselijk om daar waar mogelijk bij elkaar te zitten en afspraken te maken. Momenteel is sprake van een afstand tussen beide, wat korte lijntjes en laagdrempelig contact bemoeilijkt. Vooral het contact met schuldhulpverlening binnen de sociale teams wordt belangrijk gevonden, omdat een groot deel van de cases met schulden te maken heeft.

Inkomensconsulenten

Ook de inkomensconsulenten geven aan vaker contact te willen hebben met wijkteams. Enerzijds om elkaar beter te leren kennen, anderzijds om processen beter op elkaar af te stemmen. De wijkteams vinden het op hun beurt wenselijk dat onderdelen als de uitstroomunit en inkomensconsulenten aangesloten zijn bij het wijkteam. Dat werkt beter en efficiënter.

Andere systemen

De voortgang van de contacten bij de wijkteams wordt op een andere manier geregistreerd dan de uitstroomunit doet. Dit maakt samenwerken lastiger, naast het feit dat beide afdelingen niet op

dezelfde locatie werken. Het contact is de afgelopen tijd overigens wel gegroeid. Hierdoor krijgen beide partijen zicht op waar ze elkaar nodig hebben en waar ondersteuning nog ontbreekt. Het is goed dat dit gesignaleerd wordt, zodat duidelijk is dat je elkaar, en daarmee de cliënt, kan versterken.

5.4 Van elkaar leren

Naast het afstemmen van werkprocessen zouden de uitstroomunit, inkomensconsulenten en de wijkteams nog veel meer van elkaar kunnen leren. Om die reden proberen de verschillende afdelingen regelmatig bij elkaar te komen. Er zijn bijvoorbeeld integriteitsbijeenkomsten georganiseerd door de inkomensconsulenten waarbij met wijkteamconsulenten is gediscussieerd over het spanningsveld tussen het naleven van de regels en het welzijn van het kind of cliënt. Tijdens dit soort bijeenkomsten wordt veel van elkaar geleerd en meer begrip voor elkaar gecreëerd.

Maar ondanks dit soort bijeenkomsten wordt er vanwege drukte en gebrek aan korte lijntjes nog onvoldoende met elkaar uitgewisseld. Het feit dat de wijkteams mogelijk naar Tuitjenhorn verhuizen terwijl de inkomensconsulenten en uitstroomunit juist naar het gemeentehuis van Schagen gaan verhuizen wordt dan ook als een gemiste kans gezien.

6 Conclusie en aanbevelingen

6.1 Successen

Goede samenwerking binnen de teams

Naar aanleiding van het onderzoek kunnen we concluderen dat de gemeente Schagen erin is in geslaagd om in één jaar tijd wijkteams in te voeren die direct ook operationeel aan de slag zijn gegaan. Daarmee is de positieve lijn van het eerste pilotteam doorgetrokken naar heel Schagen. In het afgelopen jaar is er veel werk verzet, zowel door de wijkteams zelf als de ondersteuning daaromheen. Het pilotteam was nog sterk gericht op de jeugdsector. Bovendien bleef de samenwerking toen nog beperkt tot kennismaken en van elkaar leren. In het afgelopen jaar is een kruisbestuiving over en weer ontstaan, en is de balans tussen jeugd, Wmo en participatie beter. Daarnaast werken de wijkteamconsulenten vanuit verschillende achtergronden op een constructieve wijze met elkaar samen. Er is sprake van een dynamiek waarin elke consulent individueel de ruimte krijgt voor een eigen aanpak. Ook zijn de herindicaties, ondanks de enorme drukte die dit heeft veroorzaakt, over het algemeen goed verlopen. Dat is al met al een prachtig resultaat. Het in zo korte tijd rekruteren van goede medewerkers, het als een team gaan opereren (maal vier!), het aansturen en ondersteunen van de teams vanuit het gemeentelijk apparaat, het aangaan van samenwerkingsverbanden met maatschappelijke organisaties en zorginstellingen, het opzetten van nieuwe administratieve backoffice en 'klantenservice', het bevorderen van de deskundigheid van consulenten en de enorme opgave van de herindicaties (een geheel nieuwe gemeentelijke taak). Dat is niet niks. En dat is allemaal verlopen zonder noemenswaardige problemen.

Samenwerkingspartners zijn over het algemeen positief

De meeste samenwerkingspartners zijn positief over de samenwerking met de wijkteams. De wijkteams en de samenwerkingspartners vullen elkaar goed aan. Er wordt over en weer informatie uitgewisseld. Zo versterken beide partijen elkaar en is een goede en constructieve basis gecreëerd om, samen met de partners, verder door te ontwikkelen en te bouwen aan een netwerk dat steeds meer en meer gericht is op signalering en preventie.

Persoonlijke benadering werkt

De consulenten komen bij de cliënten thuis en voeren een persoonlijk gesprek. Deze persoonlijke benadering van de wijkteams wordt zowel door samenwerkingspartners als cliënten op prijs gesteld. Zij vinden het fijn om een gezicht vanuit de gemeente te zien. Daarnaast weten cliënten de wijkteams hierdoor steeds beter te vinden. Door de keukentafelgesprekken zelf te voeren zijn consulenten steeds beter op de hoogte van de leefomstandigheden van cliënten, hun netwerk en mogelijkheden. Hierdoor kunnen zij bovendien steeds beter inschatten in hoeverre zij cliënten op hun eigen kracht kunnen aanspreken.

Leren en reflecteren

Binnen de gemeente is steeds meer aandacht voor deskundigheidsbevordering. De mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling en intervisie zijn fors gegroeid. Ook is er al een goed begin gemaakt met het extern van elkaar leren. Hierdoor ontstaat meer kennis van elkaar én meer begrip voor elkaar. Naast de wijkteams zijn namelijk ook veel samenwerkingspartners nog zoekende. Met betrekking tot een toekomstige, meer innovatieve aanpak, zou het ook volgens aanbieders goed zijn om zoveel mogelijk met elkaar op te trekken en van elkaar te leren.

6.2 Aandachtspunten

Rolverdeling, contact en gezamenlijke aanpak

De wijkteams in Schagen hebben een uniek systeem, waarbij de wijkteams een deel van de taken zelf oppakken. Enerzijds wordt hierdoor de kennis over de verschillende doelgroepen bij de wijkteams groter. Maar dit kan anderzijds ook voor enige onduidelijkheid zorgen over wanneer het wijkteam iets oppakt, en wanneer het aan de aanbieder is.

Bereikbaarheid

De korte lijntjes, een contactpersoon, persoonlijke telefoonnummers, worden gewaardeerd. Maar deze laagdrempeligheid kan bepaalde verwachtingen scheppen die niet altijd waargemaakt kunnen worden. Door deze laagdrempeligheid ontstaat bij zowel samenwerkingspartners als cliënten het beeld dat de consulent elk moment van de dag beschikbaar is, of moet zijn. Gerichtte communicatie hierover naar samenwerkingspartners en cliënten zou de verwachtingen over bereikbaarheid kunnen stroomlijnen.

Specialist of generalist, zelf doen of maatwerk inzetten?

Het hele jaar komen er nieuwe onderwerpen bij voor de gemeente. Daarbij wordt keer op keer de vraag gesteld: wat hoort bij het wijkteam, en wat niet? Een logische vraag, omdat de wijkteams nieuwe spelers op het veld van zorg en welzijn zijn. Iedere keer dient de gemeente hierin keuzes te maken en helderheid te creëren in wat dat betekent voor de samenstelling van het team en takenpakket. Dit zorgt soms voor onduidelijkheid in werkprocessen. Wanneer verwijst je door, en wanneer niet?

Sinds de pilot besteedt de gemeente Schagen aandacht aan het generalistische werken in combinatie met specialistische kennis en vaardigheden: het T-profiel. Dat profiel past uitstekend bij de opgave en werkwijze van de wijkteams. Aandachtspunt is dat sommige consulenten onzeker zijn over wat verwacht wordt van een generalist. Wij bevelen aan om dit goed in de teams te bespreken en daar duidelijke afspraken over te maken.

Preventief werken

De wijkteams werken hoofdzakelijk reactief. Ondanks dat consulenten steeds beter weten welke aanbieders en mogelijke samenwerkingspartners in de gemeente actief zijn, en er een goede start is gemaakt met de kennismaking en samenwerking met het voorveld, kan de samenwerking met

het voorveld verbeterd worden. Het is de wens van de wijkteamconsulenten om in de toekomst meer te kunnen focussen op preventie, en het contact met het voorveld uit te breiden.

De techniek loopt nog achter

Tot op heden is het nog niet gelukt om een ICT-systeem te implementeren waar gemeente, samenwerkingspartners en bij voorkeur ook cliënten mee uit de voeten kunnen, dat recht doet aan de wettelijke privacy-voorschriften, en ook aan efficiënte en effectieve informatieprocessen. Momenteel is sprake van verschillende systemen, die niet goed op elkaar aansluiten, met als gevolg dat sommige gegevens op meerdere plekken moeten worden ingevuld. Ook zijn er momenten waarop de systemen niet werken. De gemeente Schagen realiseert zich dit en zet zich in om hier de nodige stappen in te nemen.

Er is weinig tijd en veel te doen

Tijd, en dus prioriteit, is erg belangrijk voor de doorontwikkeling van de wijkteams. De professionals in én rondom de wijkteams, maar ook de professionals in en rondom de uitstroomunit, geven aan dat zij niet genoeg aandacht kunnen besteden aan andere zaken, zoals leren, de preventieve aanpak en het verbeteren van werkprocessen. Dat komt door de werkdruk en de prioriteiten die gesteld worden. Intern wordt er dan ook uitgekeken naar de periode na 1 april, als de herindicaties achter de rug zijn.

6.3 Aanbevelingen

Meer aandacht voor werkprocessen

Zonder de dynamiek van de wijkteams en de vrijheid in werkwijze te beperken, is het wenselijk om een werkproces te ontwikkelen, waarin een aantal richtlijnen voor doorverwijzing zijn opgenomen. Dit om zowel intern als extern meer duidelijkheid te creëren over wanneer de wijkteams zelf afhandelen en wanneer zij doorverwijzen. Hier ligt een rol voor de kwaliteits- en beleidsmedewerkers. Het is duidelijk dat de kwaliteitsmedewerkers hier al aandacht aan besteden. Dit heeft echter nog niet geleid tot meer houvast bij de consulenten over taakafbakening. Het verdient aanbeveling om hier na 1 april meer op te focussen.

Meer aandacht voor preventie

Meerdere professionals uit de teams en bij samenwerkingspartners willen in de toekomst meer aandacht geven aan preventie. Om dit te bewerkstelligen zal moeten worden samengewerkt en afgestemd tussen gemeente, externe partners en informele netwerken in de wijken. Vooral het voorveld speelt hierbij een belangrijke rol. Denk daarbij aan vrijwilligersorganisaties, sportclubs, buurt- en dorpsverenigingen, informele zorg en mantelzorgondersteuning. De gemeente Schagen kan met haar subsidiebeleid hierin regisserend optreden. Welke verschillende partijen zijn actief en bij welke bestaande netwerken kunnen wijkteams en cliënten aanhaken? Gebruik daarbij de expertise en ervaring van samenwerkingspartners om de dienstverlening van de wijkteams verder te vergroten.

Extern leren is belangrijk

Sinds de start van de pilot in 2014 heeft de gemeente de interne leermogelijkheden uitgebreid. Ondanks de volle agenda's van de consultants is er voldoende ruimte om zich verder te ontwikkelen. Een volgende stap zou zijn om meer 'extern' van elkaar te leren. Door samen met samenwerkingspartners en verschillende afdelingen binnen de gemeente om tafel te gaan, te discussiëren en te reflecteren, ontstaat er meer kennis van elkaar én meer begrip voor elkaar. En raken de werkwijzen van alle verschillende betrokken partijen beter op elkaar afgestemd.

Kortere lijntjes met de uitstroomunit

De wijkteams en de uitstroomunit weten elkaar steeds beter te vinden, maar dat moet nog resulteren in meer slagvaardigheid. Er moeten intern kortere lijntjes worden gecreëerd. Het werkt efficiënter en beter als de wijkteams, de uitstroomunit en de inkomensconsultanten op dezelfde locatie, of op zijn minst dichtbij elkaar werken.

Zorg voor goede techniek

Met het oog op de doorontwikkeling van de wijkteams zou een verbetering van de systemen -zowel een goede werking als het beperken tot één werkend systeem -, een aanzienlijke tijds winst en kwaliteitsslag opleveren.

Monitor cliëntervaringen

Om zicht te houden op de voortgang en resultaten van de wijkteams is het belangrijk om de ontwikkelingen en resultaten van en rondom de wijkteams de komende jaren te monitoren en evalueren. Naast de ervaringen met proces en werkwijze van de wijkteams, zoals in dit onderzoek, is het vooral zaak om ervaringen van cliënten in beeld te gaan brengen. Op die manier worden de effecten van de wijkteams duidelijk en kan er meer op resultaten en kwaliteit worden gestuurd.

Bijlagen

Bijlage 1 Interviews

Gemeente Schagen

Angela Feenstra en Sylvia Naastepad – Inkomensconsulenten
Marja Janssen – Sociaal Telefoon Team
Leonie Penninga – Gedragwetenschapper
Helma Brinkman en Norma de Jager – Kwaliteitsmedewerkers
Koen Wijnker – COWWI
Martine Dekker en Barbara Visscher – Uitstroomunit
Sander Simons – Uitstroomunit (telefonisch gesprek)
Sjoerd Ribbers – KCC
Groepsgesprek met zes wijkteamconsulenten

Samenwerkingspartners

Dita Lebesque en Frank Goede – Lijn5
Jannie de Vries – MEE & De Wering
Miriam Steegers en Kees Sneek – 's Heeren Loo
Tanja van den Busken, Coby Schoen en Karin Fritzsche – Esdégé Reigersdaal
Anne Kees Meines – Wijkagent Schagen
Arie Verhaar – Opvoedpoli
Ria Damman en Patrick Breed – Samen
Susan Ruijter en Iris de Winter – FACT Wijkteam Schagen
Jacco Ruiten – Beschermingstafel
Corry Leijen – Wonen Plus Welzijn

Overig

Gesprek met een cliënt
Input van cliënt per mail



DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met vijftig medewerkers. We werken in opdracht van overheden en maatschappelijke organisaties op regionaal, lokaal en (inter)nationaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, zorg en welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.