

**Gemeente
Haarlem**

Terugblik en evaluatie

Sociaal Wijkteam

1 september 2018

Addy van der Sluijs en Piet Haker

Inhoudsopgave

1.	Het sociaal wijkteam, een terugblik	4
1.1	Korte historie	4
1.2	De opdracht van het sociaal wijkteam	4
1.3	De samenstelling van het sociaal wijkteam	5
1.4	Hoe geeft het sociaal wijkteam uitvoering aan de opdracht?	5
1.5	Middelen	7
2.	Beleidsmatige evaluatie	8
2.1	Inleiding	8
2.2	Doel en werkwijze	8
2.3	Uitbreiding van expertise, functies en uren	9
2.4	Het bindend advies	11
2.5	Versterking samenwerking CJG	12
2.6	Verwachte effecten; verkenning Platform 31	12
2.6.1	Uitkomsten van de verkenning	13
3.	Hoe tevreden zijn de burgers en samenwerkingspartners van het sociaal wijkteam?	16
3.1	Burgers	16
3.1.1	De opzet van het onderzoek onder burgers	16
3.1.2	Onderzoeksbevindingen	17
3.1.3	Duiding van de resultaten	18
3.1.4	De opzet van het onderzoek onder netwerkpartners	18
3.1.5	Onderzoeksbevindingen	19
3.1.6	Duiding van de resultaten	19
4.	Cijfers sociaal wijkteam	21
4.1	Bekendheid sociaal wijkteams onder burgers, peiling Omnibusonderzoek 2017	21
4.2	Klantgegevens	21

5.	Aandachts- en ontwikkelpunten	22
6.	Samenvatting en conclusies	23

1. Het sociaal wijkteam, een terugblik

1.1 Korte historie

In januari 2012 zijn we gestart met een pilot van twee teams – toen nog wijkcoaches geheten – in Schalkwijk en Slachthuisbuurt¹. Deze pilot werd in 2013 voortgezet en de naam veranderde in sociaal wijkteam². Na positieve evaluatie werd het aantal teams uitgebreid naar vier en sinds 2015 is er een stedelijk dekkend netwerk van acht sociaal wijkteams³.

Gedurende deze periode heeft steeds centraal gestaan: leren, ontwikkelen en werken vanuit de praktijk en van elkaar. Er waren nog nauwelijks voorbeelden in het land, en elke gemeente koos voor een eigen aanpak. De gedachte was wel overal hetzelfde: met het sociaal wijkteam brengen we zorg en welzijn weer dichtbij de burger, met als achterliggende doelen afschalen van zorg waar mogelijk, normaliseren, ontmedicaliseren vanuit een samenhangend klantperspectief. Er kan eerder worden gesignaleerd, eerder worden geïntervenieerd en daarmee kan escalatie van problemen worden voorkomen, vertraagd of verkort.

1.2 De opdracht van het sociaal wijkteam

Het sociaal wijkteam richt zich op bewoners met regieverlies en problemen/vragen op meerdere domeinen. Het doel is om zorg en ondersteuning dichtbij, in de buurt of wijk te bieden ter verbetering of vergroting van zelfregie van bewoners. De inzet is gericht op het (weer) mee (laten) doen van mensen vanuit een oplossingsgericht perspectief waarbij de focus ligt op wat er wel kan in plaats van wat er niet (meer) kan. Ook het netwerk van mensen wordt indien mogelijk en wenselijk hierbij actief betrokken. De ondersteuning is zo kort als kan en zo lang als nodig is, eventueel in samenwerking met andere organisaties.

De opdracht voor het wijkteam is enerzijds preventief:

- * vroegtijdig signaleren en interveniëren,
- * voorkomen dat problemen erger worden,
- * en het (tijdelijk) stabiliseren van leefsituaties

en anderzijds om een beroep op specialistische ondersteuning te voorkomen, te vertragen of eerder af te bouwen. Soms kan het echter juist ook nodig zijn om snel de juiste specialistische ondersteuning in te zetten.

¹ Nota 'Samen voor elkaar, uitvoeringsprogramma 2012', 22 mei 2012, 2012/172905

² Nota 'Samen voor elkaar, uitvoeringsprogramma 2013', 26 februari 2013, 2013/55647

³ Nota 'uitvoeringsbesluiten transitie sociaal domein augustus 2015', 12 augustus 2014, 2014/153962

Daarnaast speelt het sociaal wijkteam met de andere manier van werken, met de andere burgerbenadering en met het anders organiseren van het aanbod van welzijn en zorg een belangrijke rol in het transformatieproces.

1.3 De samenstelling van het sociaal wijkteam

Met de inrichting van de sociaal wijkteams zijn verschillende disciplines weer terug in de wijk gebracht en de schakels verminderd. Daarom bestaat het huidige sociaal wijkteam uit de volgende disciplines en expertises:

1. Maatschappelijke dienstverlening (Dock)
2. Werk en inkomen (Gemeente)
3. Schulden (Gemeente)
4. Wmo (Gemeente)
5. Samenlevingsopbouw (Dock, Haarlem Effect)
6. Wijkverpleging (Zorgbalans)
7. Cliëntondersteuning (MEE & de Wering)
8. GGZ ambulante (Leger des Heils, RIBW)
9. Informatie en advies

1.4 Hoe geeft het sociaal wijkteam uitvoering aan de opdracht?

Het sociaal wijkteam is een cruciaal onderdeel voor de transformatie van het sociaal domein. Het college doet dat aan de hand van de vastgestelde leidende principes:

- Werken vanuit het perspectief van de burger
- De kracht van de wijk
- Samenhangende aanpak zonder schotten of kolommen
- Samenwerken met alle betrokkenen, met respect voor ieders rol en belang

Werken vanuit het perspectief van de burger

Inwoners vinden het belangrijk dat het wijkteam zichtbaar en vindbaar is. Laagdrempelig en dichtbij in de wijk. Ze willen snel en efficiënt geholpen worden, of het nu gaat om informatie en advies of ondersteuning. Ze willen serieus genomen worden en zich gehoord voelen. Ze willen een duidelijk herkenbaar aanspreekpunt.

Inwoners hebben vragen op verschillende levensdomeinen, die met elkaar samenhangen en die dus ook in samenhang (integraal) opgepakt moeten worden. Ze willen niet voor verschillende vragen naar verschillende loketten. Ze willen geen last hebben van schotten of kolommen tussen samenwerkende partners of tussen regelingen en voorzieningen.

Vanuit het perspectief van de burger is dat het meest van belang: voor een inwoner van Haarlem maakt het niet uit hoe een sociaal wijkteam is georganiseerd als de dienstverlening maar effectief is.

De kracht van de wijk

Met de opdracht van het sociaal wijkteam wil het college de ondersteuning en zorg (weer) dicht in de eigen leefomgeving van onze inwoners organiseren. Met acht wijkteams is dan ook een stedelijke dekking gerealiseerd. Door de aanwezigheid in de wijk en de verbeteringen in bereikbaarheid en zichtbaarheid wordt het sociaal wijkteam steeds bekender in de wijk.

Het versterken van de sociale infrastructuur in de wijk gaat vooral over het verbinden van signalen, wensen en behoeften van inwoners aan initiatieven en organisaties in de wijk. Hier is het wijkgericht werken van belang, een sterke verbinding met de wijk, de activiteiten die daar plaatsvinden en de wijkopdracht. Het sociaal wijkteam heeft hierin een signalerende rol en kan vanuit de functie samenlevingsopbouw hierin ook een ondersteunende rol bieden.

Samenhangende aanpak zonder schotten of kolommen

Bij de herinrichting van het sociaal domein heeft het college rondom de toegangsprocessen gekozen voor zo min mogelijk schakels, zo dicht mogelijk bij de burger, en met vertrouwen in de professionaliteit van de zorgaanbieders⁴. Om die reden heeft het college toen al besloten zowel de sociaal wijkteams als het CJG een sleutelpositie te geven in de toegangsprocessen Wmo en Jeugd. In 2016 is dat door de gemeenteraad nog eens versterkt en geeft het sociaal wijkteam een bindend advies voor een deel van de voorzieningen uit de Wmo, Participatiewet en Schulddienstverlening. Onder andere om deze reden is de expertise op het gebied van wet- en regelgeving WMO en Participatiewet steviger georganiseerd binnen het sociaal wijkteam.

Het sociaal wijkteam richt zich zowel op individuele ondersteuning als op het versterken van de sociale samenhang met partners in de wijk. De ondersteuning wordt geboden vanuit het sociaal wijkteam zelf. Dat betekent dat het sociaal wijkteam naast kortdurende contacten en vinger-aan-de-pols contacten, ook langduriger begeleiding kan bieden aan inwoners: zo kort als kan, zo lang als nodig.

Samenwerken met alle betrokkenen, met respect voor ieders rol en belang

In het sociaal wijkteam wordt op basis van gelijkwaardigheid door verschillende partners samengewerkt voor een optimaal resultaat voor de klant. Het multidisciplinaire team staat voor dezelfde opdracht, ongeacht de organisatie waaraan ze verbonden zijn.

Dat geldt ook voor de managers van de deelnemende organisaties: ook zij voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de opdracht die de gemeenteraad heeft meegegeven aan het sociaal wijkteam en geven dat vorm in een netwerksamenwerking.

Het sociaal wijkteam richt zich op bewoners met regieverlies en problemen/vragen op meerdere domeinen. Het doel is om zorg en ondersteuning dichtbij, in de buurt of wijk te bieden ter verbetering of vergroting van zelfregie van bewoners. De inzet is gericht op het (weer) mee (laten) doen van mensen vanuit een oplossingsgericht perspectief waarbij de focus ligt op wat er wel kan in plaats van wat er niet (meer) kan. Ook het netwerk van mensen wordt indien mogelijk en wenselijk hierbij actief betrokken. De ondersteuning is zo kort als kan en zo lang als nodig is, in samenwerking met andere organisaties.

De opdracht voor het wijkteam is enerzijds preventief:

- vroegtijdig signaleren en interveniëren,
- voorkomen dat problemen erger worden,
- en het (tijdelijk) stabiliseren van leefsituaties

en anderzijds om een beroep op specialistische ondersteuning te voorkomen, te vertragen of eerder af te bouwen. Soms kan het echter juist ook nodig zijn om snel de juiste specialistische ondersteuning in te zetten.

⁴ Collegebesluit 'Uitvoeringsbesluiten transitie sociaal domein (augustus 2014)', BBV nr: 2014/153962

1.5 Middelen

De kosten van het sociaal wijkteam zijn deels gedekt binnen de bestaande subsidies van de afzonderlijke deelnemende organisaties. De kosten voor wijkverpleging worden deels gedekt door de zorgverzekeraar en deels gedragen door de organisatie zelf. De inzet vanuit de gemeente is deels gerealiseerd binnen de bestaande formatie en deels vanuit extra middelen. Bij het raadsbesluit in oktober 2016 heeft de raad extra middelen beschikbaar gesteld voor met name de uitbreiding van functies binnen het sociaal wijkteam en in 2017 vooralsnog incidentele aanvullende middelen voor de inzet van de functie Werk en Inkomen in de wijkteams.

2. Beleidsmatige evaluatie

2.1 Inleiding

In oktober 2016 heeft de raad de nota 'doorontwikkeling sociaal wijkteam' vastgesteld⁵. Met dit besluit werd het doel van het sociaal wijkteam opnieuw vastgesteld. Daarnaast gaf de raad een nieuwe impuls aan het sociaal wijkteam:

- de uitbreiding van expertise, functies en uren in het sociaal wijkteam
- het bindend advies ten aanzien van de toegang tot WMO-maatwerkvoorzieningen, schulddienstverlening, minimaregelingen en bijzondere bijstand en de inzet van instrumenten in het kader van de participatiewet
- versterking van de samenwerking met het CJG inclusief de implementatie van één huishouden één plan één regisseur

De omvang van deze ontwikkelpunten en de relatie met de transformatie in het brede sociaal domein was voor de raad aanleiding om de uitbesteding van het sociaal wijkteam uit te stellen tot 1 januari 2020.

Dit raadsbesluit vormt tevens de basis voor de beleidsmatige evaluatie.

2.2 Doel en werkwijze

Het doel en de werkwijze van het sociaal wijkteam zijn nog steeds actueel. Er wordt gewerkt conform de uitgangspunten zoals staan opgenomen in het doel.

Door aanwezig, present en zichtbaar te zijn in de wijk en laagdrempelig contacten te onderhouden in de buurt zowel met bewoners als met sleutelfiguren, raken de teams bekend in de wijk en komen zij te weten wat er speelt. Teamleden opereren hierin proactief en preventief. Als zij zien of horen dat er iets aan de hand is, gaan zij er op af; niet alleen signaal gestuurd maar ook op eigen initiatief. En ook in het vinger aan de pols houden, heeft het wijkteam een belangrijke rol.

Het sociaal wijkteam werkt op basis van eigen professionaliteit en een generalistische blik, zoekend naar collectieve oplossingen in de wijk op basis van individueel maatwerk en een erop-af-aanpak. De professionals uit het wijkteam zijn in staat om naast mensen te staan met als doel de zelfredzaamheid zo veel mogelijk te herstellen dan wel te versterken. Hierbij kijken ze naar de mogelijkheden van burgers in hun eigen netwerk of sociale omgeving, naar mogelijke oplossingen in de sociale basis en – als nodig - naar specialistische voorzieningen. Het wijkteam zoekt op creatieve wijze naar nieuwe hulpvormen, arrangementen en slimme combinaties. Ze zijn zodanig gefaciliteerd dat ze indien nodig specialistische ondersteuning 'erbij kunnen halen'.

Uitgangspunt in de ondersteuning is dat mensen zelf eigenaar blijven van hun situatie, in welke omstandigheden ze zich ook bevinden. Teamleden ondersteunen hen bij het maken van een plan en het voeren van regie. Omdat situaties en de mate van zelfregie verschillen, hebben teamleden verschillende rollen in dit proces; coachen, praktische ondersteuning bieden en

⁵ Nota 'doorontwikkeling sociaal wijkteam', oktober 2016, 2016/373807

coördineren. Soms als ondersteuner/begeleider bij inwoners die het zelf tijdelijk niet redden en waarbij de medewerker (een deel van) de zelfregie tijdelijk moet overnemen. Soms als coach, aansluitend bij de zelfregie van mensen en bij datgene wat mensen wél kunnen en willen. Door aandacht te hebben voor wat wel goed gaat en in te zetten op kracht en talenten (zonder daarbij kwetsbaarheden uit het oog te verliezen), activeren zij bewoners.

Het gaat hier om het bewerkstelligen van een verandering in houding en gedrag bij burgers, bewoners, cliënten, bij en in hun sociale netwerken, maar ook in de buurt, bij vrijwilligers, bij organisaties en bij en in de gemeente. Het gaat hier om empowerment: toenemende kracht én toenemende macht en het krijgen van meer grip op persoonlijke kwetsbaarheden én meer invloed kunnen uitoefenen op je eigen levensomstandigheden.

In de doelformulering voor het sociaal wijkteam staat onder andere ‘daarnaast speelt het sociaal wijkteam met de andere manier van werken, met de andere burgerbenadering en met het anders organiseren van het aanbod van welzijn en zorg een belangrijke rol in het transformatieproces’.

Het sociaal wijkteam is er niet alleen voor individuele ondersteuning. Het sociaal wijkteam is er ook voor het zoeken en versterken van oplossingen van problemen én kansen in de wijk op een publiek en/of collectief niveau. Collectief verwijst naar gezamenlijke activiteiten van bewoners en burgers en vrijwilligers en professionals. Publiek verwijst naar het feit dat activiteiten, diensten, voorzieningen algemeen toegankelijk en beschikbaar zijn dus zonder indicatie. We noemen dit ook wel: collectivieren.

Het sociaal wijkteam heeft een belangrijke signalerende functie als het gaat om de werking van het sociaal domein, zowel in de basisinfrastructuur als in het specialistisch aanbod. Zo krijgt het sociaal wijkteam door haar ‘vinger-aan-de-pols-contacten’ zicht op de werking van eigenkracht-oplossingen als ook oplossingen die door anderen organisaties zijn ingezet. Het multidisciplinaire karakter van het sociaal wijkteam geeft daarnaast een brede blik op lacunes in het brede sociaal domein.

De vraag in hoeverre het sociaal wijkteam ook daadwerkelijk preventief werkt is lastiger te beantwoorden. In de huidige praktijk worden problemen of ondersteuningsvragen van inwoners niet voorkomen. Inwoners die bij het sociaal wijkteam in beeld komen of zichzelf melden, hebben al één en vaak meerdere ondersteuningsvragen. Wel wordt verergering van problematiek voorkomen; ook dit is een vorm van preventie.

2.3 Uitbreiding van expertise, functies en uren

Tot 2017 is de samenstelling van de wijkteams hetzelfde gebleven. Er is bewust voor gekozen om de deze functies en professionele kennis in het sociaal wijkteam te organiseren. Van belang is dat de leden van het sociaal wijkteam specialisten zijn in hun vak, daar hebben we bewust voor gekozen. Wel kijken zij met een generalistische blik naar de klant. Het betrof de volgende functies:

- Maatschappelijke dienstverlening (Dock)
- Werk, inkomen en schulden (Gemeente)
- WMO (Gemeente)
- Samenlevingsopbouw (Dock, Haarlem Effect)
- Wijkverpleging (Zorgbalans)

Sinds 2016 is hieraan ook de functie cliëntondersteuning toegevoegd (MEE & de Wering)

Onderdeel van het raadsbesluit was de toevoeging van nieuwe expertise en functies aan het sociaal wijkteam:

- de informatie- en adviesfunctie van voormalig Loket Haarlem
- expertise op het gebied van schulden
- expertise op het gebied van mensen met psychische problematiek
- expertise op het gebied van mensen met een verstandelijk beperking

De informatie- en adviesfunctie is in 2017 volledig geïntegreerd in de sociaal wijkteams. Door deze inlooppuntfunctie is de toegankelijkheid van de verschillende teams vergroot en is de dienstverlening kwalitatief verbeterd. Met name dit eerste zien we ook terug in de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.

Omdat de ervaring heeft geleerd dat de meeste klanten van het sociaal wijkteam te maken hebben met financiële problemen, zijn de teams uitgebreid met expertise op het gebied van schuldenproblematiek vanuit de gemeentelijke afdeling schulddienstverlening. Er is een betere samenwerking ontstaan rondom preventie huisuitzettingen en er is sneller toegang tot de verschillende producten en projecten van de gemeentelijke afdeling schulddienstverlening (SMSR), zoals bijvoorbeeld 'budget-ondersteuning op maat'.

In diezelfde periode is het sociaal wijkteam versterkt door toevoeging van expertise op het gebied van ondersteuning en begeleiding van mensen die psychisch kwetsbaar zijn. Deze expertise wordt momenteel geleverd door de RIBW en het Leger des Heils. Doel is om inzet van BGI te voorkomen, vertragen of eerder af te bouwen, maar ook om dit snel te kunnen organiseren wanneer dat nodig is.

Uit de gesprekken met belanghebbenden in de sociale basis komt naar voren dat het goed zou zijn meer ondersteuning, die nu in de vorm van maatwerkvoorzieningen wordt verstrekt, te kantelen. In eerste instantie wordt hierbij gekeken naar individuele begeleiding. Om de slagkracht van de sociaal wijkteams te behouden zou slechts een beperkt deel daar naar overgeheveld moeten worden, en zou het grootste deel in de sociale basis ondergebracht moeten worden.

Ondanks de nodige inspanningen van alle betrokkenen, is het niet gelukt om expertise op het gebied van verstandelijk beperkten te organiseren binnen de wijkteams, aanvullend op de reeds aanwezig expertise op dit terrein van medewerkers van MEE & de Wering. We zoeken met elkaar naar andere manieren van samenwerken en versterking van elkaars expertise.

Naast de toevoeging van functies, is ook de inzet van een aantal bestaande functies uitgebreid. Het betreft met name WMO en Werk en inkomen, maatschappelijke dienstverlening en cliëntondersteuning.

Deze set van functies vormen de basisbezetting voor elk sociaal wijkteam in elke wijk. De ervaring heeft geleerd dat in elke wijk, ongeacht de specifieke kenmerken van de wijk deze multidisciplinaire basisbezetting nodig is. Wel zijn er verschillen in inzet per functie per wijk.

Het invullen van vacatures in het sociaal wijkteam verloopt in samenwerking met de moederorganisaties. Op dit moment blijkt door de toenemende krapte op de arbeidsmarkt, dat het lastiger wordt om gekwalificeerde en geschikte medewerkers te vinden voor deelname aan het sociaal wijkteam, vooral voor de discipline wijkverpleging.

2.4 Het bindend advies

Het college heeft het sociaal wijkteam een centrale plaats gegeven in het sociaal domein. Dat komt tot uitdrukking in het geformuleerde doel voor het sociaal wijkteam. Het komt ook tot uitdrukking in de rol van het sociaal wijkteam in de toegangsprocessen.

In 2014 heeft het college ten aanzien van de toegang tot voorzieningen Jeugd en WMO het volgende besloten⁶:

- het CJG - naast de wettelijk aangewezen professionals - de mogelijkheid te geven om te beslissen over de inzet van zorg voor jeugd.
- het sociaal wijkteam en de gecontracteerde zorgprofessionals een centrale rol te geven in het toegangsproces door hen de mogelijkheid te geven het onderzoeksgesprek met de klant te voeren alvorens een aanvraag voor maatwerkvoorzieningen WMO of Beschermd Wonen bij de gemeente wordt ingediend.

Bij de inrichting van de toegangsprocessen en bijbehorende besluiten heeft het college zich destijds laten leiden door een drietal uitgangspunten:

- dicht bij de burger
- met zo min mogelijk schakels en
- met vertrouwen in de professionals

Het sociaal wijkteam kan een bindend advies geven, niet alleen ten aanzien van WMO-maatwerkvoorzieningen maar ook ten aanzien van bijzondere bijstand, minimaregelingen en participatievoorzieningen binnen de Participatiewet⁷. Onder andere om deze reden is de expertise op het gebied van wet- en regelgeving WMO en Participatiewet steviger georganiseerd binnen het sociaal wijkteam. Dit zodanig dat bindende adviezen ook passen binnen de wet- en regelgeving en passen binnen controle- en verantwoordingsvereisten waaraan de gemeente moet voldoen. In de praktijk zien we dat de medewerkers WMO en Werk & Inkomen die in het sociaal wijkteam werken, deze rol oppakken. De bedoeling is dat ook de andere medewerkers van de wijkteams hierin een grotere rol nemen, dit vraagt nog extra aandacht. Het adviseren over wat er voor een klant nodig is op het gebied van begeleiding, inkomen schulden of voorzieningen hoort bij de generalistische rol van elke wijkteammedewerker. De juridische toets is een specialisme dat behoort tot het vakgebied van de WMO- of W&I-medewerker in de wijkteams.

De samenwerking met de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie is verder versterkt. Zoals beschreven in het koersdocument Werk en Inkomen⁸, is in 2017 de caseload bijstandsgerechtigden binnen de afdeling Werk en Inkomen nu verdeeld in gebiedsteams die aansluiten bij de werkgebieden van de sociaal wijkteams. Er ontstaan betere contacten tussen klantmanagers Werk & Inkomen en de wijkteams. Bijvoorbeeld als het gaat om het benaderen van klanten die niet reageren op uitnodigingen voor een participatiegesprek in het kader van 'ken je klant, ik doe mee' vanuit Werk en Inkomen. Deze wisselwerking voorkomt steeds vaker dat klanten ongewild in problemen komen, het sociaal wijkteam onderzoekt bijvoorbeeld of er een bijzondere oorzaak is waarom de klant geen gehoor heeft gegeven aan uitnodigingen vanuit de gemeentelijke afdeling Werk en inkomen.

⁶ Nota 'uitvoeringsbesluiten transitie sociaal domein augustus 2015', 12 augustus 2014, 2014/153962

⁷ Met uitzondering van de bijstandsverlening, deze is wettelijk uitsluitend voorbehouden aan de lokale overheid

⁸ Nota 'koersdocument werk en inkomen', 14 juni 2016, 2016/255654

2.5 Versterking samenwerking CJG

Bij de behandeling van het raadsbesluit is afgesproken dat er een apart project versterking samenwerking Centrum Jeugd en Gezin (CJG) en Sociaal Wijkteam (SWT) zou starten. Aan de hand van een concrete opdracht, tevens gezonden aan de commissie Samenleving, is het project eind 2016 van start gegaan.

Er wordt er steeds meer gewerkt volgens een dezelfde methodische aanpakken waarbij regieondersteuning - het versterken van de zelfregie van klanten – centraal staat. Er vinden gezamenlijk scholingen plaats gericht op de aanpak 'één huishouden, één plan, één regisseur'. Er is gekeken naar gezamenlijke huisvesting waar zich kansen voordeden, zoals in wijkcentrum De Sprong. Waar dat niet kon zijn gezamenlijke werkplekken gerealiseerd. Werken in elkaars nabijheid maakt het onderling contact beter en sneller. Casuïstiek wordt met elkaar gedeeld en gezamenlijk opgepakt.

Er is kennis gedeeld op het gebied van privacy, resulterend in een praktische handleiding voor medewerkers van CJG en sociaal wijkteam en op methodische aanpakken. Waar mogelijk wordt ook samen opgetrokken bij andere scholingen en trainingen (zoals bijvoorbeeld de training Meldcode).

Concluderend is er met inzet van medewerkers van beide organisaties veel bereikt. Er wordt steeds meer op efficiënte en effectieve wijze vorm gegeven aan de samenwerking tussen CJG en SWT, vanuit het belang van de klant: volwassenen, jeugdigen en huishoudens. Er is een aparte eindrapportage aan de raad aangeboden over het dit samenwerkingsproject⁹.

2.6 Verwachte effecten; verkenning Platform 31

Van de sociaal wijkteams wordt in het algemeen verwacht dat zij een bijdrage leveren aan de transformatiedoelstellingen van gemeenten. In de beoogde eindeffecten staan de volgende aannames centraal:

1. verbeteren van uitkomsten voor bewoners
2. daling van maatschappelijke kosten
3. een goedkopere operatie
4. een effectievere ondersteuning
5. minder (zware) zorg
6. Een grotere leefbaarheid van de wijk

Het aantonen van effecten van de inzet van sociaal wijkteams is niet eenvoudig doordat oorzaak en gevolg relaties lastig te leggen zijn. Dat geldt overigens niet alleen voor de sociaal wijkteams, maar voor inzet in het sociaal domein breed.

Platform 31 heeft een instrument ontwikkeld waarin gemeenten de eigen beleidsaannames ten aanzien van de sociaal wijkteams tegen de praktijk kunnen aanhouden: "van beleidstafel naar keukentafel en terug".

De verwachtingen van de gemeente Haarlem ten aanzien van de opdracht van de sociaal wijkteams zijn vooral gericht op een bijdrage aan de leidende principes:

⁹ Bijlage bij de jaarrekening

- Werken vanuit het perspectief van de burger (dichtbij, laagdrempelig, versterking zelfregie)
- De kracht van de wijk (gebruik maken van- en versterken van-)
- Samenhangende aanpak zonder schotten of kolommen (integraal, ondersteuning op maat)
- Samenwerken met alle betrokkenen, met respect voor ieders rol en belang (samenwerken met netwerk en organisaties in de wijk/stad)

In het instrument van Platform 31 worden de beleidsaannames in verband gebracht met de manier waarop gewerkt wordt met de 4 (met elkaar samenhangende) “hoofdprincipes” van de sociaal wijkteams

1. Werken in een breed samengestelde teams
2. Inzetten van een ander type professional
3. Bieden van een andere ondersteuning
4. Werken vanuit de wijk

De verkenning van Platform 31 bestond uit een documentstudie, een gesprek met beleidsmakers en een gesprek met 6 sociaal wijkteamleden uit verschillende wijkteams, waarbij beleidsaannames en de uitvoering in de praktijk tegen elkaar zijn aangehouden. De verkenning is vervolgens besproken met vanuit elk team één afgevaardigde en de begeleidingsgroep (managers moederorganisaties).

De verkenning is geen wetenschappelijk en grondig onderzoek, maar geeft wel een indicatie voor de te verwachten effecten van de inzet van de sociaal wijkteams.

2.6.1 Uitkomsten van de verkenning

De verkenning leverde het volgende beeld op

Werken in teams en het inzetten van een ander type professional

Beleidsaannames

Van het werken in teams en het inzetten van een ander type professional wordt verwacht dat dit leidt tot een effectievere ondersteuning door een betere aansluiting op de vraag en leefwereld van de klant (integraliteit en samenhang in aanpak volgens het principe 1 huishouden- 1 plan- 1 regisseur).

De verwachting is tevens dat werken in teams leidt tot minder overleg en meer slagvaardigheid.

Verkenning van de praktijk met professionals

De verkenning laat zien, dat de brede samenstelling van de sociaal wijkteams met de verschillende disciplines inderdaad leidt tot een professionaliteit waarbij medewerkers breder en anders kijken. Zij maken gebruik van elkaars kennis, kunde en netwerk om andere (minder traditionele) oplossingen met en voor burgers te realiseren. De netwerkconstructie waarbij sociaal wijkteamleden formeel verbonden zijn aan de eigen moederorganisatie heeft belangrijke voordelen, zoals kennisuitwisseling, onderhoud van expertise en korte lijnen met de backoffices. Dit speelt een belangrijke rol in het realiseren van integrale oplossingen op maat en het voorkomen van problemen. Dit positieve effect wordt breed herkend, maar vooral ook benoemd in relatie tot gemeentelijke voorzieningen.

Het concept 1 huishouden- 1 plan – 1 regisseur is in ontwikkeling¹⁰.

Medewerkers in de wijkteams ervaren een hoge mate van professionele handelingsvrijheid en zelfstandigheid in de organisatie van hun werk. Zij werken vraaggericht; er zijn weinig protocollen. De verantwoordingslasten zijn laag. Andere organisaties weten de sociaal wijkteams steeds beter te vinden.

¹⁰ Is onderdeel van het project Intensivering samenwerking CJG-SWT.

Drempels

Het werken in een netwerkorganisatie biedt voordelen, maar is op onderdelen ook meer complex; zoals een dubbele focus en daarmee een hogere werkbelasting voor medewerkers die ten koste gaat van tijd die ingezet kan worden voor contacten met burgers en de wijk. Ook de aansturing van medewerkers is complexer.

Medewerkers geven aan, dat het tijd en energie kost om de brede generalistische deskundigheid op te bouwen en te onderhouden, op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de wijk en bij samenwerkingspartners en om betrokken te zijn bij de beleidsontwikkelingen in de sociaal wijkteams. Dit geeft druk bij medewerkers. In een aantal teams (Schalkwijk en Haarlem Noord) wordt die druk versterkt door een groot aantal aanmeldingen.

Ten aanzien van de slagvaardigheid in het organiseren van ondersteuning wordt genoemd, dat het inschakelen van met name GGZ specialisten (behandelaars gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet) soms moeizaam verloopt.

Het bieden van een andere ondersteuning en werken vanuit de wijk.

Beleidsaannames

De verwachting is dat door de sociaal wijkteams sterk ingezet wordt op versterken van eigen kracht, het betrekken van het netwerk bij het bedenken en organiseren van oplossingen en de inzet van vrijwilligers en collectief aanbod. En dat daarna(ast) gebruik gemaakt wordt van professionele 1e en 2e lijnsondersteuning en zorg als dat nodig is. Het werken vanuit de wijk faciliteert naar verwachting deze lichtere vorm van ondersteuning omdat de wijkteams de wijk kennen en de wijk het wijkteam.

Verkenning van de praktijk met professionals

De verkenning laat zien, dat de ondersteuning vanuit het sociaal wijkteam laagdrempelig toegankelijk is; via inloopspreekuren, telefonisch en via de mail. De teams hanteren “geen selectie” aan de voordeur. De ondersteuning is zo kort als kan en zo lang als nodig. Burgers kunnen altijd terugkomen als er weer vragen zijn.

Het benutten en versterken van de eigen kracht en het op maat ondersteunen van de regie van burgers en de betrokkenheid van het netwerk heeft altijd aandacht. Bij een deel van de groep burgers die het sociaal wijkteam ondersteunt, is dit wel een proces van lange adem en kleine stapjes. Dat geldt zowel voor het versterken van de eigen kracht als versterken van de ondersteunende rol van het sociaal netwerk.

De preventieve functie vullen de wijkteams in door informatie en advies te geven in de laagdrempelige inloopspreekuren, maar ook tijdens trajecten waarbij burgers bijvoorbeeld extra uitleg krijgen over rechten en plichten bij bv uitkeringen. Ook door aan te sluiten bij activiteiten in de buurt zoals buurtmarkten, netwerk- en discussie bijeenkomsten zijn de medewerkers zichtbaar en aanspreekbaar.

Drempels

De verkenning bevestigt ook hier het (landelijke) beeld, dat in teams waar veel aanmeldingen zijn, de nadruk ligt op individuele ondersteuning. Onder individuele ondersteuning wordt overigens ook het toeleiden van burgers naar collectieve activiteiten en voorzieningen in de wijk verstaan.

Teams die een wat lagere instroom hebben en/ of in een wat kleinere wijk werken, komen meer toe aan collectiveren. Zij zetten in samenwerking met andere organisaties in de wijk, activiteiten op

gericht op versterken van netwerken of verbeteren van de leefbaarheid. Echter niet alle teamleden zijn even vaardig in of hebben evenveel affiniteit met collectiveren.

Opbrengst verkenning

Effectiviteit van de ondersteuning en minder(zware) zorg

Platform31 meent dat er op grond van de opzet en samenstelling van de teams, de professionele handelingsvrijheid en de ontwikkelde professionaliteit, het soort ondersteuning dat de sociaal wijkteams bieden en het werken vanuit de wijk sterke effect te verwachten zijn op het bieden van een effectievere ondersteuning en de inzet van minder zware zorg. Dit effect kan versterkt worden, wanneer specialistische zorg bijtijds beschikbaar is, er meer duidelijkheid geboden wordt in de rol en taken van de sociaal wijkteam en andere organisaties eerder verwijzen naar het sociaal wijkteam.

Lagere maatschappelijke kosten en goedkopere operatie

Platform31 verwacht momenteel nog geen lagere maatschappelijke kosten, om de volgende redenen.

- De teams besteden nog relatief veel tijd aan ontwikkelingen, deskundigheidsbevordering, het op de hoogte blijven van de sociale kaart in de wijk en onderhouden van relaties met samenwerkingspartners.
- Een laagdrempelige toegankelijkheid en integrale ondersteuning leidt ook tot “meer vinden”

Platform31 ziet winst in het nog meer en beter betrekken van het netwerk en nuldelijnsvoorzieningen. Overigens is de algemene verwachting van Platform 31 ook dat effectievere ondersteuning leidt tot lagere maatschappelijke kosten.

3. Hoe tevreden zijn de burgers en samenwerkingspartners van het sociaal wijkteam?

In het voorjaar 2018 is een beknopt tevredenheidsonderzoek gehouden onder burgers die ondersteund worden door het sociaal wijkteam en onder samenwerkingspartners, primair met als doel: leren van feedback op teamniveau.

In de voorbereiding van het onderzoek is veel aandacht besteed aan het betrekken van de medewerkers van de sociaal wijkteams bij het doel (leren van feedback) en de opzet van het onderzoek om het gevoel van eigenaarschap van de teamleden te versterken.

Bij de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek van 2018 zijn de belangrijkste verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2015 uitgangspunt geweest. Voor burgers ging dit vooral over de vindbaarheid en bereikbaarheid. Ook de samenwerkingspartners gaven dit aan als verbeterpunt, samen met de behoefte aan een betere terugkoppeling. Naast vragen over deze verbeterpunten is aan beide groepen ook een beperkt aantal kwaliteitsvragen gesteld.

De opzet van het klanttevredenheidsonderzoek voor burgers in 2018 was anders dan in 2015. In 3.1. wordt hier nader op in gegaan. De andere opzet vraagt enige voorzichtigheid bij de vergelijking van de resultaten van 2015 en 2018.

Het onderzoek is opgezet in samenwerking met de afdeling Data, Informatie & Analyse van de gemeente Haarlem.

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek zijn in deze nota weergegeven op stedelijk niveau. De resultaten op wijkteamniveau zijn beschikbaar voor de wijkteams.

3.1 Burgers

3.1.1 De opzet van het onderzoek onder burgers

We hebben gekozen voor een beperkt aantal stellingen (6) en ruimte om opmerkingen te plaatsen of toelichting te geven. De stellingen zijn gericht op de tevredenheid ten aanzien van vindbaarheid en bereikbaarheid (vraag 1 en 2), kwaliteit (vraag 3,4,6) en resultaat (vraag 5).

In klanttevredenheidsonderzoek in 2015 zijn burgers via de mail benaderd met de vraag of zij mee wilden doen. In het onderzoek van 2018 hebben we gekozen voor een andere werkwijze. De opzet was om de vragenlijst digitaal aan te bieden aan alle burgers gedurende een periode van 3 weken aan het eind van een contact (inloopspreekuur of huisbezoek) met de vraag om de vragenlijst anoniem en vooral kritisch in te vullen. Wanneer burgers niet mee wilden of konden doen, kon dit aangegeven worden op de digitale vragenlijst. De bedoeling van deze opzet was om een compleet beeld te krijgen van de respons en non-respons. Het aanbieden van de vragenlijst aan alle burgers gedurende de onderzoeksperiode is door verschillende redenen niet geheel gelukt (oa tijdsdruk,

taalproblemen, ongeschikt moment). Hier wordt in de complete onderzoeksrapportage¹¹ nader op ingegaan.

Uiteindelijk is de vragenlijst voorgelegd aan 324 Haarlemse burgers. Daarvan wilden er 12 niet meedoen aan het onderzoek, 25 burgers deden niet mee vanwege taalproblemen, psychische problemen of een andere, niet gespecificeerde redenen.

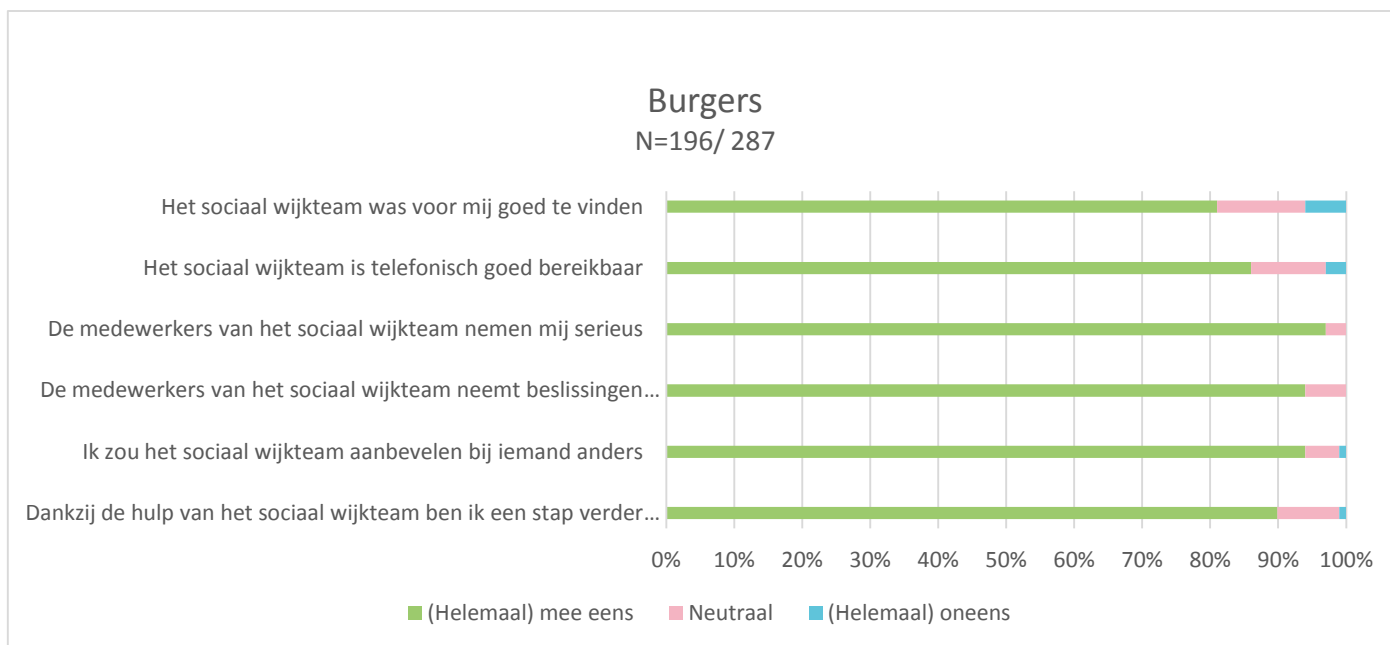
De gekozen onderzoeksopzet heeft wel tot gevolg, dat bevindingen van burgers die gedurende het ondersteuningstraject van het sociaal wijkteam eventueel zijn gestopt of "afgehaakt", niet zijn bevraagd. In de nieuwe opzet van een set monitorinstrumenten zal deze groep wel specifiek worden meegenomen (zie H6 Aandachts- en ontwikkelpunten).

3.1.2 Onderzoeksbevindingen

De respons onder burgers in 2018 is:

- 287 voor stelling 1,3 en 4
- 285 voor stelling 5 en 6
- 196 voor stelling 2

De respons in 2015 was: 123



2018

Bijlage 1 bevat een uitgebreider overzicht van de stellingen, de toelichting daarop voor burgers en de percentages

¹¹ *Sociaal Wijkteams, klanttevredenheidsonderzoek onder samenwerkingspartners en inwoners. Angela Nicolai-Klijn, april 2018.*

3.1.3 Duiding van de resultaten

Vindbaarheid en telefonische bereikbaarheid (stelling 1 en 2)

De ondervraagde burgers zijn overwegend tevreden over de vindbaarheid en telefonische bereikbaarheid en positiever dan in 2015.

In 2015 was 63% het (helemaal) eens met de stelling over de vindbaarheid en nu is dit 81%. Deze stijging is te verklaren doordat de sociaal wijkteams langer bestaan, door de integratie van Loket Haarlem in de sociaal wijkteams en door de algemene PR activiteiten (ontwikkeling eigen beeldmerk, website, folders etc). Maar ook de deelname van de teams aan diverse activiteiten in de wijken zoals jaarmarkten en de woonmarkt, draagt hieraan bij.

In 2015 was 66% het (helemaal) eens met de stelling dat het sociaal wijkteam telefonisch goed bereiken is, nu is dat 86%. De introductie van teamtelefoons in maart 2017 heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de stijging van het percentage tevreden burgers.

Serieus genomen worden (stelling 3)

Het antwoord op de stelling waarin burgers aan kunnen geven of zij serieus genomen worden, geeft een indicatie voor de mate waarin medewerkers van het sociaal wijkteam er in slagen om aan te sluiten bij de leefwereld van de burger. Het hoge percentage ondervraagde tevreden burgers (97%) geeft aan, dat dit goed lijkt te lukken. Ook in 2015 waren burgers hier al behoorlijk tevreden over (89%).

Samen beslissingen nemen (stelling 4)

Het antwoord op de stelling waarin burgers aan kunnen geven in hoeverre beslissingen met hen en niet voor hen genomen worden, is een indicatie van de mate waarin burgers ervaren zeggenschap te hebben en/ of ondersteund te worden bij het voeren van de eigen regie. De ondervraagde burgers blijken hier in hoge mate tevreden over (94%). Ook voor dit aspect geldt, dat de burgers hier in 2015 ook al behoorlijk tevreden over waren (82%).

Stap verder gekomen (stelling 5)

De ondervraagde burgers zijn hier in 2018 positief over: 89% van de respondenten vindt dat hij/ zij een stap verder gekomen is met zijn/ haar probleem of vraag. In 2015 was dat 63%. De stijging is mogelijk te verklaren door de toegenomen deskundigheid van de teamleden; de teams bestaan langer, medewerkers hebben geleerd (en leren nog) van elkaar en er is geïnvesteerd in trainingen en opleidingen.

Aanbevelen bij anderen (stelling 6)

Deze stelling, waarin burgers aan kunnen geven of zij het sociaal wijkteam zouden aanbevelen bij anderen, geeft een indicatie van de algemene tevredenheid van de burger over het sociaal wijkteam. Algemene tevredenheid omvat zowel bejegeningaspecten en procesaspecten maar het geeft ook een indicatie van tevredenheid over het resultaat voor de burger. Uit deze vraag kan niet afgeleid worden waar het positieve resultaat uit bestaat. Het percentage burgers in 2018 dat het sociaal wijkteam zou aanbevelen bij anderen is 94%, in 2015 was dat ook al 83%.

3.1.4 De opzet van het onderzoek onder netwerkpartners

Ook bij dit onderzoek hebben we gekozen voor een beperkt aantal stellingen (7) en ook hier met de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen of toelichting te geven.

Het sociaal wijkteam heeft contactgegevens aangeleverd van netwerkpartners waar zij in de uitvoering regelmatig contact mee heeft. De netwerkpartners zijn per email benaderd met de vraag om deel te nemen aan een online enquête. Binnen de onderzoeksperiode hebben de netwerkpartners die nog niet gereageerd hadden, 2 maal een herinnering gehad. In totaal zijn er 508 netwerkpartners benaderd (Zandvoort en Haarlem samen). Hiervan hebben 240 ketenpartners bruikbare vragenlijsten over de Haarlemse sociaal wijkteams geretourneerd. Op de vraag of de samenwerkingspartners bereid zouden zijn om in gesprek te gaan met de teams over de teamresultaten hebben velen positief gereageerd.

3.1.5 Onderzoeksbevindingen



De respons was in 2015: 92

3.1.6 Duiding van de resultaten

Zichtbaarheid en bereikbaarheid (stelling 1 en 2).

De ondervraagde samenwerkingspartners zijn positiever over de vindbaarheid (51%) dan in 2015 (24%). Opvallend is het relatief grote percentage “neutraal” op de vraag over zichtbaarheid; de verklaring is mogelijk dat niet alle samenwerkingspartners zelf wijkgericht werken dan wel zelf veel in de wijk aanwezig zijn en dit aspect dus niet kunnen beoordelen.

Ook de bereikbaarheid wordt in 2017 (86%) beter gewaardeerd dan in 2015 (66%). De introductie van teamtelefoons (naast de al beschikbare persoonlijke mobiele nummers) heeft hieraan bijgedragen. Overigens maken veel samenwerkingspartners ook gebruik van contact per mail.

Ondersteuning op maat en voldoende expertise (stelling 3 en 4)

De antwoorden van de samenwerkingspartners op deze stellingen zijn vergelijkbaar met die in 2015. Ongeveer 2/3 is positief, een kleine 1/3 antwoordt "neutraal", slechts respectievelijk 9% en 4% van de ondervraagden is negatief. Gesprek met de samenwerkingspartners geeft mogelijk meer inzicht in de achtergrond van het relatief hoge percentage "neutraal".

Afspraken maken over terugkoppeling en naleving daarvan (stelling 5 en 6)

Deze vragen zijn in 2015 niet gesteld. Het percentage ondervraagden dat tevreden is over de mogelijkheid om afspraken te maken over terugkoppeling (76%) is iets hoger dan het percentage ondervraagden dat tevreden is over de naleving van de afspraken (68%).

Rolduidelijkheid (stelling 7)

Het percentage samenwerkingspartners dat negatief is, is gering (7%), maar in de praktijk komen er af en toe ook signalen van samenwerkingspartners over verschillen tussen de teams. Onduidelijk is of dit te maken heeft met het aansluiten bij de burger en daarmee het leveren van ondersteuning op maat, of dat er sprake is van verschillen in opvatting. Het merendeel van de samenwerkingspartners weet met welke vragen of situaties zij terecht kunnen bij de sociaal wijkteams (77%). Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2015 (39%).

De stijging van de tevredenheid is enerzijds te verklaren doordat de sociaal wijkteams langer bestaan. Anderzijds investeren de sociaal wijkteams veel in hun netwerkcontacten door zelf bijeenkomsten te organiseren of deel te nemen aan netwerkbijeenkomsten van partners.

4. Cijfers sociaal wijkteam

4.1 Bekendheid sociaal wijkteams onder burgers, peiling Omnibusonderzoek 2017

In het omnibusonderzoek dat jaarlijks in Haarlem gehouden wordt, is 1 vraag gesteld over de bekendheid van het sociaal wijkteam: " Kent u het sociaal wijkteam bij u in de wijk?"

22 % van de ondervraagde burgers antwoordt : " ja en ik weet waarvoor je hier terecht kunt"

30 % van de ondervraagde burgers antwoordt : "ja, ik ken de naam, maar weet niet goed waarvoor je hier terecht kunt"

48% van de ondervraagde burgers antwoordt : "Nee, ik ken deze organisatie niet

De burgers die meegedaan hebben aan het omnibusonderzoek zijn een dwarsdoorsnede van de Haarlemse bevolking en niet perse de doelgroep van het sociaal wijkteam, maar kan wel een rol spelen om anderen attent te maken op het bestaan van de sociaal wijkteams. Alhoewel de naamsbekendheid van het sociaal wijkteam onder burgers redelijk is te noemen, is er wel verbetering nodig.

4.2 Klantgegevens

Het sociaal wijkteam maakte tot 1 juni 2018 gebruik van het registratiesysteem Mens Centraal. Omdat dit systeem niet voldeed in de ondersteuning van het werkproces van de medewerkers en in het genereren van managementinformatie is inmiddels een ander systeem aangeschaft. Helaas betekent het wel, dat er op dit moment maar zeer beperkte managementinformatie beschikbaar is.

Beschikbare informatie:

Aantal aanmeldingen in 2017 : 1624

Aantal klantcontacten in de inloopspreekuren : ruim 8600

NB: beide cijfers zijn geen unieke personen. Informatie over unieke personen kan op dit moment nog niet gegenereerd worden.

Leeftijd

27-50 jaar : 41%

51- 64 jaar : 28%

65 jaar en ouder : 18%

Jonger dan 27 : 13%

Belangrijkste leefgebieden/ problematieken

Financiën

Huisvesting

Geestelijke gezondheid

Lichamelijke gezondheid

5. Aandachts- en ontwikkelpunten

De sociaal wijkteams zijn nog steeds goed op weg. Dat neemt niet weg, dat er ook aandachts- en ontwikkelpunten zijn:

- **Eén huishouden één plan één regisseur** Een belangrijk onderdeel van het samenwerkingsproject is de implementatie van de methode 'één huishouden één plan één regisseur'. Met name de invulling van het begrip 'regisseur' is onderwerp van discussie geweest. Bij huishoudens met (meerdere) ondersteuningsvragen zijn vaak meerdere partijen betrokken die in hun werk een regisseursfunctie vervullen. Het verbinden van deze partijen is een essentieel onderdeel van 'één huishouden één plan één regisseur op basis van een door alle betrokkenen gedragen plan'. Immers, langs deze weg bepaal je welke inzet op welk moment het beste resultaat oplevert voor de klant, en wanneer een andere inzet daar even voor moet wijken. Voor CJG en Sociaal Wijkteam hebben gezamenlijk '10 gouden regels' opgesteld waarmee de invulling van deze regisseursrol voor CJG en SWT staat beschreven.
Het thema 'één huishouden één plan één regisseur' is overigens een landelijk vraagstuk. In dit samenwerkingsproject hebben we ons onder andere laten leiden door de handleiding 'het wijkteam en kwetsbare gezinnen'¹² van de vijf rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd. Dit vraagstuk zal ook de komende periode de nodige aandacht vergen. Het is niet alleen een vraagstuk voor het sociaal wijkteam maar voor alle bij de klant betrokken ondersteuners, inclusief die van de gemeente zelf. Daarom zal dit onderwerp onderdeel uitmaken van de geactualiseerde transformatieagenda.
- De rol van het sociaal wijkteam in het geven van een bindend advies met betrekking tot gemeentelijke voorzieningen is weliswaar versterkt, maar moet nog meer worden ontwikkeld.
- Verbetering van de verhouding tussen tijd voor caseload, collectiveren, deskundigheidsbevordering (leren in het algemeen) en oriëntatie op de wijk (wijkinitiatieven, samenwerkingspartners, aanbod) in het algemeen en specifiek voor de drukste teams (Schalkwijk).
- De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken zijn voor de teams beschikbaar op teamniveau. Op basis daarvan worden speerpunten voor verbetering/ doorontwikkeling bepaald.
- Verbetering van de bekendheid van het sociaal wijkteam (naam en rol) bij burgers en samenwerkingspartners.
- Nader onderzoek naar de verschillen in werkwijze tussen de teams die door sommige samenwerkingspartners ervaren worden.
- De opbrengst van verkenning van Platform 31 is hoopgevend wat betreft de te verwachten effecten. De volgende stap is ontwikkeling van een monitoringssystematiek voor het sociaal wijkteam in samenhang met de monitoringsinstrumenten sociaal domein breed. Het ophalen

¹² <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/03/01/het-wijkteam-en-kwetsbare-gezinnen>

van een breed klantperspectief maakt daar een belangrijk onderdeel van uit. In de opzet van het monitorinstrument streven we naar een balans tussen "tellen en vertellen".

6. Samenvatting en conclusies

Terugkijken vanaf het raadsbesluit van oktober 2016 – het laatste bestuurlijke besluit rondom het sociaal wijkteam – kunnen we het volgende concluderen:

- Doel en doelstelling en werkwijze van het sociaal wijkteam zijn nog steeds actueel
- De gewenste uitbreiding van expertise, functies en uren is gerealiseerd met uitzondering van de extra expertise rondom mensen met een verstandelijke beperking.
- De verbinding met de gemeentelijke afdelingen WMO, W&I en SMSR is versterkt: door deelname in alle wijkteams en, door de instelling van gebiedsteams binnen de afdeling Werk & Inkomen of het werken op postcodegebied bij de afdeling MO en door het aanstellen van vaste contactpersonen tussen gemeentelijke afdelingen en de wijkteams.
- De samenwerking tussen CJG en Sociaal Wijkteam ten behoeve van de klant is versterkt

Burgers

Stellingen gericht op vindbaarheid en bereikbaarheid

1. Het sociaal wijkteam was voor mij goed te vinden

Het is voor u duidelijk waar u naar toe moest gaan of bellen om het sociaal wijkteam te bereiken of op internet wist u de informatie over het sociaal wijkteam te vinden.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=287	81%	13%	6%

2. Het sociaal wijkteam is telefonisch goed bereikbaar

Wanneer u gebeld heeft naar het sociaal wijkteam werd u snel te woord gestaan of terug gebeld als u uw telefoonnummer heeft ingesproken op de voicemail.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=196	86%	11%	3%

Stellingen gericht op de kwaliteit

3. De medewerkers van het sociaal wijkteam nemen mij serieus

U voelt zich gehoord en begrepen

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=287	97%	3%	

4. De medewerker van het sociaal wijkteam neemt beslissingen met mij en niet voor mij.

U bepaalt samen waar u mee aan de slag gaat en wie wat doet

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=287	94%	6%	

5. Ik zou het sociaal wijkteam aanbevelen bij iemand anders

U bent in het algemeen tevreden over het sociaal wijkteam en wanneer u iemand tegenkomt die een hulpvraag heeft zou u hem/haar hierover vertellen.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=287	94%	5%	1%

Stellingen gericht op resultaat

6. Dankzij de hulp van het sociaal wijkteam ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag.

Zonder het sociaal wijkteam was dit voor u niet mogelijk geworden

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=285	89%	9%	1%

Netwerkpartners

Stellingen gericht op vindbaarheid en bereikbaarheid

1. Dit sociaal wijkteam is goed zichtbaar in de wijk.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=240	51%	39%	5%

2. Dit sociaal wijkteam is goed bereikbaar voor mij.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=240	79%	12%	9%

Stellingen gericht op de kwaliteit

3. Ik heb de ervaring dat de bewoners op maat ondersteund worden door de sociaal wijkteams

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=240	63%	32%	5%

4. In dit sociaal wijkteam is voldoende expertise aanwezig

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=240	63%	33%	4%

Vragen gericht op samenwerking

5. Met dit sociaal wijkteam kan ik afspraken maken over een terugkoppeling en het vervolgtraject.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=240	76%	17%	7%

6. Met dit sociaal wijkteam worden afspraken over terugkoppeling nageleefd.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=240	68%	27%	5%

7. Het is voor mij duidelijk met welke vragen en situaties ik terecht kan bij het sociaal wijkteam.

Haarlem			
	(helemaal mee) eens	Neutraal	(helemaal mee) oneens
2018 N=240	77%	16%	7%

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
1 augustus 2018

Tekst: Addy van der Sluis en Piet Haker

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl