



Vivera wijkteams

Een effectmeting van 2 jaar Vivera wijkteams in Zwijndrecht

Inhoud

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Inleiding
3. Zwijndrechtse context
4. Veronderstellingen
5. Ontwikkelingen tussen 2015 en 2017
6. Ontwikkelopgave

Bijlage

In november 2015 zijn de Vivera wijkteams in Zwijndrecht van start gegaan. De wijkteams beogen de sociale samenhang tussen de inwoners van Zwijndrecht te vergroten en de participatie en zelfredzaamheid van de inwoners te versterken. Het wijkteam is hierin de herkenbare laagdrempelige toegang tot informatie, advies, ondersteuning en activering.

Sinds de aanvang van de wijkteams zijn deze tussentijds tweemaal versterkt met tijdelijke impulsen van respectievelijk twee fte en drie fte.

Deze effectmeting, die in opdracht van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Zwijndrecht is uitgevoerd door het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD), geeft antwoord op de vraag wat de inzet van tijdelijke extra menskracht nu heeft opgeleverd. Vervolgens wordt op basis van deze resultaten een advies gegeven over de doorontwikkeling van de Vivera wijkteams in Zwijndrecht.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Theory of Change methode (ToC). In deze methode spelen de veronderstellingen die ten grondslag liggen aan een interventie een centrale rol. Door de feitelijke ontwikkelingen te toetsen aan die veronderstellingen duiden we de bevindingen. Het onderzoek bestaat uit een kwantitatief en een kwalitatief deel. Voor het kwantitatieve deel zijn gegevens uit het registratiesysteem van de Vivera wijkteams bestudeerd om zo zicht te krijgen op de ontwikkelingen in de caseload en activiteiten van de wijkteams. Het Cliëntervaringsonderzoek Vivera 2017 (CEO), uitgevoerd door het OCD onder 182 cliënten van het wijkteam, leverde ervaringen van cliënten van de wijkteams op die relevant zijn voor dit onderzoek. Voor de kwalitatieve analyse zijn 19 interviews gehouden met wijkteamleden (apart en als groep) en met een aantal betrokken organisaties rondom de Vivera wijkteams; Veilig Thuis, Zwijndrecht Werkt, de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), MEE-Drechtsteden, Yulius, Woonkracht 10, Woningbouwvereniging Heerjansdam, de Politie en het Bureau Sociaal Raadslieden. Met hen spraken we over hun ervaring met en indruk van het werk, de mogelijkheden en het bereik van de Vivera wijkteams. In een klankbordgroep ten slotte, reflecteerden 21 deelnemers uit bovengenoemde organisaties op de bevindingen en formuleerden elementen voor een ontwikkelagenda.

1. Conclusies en aanbevelingen

De huidige formatie van de wijkteams, inclusief de fte's van de tijdelijke impulsen, is net toereikend voor het oppakken, doorverwijzen en warm overdragen van casussen. De wijkteams zijn laagdrempelig, werken integraal en zijn verbonden met de voor hen relevante partners. Er zijn geen wachtlijsten en er is een begin gemaakt met het versterken van de sociale infrastructuur door het steeds meer inzetten van vrijwilligers, het ondersteunen van mantelzorgers en verwijzen naar welzijnsorganisaties als buurthuizen.

De impulsen hebben op zes punten impact gehad op het werk van de wijkteams. Ten eerste de case-load: de toename aan caseload blijkt niet duidelijk uit de registratiecijfers, maar we weten uit de gesprekken dat wachtlijsten zijn voorkomen. Daarnaast weten we dat Zwijndrecht een relatief 'zwakkere' bevolking heeft en dus meer ondersteuningsvragen zal stellen. Ten tweede de complexere casuïstiek: uit de gesprekken blijkt dat de complexiteit van de casuïstiek waar de wijkteams mee te maken hebben toeneemt. Uit de studie *Sociale wijkteams opnieuw uitgelicht* van MOVISIE blijkt dat dit een landelijk voorkomend fenomeen

is.¹ Ten derde contact met partners opbouwen: uit de evaluatie blijkt dat de wijkteams hebben ingezet op leggen van contact met partners en daar goed in zijn geslaagd. Partners geven aan de wijkteams op te zoeken en over casuïstiek af te stemmen. Deze ontwikkeling blijkt ook uit het CEO; meer klanten van de wijkteams komen daar via een doorverwijzing door partners.

Ten vierde aanvullende expertise: de inzet en resultaten van de expert mantelzorgondersteuning worden specifiek genoemd. Dit komt overeen met de opdracht van de extra-impuls. GGZ-expertise zat ook in de opdracht extra-impuls, maar wordt in het onderzoek juist genoemd als behoefte. Ten vijfde deskundigheidsbevordering en meer integraal gaan werken: dit blijkt uit de positieve feedback van partners op de kwaliteit van de Vivera wijkteams. Ten slotte wordt tijd geïnvesteerd in reflecteren, leren en beter worden als team en als professional. Het outreachend werken en het versterken van een preventief netwerk in de wijk zat in de opdracht extra-impuls, maar de wijkteams hebben dit nog niet kunnen oppakken. Uit het eerder genoemde onderzoek van MOVISIE blijkt dat 60 procent van de 179 responderende gemeenten niet toekomt aan deze laatst genoemde taken.

De wijkteams zijn op veel plaatsen in Zwijndrecht aanwezig, er zijn 7 inlooppunten en 7 dagdelen per week wordt er spreekuur gehouden. De wijkteams zijn goed telefonisch bereikbaar en de wijkteamleden gaan regelmatig op huisbezoek bij inwoners. Er zijn echter een aantal inlooppunten en spreekuren die zeer matig worden bezocht.

De wijkteams worden geacht te werken volgens de nieuwe werkwijze (laagdrempelig, integraal, wijkgericht, proactief en preventief). Veel elementen van deze werkwijze worden inmiddels toegepast, behalve het proactief en preventief opereren, zoals wij hiervoor al opmerkten. Een veelbelovend aspect van de nieuwe werkwijze is het convenant preventie huisuitzettingen dat de wijkteams uitvoeren in samenwerking met woningcorporaties in de gemeente Zwijndrecht. Door dit convenant kunnen de wijkteams in een vroeg stadium cliënten helpen en zo voorkomen dat de problematiek escaleert. Het convenant is echter maar één aspect in het spectrum van preventieve en proactieve elementen in de nieuwe werkwijze. Het zijn nog steeds in de regel de inwoners die naar de wijkteams toekomen en niet andersom.

De Vivera wijkteams werken met steeds meer organisaties samen, al zijn er wel verschillen per wijk. Wijkteamleden hebben verschillende professionele achtergronden, trekken samen op als dat nodig is, werken integraal en komen gemakkelijker dan voorheen achter de voordeur van inwoners. Een casus wordt breed beschouwd en opgepakt met één casusregisseur voor een klant of een gezin.

Op basis van de analyse in dit rapport hebben we in hoofdstuk 6 een viertal aanbevelingen uitgewerkt. De eerste aanbeveling betreft het verbeteren van de registratie door de wijkteams en de afstemming tussen gemeente en de wijkteams over wat er zoal geregistreerd zou moeten worden. De tweede suggestie heeft betrekking op de formatie van, en de specialismen in, de wijkteams. De huidige formatie zou naar onze indruk gehandhaafd moeten blijven, inclusief de door de zorgverzekering gefinancierde wijkverpleegkundige en liefst worden uitgebreid met een GGZ-professional. Tevens bevelen we aan om voor het wijkgericht werken met de SDD in gesprek te gaan om de frontoffice van de SDD ook in de wijken te beleggen. Het derde aandachtspunt gaat over de fysieke presentie van de wijkteams. Deze zou meer gecentraliseerd kunnen worden zodat de wijkteams effectiever kunnen opereren. Ten vierde plaatsen wij de opgave preventief werken en vroeg-signaleren in de landelijke en regionale context als een ontwikkelpunt.

Wat leert de confrontatie van twee jaar praktijkervaring en 5 extra tijdelijke fte's met de veronderstellingen van de effecten van de impulsen over wat wijkteams wel en niet (kunnen) doen? De veronderstelling dat de extra impulsen de wachtlijsten zouden verhelpen klopt. Voor de tweede veronderstelling geldt dat nog niet; de wijkteams komen slechts in beperkte mate toe aan outreachend werken en vroeg-signalering, en het versterken van de sociale infrastructuur en sociale samenhang. De veronderstelling dat nu zichtbaar het beroep op zwaardere zorg afneemt is op basis van deze evaluatie alleen indirect te duiden.

¹ S. van Arum, T. van den Enden, *Sociale wijkteams opnieuw uitgelicht*, (MOVISIE: januari 2018)

2. Inleiding

2.1 Aanleiding voor het onderzoek

De inwerkingtreding van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015) zorgde ervoor dat veel zorgtaken die voorheen tot de verantwoordelijkheid van de rijksoverheid behoorden werden overgeheveld naar de gemeenten. De gemeente Zwijndrecht is naar aanleiding hiervan in 2014 met een pilot sociale wijkteams gestart. Deze pilot is vervolgens uitgemond in het instellen van de Vivera wijkteams Oost en West met spreekuurlocaties in elke wijk van Zwijndrecht. Vanuit deze wijkteams wordt door meerdere instanties binnen het sociaal domein integraal samengewerkt en zorg en ondersteuning worden volgens de principes van de zelfredzaamheidsladder aangeboden.

Sinds november 2015 zijn de Vivera wijkteams actief in de wijken van de gemeente Zwijndrecht. Al snel na de instelling van de wijkteams bleek dat de hulpvraag vanuit de inwoners groot was. Directe hulpvragen van inwoners werden nog maar net opgevangen. Door de grote drukte kwamen de wijkteams niet toe aan de beoogde vernieuwing (toepassen van netwerkversterking, stimuleren informele oplossingen en integraal werken met partners buiten de teams). Hierop besloot de gemeente tot een impuls van 1 extra fte (vanaf april 2016) aan algemeen maatschappelijk werk opdat de voorgestelde vernieuwing wel tot uitvoering gebracht kon worden.² En één extra fte aan een mantelzorgconsulent. Deze impuls bleek echter onvoldoende. Hierop heeft de gemeente in november 2016 besloten de wijkteams met nog eens drie extra fte uit te breiden.³

2.2 Onderzoeksvragen

Met het oog op de toekomst wil de gemeente weten welke structurele (extra) formatie voor de wijkteams nodig is. Om deze vraag te beantwoorden heeft de gemeente deze effectmeting laten uitvoeren. De vraag die centraal staat in deze effectmeting is: *Wat is het effect van de tijdelijke extra inzet van menskracht in de wijkteams?*

De volgende onderzoeksvragen zijn leidend voor deze effectmeting:

1. Hoe heeft de instroom (aantallen en complexiteit) zich tussen november 2015 en eind 2017 ontwikkeld?
2. Hoe is door de professionals binnen de Vivera wijkteams gewerkt aan het terugbrengen van de doorlooptijd per casus en wat waren de resultaten daarvan?
3. Zijn er wachtlijsten voor inwoners ontstaan en zo ja, hoe hebben die zich ontwikkeld?
4. Komen de professionals toe aan alle in het plan van aanpak opgesomde activiteiten c.q. de kerntaken van het sociaal wijkteam?
5. En in hoeverre is het de professionals gelukt om vorm te geven aan de nieuwe werkwijze (laagdrempelig, integraal, wijkgericht, proactief en preventief?)
6. In hoeverre zijn zelfredzaamheid en participatie vergroot en is de sociale samenhang bevorderd?
7. In welke mate is de sociale infrastructuur in de wijk (vrijwilligerswerk, informele hulp en mantelzorg) versterkt?
8. Maken cliënten meer dan voorheen gebruik van voorliggende en collectieve voorzieningen in plaats van maatwerkvoorzieningen c.q. zwaardere vormen van zorg?
9. Hoe heeft het gebruik van zwaardere zorg en ondersteuning en maatwerkvoorzieningen zich in dezelfde periode ontwikkeld? En is dit te verklaren door de inzet van de wijkteams, dan wel door andere factoren?
10. In hoeverre is de formatie van de Vivera wijkteams afdoende om alle taken te vervullen?

2.3 Theory of Change

Om te bepalen wat voor effect de tijdelijke extra inzet van menskracht heeft gehad op het functioneren van de wijkteams hebben wij de Theory of Change (ToC) methode toegepast. In deze ToC methode zijn we als eerste nagegaan welke expliciete veronderstellingen er schuilgingen achter het inzetten van de Vivera wijkteams en de twee impulsen die vervolgens zijn toegekend aan de wijkteams. Vervolgens is bekeken hoe deze veronderstellingen zijn onderbouwd. Daarna zijn met behulp van de onderzoeksvragen de

² Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13597, pagina 2.

³ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13949, pagina 1.

interventieactiviteiten en uitkomsten van deze activiteiten onderzocht. Om ten slotte te concluderen in welke mate de uitkomsten van de interventie overeenkomen met de veronderstellingen.

Hoewel het onderzoek veel inzichten heeft opgeleverd kan niet in voldoende mate antwoord worden gegeven op onderzoeksvragen 8 en 9 door ontbrekende gegevens.

3. Zwijndrechtse context

Op basis van de meest recente demografische en sociaaleconomische cijfers, samengesteld door het OCD in 2017, schetsen we kort een beeld van de situatie in Zwijndrecht. Ondanks dat het aandeel inwoners in Zwijndrecht met een inkomen onder de armoedegrens lager is dan het landelijk gemiddelde, zijn er wel relatief veel minderjarige kinderen die opgroeien in gezinnen met een inkomen onder de armoedegrens. Dit aandeel, 12,5%, is groter dan gemiddeld in de regio (9,6%) en in Nederland (11,2%). Het gaat hierbij met name om gezinnen met veel kinderen. Daarbij zijn er relatief veel eenoudergezinnen (10,4%), het hoogste van de Drechtsteden. De arbeidsparticipatie in Zwijndrecht is relatief laag. De bruto participatiegraad (het aandeel van de beroepsbevolking op het totaal aantal inwoners van 15-74 jaar) bedroeg in 2016 69,1%, wat lager is dan gemiddeld in de Drechtsteden (69,7%) en landelijk (70,0%). Het aantal WW uitkeringen per inwoners van 15-64 jaar ligt hoger dan gemiddeld in de regio en in Nederland. Tenslotte zijn er relatief veel ouderen (22% is 65 jaar of ouder, tegenover 19,2% gemiddeld in de Drechtsteden).

In deze context is het dan ook geen verrassing dat de wijkteamleden en de coördinator begin 2016 aangeven dat het aantal aanmeldingen in Zwijndrecht fors is, ook vanuit hun ervaringen bij andere gemeenten. De aantallen en de zwaarte van de problemen lijken groter dan in de andere Drechtsteden en dat is gezien de bovenstaande cijfers aannemelijk.⁴

4. Veronderstellingen

4.1 Het begin van de wijkteams

In juni 2015 gaat de Raad akkoord met het instellen van de Vivera wijkteams. De aanname was dat de wijkteams ervoor zorgen dat de sociale samenhang toeneemt in Zwijndrecht. Daarnaast is het de bedoeling dat ze de sociale infrastructuur versterken waardoor de participatie en zelfredzaamheid van burgers wordt vergroot. Verder verwachtte de Raad op basis van de pilot sociale wijkteams dat de wijkteams ervoor zullen zorgen dat wijkteamleden binnen de wijkteams veel van andere teamleden uit andere disciplines en organisaties leren en zich zo ontwikkelen tot specialisten met een generalistische blik. Ook was er de verwachting dat de intensievere samenwerking in de wijkteams er toe leidt dat inwoners niet langer aankloppen bij meerdere loketten voor hulp. De professionals in de wijkteams zijn door de samenwerking in staat om meer dan voorheen de eigen kracht van inwoners te benutten.⁵

Taken van de professionals bij de welzijnsorganisaties worden ondergebracht bij de wijkteams (geven van informatie, advies, ondersteuning en activering). De taken veranderen niet, alleen de wijze waarop het werk wordt georganiseerd⁶. In de formule die men voor ogen heeft staan beschikbaarheid, continuïteit en herkenbaarheid centraal. De ambitie voor de Vivera wijkteams is dat zij herkenbaar en laagdrempelig zijn, inwoners enthousiasmeren om iets te doen voor een ander in de buurt, sneller en passender hulp en ondersteuning bieden dan voorheen, minder duurdere maatwerkvoorzieningen toepassen en de instroom in zwaardere zorg verminderen.⁷

⁴ Raadsvoorstel en -besluit, 2016-13597, pagina 5.

⁵ Raadsvoorstel en -besluit, 2015-13071, pagina 3.

⁶ Raadsvoorstel en -besluit, 2017-13071, pagina 6.

⁷ Raadsvoorstel en -besluit, 2017-13071, pagina 2.

4.2 Veronderstellingen eerste impuls

In februari 2016 blijkt dat al snel na de aanvang van de Vivera wijkteams er veel nieuwe aanmeldingen zijn waardoor directe hulpvragen nog maar net kunnen worden opgevangen. Wachtlijsten zijn voorkomen maar de toestroom is zelfs zo groot dat de wijkteams niet toe komen aan de voorgestelde vernieuwing, bijvoorbeeld het toepassen van netwerkversteving, vinden en stimuleren van informele oplossingen en het integraal werken met partners buiten de teams. Er wordt daarom voorgesteld om een impuls van één fte extra algemeen maatschappelijk werk aan de wijkteams te geven. Deze extra fte zou er voor moeten zorgen dat er minstens 75 extra casussen door de wijkteams kunnen worden behandeld. Hierdoor zouden andere algemeen maatschappelijk werkers in de wijkteams meer tijd hebben voor sociale netwerkversteving, een actievere rol in de wijk en het voorkomen van problemen door empowerment. Het gevolg van deze acties zou zijn dat er problemen eerder gesignaleerd en aangepakt kunnen worden.⁸ Wachtlijsten worden naar verwachting voorkomen⁹.

Daarnaast is verondersteld dat meer volume nodig is om de ambities van de gemeente te kunnen waarmaken, de zogenaamde vliegende start.¹⁰ Deze vliegende start houdt in dat de wijkteams de samenwerking zoeken met informele netwerken, met andere organisaties en het vinden van collectieve oplossingen.¹¹ Besloten wordt dat tevens één fte mantelzorgconsulent nodig is om mantelzorgers te ontlasten en om te stimuleren dat informele en formele netwerken beter gebruik maken van elkaar. In de toenmalige formatie was er nagenoeg geen ruimte voor vernieuwing en daarmee het organiseren van nieuwe projecten. De focus van de extra consulent lag in ieder geval op het organiseren van voorliggende voorzieningen voor inwoners met dementie en hun mantelzorgers.¹²

4.3 Veronderstellingen tweede impuls

Ondanks de inzet van één extra fte algemeen maatschappelijk werk en één fte mantelzorgconsulent is er in juli 2016 een wachtlijst ontstaan voor inwoners. Hierop wordt in november 2016 besloten om nogmaals een impuls aan de Vivera wijkteams toe te kennen. Ditmaal worden drie fte's toegezegd. Deze impuls zou er toe moeten leiden dat de wijkteams in alle wijken beschikbaar blijven voor inwoners en dat de wijkteams eveneens toekomen aan de preventieve werkwijze. Daarnaast moet de impuls ervoor zorgen dat de wijkteams de inwoners kunnen blijven ondersteunen bij het zelf vinden van oplossingen en het benutten van mogelijkheden binnen het eigen netwerk.¹³

Verwacht wordt dat de investering op lange termijn wordt terugverdiend, doordat aanspraak op zwaardere zorg en ondersteuning wordt uitgesteld of voorkomen.¹⁴ Belangrijk aandachtspunt vanuit de bestuurders is dat de wijkteams zich niet te veel richten op de individuele casuïstiek en dat er meer gebruikt gemaakt wordt van afschaling via bijvoorbeeld vrijwilligers en activiteiten in de buurt. Dit noemen we ook wel een sterk gebiedsnetwerk rondom de wijkteams. 'Dit heeft het komende half jaar prioriteit voor wat betreft de inhoudelijke doorontwikkeling van de Vivera wijkteams'.¹⁵

Samengevat zijn er drie veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de impulsen. De eerste veronderstelling is dat wachtlijsten worden opgelost c.q. voorkomen. De tweede veronderstelling is dat er ruimte komt voor outreachend en preventief werken. De derde veronderstelling is dat het beroep op zwaardere zorg wordt voorkomen.

5. Ontwikkelingen tussen 2015 en 2017

Welke veronderstellingen zijn nu juist gebleken betreffende de inzet van extra menskracht in de Vivera wijkteams? Om de vragen over het effect van de extra inzet te beantwoorden maken we gebruik van de bovengenoemde onderzoeksvragen die in dit hoofdstuk per

⁸ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13597, pagina 5.

⁹ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13597, pagina 6.

¹⁰ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13597, pagina 4.

¹¹ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13597, pagina 4.

¹² Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13597, pagina 5.

¹³ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13949, pagina 3.

¹⁴ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13949, pagina 5.

¹⁵ Raadsvoorstel en –besluit, 2016-13949, pagina 9.

paragraaf behandelen. Met de presentatie van bevindingen testen wij ook of de hierboven geformuleerde veronderstellingen kloppen met de praktijk die we vonden.

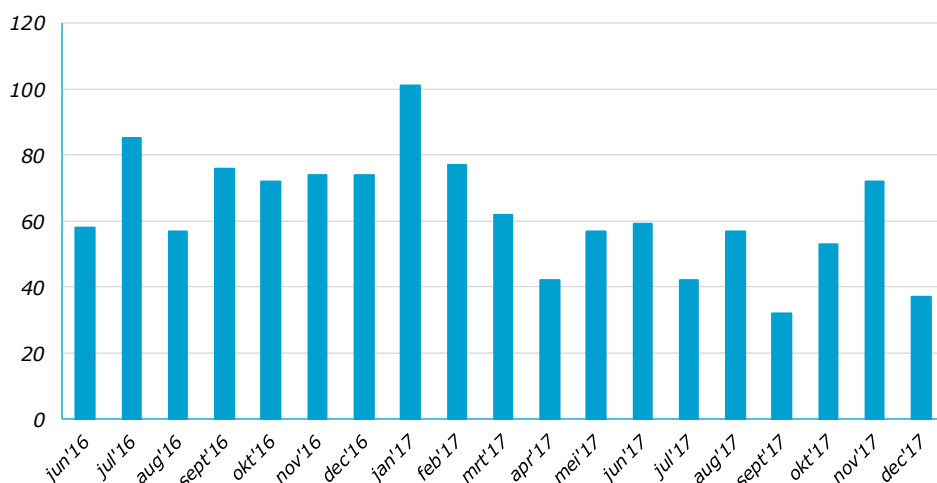
5.1 Instroom november 2015 – december 2017

De eerste onderzoeksvraag: *hoe heeft de instroom (aantallen en complexiteit) zich tussen november 2015 en eind 2017 ontwikkeld?* is onderzocht door middel van het raadplegen van het registratiesysteem van de Vivera wijkteams.

In de wijkteams wordt een registratiesysteem bijgehouden, het zogenaamde RIS. In dit cliëntvolgsysteem registreren de wijkteamleden onder andere nieuwe cliënten, de vragen waarmee cliënten bij het wijkteam komen en de contactmomenten. Zowel de contacten met de cliënten zelf als contacten met het omliggende veld kunnen worden vastgelegd. Aan de hand van deze registraties kunnen we een aantal ontwikkelingen binnen de wijkteams bekijken.

Eind 2017 telden de wijkteams ruim 1.700 dossiers. Dossiers blijven bestaan en worden niet afgesloten, ook al ontvangt een groep cliënten op dat moment geen hulp meer vanuit het wijkteam. Figuur 1 laat het aantal nieuwe aanmeldingen (nieuwe dossiers) per maand zien.¹⁶ Dit aantal schommelt tussen de 32 en 101. In januari 2017 is het hoogste aantal nieuwe dossiers geopend. Dit zou een gevolg van de tweede impuls van november 2016 kunnen zijn, of van goede voornemens aan het begin van het nieuwe jaar om de registratie up to date te brengen. In 2017 zien we gemiddeld minder nieuwe dossiers dan in de tweede helft van 2016.

Figuur 1 Ontwikkeling nieuwe dossiers juni 2016 t/m december 2017

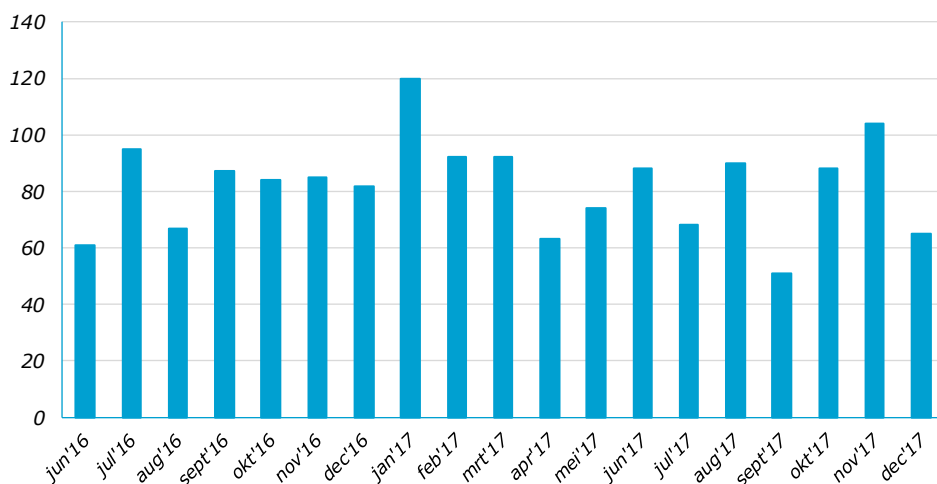


Bron: RIS

Binnen dossiers kunnen verschillende vragen ontstaan. Zo kan een cliënt binnenkomen met financiële problemen en later terugkomen met vragen omtrent zijn gezondheid. Sinds de start van de wijkteams zijn meer dan 2.100 vragen in behandeling genomen. In figuur 2 zien we dat, net zoals het aantal nieuwe dossiers, ook het aantal nieuwe vragen per maand fluctueert. Dit aantal ligt tussen de 51 en 120 per maand. Het gemiddeld aantal nieuwe vragen per maand is in de tweede helft van 2016 ongeveer gelijk aan 2017. En ook hier vertoont de waarde in januari 2017 een piek, die echter ook niet doorzet in een stijgende lijn.

¹⁶ De grafiek toont het aantal nieuwe dossiers vanaf juni 2016. Voor de tijd werd het RIS nog niet goed genoeg gebruikt om ontwikkelingen te kunnen laten zien.

Figuur 2 Ontwikkeling nieuwe vragen juni 2016 t/m december 2017



Bron: RIS

De wijkteams onderscheiden 'korte contacten' en 'contacten'. Bij korte contacten gaat het om korte vragen die een wijkteamlid direct kan beantwoorden (telefonisch, via e-mail of via een inlooppunt). Voor deze cliënten wordt geen dossier aangemaakt. Voor cliënten met complexe vragen die voor kortere of langere tijd ondersteuning nodig hebben, wordt een dossier aangemaakt. Alle contactmomenten die plaatsvinden, zowel met de cliënt zelf, als met andere betrokken professionals kunnen worden vastgelegd. De registratie van zowel de korte contacten als de andere contacten is volgens het wijkteam zelf nu helaas nog van te lage kwaliteit om betrouwbare uitspraken over ontwikkelingen te kunnen doen. De wijkteams vertellen ons dat in het voorjaar van 2018 de registratie weer eenduidiger, consequenter en met minder fouten wordt ingevuld. Om een indruk te krijgen van het aantal en de aard van de contacten zou hier op doorontwikkeld kunnen worden in het systeem.

5.2 Doorlooptijd per casus

De tweede onderzoeksvraag: *hoe is door de professionals binnen de Vivera wijkteams gewerkt aan het terugbrengen van de doorlooptijd per casus en wat waren de resultaten daarvan?* is met behulp van gegevens uit het RIS niet te beantwoorden.

Vragen van cliënten worden wel als afgehandeld beschouwd en bestempeld door de wijkteamleden, maar ze worden niet zo vastgelegd in het systeem met een datum erbij. Kwantitatieve informatie is er dus niet, kwalitatieve informatie is er in bescheiden mate: uit de interviews hebben wij op kunnen maken dat de wijkteamleden het gevoel hebben dat de doorlooptijden zijn teruggelopen maar daarbij moet wel opgemerkt worden dat er uitzonderingen zijn.

5.3 Ontwikkeling van wachtlijsten

De derde onderzoeksvraag: *zijn er wachtlijsten voor inwoners ontstaan en zo ja, hoe hebben die zich ontwikkeld?* is onderzocht door zowel het registratiesysteem te raadplegen als door de wijkteamleden te interviewen.

De ontwikkeling van wachtlijsten is niet op te maken uit het registratiesysteem. Uit de interviews komt naar voren dat na de tweede impuls van november 2016 er geen wachtlijsten meer zijn. Zeer waarschijnlijk heeft de extra formatie daar aan bijgedragen.

5.4 Kerntaken van de wijkteams

Om de vierde onderzoeksvraag: *komen de professionals toe aan alle in het plan van aanpak opgesomde activiteiten c.q. de kerntaken van het sociaal wijkteam?* te beantwoorden zijn diverse interviews gehouden met zowel wijkteamleden als personen werkzaam bij

organisaties die opereren rondom de wijkteams. Wij rapporteren hier vanuit twee perspectieven, eerst vanuit de wijkteamleden en daarna vanuit het voorliggende veld.

Perspectief van de Vivera wijkteams

Op basis van de interviews met de leden van de Vivera wijkteams stellen wij vast dat zij grotendeels de kerntaken en activiteiten uit het plan van aanpak ten uitvoer kunnen brengen. Desondanks zijn er ook elementen die deels nog blijven liggen.

Inwoners van Zwijndrecht kunnen de wijkteams zowel bellen als bezoeken op de inlooppunten om informatie of advies in te winnen. Tevens worden er door de wijkteamleden huisbezoeken afgelegd. De wijkteams zijn goed geïnformeerd en weten hoe ze een inwoner van de juiste informatie moeten voorzien. Wijkteamleden ondersteunen inwoners op allerlei manieren. De wijkteamleden zorgen voor een warme overdracht en staan de cliënt bij totdat deze wordt geholpen door andere hulpverleners, bijvoorbeeld van de 2^e-lijnszorg. De leden van de Vivera wijkteams slagen erin om de brugfunctie te vervullen tussen inwoners en hulpverleningsinstellingen. Ze houden actief contact met de hulpverleners bij deze instanties. Na afronding van de ondersteuning nemen de wijkteams de waakvlamfunctie op zich. Dat wil zeggen dat de wijkteams op de achtergrond blijven wanneer een cliënt is doorverwezen naar een partner en kunnen inspringen wanneer dat noodzakelijk is.

De wijkteams hebben nog weinig concrete stappen kunnen zetten in het *outreaching werken* en het *vroegtijdig signaleren*. Daarnaast is het opsporen van vragen in de wijk en het werken aan de sociale infrastructuur van de wijk nog maar heel beperkt aan bod gekomen. De wijkteams merken op dat het vooral de inwoners zijn die naar hen toekomen in plaats van andersom. Het outreachend werken verschilt wel per wijk. In Heerjansdam, een kleine gemeenschap, heeft 'het gezicht van de wijk' een proactief netwerk opgezet met politie, de woningbouwvereniging, jongerenwerk en Aafje.

Dit betekent echter niet dat de wijkteams hier niet actief mee aan de slag zijn gegaan. Een veelbelovende ontwikkeling is het convenant preventie huisuitzettingen. Het convenant houdt in dat de wijkteams worden ingeschakeld zodra een klant van de woningcorporaties twee maanden huurschuld heeft. De aanpak wordt als zeer effectief beschouwd doordat problemen al in een vroeg stadium door de wijkteams opgepakt kunnen worden. Hier tegenover staat wel dat het convenant maar één aspect is binnen het bredere spectrum van het proactief en preventief werken in de nieuwe werkwijze. De wijkteamleden merken op dat ze steeds vaker inwoners wijzen op de mogelijkheden die buurthuizen bieden om activiteiten te ondernemen.

Perspectief van het voorliggende veld

Wij hebben ook interviews gehouden met organisaties die opereren rondom de wijkteams. De inzichten uit deze interviews sluiten aan bij de bovengenoemde inzichten dat de wijkteams grotendeels toekomen aan de taken/activiteiten in het plan van aanpak. Zo laten verscheidene organisaties, waaronder de SDD, Bureau Sociaal Raadslieden, politie, Veilig Thuis, MEE-Drechtsteden en woningcorporaties, weten dat zij regelmatig contact en overleg hebben met de Vivera wijkteams. Deze overleg- en contactmomenten geschieden vrijwel altijd op basis van casuïstiek. Zo kan het zijn dat er wordt overlegd over een cliënt, maar kan het ook zijn dat een wijkteamlid de cliënt ondersteunt wanneer deze moeite heeft om zelfstandig een beroep te doen op een andere instantie en hem of haar over de drempel helpt door mee te gaan bij een gesprek. Met deze contactmomenten zorgt het wijkteam ook voor verbinding met de professionals die bij deze organisaties werken. Er is hierbij sprake van een wisselwerking. Zo dragen de wijkteams casussen aan bij andere organisaties, maar nemen ze ook casussen op. Verscheidene organisaties geven aan dat ze casussen met groot vertrouwen overdragen. Ze beoordelen de Vivera wijkteams in Zwijndrecht als zeer gedegen en professioneel. Uit verschillende interviews komt naar voren dat de tweede impuls hier een bijdrage aan heeft geleverd.

Desondanks komt ook uit het voorliggende veld het beeld naar voren dat de wijkteams nog niet de slag hebben kunnen maken naar het outreachend werken en het vroegtijdig signaleren en opsporen van vragen in de wijk. De implementatie van een preventieve aanpak kost tijd. De veronderstelling dat de extra formatie zou leiden tot het oppakken van deze taken is nog geen werkelijkheid geworden.

5.5 Nieuwe werkwijze toepassen

De wijkteams komen dus nog niet aan alle taken en activiteiten in het plan van aanpak toe, maar hoe zit het precies met de nieuwe werkwijze? Het antwoord op de vijfde onderzoeksvraag: *in hoeverre is het de professionals gelukt om vorm te geven aan de nieuwe werkwijze (laagdrempelig, integraal, wijkgericht, proactief en preventief)?* is op dezelfde wijze als vraag vier beantwoord met behulp van interviews met wijkteamleden en met interviews in het voorliggende veld.

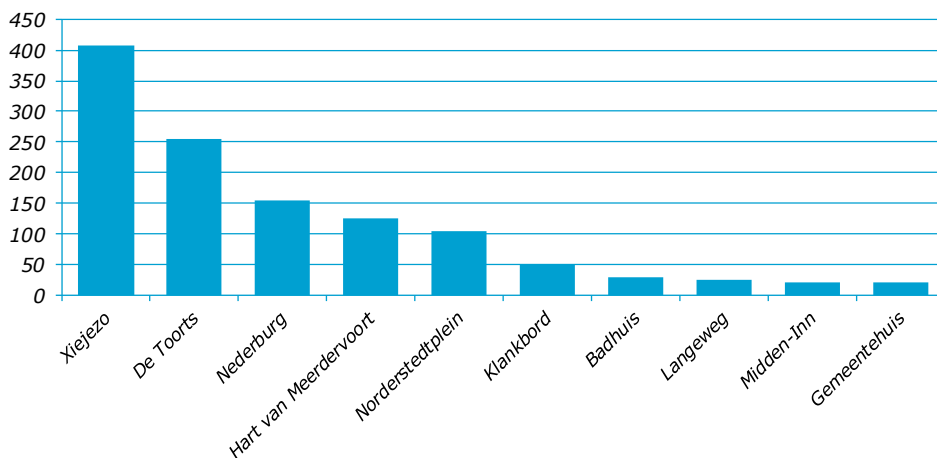
Laagdrempelig en wijkgericht

In het algemeen zijn de Vivera wijkteams laagdrempelig te noemen. De wijkteamleden zijn op veel plaatsen beschikbaar voor de burger. Er zijn 7 inlooppunten, per wijk één, en 7 dagdelen in de week zijn er spreekuren waar inwoners binnen kunnen lopen. Een aantal van deze inlooppunten en spreekuren wordt goed bezocht. Inwoners weten de locatie te vinden en herkennen op de locatie ook het gezicht van een wijkteamlid. Daarnaast zijn er echter ook een aantal locaties en spreekuren die zeer matig bezocht worden. Zo kan het zijn dat een wijkteamlid op een inlooppunt in de ochtend spreekuur heeft en aan het eind van diezelfde ochtend moet concluderen dat er geen enkele inwoner binnen is gelopen voor het spreekuur.

Figuur 3 geeft een overzicht van het aantal korte contacten per spreekuurlocatie, afkomstig uit het RIS. Hier is ook te zien dat de aanloop per locatie sterk verschilt. De bezoekfrequentie zegt echter niet alles. Uit het CEO weten we dat niet iedereen de locaties als prettig ervaart. Ongeveer één op de tien cliënten die contact hebben gehad bij Xiejezo, vindt het niet prettig om op deze locatie een gesprek te hebben. Dit geldt ook voor De Toorts. De locaties Klankbord en Langeweg worden door ongeveer een kwart als onprettig ervaren. Voor de overige inlooppunten geldt dat vrijwel iedereen hierover tevreden is.

Daarnaast zeggen deze cijfers niets over de rol die de inlooppunten in de wijk spelen. Zo zijn in het Badhuis weinig korte contacten geregistreerd, maar blijkt deze locatie een belangrijke sociale ontmoetingsplaats te zijn. Het gezicht van de wijk is hier goed bekend bij de inwoners en de persoon in kwestie gaf ons voorbeelden van vroeg-signalering die hij kon doen vanwege de locatie (en zijn pro-actieve handelen).

Figuur 3 Aantal korte contacten per inlooppunt oktober 2015 t/m januari 2018



Bron: RIS

Uit de Monitor Sociaal 2017, een onderzoek dat het OCD in het voorjaar van 2017 uitvoerde in de Drechtsteden, blijkt dat bijna de helft van de inwoners uit Zwijndrecht (46%) de Vivera wijkteams kent. Eén op de tien (11%) is hier goed mee bekend en weet wat ze doen. Er zou meer aandacht aan PR besteedt kunnen worden om de wijkteams meer bekendheid te geven op onder andere social media.

Het omliggende veld weet de wijkteams goed te vinden. In het CEO zegt 74% van de ondervraagde cliënten de Vivera wijkteams te kennen via een verwijzer. De wijkteams hebben hier in het afgelopen jaar ook actief op ingezet door contacten te leggen met maatschappelijke organisaties. De gezichten in de wijk hebben actief contact gelegd met

instanties in hun wijk, zoals de wijkagent, kerken, moskeeën, huisartsen en POH-GGZ. Dit werpt zijn vruchten af. Eén loket zorgt voor een makkelijke benadering.

De heterogene samenstelling van de Vivera wijkteams kan ook worden opgevat als een bijdrage aan de laagdrempeligheid, in het onderhavige geval van het wijkteam naar cliënten. Wijkteamleden halen hierbij de rol van de wijkverpleegkundige als voorbeeld aan. Wijkverpleegkundigen komen gemakkelijker achter de voordeur bij inwoners, omdat zij een medische achtergrond hebben en een directe behoefte vervullen. Sommige inwoners laten hulpverleners, zoals een algemeen maatschappelijk werker, niet snel binnen. Bij het bezoek aan de inwoner kan de wijkverpleegkundige constateren dat er sprake is van meervoudige problematiek. Ze kan zo de deur op een kier zetten voor de andere hulpverlener in het wijkteam om de inwoner pro-actief te hulp te schieten.

Integraal

Omdat er in de wijkteams meerdere specialismen vertegenwoordigd zijn wordt de casuïstiek die voorbij komt breder beschouwd en behandeld dan voor de tijd van de wijkteams. Wijkteamleden opereren hierin steeds meer als specialisten die generalistisch werken. Daarnaast is er samenwerking met partners die actief zijn in de gemeente Zwijndrecht. Zo weten organisaties als de politie en woningbouwverenigingen de wijkteamleden makkelijk te vinden. De wijkteamleden kunnen desgewenst een casus van de partners overnemen of samen met de partner de casus aanpakken, dit verschilt per partner. De wijkteams zijn daarnaast met meerdere partners in overleg hoe ze hun samenwerking verder vorm willen geven. Een voorbeeld van een al werkzame samenwerking is die met de SDD, die maandelijks een spreekuur schuldsanering op één van de inlooppunten verzorgd.

In verslaglegging van de Vivera wijkteams aan de gemeente over de periode januari 2017 tot juni 2017 wordt vermeld dat de wijkteams actief bijeenkomsten bezoeken van ketenpartners. De partners geven ook aan dat ze wijkteamleden regelmatig ontmoeten op bijeenkomsten. De wijkteams geven aan dat ze hiermee onder andere hebben bijgedragen aan de aanpak van armoede, het stimuleren van lotgenotencontact onder Alzheimer patiënten, het onderwijzen van mensen in het omgaan met autisme en dat zij aan de slag zijn gegaan om jongeren zonder werk of opleiding in beeld te krijgen en verder te helpen.

5.6 Zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang

De zesde onderzoeksvraag: *in hoeverre zijn zelfredzaamheid en participatie vergroot en is de sociale samenhang bevorderd?* is beantwoord door gebruik te maken van het CEO 2017 onder cliënten van de wijkteams.

In dit onderzoek is een aantal stellingen opgenomen omtrent de bovengenoemde thema's. In tabel 1 zien we dat 85% van de cliënten die deze vraag hebben beantwoord, aangeeft dat de wijkteams hen hebben gestimuleerd om zelf aan de slag te gaan. Bij rond de helft is het wijkteamlid nagegaan of het sociaal netwerk ondersteuning kan bieden. Ruim vier op de tien (43%) zullen nu ook eerder het sociaal netwerk aanspreken voor hulp. Uit het CEO weten we dat cliënten die aangeven dat de wijkteams het sociaal netwerk in kaart hebben gebracht, vaker aangeven eerder hulp in hun omgeving te zoeken.

Verder zegt de helft van de mensen die deze vraag beantwoordden, dat zij nu meer dingen zelf kunnen en beter met onverwachte vragen of problemen omgaan dan voorheen.

Opgemerkt moet worden dat een flinke groep cliënten de vraag met 'weet niet' heeft beantwoord (zie hiervoor de laatste kolom in tabel 1).

Tabel 1 Stellingen cliëntervaringsonderzoek 2017 (%)

	(zeer) mee eens	niet mee eens, niet mee oneens	(zeer) mee oneens	totaal (excl. weet niet)	weet niet
Het teamlid heeft mij gestimuleerd om zelf aan de slag te gaan.	85	6	9	100	27
Ik kan nu meer dingen zelf dan voorheen.	51	30	19	100	46
Het teamlid is nagegaan wie in mijn omgeving mij kan ondersteunen.	51	23	26	100	53
Ik ga nu beter om met onverwachtse vragen/problemen dan voorheen.	50	32	18	100	48
Ik zal nu eerdere hulp zoeken in mijn omgeving dan voorheen.	43	32	25	100	53

Bron: Clientervaringsonderzoek Vivera wijkteams 2017

We kunnen concluderen dat er in de wijkteams wordt gewerkt aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënten. Een deel van de cliënten ervaart een grotere eigen kracht dan voorheen en ook het sociaal netwerk wordt ingeschakeld. Of participatie is vergroot of aangemoedigd valt niet af te leiden uit dit onderzoek. MOVISIE merkt in haar rapport op dat een kwart van de gemeenten aangeven dat hun wijkteams onvoldoende toe komen aan het bevorderen van participatie.

5.7 Sociale infrastructuur

Een eenduidige beantwoording van onderzoeksvraag 7: *in welke mate is de sociale infrastructuur in de wijk (vrijwilligerswerk, informele hulp en mantelzorg) versterkt?* kan hier niet worden gegeven. Op elk terrein zijn de ontwikkelingen anders. We putten weer uit alle interviews voor het beantwoorden van deze vraag.

Op het gebied van mantelzorg zitten de wijkteams samen met de mantelzorgconsulent van MEE nog middenin de zoektocht. Zo is de positie van de mantelzorgconsulent ten opzichte van de wijkteams nog onduidelijk. Moet de consulent plaatsnemen in het kernteam of toch in de schil? Een versterking van de sociale infrastructuur op dit terrein ontbreekt dus vooralsnog maar de tekenen hiervoor zijn hoopvol. Zo volgen een aantal wijkteamleden een training over sociale netwerkversterking (SNV) die gegeven wordt door de mantelzorgconsulent. Daarnaast heeft de betrokkenheid van de mantelzorgconsulent ervoor gezorgd dat de wijkteams meer gericht zijn op de rol van mantelzorg in de casuïstiek. Bij behandeling van een casus bekijken de wijkteams of er een rol voor mantelzorg is weggelegd, wat ten goede komt aan de sociale infrastructuur.

Op het terrein van vrijwilligerswerk hebben de wijkteams tevens stappen kunnen zetten naar een versterking van de sociale infrastructuur. Zo is door de komst van welzijn bij de wijkteams meer zicht gekomen op vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven. De wijkteams zijn door de locatie van bepaalde inlooppunten ook goed aangesloten op de lokale vrijwillige initiatieven. Deze inlooppunten zijn namelijk gevestigd in gebouwen waar veel op dit gebied wordt georganiseerd. De wijkteamleden geven tevens aan dat zij hiermee meer mogelijkheden hebben om mensen te activeren waardoor ze het gevoel hebben dat de participatie wordt vergroot in de wijken. Uit het CEO blijkt verder dat 2% van de cliënten is geholpen aan een vrijwilliger en voor 1% geldt dat zij in contact gebracht zijn met andere inwoners.

Een beantwoording op het terrein van informele hulp kan in deze effectmeting niet concreet gegeven worden, omdat de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek onvoldoende inzicht geven in op dit terrein.

5.8 Gebruik van voorliggende en collectieve voorzieningen

De onderzoeksvragen acht en negen: *maken cliënten meer dan voorheen gebruik van voorliggende en collectieve voorzieningen in plaats van maatwerkvoorzieningen c.q. zwaardere vormen van zorg?* en *hoe heeft het gebruik van zwaardere zorg en ondersteuning en maatwerkvoorzieningen zich in dezelfde periode ontwikkeld?* en *is dit te verklaren door de inzet van de wijkteams, dan wel door andere factoren?* zijn niet te beantwoorden met behulp van huidige registraties.

Uit informatie afkomstig van de SDD m.b.t. het gebruik van maatwerkvoorzieningen, aantallen Wmo-indicaties en aantallen lopende voorzieningen voor 2015 en 2016 en jaarverslagen zijn ontwikkelingen moeilijk te duiden. De gegevens over de Wmo-indicaties van 2016 zijn niet vergelijkbaar met die van 2015, omdat er door de nieuwe Wmo veel codes zijn gewijzigd per 1 januari 2016. En de gegevens over 2017 waren nog niet beschikbaar tijdens de uitvoering van dit onderzoek.

Het landelijke beeld is dat zowel de kosten van maatwerkvoorzieningen als voor algemene voorzieningen stijgen. In de Drechtsteden is dat beeld hetzelfde. De kosten verschuiven dus niet van maatwerk naar algemeen. Enkele oorzaken daarvan kunnen zijn: de zorgvraag in de Wmo stijgt als gevolg van extramuralisering (mensen verschuiven van de Wlz naar de Wmo); er is in de uitvoering en financieel nog geen verbinding gelegd tussen uitgaven aan algemene voorzieningen en uitgaven aan maatwerkvoorzieningen, algemene en maatwerkvoorzieningen sluiten mogelijk niet op elkaar aan of consultants van de SDD en het wijkteam zijn nog niet altijd bekend met de mogelijkheden, waardoor op- en afschalen lastig is, maar daar weten we nog onvoldoende over om dit met zekerheid te kunnen zeggen. Al met al kunnen we dus niet hard maken of de ontwikkeling in maatwerkvoorzieningen een relatie heeft met de inzet van de wijkteams.

5.9 Formatie wijkteams

De laatste onderzoeksvraag: *in hoeverre is de formatie van de Vivera wijkteams afdoende om alle taken te vervullen?* beantwoorden wij met behulp van gehouden interviews.

Voor een deel van de taken van de wijkteams was en is de formatie nog niet afdoende. De proactieve en preventieve elementen van de nieuwe werkwijze komen nog niet genoeg uit de verf omdat het aan tijd ontbrak om aan deze elementen aandacht te besteden. Uit de interviews stellen wij vast dat de tijd geheel opging aan het wegwerken van casussen.

Een personele wisseling in de coördinatorrol van de wijkteams in 2017 heeft ook zijn weerslag gehad. Nadat de eerste coördinator afscheid had genomen kwamen al haar taken tijdelijk boven op het al volle takenpakket van de wijkteamleden te liggen. Met de nieuwe coördinator kwam er meer structuur in de door de wijkteams zelf ingezette doorontwikkeling. Er is in vier werkgroepen (Ingang/Front-Office, Zichtbaar in de Wijk, Identiteit wijkteam en Basishouding) gewerkt aan die doorontwikkeling. Het voordeel van deze gang van zaken is dat het eigenaarschap over de doorontwikkeling uitdrukkelijker bij de wijkteamleden kwam te liggen. Wat door deze reflectie onder andere is veranderd is het besef van het belang van het inzetten van het eigen netwerk van de cliënten. Eerst werd dit beleefd als een van buitenaf opgelegde 'nieuwe' werkwijze, nu is het geïnternaliseerd als een nuttige en waardevolle manier van werken met de cliënten.

Om een indruk te krijgen hoe de grootte en samenstelling van de wijkteams in Zwijndrecht zich verhouden tot die van de andere Drechtsteden, is een bijlage bij dit rapport samengesteld. Uit deze bijlage valt op te maken dat de formatie en de samenstelling van wijkteams sterk verschillen. Zo is er bij een aantal gemeenten al in eerder stadium besloten om jeugdprofessionals in het team op te nemen terwijl dat in andere gemeenten niet het geval is. Mede hierdoor is het moeilijk om vergelijkende uitspraken over de gemeenten te doen. Een zelfde conclusie trekt MOVISIE in haar laatste landelijke onderzoek naar sociale wijkteams.

6. Ontwikkelopgave

De vraag is nu wat de ontwikkelopgave is voor de Vivera wijkteams. Hierbij merken wij op dat de wijkteams vanaf de zomer van 2017 zijn gestart met hun eigen doorontwikkeling. Mede op basis van onze bevindingen en de klankbordgroep sessie suggereren wij de volgende ontwikkelopgave.

6.1 Registratie verbeteren

Voor zowel de wijkteams als de gemeente Zwijndrecht ligt er een opgave om het registratiesysteem van de wijkteams inzichtelijker en bruikbaar te maken. Op deze wijze kan er informatie gegenereerd worden voor monitoring, sturing en verantwoording. Gedurende het onderzoek is gebleken dat het huidige registratiesysteem onvoldoende toereikend is in het inzichtelijk maken van de werkzaamheden die de wijkteams uitvoeren. Bijvoorbeeld als een vraag van een cliënt is afgehandeld kan er in een datumveld worden vastgelegd wanneer dat zich voordeed. Op deze manier kunnen doorlooptijden van vragen die spelen in dossiers van cliënten worden berekend.

Uit het MOVISIE onderzoek blijkt dat veel gemeenten worstelen met meten en monitoren. Het is de nummer één behoefte van de 80% van de gemeenten in het onderzoek die behoefte heeft aan extra ondersteuning. Van hen heeft ruim vier op de tien behoefte aan kennis en ondersteuning op het gebied van meten en monitoren. De onderzoeksvragen over het gebruik van voorliggende en collectieve voorzieningen in plaats van maatwerkvoorzieningen en van zwaardere zorg en ondersteuning en de ontwikkelingen daarin bijvoorbeeld, zijn niet te beantwoorden met behulp van huidige registratie.

De vraag welke aspecten zoal geregistreerd moeten worden is er een die in samenspraak tussen de gemeente en de wijkteams beantwoord moet worden. Voor de gemeente ligt hier de taak van een duidelijke vraagarticulatie: wat wil de gemeente weten en waarom? Voor de wijkteams ligt hier de taak om hier kritisch in mee te denken en na te gaan: (hoe) kunnen de wijkteams die vertalen in indicatoren of velden in het registratiesysteem.

6.2 Rol voor wijkverpleging, GGZ en wijkgericht samenwerken met SDD

De wijkteams kunnen op dit moment alle casussen opnemen en er is ook enigszins ruimte voor doorontwikkeling, zij het onder de nodige werkdruk. Het handhaven van de huidige formatie (inclusief de tijdelijke extra inzet) lijkt ons daarom van essentieel belang. Het vooruitzicht dat de wijkteamleden die actief zijn in de wijkteams als onderdeel van zorginstelling Aafje halverwege 2018 (gedwongen) terugtreden als gevolg van het wegvallen van hun financiering door de zorgverzekeraar, stemt dan ook niet gunstig. Het terugtreden van dergelijke wijkteamleden zal ertoe leiden dat overige wijkteamleden meer werk hebben aan casussen en er mogelijk een afkalving van taken zal plaatsvinden. De wijkteamleden zullen worden teruggeworpen op de casuïstiek en kunnen hierdoor minder tijd besteden aan de doorontwikkeling en het preventief werken. Wij suggereren dan ook dat de gemeente zich inzet om de aangekondigde terugtreding te voorkomen of te substitueren.

Naast het voorkomen van de afkalving van taken is ook de heterogeniteit van de wijkteams in het geding. Deze heterogeniteit zorgt ervoor dat de wijkteams een brede kijk op casussen hebben en de laagdrempeligheid wordt geoptimaliseerd, doordat via het medisch specialisme van de wijkverpleegkundige er ook een ander specialisme achter de voordeur van inwoners kan komen.

Het is daarnaast de wens van de wijkteams en het voorliggende veld dat de heterogeniteit van de wijkteams verder uitgebreid wordt door een GGZ-professional aan de wijkteams toe te voegen. Er kan gekozen worden om de professional op te nemen in het kernteam, maar het kan ook zo zijn dat de professional in de schil opereert in het eigen ambulante team van Yulius voor Zwijndrecht en bij casusoverleg van de wijkteams aanschuift. De toevoeging van een GGZ-professional is gewenst vanwege de toenemende GGZ-problematiek in de samenleving. Ook in de gemeente Zwijndrecht zijn er signalen dat deze problematiek toeneemt en steeds meer invloed heeft op de werkzaamheden van het wijkteam.

Uit het CEO 2017 blijkt dat ongeveer een derde van de vragen waarmee inwoners bij het wijkteam komen, gaat over financiën en inkomen. Uit onderzoek van MOVISIE blijkt dat

ongeveer twee-derde van de gemeenten expertise rond werk en inkomen bij het wijkteam heeft betrokken. En van de gemeenten waar dit niet het geval is, geven de meesten aan dat de lijnen met adviseurs van werk & inkomen kort zijn en er wordt samengewerkt aan vragen rond participatie en inkomen.

In 2017 is de SDD wijkgericht gaan werken in Zwijndrecht. Zoals eerder opgemerkt zijn er twee SDD professionals met Zwijndrecht in hun portefeuille en zij zijn op bepaalde momenten aanwezig op de inlooppunten van het wijkteams voor vragen met betrekking tot schuldsanering. Dit heeft ervoor gezorgd dat de samenwerking met het wijkteam steeds beter verloopt. De betrokken SDD professionals geven aan dat het ideaal zou zijn als de SDD frontoffice in de wijken zou zitten. De SDD heeft in haar jaarplan 2018 opgenomen dat de samenwerking met de wijkteams in de Drechtsteden moet worden bevorderd. We bevelen aan om deze ontwikkeling te bestendigen en met de SDD in gesprek te gaan hoe de frontoffice van de SDD het beste in het wijkgericht werken is te betrekken.

6.3 Fysieke presentie

De zichtbaarheid komt niet alleen tot uiting in het begrip Vivera, maar ook door de fysieke aanwezigheid van de Vivera wijkteams in Zwijndrecht. Deze zichtbaarheid wordt nu vertaald in 7 inlooppunten en 7 dagdelen spreekuur per week. Op basis van het CEO en interviews met diverse wijkteamleden blijkt dat een aantal van deze inlooppunten en spreekuren zeer matig bezocht wordt. Eerder in dit rapport worden diverse oorzaken hiervan genoemd; niet iedereen ervaart de locaties als prettig en een belangrijke rol lijkt te spelen of er ook andere activiteiten plaatsvinden die bezoekers trekken, waardoor contact met het gezicht van de wijk makkelijker wordt gelegd. Mogelijk kan ook PR voor de bekendheid van de wijkteams onder inwoners nog een impuls geven. Om de fysieke zichtbaarheid te verbeteren is centralisering van de inlooppunten en daarmee spreekuren een serieus te onderzoeken optie. Deze centralisatie zou idealiter plaats moeten vinden rond de inlooppunten waar de aansluiting bij lokale initiatieven het grootste is. Zo zou het aantal inlooppunten teruggebracht kunnen worden naar twee of drie. Op deze inlooppunten zou vervolgens een veelvoud aan mogelijkheden beschikbaar moeten zijn, variërend van lokale initiatieven tot de clustering van hulpverlening.

6.4 Preventief werken en vroegsignaleren

Zwijndrecht staat niet alleen in het feit dat de wijkteams niet toekomen aan de taak vroegsignaleren en preventief werken. MOVISIE merkt op dat deze kwestie in 2017 in bijna zes van de tien gemeenten als knelpunt wordt ervaren. Opvallend is dat in 2015 slechts 38% van de gemeenten aangaven dat de wijkteams niet toekwamen aan deze taken. Misschien duidt de stijging in het percentage gemeenten dat dit nu een knelpunt noemt op het feit dat er meer urgentie voor deze taken wordt gevoeld nu de wijkteams al een tijdje bestaan en zich niet alleen maar richten op het bieden van passende individuele zorg en ondersteuning. De wijkteamleden handelen ook vanuit de kennis dat er met op individuen gerichte handelen ernstigere problematiek en onveilige situaties kunnen worden voorkomen. Zij hebben veel ervaring en expertise in huis om complexe en ingewikkelde zaken op te pakken die bijvoorbeeld Veilig Thuis met een gerust hart bij hen neer legt. Daarmee voorkomen zij in zekere zin dure zorg.

De wijkteams zetten daarnaast stappen om meer aan de sociale infrastructuur te werken, tot vroegsignalering en preventief werken te komen en de eigen werkwijze te optimaliseren.

Doordat de wijkteams in de Drechtsteden zo uiteenlopend zijn in organisatievorm, taakopdrachten en samenstelling lijkt het ons van belang de effecten van de wijkteams in die verschillende Drechtsteden te monitoren, wellicht tot een benchmark te komen en good practices met elkaar te delen.



drs. E.L. Heering en drs. K.F.J.
Kuijstermans-Lambregts
april 2018

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Bijlagen

FORMATIE EN SAMENSTELLING WIJKTEAMS DRECHTSTEDEN

	Zwijndrecht	Dordrecht	Sliedrecht	Papendrecht	Hendrik-Ido-Ambacht	Hardinxveld-Giessendam
<i>formatie</i>	13,6 fte totaal	ca. 90 fte (incl. jeugd) totaal ca. 50 fte (excl. jeugd)	ca. 20,22 totaal (incl. jeugd) 6,67 (excl. jeugd)	-	5,81 fte totaal	ca. 8,47 fte totaal (incl. jeugd) 4,47 (excl. jeugd)
<i>samenstelling:</i>						
wijkverpleegkundige	v	-	v	v	v	v
maatschappelijk werker	v	v	v	v	v	v
mantelzorgondersteuner	v	-	-	-	-	-
onafhankelijk cliëntondersteuner	v	v	v	v	v	-
ouderenadviseur	v	v	v	v	v	x
GGZ-professional	x	x	v	v	v	x
jeugdprofessional	x	v	v	v	x	v
<i>subsidie</i>	lokale subsidie: ca. 1.172.000 (waarvan € 380.000 tijdelijk tot en met 2018)	lokale subsidie: € 4,5 miljoen. financiering SOJ: 4 miljoen	ongeveer € 600.000,- (alleen direct gerelateerde kosten voor Wmo-team)	ca. € 900.000	subsidie 2017: € 603.000,- waarvan € 78.000,- incidenteel subsidie 2018: € 664.500,- waarvan € 139.500,- incidenteel tot eind 2018	ca. € 625.000

Bron: afdelingen Maatschappelijke Ontwikkeling Drechtsteden. Situatie oktober 2017. vriendelijk beschikbaar gesteld door Joey Westenberg. Eigen bewerking.

Verklaring van de tekens:

v = aanwezig
x = niet aanwezig
- = niet bekend