



De Burger Centraal in Schiedam

Onderzoek naar de sociale wijkteams in de gemeente Schiedam



Colofon:

Rekenkamercommissie Schiedam-Vlaardingen: Secretariaat

Adres: Postbus 1002
3130 EB Vlaardingen
Telefoon: 010 248 4000
e-mail: mieke.vanderstel@vlaardingen.nl

Samenstelling Rekenkamercommissie

Voorzitter:	drs. William van Deursen BPM
Plaatsvervangend voorzitter:	Harald Lourens RA RO
Lid:	dr. Rob Gilsing
Lid:	drs. Bianca Rook
Secretaris:	Mieke van der Stel

Uitvoering onderzoek De burger Centraal

Regioplan, door:
drs. Frank Kriek
Hanna Vonk-Wimmenhove Msc

mei 2017

Inhoud

Voorwoord	2
-----------	---

BESTUURLIJKE NOTA

1. Onderzoek de burger centraal in Schiedam	
1.1 Inleiding	4
1.2 Doel en vraagstelling van het onderzoek	4
1.3 Normenkader	5
1.4 De uitvoering van het onderzoek	6
1.5 Leeswijzer	6
2. Conclusies en aanbevelingen	
2.1 Conclusies	7
2.2 Aanbevelingen	9
3. Bestuurlijke reactie	11
4. Nawoord RKC	14

NOTA VAN BEVINDINGEN

5. Lokale beleidskaders	16
6. De transformatie in de praktijk	
6.1 De cijfers	19
6.2 Inwoner centraal	21
6.3 Integraal werken	25
6.4 Preventief werken	29
6.5 Ervaringen met het ondersteuningsaanbod	32

BIJLAGEN

Bijlage 1 Referenties	35
Bijlage 2 Overzicht van het veldwerk	36

Voorwoord

In januari 2015 zijn de taken rondom maatschappelijke ondersteuning, ondersteuning van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en jeugdzorg overgedragen naar de gemeenten. De Rekenkamercommissie Schiedam-Vlaardingen (RKC) heeft in de jaren voorafgaand aan de deze decentralisaties onderzoek uitgevoerd naar de gang van zaken op de terreinen van de afzonderlijke wetten. Het voorliggende onderzoek richt zich op de sociale wijkteams, in Schiedam WijkOndersteuningsTeams (WOT's) genoemd. Het onderzoek is het voorlopige sluitstuk van het onderzoek naar de decentralisaties in het sociale domein.

De WOT's zijn een belangrijk vehikel in het realiseren van de transformatie in het Schiedamse sociale domein. Zij vormen de toegang tot de ondersteuning aan inwoners die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente valt. De WOT's dienen goed samen te werken met belangrijke partners uit de eerstelijnszorg, specialistische zorg, informele zorg en algemene voorzieningen.

Naar het functioneren van de WOT's zijn verschillende, in hoofdzaak kwantitatieve onderzoeken gedaan. Dit onderzoek heeft tot doel te bezien in hoeverre een aantal centrale thema's in de transformatie van het sociale domein worden gerealiseerd, en wat daarbij de aandachtspunten zijn. Het perspectief van inwoners en stakeholders stond daarbij centraal. De RKC heeft daarbij bewust voor een meer kwalitatieve werkwijze gekozen. Daarmee onderscheidt het onderzoek zich nadrukkelijk van eerdere onderzoeken naar de WOT's.

Belangrijke conclusie van dit onderzoek is dat de gemeente Schiedam en de aanbieders erin zijn geslaagd de inwoners centraal te zetten in de dienstverlening en de ondersteuning van de WOT's. Dat blijkt uit de wijze waarop de WOT's georganiseerd zijn (laagdrempelig in de wijken) en waarop ze in de praktijk functioneren. Het onderzoek levert daarnaast een aantal aandachtspunten in het functioneren van de WOT's op. De RKC formuleert daarom een vijftal aanbevelingen om bij de doorontwikkeling van de WOT's rekening te houden.

Hetzelfde onderzoek is in de gemeente Vlaardingen uitgevoerd. Hiervan is een aparte rapportage gemaakt.

BESTUURLIJKE NOTA

1 Onderzoek De Burger Centraal in Schiedam

1.1 Inleiding

Sinds januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor nieuwe taken rondom maatschappelijke ondersteuning, ondersteuning van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en jeugdzorg (de drie decentralisaties). Met het oog op de taken die in het kader van de drie decentralisaties uitgevoerd moeten worden, zijn in Schiedam sociale wijkteams opgericht. De sociale wijkteams vormen de toegang tot de ondersteuning aan inwoners die met de decentralisaties onder verantwoordelijkheid van de gemeente valt. De sociale wijkteams dienen daarbij goed samen te werken met belangrijke partners uit de eerstelijnszorg, specialistische zorg, informele zorg en algemene voorzieningen.

De Rekenkamercommissie Schiedam-Vlaardingen (RKC) heeft onderzoek laten uitvoeren naar de ervaringen van betrokken inwoners en stakeholders met de veranderingen als gevolg van de decentralisaties in het sociaal domein in de gemeenten Schiedam en Vlaardingen. Dit onderzoek past in een reeks van eerdere onderzoeken die de RKC heeft laten uitvoeren naar de afzonderlijke decentralisaties¹.

In Schiedam zijn zes over de stad verspreide WijkOndersteuningsTeams (WOT's) ingesteld. In het najaar van 2015 is onder cliënten van de wijkteams een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De inwoners die met de wijkteams in contact zijn gekomen, zijn daar redelijk positief over. In Schiedam geven ze de WOT's gemiddeld een 7,5. Dat uit het klanttevredenheidsonderzoek naar de wijkteams een voldoende naar voren komt, is natuurlijk bemoedigend. Het verschaft echter beperkt inzicht in hoe inwoners en relevante stakeholders de werkwijze van de sociale wijkteams ervaren in het licht van de beoogde transformatie in het sociaal domein.

In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek naar het functioneren van de sociale wijkteams in Schiedam. Het perspectief van de inwoners én van de stakeholders heeft daarbij centraal gestaan: wat merken zij in de praktijk van de veranderingen in het sociaal domein die als gevolg van de drie decentralisaties zijn doorgevoerd in Schiedam? The proof of the pudding is in the eating.

Hetzelfde onderzoek is in de gemeente Vlaardingen uitgevoerd, waarvan een aparte rapportage is gemaakt.

1.2 Doel en vraagstelling van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is de gemeenteraad van Schiedam te informeren over de wijze waarop de drie decentralisaties in het sociale domein (Awbz-Wmo, Jeugdwet en Participatiewet) in de praktijk vorm hebben gekregen in de sociale wijkteams² en hoe inwoners en stakeholders het functioneren van deze teams ervaren. De uitgangspunten daarbij zijn de centrale transformatiedoelen die de gemeente Schiedam met de decentralisaties heeft vastgesteld en de daarop geënte werkwijze van de sociale wijkteams. Wordt er in de praktijk gewerkt met deze doelen als uitgangspunt, sluit de gehanteerde werkwijze daarbij aan en is dit merkbaar voor inwoners en stakeholders?

De centrale onderzoeksvraag is:

Hoe hebben betrokken inwoners en stakeholders de veranderingen als gevolg van de decentralisaties in het sociaal domein en de werkwijze van de sociale wijkteams ervaren?

Daarbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

Inwoners centraal

- Zijn de sociale wijkteams bekend bij de inwoners met ondersteuningsbehoefte?
- Worden de sociale wijkteams door de inwoners als laagdrempelig ervaren?
- Werken de sociale wijkteams outreachend in het bereiken van bewoners met ondersteuningsvragen?
- In hoeverre ervaren inwoners in de ondersteuning vanuit de sociale wijkteams eigen regie?

¹ In 2014 is in opdracht van de RKC onderzoek uitgevoerd naar de decentralisatie Awbz- Wmo, in 2015 naar de decentralisatie jeugdzorg en in 2016 naar de ervaringen met de Participatiewet

² Er is gekozen om de term sociale wijkteams te gebruiken als in het algemeen wordt gesproken over wijkteams.

- Wordt het sociaal netwerk van de inwoners betrokken bij de ondersteuning?
- Worden meldingen en/of klachten van inwoners tijdig en adequaat opgepakt door de sociaal wijkteams?

Integraliteit

- Hoe ervaren de stakeholders (huisartsen, scholen en vrijwilligers/mantelzorgers) de samenwerking en afstemming met de sociale wijkteams?
- In hoeverre wordt informatie overgedragen tussen de sociale wijkteams en betrokken stakeholders?
- Is er sprake van casusoverleg tussen de betrokken stakeholders en de sociale wijkteams? Hoe wordt het functioneren hiervan ervaren?
- Is er één aanspreekpunt (casusregie) voor de cliënten van de sociale wijkteams?

Preventieve aanpak

- Worden problemen bij inwoners tijdig gesignaleerd?
- Worden inwoners met ondersteuningsbehoefte tijdig door de betrokken stakeholders doorgeleid naar het sociaal wijkteam?
- Is er sprake van voldoende afstemming tussen de algemene voorzieningen, eerstelijns zorg en de sociale wijkteams over de ontvangen ondersteuning?
- Is er sprake van voldoende afstemming tussen de informele zorg (vrijwilligers/mantelzorgers) en de sociale wijkteams?

Ervaringen met het ondersteuningsaanbod

- Zijn er sinds de komst van de sociale wijkteams veranderingen doorgevoerd in de aanpak? Zijn deze veranderingen doorgevoerd op basis van signalen van inwoners of van stakeholders? Welke effecten hebben de wijzigingen gehad?
- Ervaren de stakeholders een beter afstemming en coördinatie in de ondersteuning sinds de komst van de sociale wijkteams?
- Ervaren inwoners die ondersteuning krijgen door de sociale wijkteams meer zelfredzaamheid en een hogere mate van participatie?

1.3 Normenkader

Om deze onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden en de onderzoeksresultaten te kunnen wegen, is een normenkader gebruikt.

1. Normen inwoners centraal
• De sociale wijkteams zijn bekend bij inwoners. • De inwoners ervaren de sociale wijkteams als laagdrempelig. • De sociale wijkteams zijn outreachend. • De inwoners die ondersteuning ontvangen van de sociale wijkteams ervaren daarin voldoende eigen regie. • Het eigen netwerk van naasten wordt ingeschakeld bij de ondersteuning aan inwoners.
2. Normen integraliteit
• Stakeholders zijn tevreden over de samenwerking met de sociale wijkteams. • Stakeholders en de sociale wijkteams stemmen het ondersteuningsaanbod zodanig op elkaar af, dat er geen overlap bestaat tussen het aanbod en er ook geen inwoners tussen wal en schip vallen. • Er is geen sprake van onnodige administratieve belasting (bijvoorbeeld geen dubbele intakes). • Binnen de sociale wijkteams wordt casusoverleg gevoerd. Daarbij zijn de belangrijkste ketenpartners aangesloten. • Bij de ondersteuning aan inwoners is er sprake van één aanspreekpunt.

3. Normen preventieve aanpak
• Problemen worden door het wijknetwerk tijdig en adequaat gesignaleerd. • Inwoners met ondersteuningsbehoefte worden tijdig door de stakeholders uit het wijknetwerk doorgeleid naar de sociale wijkteams. • Vrijwilligers die ondersteuning bieden aan inwoners in de wijk ervaren voldoende mate van contact met het sociale wijkteam. • Betrokkenen bij de ondersteuning aan leerlingen op scholen ervaren voldoende mate van contact met het sociale wijkteam.
4. Normen ervaringen ondersteuningsaanbod
• Sinds de komst van de sociale wijkteams ervaren stakeholders een betere coördinatie en afstemming van de ondersteuning aan inwoners. • Inwoners die ondersteuning ontvangen door de sociale wijkteams ervaren meer zelfredzaamheid en een hogere mate van participatie.

1.4 De uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is gefaseerd uitgevoerd en gestart in juni 2016 met een gesprek met de RKC en de coördinerende ambtenaren (voor dit onderzoek) van de gemeente, waarbij afspraken zijn gemaakt over de uitvoering van het onderzoek, de aanlevering van relevante documenten en het benaderen van respondenten. Met de RKC is het normenkader doorgesproken en vastgesteld. Aan de hand van dit normenkader is via documentanalyse vastgesteld wat de werkwijze van de sociale wijkteams is. Deze werkwijze is besproken en aangescherpt in gesprekken met bestuurders en ambtenaren van de gemeenten. Nadere aanscherping, aanvulling en vooral concretisering heeft plaatsgevonden in gesprekken met coördinatoren en werkers van de wijkteams. In de maanden oktober, november en december zijn gesprekken gevoerd met cliënten van de wijkteams en stakeholders (professionele en niet-professionele hulpverleners die betrokken zijn bij de hulpverlening aan cliënten van de sociale wijkteams). In de eerste week van december is in Schiedam een groepsgesprek gehouden met ambtenaren, wijkteammedewerkers en stakeholders, waarbij aan de hand van concrete casuïstiek de belangrijkste bevindingen van het onderzoek zijn doorgesproken.

1.5 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. De Bestuurlijke Nota begint met de beschrijving van het onderzoek (hoofdstuk 1) gevolgd door de conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 is de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders opgenomen, waarna in hoofdstuk 4 het nawoord van de RKC is vermeld.

De Nota van Bevindingen, bestaat uit twee hoofdstukken. In hoofdstuk 5 staat het lokale beleidskader van Schiedam centraal. Hoofdstuk 6 beschrijft het functioneren van de sociale wijkteams in de praktijk, aan de hand van de normen uit het normenkader.

In de Bijlagen vindt u de referenties (bijlage 1) en een overzicht van het veldwerk (bijlage 2).

2 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk presenteren we onze conclusies en aanbevelingen. De conclusies zijn gerangschikt conform de normen die we hebben onderscheiden in ons normenkader.

2.1 Conclusies

Norm

Inwoners centraal:

- Zijn de sociale wijkteams bekend bij de inwoners met ondersteuningsbehoefte?
- Worden de sociale wijkteams door de inwoners als laagdrempelig ervaren?
- Werken de sociale wijkteams outreachend in het bereiken van de inwoners met ondersteuningsvragen?
- In hoeverre ervaren inwoners in de ondersteuning vanuit het sociale wijkteam eigen regie?
- Wordt het sociaal netwerk van de inwoners betrokken bij de ondersteuning?
- Worden meldingen en/of klachten van inwoners tijdig en adequaat opgepakt door de sociale wijkteams?

Conclusie

De gemeente Schiedam en de aanbieders zijn erin geslaagd de inwoners centraal te zetten in de dienstverlening en de ondersteuning van de WOT's. Dat blijkt uit de wijze waarop de WOT's georganiseerd zijn (laagdrempelig in de wijken) en waarop ze in de praktijk functioneren

De inwoners van Schiedam zijn in het algemeen bekend met de WOT's en ervaren de WOT's als laagdrempelig. De WOT's zijn gesetteld in de wijken, hebben herkenbare inloopplaatsen en ze werken aantoonbaar outreachend. Inwoners die gebruikmaken van het ondersteuningsaanbod van de WOT's ervaren over het algemeen dat de teams voldoende ondersteuning bieden, rekening houden met de eigen kracht als die er is en ook de mogelijkheden van het sociale netwerk onderzoeken en waar mogelijk inzetten.

De outreachende aandacht van de WOT's staat wel onder druk als gevolg van de hoge caseload. Meer principieel en op de achtergrond speelt de vraag hoe outreachend je kan en moet zijn als WOT, gelet op de uitgangspunten van 'eigen kracht' en 'zelfredzaamheid'. Door het principe van outreachend werken worden burgers namelijk uitgenodigd zich bij het WOT te melden met al hun problemen. Dit kan op gespannen voet staan met het principe van inzetten van de eigen kracht en het eigen netwerk.

Norm

Integraliteit:

- Hoe ervaren de stakeholders (huisartsen, scholen en vrijwilligers/mantelzorgers) de samenwerking en afstemming met de sociale wijkteams?
- In hoeverre wordt informatie overgedragen tussen de sociale wijkteams en betrokken stakeholders?
- Is er sprake van casusoverleg tussen de betrokken stakeholders en de sociale wijkteams? Hoe wordt het functioneren hiervan ervaren?
- Is er één aanspreekpunt (casusregie) voor cliënten van de sociale wijkteams?

Conclusie

Er is nog maar in beperkte mate sprake van een integrale werkwijze waarin het WOT nauw samenwerkt met stakeholders en tweedelijns specialistische aanbieders. De samenwerking met zowel stakeholders als tweedelijns-specialisten kan en moet beter.

De meerderheid van de stakeholders is tevreden over de samenwerking met de WOT's, maar met name de samenwerking met ROGplus en Stroomopwaarts heeft nog verbetering. En daarmee komt

het principe 'één gezin, één plan, één regisseur' wat betreft Wmo en Participatiewet onder druk te staan. Enkele stakeholders noemen positieve ervaringen met de korte lijnen die zij onderhouden met de WOT's, maar met name huisartsen en onderwijsinstellingen zien nog ruimte voor verbeteringen. Daar waar expliciet geëxperimenteerd wordt met het plaatsen van medewerkers in een WOT (bijvoorbeeld van Stroomopwaarts), zijn de ervaringen beter. De samenwerking tussen WOT's en de tweedelijns specialistische zorg en tussen tweedelijns specialistische zorgaanbieders onderling rond de leeftijd van 18 jaar kan en moet beter: onduidelijkheden over wat vanuit de privacywetgeving wel of niet aan informatie mag worden overgedragen speelt daarbij een belangrijke rol, aldus WOT-medewerkers.

Als toevoeging wordt opgemerkt dat de privacywetgeving als zodanig in de regel niet belemmerend werkt, maar er bij professionals vaak sprake is van verkeerde beelden over wat de wet- en regelgeving toelaat en faciliteert en wat niet toegestaan is: er kan doorgaans meer dan men denkt. Een ander punt van aandacht is de samenwerking tussen WOT's en tweedelijnsaanbieders die vanuit het dwang- en drangkader werken. De WOT's zijn huiverig om dwang- en drangzaken op te pakken, niet in de laatste plaats omdat zij beducht zijn voor hun imago als laagdrempelige entree tot zorg en ondersteuning. Jeugdbescherming/Jeugdreclassering (JBJR) twijfelt soms of de WOT's wel voldoende expertise hebben om cliënten uit het gedwongen kader voldoende zorg en ondersteuning te kunnen bieden. Soms worden cliënten 'heen en weer geschoven' tussen WOT en JBJR, aldus sommige WOT-medewerkers, en zijn dus cliënten van niemand.

Norm

Preventieve aanpak:

- Worden problemen bij inwoners tijdig gesignaleerd?
- Worden inwoners met ondersteuningsbehoefte tijdig door de betrokken stakeholders doorgeleid naar het sociaal wijkteam?
- Is er sprake van voldoende afstemming tussen de algemene voorzieningen, eerstelijnszorg en de sociale wijkteams over de ontvangen ondersteuning?
- Is er sprake van voldoende afstemming tussen de informele zorg (vrijwilligers/mantelzorgers) en de sociale wijkteams?

Conclusie

De WOT's voldoen aan een belangrijke voorwaarde om preventief te kunnen werken: ze onderhouden contacten met instanties in de nulde lijn en zijn herkenbaar gesitueerd in de wijken. Er is nog voldoende ruimte om verbeteringen aan te brengen in de preventieve werkwijze.

WOT-medewerkers weten waar ze op moeten letten, aangezien ze werken met wijkspecifieke profielen. Desalniettemin geven medewerkers van de WOT's aan dat ze meer zouden kunnen en willen werken aan preventie: medewerkers zien ook mogelijkheden daar nog slagen te maken door barrières bij het melden (bijvoorbeeld schaamte) weg te nemen. Sommige stakeholders (huisartsen en onderwijsinstellingen) ervaren de WOT-route niet altijd als de effectiefste en snelste route naar zorg en ondersteuning. Dit kan op termijn een negatieve invloed hebben op de preventieve aanpak van de WOT's als stakeholders de WOT's niet meer benaderen, maar voor een andere route kiezen. Men verliest dan de 'roots' in de wijken.

Norm**Ervaringen met het ondersteuningsaanbod:**

- Zijn er sinds de komst van de sociale wijkteams veranderingen doorgevoerd in de aanpak? Zijn deze veranderingen doorgevoerd op basis van signalen van inwoners of van stakeholders? Welke effecten hebben de wijzigingen gehad?
- Ervaren de stakeholders een betere afstemming en coördinatie in de ondersteuning sinds de komst van de sociale wijkteams?
- Ervaren inwoners die ondersteuning krijgen door de sociale wijkteams meer zelfredzaamheid en een hogere mate van participatie?

Conclusie

Het ondersteuningsaanbod in Schiedam is nog volop in ontwikkeling, op basis van signalen van zowel inwoners als stakeholders. Er valt veel winst te behalen als wordt ingezet op een betere samenwerking met stakeholders en tweedelijns specialistische zorg.

Sinds de komst van de WOT's zijn enkele pilots gestart, onder andere op het gebied van werk en inkomen met betrekking tot de samenwerking met Stroomopwaarts en op preventiegebied met de proeftuin vroegsignalering. Deze veranderingen stellen de WOT's in staat hun dienstverlening op die aspecten te verbeteren. Niet alle stakeholders ervaren een betere afstemming in de zorg en de ondersteuning aan burgers waar zij én het wijkteam bij betrokken zijn. Daar zijn verbeteringen haalbaar en wenselijk, bijvoorbeeld in de afstemming met ROGplus (Wmo-beschikkingen) en Stroomopwaarts (toeleiding naar werk en schuldhulpverlening).

De vraag of inwoners meer zelfredzaamheid ervaren, is lastig en niet eenduidig te beantwoorden. Sommigen voelen zich meer zelfredzaam en anderen juist niet. De cliënten van de WOT's zijn echter over het algemeen tevreden over de dienstverlening en een aantal cliënten die we hebben gesproken geeft aan de regie over het eigen leven (deels) weer te hebben teruggekregen. Maar een deel van de cliënten heeft meer zorg en ondersteuning nodig dan een WOT kan bieden.

2.2 Aanbevelingen

1. Meer aandacht voor preventie vereist meer formatie voor de WOT's. Het college moet daarin een scherpe(re) keuze maken.

De WOT's zijn van alles en voor iedereen. Dat gevoel althans hebben wijkteam-medewerkers wel eens: ze moeten laagdrempelig zijn en outreachend werken, inzetten op preventie, maar tegelijkertijd ook meer ingewikkelde multiprobleem-casuïstiek aankunnen en flexibel samenwerken met tweedelijns specialisten. In de praktijk stuiten medewerkers met regelmaat op de grenzen van deze omvangrijke taakstelling. Het gaat dan om grenzen die vooral bepaald worden door de formatie van de WOT's en er uiteindelijk toe leiden dat maar in beperkte mate outreachend en preventief gewerkt kan worden. Het college zou hierin een scherpere keuze moeten maken: als meer aandacht van de WOT's moet uitgaan naar preventie, dan moet dat consequenties hebben voor de omvang van de formatie.

2. Zorg voor een betere samenwerking met tweedelijns specialisten, in het bijzonder Stroomopwaarts en ROGplus.

De WOT's zijn er in betrekkelijk korte tijd in geslaagd zich te positioneren als laagdrempelige entree tot de gespecialiseerde zorg. Zij functioneren dicht bij de burger, in de wijken en hanteren een 'integraal concept'. Dat integrale concept ("...je kunt voor alle vragen bij ons terecht...") kan niet altijd even goed worden waargemaakt omdat de samenwerking met sommige stakeholders en tweedelijns specialisten, met name Stroomopwaarts en ROGplus, niet altijd even soepel verloopt. Zij staan nog te ver op afstand. Zorg ervoor dat die afstand kleiner wordt of, liever nog, verdwijnt. Stroomlijn niet alleen de dienstverlening in de backoffice, maar vooral aan de voorkant, in de directe contacten met burgers. Dat kan door consultants van Stroomopwaarts en ROGplus in de

WOT's op te nemen, zoals nu al experimenteel gebeurt, maar wellicht zijn er andere vormen denkbaar. Let daarbij ook specifiek op de positie en dienstverlening van de gemeentelijke schuldhelpverlening. Bij het merendeel van de problematiek waar de WOT's mee te maken hebben, is sprake van problematische schulden. In een integrale aanpak mag aandacht voor problematische schulden niet ontbreken.

3. Zet meer in op het realiseren van transformatiedoelen bij tweedelijspecialisten.

Het meer oog hebben voor de individuele behoeften én mogelijkheden van de burger en het leveren van meer maatwerk loopt als een rode draad door de transformatie in het sociaal domein. De WOT's slagen er niet altijd even goed in dat maatwerk ook daadwerkelijk te leveren, met name als het gaat om zorg en ondersteuning waarbij ook de inzet van tweedelijsinstellingen en specialisten nodig is. De transformatie gaat verder dan de WOT's en moet ook bij de tweedelijsinstellingen en specialisten plaatsvinden. Daar wordt in de praktijk ook getransformeerd, maar zij zijn meer dan de WOT's gebonden aan wet- en regelgeving. Het college zou nog meer in het overleg met deze instellingen kunnen en moeten aansturen op de transformatie binnen deze kaders, daarbij gevoed door casuïstiek uit de praktijk van de WOT's. Met name bij de woningbouwverenigingen, Stroomopwaarts en ROGplus valt nog veel winst te behalen. De experimenteerruimte van de WOT's zou daarvoor een goed uitgangspunt kunnen bieden.

4. Rust de WOT's beter uit om dwang- en drangzaken op te pakken.

De WOT's worstelen met hun taakstelling als het gaat om kinderen/jongeren/ gezinnen waar de jeugdbescherming en/of jeugdreclassering bij betrokken is. Zij vinden zichzelf daarvoor minder goed toegerust, zowel qua faciliteiten als wat betreft kennis en expertise. Ook de instellingen en instanties die zogenoemde dwang- en drangzaken behandelen zijn niet altijd overtuigd van de meerwaarde van de inzet van de WOT's. Zij ervaren het afschalen soms als problematisch. Het gaat hier om de meest kwetsbare kinderen/gezinnen in de jeugdzorg. Een betere positionering en facilitering van de WOT's bij dwang- en drangzaken is absoluut noodzakelijk. Deze constatering geldt niet alleen voor Schiedam, maar voor de gehele jeugdzorgregio Rijnmond.³ Het college zou, bij voorkeur in regionaal verband, samen met de zorgaanbieders moeten toewerken naar een gemeenschappelijk ondersteuningskader en -aanbod waar makkelijk geschakeld kan worden tussen het aanbod van de WOT's en het aanbod van de tweedelijsinstellingen en specialisten.

5. Gebruik de registratiegegevens van de WOT's als sturingsinstrument voor het beleid.

De WOT's zijn in principe goed toegerust om te leren van hun ervaringen. De registratie biedt inzicht in de caseload en de zwaarte van de problematiek. Gebruik deze kennis voor het benoemen van beleidsprioriteiten ten aanzien van het functioneren van de WOT's.

³ Kracht door verbinding: naar samenhangende ondersteuning van jeugdigen en gezinnen. Onderzoek in opdracht van de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdzorg Rijnmond, drs. F. Kriek en dr. J. van Leerdam, Regioplan/Cebeen, oktober 2016.

3 Bestuurlijke reactie



gemeente
Schiedam

Rekenkamercommissie
Schiedam-Vlaardingenv
Postbus 1002
3130 EB VLAARDINGEN

Burgemeester en wethouders

Postbus 1501 3100 EA SCHIEDAM
Stadskantoor Stadserf 1 3112 DZ SCHIEDAM
T 14 010 F 010 473 70 21 W www.schiedam.nl

UW KENMERK

RKC 2017-016

UW BRIEF VAN

23 maart 2017

ONDERWERP

Bestuurlijk wederhoor onderzoek wijkteams

ONS KENMERK

17UIT04342

DOORKIESNUMMER

010-2192639

DATUM

20 april 2017

E-MAIL

a.hartman@schiedam.nl

Geachte leden van de commissie,

Uw rekenkamercommissie heeft onderzoek laten uitvoeren naar de WijkOndersteuningsTeams (WOT's) in de gemeente Schiedam. Uit dit onderzoek is een aantal bevindingen, conclusies en aanbevelingen naar voren gekomen. Wij zullen de aanbevelingen uit uw rapport overnemen. Hierbij wordt wel de kanttekening geplaatst dat wij van mening zijn dat de conclusies en aanbevelingen matig zijn onderbouwd.

In deze brief wordt ingegaan op de verschillende conclusies en aanbevelingen. Ook wordt ingegaan op wat er naar aanleiding van de aanbevelingen al is opgepakt en wat er nog in gang zal worden gezet. In algemene zin mogen wij op basis van uw onderzoek constateren dat de WOT's op de goede weg zijn. Dit geeft een mooie bevestiging van het beeld dat wij al hadden. De WOT's vormen een nieuwe, lerende organisatie, die de tijd moet krijgen om de transformatie in de dagelijkse praktijk vorm te geven.

Conclusies

De eerste conclusie luidt dat het de gemeente en de aanbieders is gelukt om met de dienstverlening en de ondersteuning van de WOT's de inwoner centraal te stellen. Deze conclusie is voor ons zeer van belang. Daarnaast is het goed om in uw conclusie te lezen dat de WOT's laagdrempelig werken. Wij hebben hierin een heel bewuste keuze gemaakt. Door zichtbaar en actief in de wijk te zijn kunnen de WOT's bewoners bereiken die anders wellicht niet bereikt zouden worden (of pas als de situatie is geëscaleerd met alle gevolgen van dien). Dit laat onverlet dat de WOT's werken volgens het principe dat ondersteuning aanvullend is op wat bewoners zelf, of met hulp van hun omgeving, kunnen doen.

In de tweede en vierde conclusie in uw rapport geeft u aan dat de samenwerking met stakeholders (inclusief de tweedelijns specialistische aanbieders) beter kan en moet. U noemt ook verschillende organisaties waarmee de samenwerking kan worden verbeterd, waaronder ROGplus, Stroomopwaarts en de organisaties die vanuit het dwang- en drangkader werken. In reactie hierop het volgende. Voor de WOT's is een goede samenwerking met stakeholders essentieel om invulling te kunnen geven aan een integrale aanpak en maatwerk voor bewoners. Er is



veel overleg met allerlei stakeholders, maar belangrijker, er wordt ook veel samengewerkt in allerlei projecten en activiteiten. Ook meten wij jaarlijks hoe de stakeholders over de samenwerking met de WOT's denken. Wij delen de conclusie dat de samenwerking met een aantal stakeholders zeker nog kan worden verbeterd, en zetten hierin ook belangrijke stappen. Bij de aanbevelingen wordt hier op terug gekomen.

De derde conclusie betreft het preventief werken. U geeft in deze conclusie aan dat de WOT's preventief werken, maar dat er nog voldoende ruimte is om hier verbeteringen in aan te brengen. Voor wat betreft dit preventief werken is het zo dat in de afgelopen twee jaar circa 150 projecten en activiteiten zijn uitgevoerd door de WOT's (veel ook samen met partners) om hier een goede invulling aan te kunnen geven. De samenwerking met de huisartsen is in het kader van preventief werken ook heel belangrijk. Nu is het zo dat ongeveer 80 tot 90% van de ingezette specialistische jeugdhulp via de huisarts loopt. Wij zien een duidelijke meerwaarde als de hulpvraag via de WOT's loopt, vanwege de preventieve aanpak, maar ook omdat de WOT's de beschikking hebben over medewerkers met een jeugd-ggz achtergrond.

Aanbevelingen

De aanbevelingen worden hieronder kort van een reactie voorzien.

Aanbeveling 1

Meer aandacht voor preventie vereist meer formatie voor de WOT's. Het college moet daarin een scherpe(re) keuze maken.

Wij zijn ons er van bewust dat er veel wordt gevraagd van de medewerkers in de WOT's. Zij zijn er voor eenvoudige en complexe hulpvragen en werken dicht bij de bewoners met aandacht voor preventie. Juist een preventieve aanpak kan toekomstige (maatschappelijke) kosten helpen voorkomen. Daarom is de keuze gemaakt om extra te investeren in projecten die gericht zijn op preventie. Mooie voorbeelden hiervan zijn de aanpak vroegsignalering (om te voorkomen dat jeugdigen later zwaardere zorg nodig hebben of afglijden in de criminaliteit) en de aanpak om huisuitzettingen van gezinnen met kinderen te voorkomen. Daarnaast is extra geïnvesteerd in uitbreiding van formatie om heel complexe hulpvragen in het kader van drang op te kunnen pakken. Hier komen wij bij de vierde aanbeveling nog op terug. Een nauwere samenwerking met de huisartsen in het kader van preventie is eveneens een belangrijk aandachtspunt.

Aanbeveling 2

Zorg voor een betere samenwerking met tweedelijnspecialisten, in het bijzonder Stroomopwaarts en ROGplus.

Wij onderschrijven het belang van een goede samenwerking met Stroomopwaarts en ROGplus en willen deze graag verbeteren waar mogelijk. Wij zien in de praktijk dat goede ervaringen worden opgedaan met medewerkers van Stroomopwaarts die in (drie van de zes) WOT's actief zijn. Juist rondom thema's als schuldpreventie en activering van bewoners met een groter afstand tot de arbeidsmarkt is in de samenwerking nog veel te winnen. Op dit moment vindt een brede evaluatie plaats van de verschillende vormen van samenwerking tussen Stroomopwaarts en de WOT's dat benut zal worden om de samenwerking verder te verbeteren.

Verder zijn er plannen om de samenwerking tussen ROGplus en de WOT's te versterken door meerdere WMO-consulenten deel uit te laten maken van de WOT's. Het is de bedoeling dat dit per 1 september 2017 wordt geëffectueerd. De samenwerking met (andere) tweedelijnspecialisten komt hieronder aan bod.

Aanbeveling 3

Zet meer in op het realiseren van transformatiedoelen bij tweedelijnspecialisten.

Wij zijn bezig met een traject om vanaf 1 januari 2018 de jeugdhulp op een andere wijze, resultaatgericht, in te kopen. Dit betekent een grote verandering in werken voor zowel de WOT's als de zorgaanbieders. Er ontstaat meer ruimte om af te stemmen over hoe het resultaat het best bereikt kan worden. De verwachting is dat hierdoor integraler wordt gewerkt, oplossingen meer op maat zullen zijn en ook vaker voor andere oplossingen wordt gekozen. De WOT's komen meer in positie (opdrachtgeverschap) ten aanzien van de oplossing die wordt gekozen. De verwachting is dat het effectueren van de resultaatgerichte inkoop in belangrijke mate zal bijdragen aan de transformatiedoelen van de gemeente.

Aanbeveling 4

Rust de WOT's beter uit om dwang- en drangzaken op te pakken.

De laagdrempelige toegang van de WOT's in de wijken kan op gespannen voet komen te staan bij het oppakken van complexe gezinssituaties waar eigenlijk drang – of dwang moet worden ingezet. Daarom is recentelijk gekozen voor het aantrekken van meerdere specialisten met kennis en ervaring op het gebied van complexe gezinssituaties. Deze specialisten werken niet vanuit de WOT's, maar hebben een belangrijke consultatie- en adviesfunctie richting de WOT's. Waar dit nodig is, pakken zij ook zelf casuïstiek op, steeds in goede afstemming met de WOT's. Verder onderhouden zij nauwe contacten met de organisaties op het gebied van jeugdbescherming, jeugdreclassering en veilig thuis.

Aanbeveling 5

Gebruik de registratiegegevens van de WOT's als sturingsinstrument voor het beleid.

Hierin is inmiddels voorzien. Binnen de regio MVS is een 'Monitor Sociaal Domein' ontwikkeld waarmee onder andere informatie van de wijkteams ontsloten kan worden. Deze informatie wordt benut voor beleid en strategie. De monitor is overigens niet af, maar zal steeds doorontwikkeld moeten worden.

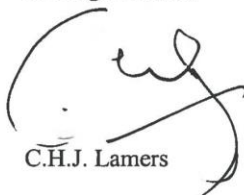
Tot slot willen wij uw commissie en anderen die betrokken zijn geweest bij het onderzoek bedanken voor de inspanningen die hebben geleid tot dit rapport.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Schiedam,
de secretaris,



drs. K.D. Handstede

de burgemeester,



C.H.J. Lamers

4 Nawoord RKC

De RKC onderschrijft de kwaliteit van het onderliggende onderzoek evenals de door haar geformuleerde conclusies en aanbevelingen. We hadden graag van het college willen vernemen - maar niet vernomen- waarom ze hier anders tegen aankijkt, temeer het college de conclusies en aanbevelingen over heeft genomen.

NOTA VAN BEVINDINGEN

5 Lokale beleidskaders

In dit hoofdstuk beschrijven we de lokale beleidskaders die bepalend zijn voor de organisatie, de inrichting en de werkwijzen van de wijkteams.

Uitgangspunten

Het (beoogde) functioneren van de wijkteams is in verschillende documenten uitgebreid beschreven. De recentste kaders zijn beschreven in de kadernota Jeugd 2015-2019 en de kadernota Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Wet publieke gezondheid (Wpg) 2015-2019. Als uitgangspunten voor het beleid in het sociaal domein worden genoemd:

- het versterken van de eigen kracht en burgerkracht, inclusief het stimuleren van sociale netwerken;
- het versterken van de keten van zorg voor kwetsbare Schiedammers, waarbij het uitgangspunt is dat gewerkt wordt volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur en de zorg laagdrempelig is georganiseerd;
- het nastreven van sociale stijging en maatschappelijke carrière, met name uitgewerkt voor de jeugd in termen van het behalen van een startkwalificatie en in te zetten op participatie.

Wijkondersteuningsteams (WOT's)

In beide nota's worden de wijkondersteuningsteams (WOT's) benoemd als belangrijke instrumenten om de bovengenoemde speerpunten te realiseren.

In Schiedam zijn de wijkteams ontwikkeld in nauwe samenwerking met een externe organisatie, Includio, een dienstverlener in het sociaal domein die werkzaam is voor meerdere gemeenten en werkt vanuit een concept van integrale dienstverlening.⁴

De sociale wijkteams bestaan uit consultants die via een detacheringsconstructie vanuit hun eigen organisatie in het wijkteam zijn geplaatst. De WOT's worden aangestuurd door een managementteam bestaande uit twee gemeentelijke coördinatoren (een projectleider Toegang tot de Zorg en een projectleider WOT). Deze twee projectleiders sturen de zes coördinatoren aan van de evenzovele wijkteams, faciliteren de werkprocessen binnen de teams en zijn verantwoordelijk voor de samenwerking tussen de ketenpartners. De coördinatoren van de WOT's zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansturing van de teams en de ketenpartners zijn als werkgever verantwoordelijk voor de medewerkers die actief zijn in de wijkteams.

Samenstelling WOT's

De medewerkers van de zes WOT's hebben uiteenlopende achtergronden en expertises⁵ en zijn afkomstig van verschillende organisaties: TriviumLindenhof, FlexusJeugdplein, Pameijer, Minters, SWS Welzijn, MEE Rotterdam, Seniorenwelzijn MVS en Includio. De WOT's tezamen hebben ongeveer 80 medewerkers, de bezetting varieert van 7,5 tot 11 fte per WOT.

De samenstelling van de WOT's varieert per wijk en is geënt op een wijkanalyse⁶ waarin voor elke wijk wijkprofielen zijn opgesteld. Deze profielen bevatten per wijk een korte geografische typering van de wijk, een analyse van de sociale problematiek en aansluitend daarop per wijk een zogenaamde leeropdracht voor de wijkteams. De specifieke opdracht per wijk is als volgt:

- **Nieuwland:** verbinding maken tussen wijkteams en Stroomopwaarts (schuldhulpverlening en participatie-effect in het WOT).
- **Oost:** nadruk op veiligheid en wonen (medewerkers met specialisatie buurtwerk) (onder andere vroegsignalering met het BUST straatteam en financieel cafés).
- **Zuid:** nadruk op sociale activering en participatie (medewerkers met specialisatie opbouwwerker en ouderenadviseur) (onder andere gezamenlijk koken in de wijk, project 'erop uit in zuid').
- **Groennoord:** nadruk op bestrijden van sociaal isolement onder ouderen (ouderenadviseur) (onder andere een mannen- en vrouwenclub, een wandelgroep en een naaclub).

⁴ Voor meer informatie zie www.includio.nl.

⁵ In de WOT's zijn specialisten actief, zoals behandelaren, orthopedagogen en psychologen vanuit de JGGZ-organisaties. Aan het WOT Oost zijn jongerenwerkers toegevoegd in het kader van een proeftuin vroegsignalering. Dit team vormt daarom een breder multidisciplinair team dan de andere teams. De aanvulling bestaat uit meer outreachende, activerende medewerkers die acteren op niet-pluismeldingen of zorgmeldingen vanuit het netwerk.

⁶ Wijkanalyse 2014.

- **Noord:** (Spaland/Sveaparken): nadruk op opvoedingsvraagstukken en sociale cohesie (veel jongerencoaches en orthopedagogen) (ontmoetingsgroep voor ouders en verzorgers van kinderen met ADD/ADHD/ autisme, filmproject 'Jong talent in Noordrand', pilot homestart).
- **Centrum/West:** nadruk op het doorontwikkelen van resultaatmeting en bekostiging (document uit 2014: verbinding maken met de economie in de binnenstad) (onder andere een inventarisatie sociale kaart door trainees).

Werkwijze WOT's

In de hoofdlijnennota sociale wijkteams in Schiedam⁷ is de werkwijze van de WOT's omschreven.

Deze laat zich als volgt typeren:

- één gezin, één plan, één regisseur;
- laagdrempelig, toegankelijk en integraal werken;
- de bewoner heeft zo veel mogelijk zelf de regie, de eigen kracht wordt versterkt en het eigen netwerk wordt ingeschakeld;
- de WOT-medewerker ondersteunt de bewoner en zoekt de samenwerking met de wijkpartners, nulde-, eerste- en tweedelijnszorg;
- niet de zorgprotocollen staan centraal, maar de vraagstelling en het gewenste resultaat;
- oog voor de menselijke maat;
- couleur locale geeft glans.

De WOT-medewerkers bespreken hun caseload regelmatig tijdens de daarvoor bestemde casuïstiekbespreking. Tijdens de casuïstiekbespreking werken de WOT's met een vierogenprincipe (collegiale consultatie). Indien nodig wordt de casus in een multidisciplinair casusoverleg voorgelegd. Wanneer de ondersteuning of zorg betrekking hebben op een langere periode en meer vragen dan enkele gesprekken, wordt er een ondersteuningsplan gemaakt met de bewoner. Indien gebruik moet worden gemaakt van de tweedelijnszorg, wordt altijd een ondersteuningsplan opgesteld.

De zes WOT's hebben een fysieke plek in de wijk gekregen om laagdrempelige toegang te creëren. Bewoners kunnen met hun vragen zo binnenlopen bij een WOT. Alle WOT's hebben openingstijden waarop bewoners zonder afspraak terecht kunnen. Bij de keuze voor de verschillende locaties van de WOT's is vooral ook gekeken naar locaties die goed zichtbaar zijn in de wijk.⁸

De samenwerking tussen de WOT-medewerkers die afkomstig zijn van verschillende moederorganisaties is nader gespecificeerd in een convenant tussen de gemeente Schiedam en de moederorganisaties, gedateerd 22 januari 2015. In dit convenant zijn de taken en de verantwoordelijkheden van de gemeente Schiedam en moederorganisaties in relatie tot het functioneren van het WOT verwoord. Het convenant beschrijft onder andere de organisatie (coördinator, projectleider, medewerkers), de wijze van presenteren (als WOT-medewerker, niet als medewerker van instelling X), training en opleiding (een verantwoordelijkheid van de gemeente), het personeelsbeleid (verantwoordelijkheid van de moederorganisaties), de faciliteiten (verantwoordelijkheid gemeente), de privacy (gemeente stelt privacyprotocol op) en de klachtenregeling (gemeente).

Ten behoeve van de samenwerking met huisartsen is een apart convenant⁹ opgesteld waarin "... de intentie is vastgelegd om samen te werken ten behoeve van de ondersteuning van bewoners van Schiedam in de eigen omgeving op gebied van zorg, jeugdzorg en welzijn...". Deze afspraken hebben onder meer betrekking op:

- het onderhouden van contacten en leren van elkaar;
- doorverwijzen naar het WOT;

⁷ Hoofdlijnennota Sociale Wijkteams in Schiedam, uitrol sociale wijkteams als onderdeel van de integrale toegang tot de zorg in Schiedam, februari 2014.

⁸ Jaarbericht WOT's 2015, juni 2016.

⁹ Samenwerking huisartsen en wijkondersteuningsteams in Schiedam, ongedateerd.

Doorverwijzing naar het WOT kan in ieder geval wanneer een of meer van de volgende situaties van toepassing zijn:

- a. er is sprake van veelvuldig zorgverbruik waarbij medische klachten (mede) oorzaak of gevolg zijn van problemen op andere leefgebieden;
- b. er zijn vragen, of er is ondersteuning nodig, op sociaal gebied, waaronder huisvesting, werk, inkomen of schulden;
- c. er zijn vragen, of er is ondersteuning nodig, op het gebied van jeugdhulp, waaronder opvoeding, jeugdpsychiatrie, licht verstandelijke beperking, zorg in natura of het persoonsgebonden budget;
- d. er zijn vragen, of er is ondersteuning nodig, op het gebied van verslaving;
- e. er is ondersteuning nodig bij het organiseren of inschakelen van het eigen sociaal netwerk;
- f. in de samenwerking met de huisarts is ondersteuning nodig bij het managen van de eigen gezondheid.

- terugkoppeling (wederzijds, nader te bepalen aan de hand van casuïstiekbespreking).
- het delen van informatie (alleen die informatie delen die noodzakelijk is, toestemming cliënt).

Twee keer per jaar vindt er een evaluatie plaats tussen de WOT's, de gemeente en de huisartsen.

Opleidingsprogramma WOT-medewerkers

Via een meervoudige onderhandse aanbestedingsprocedure is een organisatie geselecteerd die een opleidingsprogramma heeft ontwikkeld voor WOT-medewerkers. Dit programma¹⁰ voorziet in meerdere trainingsdagen voor coördinatoren en medewerkers van de WOT's, intervisiebijeenkomsten en individuele coachingstrajecten.

¹⁰ Opleidingsprogramma wijkondersteuningsteams Schiedam, VMR training en coaching, 29 augustus 2014.

6 De transformatie in de praktijk

In dit deel van het rapport beschrijven we het functioneren van de wijkteams in de praktijk.

We starten het hoofdstuk met een aparte paragraaf waarin we enkele cijfers presenteren: de caseload en de resultaten van het eerste evaluatieonderzoek. Zo krijgt de lezer een globaal kwantitatief beeld van het functioneren van de wijkteams. Vervolgens beschrijven we in aparte paragrafen hoe de teams in de praktijk functioneren met betrekking tot de centrale transformatiethema's: de inwoner centraal, integraal werken en preventief werken. Per transformatiethema worden achtereenvolgens de subnormen uit het normenkader behandeld. Hierin komen zowel de perspectieven van de cliënt, van de stakeholders als van het wijkteam naar voren. We presenteren aan het begin van elke subparagraaf een tabel met daarin de subnorm. In deze tabel wordt vanuit het perspectief van de cliënt, stakeholders en wijkteam een algemene waardering gegeven met een +, +/- of een -. Deze algemene waardering wordt kort toegelicht in een conclusie. Vervolgens gaat de rest van elke subparagraaf uitgebreid in op de bevindingen.

6.1 De cijfers

In dit hoofdstuk beschrijven we de wijze waarop de transformatie in Schiedam in de praktijk vorm heeft gekregen in het functioneren van de WOT's.

In 2015 hebben 1400 Schiedammers kort contact gehad met een WOT (in 44% van de gevallen ging het om financiële ondersteuning) en hebben 1600 Schiedammers zich gemeld voor zorg en ondersteuning (eind december was voor 564 bewoners de ondersteuning afgerond). Vijftien procent van de bewoners kwam na afronding van de tijdelijke ondersteuning terug met een vervolgvraag.¹¹ In onderstaande tabel is de verdeling van het aantal meldingen per WOT inzichtelijk gemaakt. Uit de tabel blijkt dat Nieuwland het meeste en Zuid het minste aantal meldingen heeft gehad in 2015.¹²

Tabel 6.1 Aantal kortdurende contacten en geregistreerde werkprocessen per team in 2015

WOT	Aantal kortdurend contact	Aantal geregistreerde werkprocessen in Rndom	Totaal
Centrum/West	189	293	482
Groenord	238	320	558
Nieuwland	434	264	698
Noordrand	165	301	466
Oost	213	298	511
Zuid	104	218	322
Onbekend/overig	75	34	109
Eindtotaal	1418	1728*	3146

*het aantal unieke cliënten bedraagt 1617.

In de volgende tabel is de caseload van de WOT's verspreid over Schiedam en onderscheiden naar zwaarte van problematiek weergegeven.¹³

¹¹ Bron: Jaarbericht 2015, 9 juni 2016.

¹² Bron: rapportage ten behoeve van vragen Rekenkamer, Schiedam 2017

¹³ Aantal openstaande casussen op 31 mei 2016. Bron: Rapportage ten behoeve van vragen Rekenkamer, Schiedam 2016

Tabel 6.2 Caseload per team (1 = licht, 2 = middel, 3 = zwaar)

Team	zwaarte 1	zwaarte 2	zwaarte 3	Leeg	Totaal	fte
Totaal Centrum/West	15	35	31	134	215	8
Totaal Groenord	86	90	17	35	228	9,7
Totaal Nieuwland	80	47	13	16	156	11
Totaal Noordrand	21	47	18	44	130	8,5
Totaal Oost	41	40	22	90	193	9,2
Totaal Zuid	26	39	10	13	88	7,5
Administratieve ondersteuning						1,6
Eindtotaal	269	298	111	332	1010	55,5

Zoals uit deze tabel valt af te leiden, heeft het team Groenord de meeste casuïstiek en het team Zuid de minste. Kijken we naar de zwaarte van de problematiek, dan valt op dat het team Centrum/West in meer dan 50 procent van de gevallen geen zwaarte-indicatie heeft afgegeven en team Oost ook bijna in 50 procent van de gevallen. De teams Groenord en Noordrand hebben absoluut gezien de meeste aantallen zware casussen. Daarbij moet wel vermeld worden dat de tabel geen zuiver beeld geeft, aangezien de WOT's pas in de loop van 2015 de zwaarte van de caseload zijn gaan registreren. De teams Nieuwland en Zuid hebben naar verhouding de meeste fte's in relatie tot de caseload, het team Centrum/West de minste.¹⁴

Het aantal aangemaakte WOT-werkprocessen in Rondon¹⁵ (processen waarvoor een dossier is aangemaakt, dit kunnen ook meerdere processen voor één cliënt zijn) bedraagt in 2015 in totaal 1728 en in 2016 in de periode van januari tot mei in totaal 467. De wijk Groenord scoort het hoogste, met in totaal in 2015 320 aangemaakte werkprocessen en in 2016 (jan-mei) 89. Opvallend is dat de aantallen in 2016 elke maand een stuk lager zijn dan in 2015.

Uit eerder cliëntervaringsonderzoek blijkt dat inwoners van Schiedam gemiddeld gezien een 7,5 geven aan de WOT's. Dit cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd in de herfst van 2015 (week 39). In totaal zijn iets meer dan 1000 inwoners benaderd en hebben 262 inwoners gerepsondeerd, een respons van iets meer dan 25 procent. Wat betreft de profilering van het WOT in de wijk wordt een 7 als rapportcijfer gescoord (bijbehorende stellingen: 'het WOT staat positief bekend in de buurt waar ik woon' en 'het is voor mij duidelijk voor welke hulp ik bij het WOT terecht kan'). Ongeveer een vijfde van de respondenten geeft de WOT's hiervoor een onvoldoende (respectievelijk 16,2% en 21,4%). Men kan het WOT makkelijk vinden (gemiddelde score 8), en ook anderszins wordt de bereikbaarheid van het WOT positief gewaardeerd (score 7). De waardering voor medewerkers van het WOT, als men contact heeft gehad, is zelfs nog wat hoger (gemiddeld 7,5 voor kwaliteiten als de 'vraag serieus nemen', 'goed luisteren/alles kunnen vertellen' en 'deskundigheid'). Er is waardering voor de werkwijze (score 7+) en het resultaat (idem).¹⁶

Eind 2015 (november/december) heeft in Schiedam eveneens een waarderingsonderzoek plaatsgevonden onder de samenwerkingspartners in de wijken, waaronder huisartsen, wijkverpleegkundigen, gezinsspecialisten en medewerkers van JBJR (Jeugdbescherming/jeugdreclassering). In dit onderzoek is gevraagd naar de bekendheid van, de samenwerking met, de expertise van en de toegevoegde waarde van de WOT's voor de wijk. 250 wijkpartners zijn bevroegd en 109 hebben gerepsondeerd. De waardering is als volgt

¹⁴ De verhouding tussen fte's en caseload is gebaseerd op één meetmoment (31 mei 2016). Dit schetst een beeld van de verschillen in werkdruk tussen de WOT's. Dit beeld zou versterkt kunnen worden als gegevens van meerdere meetmomenten zouden worden meegenomen in de analyse.

¹⁵ Rondon is het administratie- en registratiesysteem dat de WOT's gebruiken. Dit systeem is met name ontwikkeld om het proces van aanvragen en beschikken van tweedelijnsvoorzieningen te registreren en minder geschikt als systeem voor registratie van werkprocessen binnen de WOT's, aldus enkele geïnterviewde medewerkers van de WOT's.

¹⁶ Ongeveer een tiende van de respondenten antwoordt met een onvoldoende op de vragen over de bereikbaarheid van het WOT en over de waardering voor de medewerkers. Behalve op de vraag over de deskundigheid van de medewerker: daar geeft 16,5 procent van de respondenten een onvoldoende.

Tabel 6.3 Waardering wijkpartners voor het WOT

Aspect functioneren WOT	Rapportcijfer
Bekendheid	7,2
Samenwerking	6,9
Expertise	6,5
Toegevoegde waarde	6,7
Totaal	6,8

Naarmate vaker/intensiever wordt samengewerkt, stijgt de waardering, zo valt te lezen in de rapportage.¹⁷ De huisartsen ervaren van alle partners de meeste toegevoegde waarde en de gezinsspecialisten waarderen de samenwerking met de WOT's het meest.

Klachten

Klachten over de WOT's worden in Schiedam volgens de gemeentelijke klachtenregeling afgehandeld. Aanvankelijk was sprake van het opstellen van een aparte klachtenregeling voor de WOT's. Uiteindelijk is gekozen voor het toepassen van de gemeentelijke klachtenregeling. Klachtenbemiddeling vindt plaats maximaal twee weken nadat de klacht is ingediend. Coördinatoren van de WOT's hebben tijdens deze klachtenbemiddeling een rol in het verduidelijken van de klacht in een gesprek met de klager. Wanneer deze bemiddelingspoging niet is geslaagd, kan de klager een klacht indienen bij de gemeente. De klager en de WOT-medewerker/coördinator worden gehoord en vervolgens doet het college van B&W een uitspraak. In 2015 zijn er in totaal vijf klachten ingediend. Vier van de vijf klachten zijn afgehandeld in overleg tussen de coördinator van het WOT en de klager. Eén klacht is behandeld in de formele klachtenprocedure, deze klacht is ongegrond verklaard.¹⁸

6.2 Inwoner centraal

De volgende normen staan centraal in deze paragraaf:

- de sociale wijkteams zijn bekend bij inwoners;
- de inwoners ervaren de sociale wijkteams als laagdrempelig;
- de sociale wijkteams zijn outreachend;
- de inwoners die ondersteuning ontvangen van de sociale wijkteams ervaren daarin voldoende eigen regie;
- het eigen netwerk van naasten wordt ingeschakeld bij de ondersteuning aan inwoners.

Bekendheid WOT's

	Clïënt	Stakeholder	WOT
De sociale wijkteams zijn bekend bij inwoners	+	n.v.t.	+
De WOT's zijn makkelijk vindbaar en scoren daar desgevraagd een 8 in het ervaringenonderzoek. Volgens cliënten die we hebben gesproken, zijn de WOT's bekend bij inwoners. Stakeholders vinden dit lastiger te beoordelen. De WOT's ondernemen verschillende activiteiten in de wijk om de bekendheid te verhogen.			

Uit het cliëntervaringsonderzoek van 2015 blijkt dat cliënten vooral over de bereikbaarheid (7,7) van de WOT's tevreden zijn. Wat betreft de profilering van het WOT wordt een 7,1 gescoord. Dit cijfer is niet heel hoog of heel laag, maar daar komt bij dat ongeveer een vijfde van de respondenten de WOT's voor de profilering een onvoldoende geeft. Tevens is er een bias mogelijk in de respons: inwoners die bekend zijn met de WOT's zullen eerder geneigd zijn te responderen dan inwoners die niet bekend zijn met de WOT's.

¹⁷ Verslag evaluatie samenwerking wijkpartners en WOT's, januari 2016.

¹⁸ Jaarbericht WOT's 2015, juni 2016

Uit de gesprekken met cliënten komt een positiever beeld naar voren; volgens hen zijn de WOT's bekend bij inwoners.

Stakeholders kunnen geen uitspraken doen over de bekendheid van de WOT's onder inwoners.

Zoals ook beschreven staat in de 'Hoofdpijnennota sociale wijkteams in Schiedam', zijn de WOT's dé entree tot zorg. Daarom zijn de teams gesitueerd in de wijken, zo dicht mogelijk bij de inwoners zelf. Dat de WOT's de inwoners ook daadwerkelijk centraal zetten, is volgens twee teamleiders te zien aan de situering en de inrichting van de WOT's: de WOT's zitten in de wijken zelf, dichtbij de inwoners (in wijkcentra) en zijn ingericht als een soort woonkamer, waardoor teamleden op een gelijkwaardige wijze omgaan met inwoners. Het wortelen in de wijk en contacten leggen met onder andere welzijns-organisaties en sportverenigingen wordt nadrukkelijk als taak gezien van de WOT's, om zo de bekendheid onder de inwoners te verhogen.

Laagdrempeligheid WOT's

	Cliënt	Stakeholder	WOT
De inwoners ervaren de sociale wijkteams als laagdrempelig	+	+/-	+/-
De cliënten die we hebben gesproken, zijn tevreden over de laagdrempeligheid van het WOT. De WOT's zelf erkennen ook dat inwoners makkelijk bij het WOT naar binnen lopen. Dit verschilt overigens per wijk en heeft niet zozeer te maken met de positionering van het WOT als wel met 'de volksaard'. De laagdrempeligheid van het WOT wordt aangewend om gemeentelijke diensten die verderaf staan, zoals bijvoorbeeld de dienstverlening van Stroomopwaarts, dichterbij de burger te brengen.			

De meeste cliënten zijn tevreden over de laagdrempeligheid van het WOT.¹⁹ Drie cliënten zeggen expliciet dat het makkelijk was om in contact te komen met het WOT.

Over de laagdrempeligheid kunnen de meeste stakeholders geen uitspraken doen. Eén stakeholder (*wijkagent*) vindt dat de WOT's wel laagdrempelig zijn, maar dat inwoners vooral een drempel ervaren om bij het WOT binnen te stappen door de sociale controle die in de wijk heerst. Dat sociale controle een drempel kan vormen voor inwoners om bij het WOT binnen te stappen wordt door een WOT medewerker van diezelfde wijk bevestigd. Daarentegen stappen inwoners in een andere wijk juist voor elke vraag bij het WOT naar binnen.²⁰

In een aantal WOT's maken ook professionals van Stroomopwaarts deel uit van het team, waardoor inwoners ook bij de WOT's aan kunnen kloppen voor vragen met betrekking tot de Participatiewet. Teamleiders zeggen dat inwoners blij zijn met deze ontwikkeling, aangezien ze daardoor voor al hun Participatiewet vragen bij het WOT terecht kunnen. Men ervaart het WOT als dichterbij dan Stroomopwaarts.

Of een WOT als laagdrempelig wordt ervaren, verschilt per wijk, aldus medewerkers van de WOT's. Die verschillen zijn niet ingegeven door het functioneren van het WOT als zodanig, of de positionering in de wijk, maar hebben alles te maken met 'de volksaard' van de wijk. In de ene wijk maken inwoners makkelijker de stap naar het WOT dan in de andere wijk ("...het WOT is van alles").²¹

Outreaching werkwijze

	Cliënt	Stakeholder	WOT
De sociale wijkteams zijn outreachend	+/-	+/-	+/-
Niet alle WOT's werken outreachend. In één WOT's wordt outreachend gewerkt via een pilot met een BUurtSignaleringsTeam (BUST). De meeste stakeholders kunnen geen uitspraken doen over de outreachende werkwijze. De gewenste outreachende werkwijze van de WOT's is nog duidelijk een ontwikkelpunt.			

¹⁹ Met uitzondering van één cliënt die de tip wil geven dat de WOT's ook in de avonduren bereikbaar zijn (voor de werkende mensen is dat wenselijk), en een andere cliënt die stelt dat het wat langer duurde voordat er een eerste afspraak werd gemaakt.

²⁰ Bron: discussiebijeenkomst met WOT medewerkers en partners, d.d. 8 december 2016.

²¹ Bron: discussiebijeenkomst met WOT medewerkers en partners, d.d. 8 december 2016

De meeste cliënten hebben zelf contact opgenomen met het WOT of zijn doorverwezen door een andere instantie. Dit blijkt uit zowel de gesprekken met cliënten als uit de dossiers van cliënten. Over de outreachende manier van werken van de WOT's kunnen de meeste stakeholders geen uitspraken doen. Eén stakeholder (*wijkagent*) merkt op dat het WOT outreachend werkt, vooral als er aanwijzingen zijn dat er bijvoorbeeld bepaalde problematiek speelt in een bepaalde straat. In WOT Oost is in 2015 een proeftuin vroegsignalering en voortijdig ingrijpen van start gegaan. Gedurende deze pilot is een BUurtSignaleringsTeam (BUST) actief. Medewerkers uit het BUST volgen samen met vrijwilligers, handhaving en andere wijkpartners de jeugd op straat, en verwijzen ze door waar nodig. Het BUST is ook in de avonden actief en werkt op een outreachende manier.²² In team Oost zijn inmiddels ervaringen opgedaan met deze outreachende aanpak. De overige WOT's zijn minder ervaren met de outreachende aanpak, maar wel lerende, aldus de teamleiders.

Uit de discussiebijeenkomst met WOT-medewerkers en partners (d.d. 8 december 2016) bleek overigens dat wat betreft de outreachende wijze van werken van de WOT's zich (soms) een dilemma voordoet. Outreachend werken impliceert dat inwoners als het ware worden uitgenodigd zich bij het WOT te melden met al hun problemen. Daarmee dreigt het WOT te 'verworden' tot een vergaarbak voor alles waar de burger elders niet mee terecht kan. Dat kan het WOT niet aan, moet het WOT ook niet willen en kan op gespannen voet staan met het uitgangspunt dat inwoners moeten worden aangesproken op het benutten van hun eigen kracht (al dan niet in combinatie met het inzetten van het sociaal netwerk).

Eigen regie inwoners

	Clïënt	Stakeholder	WOT
De inwoners die ondersteuning ontvangen van de sociale wijkteams ervaren daarin voldoende eigen regie	+	+	+/-
Cliënten van de WOT's ervaren voldoende eigen regie. Dit wordt tevens bevestigd door enkele stakeholders. WOT-medewerkers zijn getraind op het inzetten van de eigen kracht, maar de uitvoering ervan verschilt per medewerker. Dit onderwerp blijft daarom voorlopig op de agenda staan.			

Alle cliënten ervaren voldoende eigen regie in de ondersteuning die ze ontvangen vanuit het WOT. De cliënten vinden dat ze samen met de medewerker van het WOT kunnen bepalen wat nodig is, en dat dit niet voor hen wordt bepaald. Daarnaast hebben cliënten, als ze daar behoefte aan hebben, toegang tot hun dossier. Cliënten zijn eigenaar van het dossier en van het samen met het WOT opgestelde plan van aanpak.

Of de inwoners voldoende regie ervaren, is lastig te beoordelen voor de stakeholders. Eén stakeholder (*wijkagent*) stelt wel dat het WOT in eerste instantie uitgaat van wat de inwoner zelf kan doen. *'Een inwoner kan niet met al zijn papieren bij het WOT aankomen en ervan uitgaan dat alle problemen worden opgelost.'* Dit wordt bevestigd door een andere stakeholder (*orthopedagoog op speciaal basisonderwijs*) die stelt dat het WOT inzet op de eigen kracht van inwoners.

De WOT's hebben een training ontvangen van Stichting MEE over het sturen op de eigen kracht van inwoners.²³ Het stimuleren van eigen kracht en aanspreken van het netwerk van inwoners is dagelijks onderwerp van gesprek tussen medewerkers van de WOT's. In de uitvoering bestaan wel verschillen tussen medewerkers. De één is van nature sneller geneigd in te zetten op de eigen kracht dan de ander. In februari 2017 wordt daarom een bijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers van de WOT's over onder andere het inzetten op eigen kracht en ondersteuning vanuit het netwerk.²⁴

²² Proeftuin vroegsignalering en voortijdig ingrijpen, 2016.

²³ Integrale cliëntondersteuning Schiedam 2015, MEE Rotterdam Rijnmond

²⁴ Interviews met teamleiders en coördinatoren van de WOT's, d.d. 9 september 2016.

Inzet eigen netwerk

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Het eigen netwerk van naasten wordt ingeschakeld bij de ondersteuning aan inwoners	+	+	+/-
In de meerderheid van de casussen wordt gevraagd naar mogelijkheden voor inzet van het eigen netwerk, en in zeven van de negen casussen wordt het netwerk ook daadwerkelijk ingezet. Stakeholders bevestigen dit beeld. De inzet van het netwerk is frequent onderwerp van gesprek tussen WOT-medewerkers; men realiseert zich dat er bij veel cliënten niet of nauwelijks sprake is van een 'bruikbaar' netwerk.			

Uit dossieranalyse en uit gesprekken met cliënten blijkt dat in de meerderheid van de casussen (vijf van de acht) het netwerk van de cliënt in kaart wordt gebracht en de ZRM is ingevuld. In de gevallen waar de cliënten zelf dingen kunnen regelen, worden ze daarop ook aangesproken door het WOT, zo blijkt duidelijk uit drie dossiers.

In zeven van de negen gevallen is het netwerk van de cliënt ook daadwerkelijk ingeschakeld, blijkt uit de dossierstudie. In de overige gevallen was het netwerk niet aanwezig, of niet ondersteunend. In één dossier wordt bijvoorbeeld vermeld dat contact is opgenomen met de zus van een cliënt; gevraagd is of de zus regelmatig contact wil houden met de cliënt om de cliënt gemotiveerd te houden voor de ondersteuning vanuit het WOT. In één casus wordt het netwerk ingezet, ondanks het feit dat de ZRM niet is ingevuld, er geen plan van aanpak is opgesteld en het netwerk niet volledig in kaart is gebracht.

De meeste cliënten zijn positief over het feit dat WOT-medewerkers vragen naar het netwerk. Eén cliënt zegt dat ze het prettig en logisch vindt dat het WOT vraagt naar het netwerk. In deze casus heeft het WOT gesuggereerd dat de cliënt haar dochter eenmaal in de week laat logeren bij haar vader. De cliënt is heel blij dat deze oplossing samen met het WOT gevonden is.

Ditzelfde beeld komt ook naar voren uit het cliëntervaringsonderzoek.²⁵ Op de vraag of de WOT-medewerker eerst heeft gekeken of de cliënt iets zelf kan doen en wat familie, vrienden en of kennissen kunnen doen, wordt gemiddeld een 7,4 gescoord.²⁶

De meerderheid van de stakeholders denkt wel dat er door de WOT's gevraagd wordt naar eventuele mogelijkheden voor ondersteuning binnen het netwerk. Drie stakeholders (*een familielid van een cliënt, wijkagent, bewindvoerder*) zeggen dat het netwerk wordt aangesproken en dat wat er door het netwerk gedaan kon worden, ook door het netwerk wordt opgepakt.

Een andere stakeholder (*orthopedagoog op speciaal basisonderwijs*) is ook van mening dat de WOT's inzetten op de eigen kracht en netwerk van de cliënt, maar dat er ook hulp wordt ingezet wanneer het netwerk er niet of onvoldoende is.

Het aanspreken van het netwerk van inwoners is dagelijks onderwerp van gesprek tussen medewerkers van de WOT's, aldus deze medewerkers. Zij geven aan dat er bij veel cliënten sprake is van een gebrekkig functionerend netwerk en het lastig is om dit netwerk te benutten, als er al sprake is van een netwerk.

²⁵ Rapportage ervaringsonderzoek WOT's gemeente Schiedam, Triqs 2015.

²⁶ Iets minder dan een vijfde van de respondenten (17,8%) geeft de WOT-medewerker hiervoor een onvoldoende.

6.3 Integraal werken

De volgende normen staan centraal in deze paragraaf:

- stakeholders zijn tevreden over de samenwerking met de sociale wijkteams;
- stakeholders en de sociale wijkteams stemmen het ondersteuningsaanbod zodanig op elkaar af, dat er geen overlap bestaat tussen het aanbod en er ook geen inwoners tussen wal en schip vallen;
- er is geen sprake van onnodige administratieve belasting (bijvoorbeeld geen dubbele intakes);
- binnen de sociale wijkteams wordt casusoverleg gevoerd. Daarbij zijn de belangrijke ketenpartners aangesloten;
- bij de ondersteuning aan inwoners is er sprake van één aanspreekpunt.

Samenwerking stakeholders

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Stakeholders zijn tevreden over de samenwerking met de sociale wijkteams	n.v.t.	+/-	+/-
De meeste stakeholders zijn tevreden over de samenwerking met de WOT's. Enkele stakeholders plaatsen hier kanttekeningen bij. De terugkoppeling vanuit het WOT zou beter kunnen en met privacygevoelige gegevens kan voorzichtiger worden omgegaan (stelt een huisarts). Het advies dat gegeven wordt door specialisten op het onderwijs wordt niet altijd serieus genomen (orthopedagoog). Volgens het WOT verloopt de samenwerking met huisartsen en scholen goed, maar kan de samenwerking met de Volwassen GGZ nog worden verbeterd. De samenwerking met Jeugd Bescherming, Jeugd Reclassering (JBJR) in het dwang-en-drangkader kan en moet beter.			

Uit de dossiers van acht cliënten blijkt dat de samenwerking tussen het WOT en de stakeholders in de helft van de gevallen goed verloopt. De WOT-medewerker heeft prettig contact met andere instanties en ze werken op een constructieve manier samen. In één dossier staat niets vermeld over de samenwerking met andere instanties. In de drie andere gevallen verloopt deze samenwerking minder soepel; het in contact komen met de instantie neemt veel tijd in beslag, er is sprake van een slechte overdracht, of de taakverdeling tussen het WOT en de externe organisatie is niet duidelijk vastgelegd. Zo duurt het in één casus vier maanden voordat er extra informatie boven tafel is. De WOT-medewerker probeert het proces wel te versnellen, maar is hierin afhankelijk van de medewerking van een externe partij.

Vier van de zes stakeholders zijn tevreden over de samenwerking met de WOT's. Deze vier stakeholders (*orthopedagoog, familielid van cliënt, bewindvoerder en wijkagent*) worden goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken met betrekking tot de cliënt. Eén van deze stakeholders (*wijkagent*) is zeer tevreden over het feit dat er één centrale plek in de wijk is waar mensen terecht kunnen voor al hun vragen. Instanties wisselen namelijk wel eens van naam en een plek waar je wordt geholpen en eventueel wordt doorverwezen is vooral nuttig voor degenen die de sociale kaart niet kennen.

Twee stakeholders zijn minder tevreden over de samenwerking; een huisarts is van mening dat de terugkoppeling beter kan, de samenwerking intensiever en dat er voorzichtiger kan worden omgegaan met privacygevoelige informatie. Een orthopedagoog stelt dat het advies dat ze geven vanuit school serieuzer genomen mag worden door het WOT.

Zoals blijkt uit het waarderingsonderzoek dat eind 2015 heeft plaatsgevonden, stijgt de waardering voor de samenwerking wanneer partners meer contact hebben met het WOT. Alhoewel de geïnterviewde huisarts kritisch is over de samenwerking, ervaren huisartsen in het algemeen het meest een toegevoegde waarde van de WOT's en zijn gezinsspecialisten het meest tevreden over de samenwerking. Zorgwijkpartners (andere zorgorganisaties dan de huisartsen en

wijkverpleegkundigen) en JBRR (Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond) zijn minder bekend met de expertise van de WOT's.²⁷

De samenwerking met vrijwilligersorganisaties verloopt goed, volgens de teamleiders en coördinatoren van de WOT's. Zo ook de samenwerking met scholen; gezinsspecialisten werken op de scholen samen met onderwijsspecialisten in een ondersteuningsteam. Voor zowel po als vo zijn er goede contacten. Samenwerking met huisartsen is vastgelegd in een convenant en kent een stijgende lijn, de mate waarin huisartsen zich houden aan de afspraken uit het convenant is wisselend. Wat betreft de samenwerking tussen de WOT's en de specialistische zorg, vinden de coördinatoren van de WOT's dat de samenwerking met de volwassenen-GGZ nog verbeterd zou kunnen worden. GGZ en WOT's weten elkaar wel in het kader van ondersteuning aan individuele klanten te vinden, maar ze nemen niet meer deel aan het casusoverleg. Dit was tijdens de pilotfase van WOT Nieuwland wel het geval. In tegenstelling tot de nog te verbeteren samenwerking met de volwassenen-GGZ, verloopt de samenwerking met jeugd-GGZ goed, deze medewerkers maken namelijk deel uit van de WOT's.

Als verbeterpunt wordt de samenwerking tussen vrijwillig en gedwongen kader genoemd: er wordt minder snel gekozen voor en doorverwezen naar het gedwongen kader, waardoor de WOT's zware casussen hebben. WOT-medewerkers stellen dat zij steeds meer zogenoemde drangcasussen krijgen die voorheen bij JBRR (Jeugd Bescherming, Jeugd Reclassering) ondergebracht waren. Het WOT is niet altijd even goed toegerust om deze casussen op te pakken en is, aldus de medewerkers ook beducht voor de mogelijk negatieve uitstraling die het oppakken van deze casussen kan veroorzaken: het oude imago van Bureau Jeugdzorg ("...ze pakken onze kinderen af...") zou op die manier weer verbonden kunnen worden aan het WOT. Eén en ander zou negatief kunnen uitpakken voor de gewenste laagdrempelige positionering van het WOT in de wijken, aldus deze medewerkers.²⁸

De samenwerking met externe partijen die niet direct bij het WOT betrokken zijn, zoals bijvoorbeeld woningbouwverenigingen, levert nogal eens spanning op, aldus WOT-medewerkers.²⁹ WOT-medewerkers kunnen, binnen bepaalde grenzen, op zoek gaan naar onorthodoxe oplossingen. Ze stuiten daarbij met regelmaat op de grenzen van wat de externe partners kunnen en mogen. Ook merkt men op dat het erop lijkt dat sommige externe partners bepaalde werkzaamheden doelbewust niet meer zelf uitvoeren, maar neerleggen bij het WOT. Als voorbeeld wordt genoemd dat één partner voorheen een spreekuur had en dat nu niet meer heeft onder vermelding dat de inwoner met zijn vragen voortaan bij het WOT terecht kan.

Afstemming ondersteuningsaanbod

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Stakeholders en de sociale wijkteams stemmen het ondersteuningsaanbod zodanig op elkaar af, dat er geen overlap bestaat tussen het aanbod en er ook geen inwoners tussen wal en schip vallen	+/-	-	n.v.t.
De meeste cliënten ervaren geen overlap in de hulpverlening en vallen ook niet tussen wal en schip, met uitzondering van de cliënten die wanneer ze ondersteuning ontvangen 18 worden (de knip tussen 18- en 18+). Met betrekking tot het delen van privacygevoelige informatie noemen verschillende stakeholders knelpunten; cliënten zijn bijvoorbeeld afgehaakt door slechte communicatie over het delen van gegevens tussen WOT's en stakeholders. Tevens zou een betere terugkoppeling vanuit het WOT gewenst zijn, om zo het ondersteuningsaanbod goed op elkaar te kunnen afstemmen.			

De meeste cliënten zijn tevreden over de afstemming tussen de hulpverleners (van het WOT en daarbuiten) onderling. Aan cliënten wordt om toestemming gevraagd als de WOT-medewerker contact

²⁷ Verslag evaluatie samenwerking wijkpartners en WOT's, januari 2016.

²⁸ Bron: discussiebijeenkomst WOT medewerkers en partners, d.d. 8 december 2016.

²⁹ Bron: discussiebijeenkomst WOT medewerkers en partners, d.d. 8 december 2016

wil hebben met andere hulpverleners³⁰, en de WOT-medewerker blijft in de meeste gevallen hét aanspreekpunt voor de cliënt. In een enkel geval is de cliënt hierover iets minder tevreden. Eén cliënt heeft het probleem aangekaart van de knip in de hulpverlening tussen 18- en 18+. De hulpverlening leek volgens de cliënt veel trager te verlopen toen het kind de leeftijd van 18 bereikte. Een andere cliënt uit ongenoegen over de samenwerking tussen het WOT en andere hulpverlening; volgens deze cliënt kan de samenwerking tussen het WOT en een derde partij sneller verlopen dan nu het geval is, waardoor hulpverlening ook sneller gestart zou kunnen worden.

Een aandachtspunt (*wijkagent*) is het communiceren en toestemming vragen over het delen van gegevens; volgens deze stakeholder is dat wel eens misgelopen, waardoor cliënten zijn afgehaakt. Ditzelfde punt wordt door een andere stakeholder genoemd (*huisarts*). De huisarts is over het algemeen minder tevreden over de samenwerking en is van mening dat het contact met de WOT's intensiever zou kunnen zijn, alhoewel het huisartsen vaak aan tijd ontbreekt. Zowel de terugkoppeling vanuit het WOT als het vraagstuk van privacy behoeven aandacht. Dat veel medewerkers inzicht hebben in gegevens is volgens de huisarts een slechte ontwikkeling.

De huisarts heeft onvoldoende zicht op wat voor ondersteuning geboden wordt aan inwoners: als een gezin specialistische zorg krijgt, of er is sprake van een ondertoezichtstelling, dan wil de huisarts daarvan op de hoogte worden gesteld. Momenteel gebeurt dit nog in onvoldoende mate.

Ten slotte is een laatste stakeholder ook minder tevreden over de samenwerking met het WOT. Deze stakeholder (*orthopedagoog op een sbo*) benoemt verscheidene knelpunten in de samenwerking; de werkwijze, de bereikbaarheid en de expertise van medewerkers zijn wisselend en het advies vanuit school wordt niet altijd even serieus genomen. Ten slotte wordt het dossier van een inwoner gesloten als een ouder van een kind hulpverlening niet nodig acht. In sommige gevallen wordt er geen advies van school ingewonnen, terwijl de medewerkers op speciaal basisonderwijs vaak al betrokken zijn in een casus, contact hebben met ouders en van mening zijn dat het systeem rondom het kind gebaat is bij extra hulpverlening.

Administratieve belasting

	Cliënt	Stakeholder	WOT
Er is geen sprake van onnodige administratieve belasting (bijvoorbeeld geen dubbele intakes)	+	-	-
Cliënten hebben over het algemeen geen last van onnodige administratieve belasting omdat zij binnen het WOT één aanspreekpunt hebben. Eén stakeholder is niet tevreden over het dubbele werk dat in sommige gevallen door het WOT wordt verricht. WOT-medewerkers zelf hoeven enkel te registreren in hun eigen systeem, maar door de knip tussen front- en backoffice voor de Wmo en Participatiewet is er wel sprake van een dubbele administratieve belasting.			

De meeste cliënten hebben één aanspreekpunt voor de hulp die ze ontvangen waardoor ze minimaal administratief belast worden. Een enkele cliënt zegt doorgestuurd te zijn naar andere organisaties, waarbij opnieuw een intake heeft plaatsgevonden.

Eén stakeholder benoemt dat het advies vanuit school niet altijd even serieus wordt genomen, waardoor het proces van specialistische hulp aanvragen langer verloopt en meer administratie met zich meebrengt.

Het WOT werkt met het systeem Rondon, dat afkomstig is van ROGplus en oorspronkelijk bedoeld is voor Wmo individuele voorzieningen toekenning en facturatie. Dit systeem voldoet nog niet geheel aan de wensen van de WOT-medewerkers. Het systeem is, volgens de teamleiders, meer gericht 'op het afgeven van producten'. Met convenantpartners is afgesproken dat de medewerkers van de WOT's uitsluitend registreren in Rondon en niet ook nog in andere registratiesystemen. Indiceren wat betreft Wmo (ROGplus) en Participatiewet (Stroomopwaarts) vindt plaats buiten het WOT. Door het bestaan van deze knip is er alsnog sprake van een dubbele administratieve belasting; aan de andere

³⁰ Dit wordt bevestigd door de documenten die in de meeste dossiers aanwezig zijn, waarin de cliënten toestemming geven voor het uitwisselen van informatie tussen verschillende instanties.

kant zou het voor de WOT's administratief zeer belastend zijn als alle backofficetaken ook bij het WOT belegd zouden zijn, aldus de coördinatoren.

Casusoverleg

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Binnen de sociale wijkteams wordt casusoverleg gevoerd. Daarbij zijn de belangrijke ketenpartners aangesloten	n.v.t.	+/-	+
Volgens de meeste stakeholders is er regelmatig overleg. Enkele stakeholders zouden vaker overleg willen voeren dan momenteel het geval is. WOT-medewerkers zelf stellen dat ze regelmatig casusoverleg voeren en dat ketenpartners daarbij aansluiten wanneer dat nodig is.			

Volgens vier stakeholders (*orthopedagoog, familielid van cliënt, bewindvoerder en wijkagent*) zijn er korte lijnen en is er regelmatig overleg met het WOT. Indien nodig wordt een multidisciplinair casusoverleg gepland met de betrokken partijen. Deze vier stakeholders worden goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken met betrekking tot de cliënt. Een voorbeeld daarvan is de afspraak die WOT-medewerkers hebben gemaakt met een stakeholder (*bewindvoerder*) over het terugkoppelen van relevante informatie na het afleggen van huisbezoeken door het WOT. Twee andere stakeholders zijn minder tevreden over deze terugkoppeling en zouden juist meer casusoverleg wensen dan momenteel het geval is.

WOT-medewerkers stellen dat ze regelmatig casusoverleg voeren en dat ketenpartners daarbij aansluiten wanneer dat nodig is. Het uitgangspunt is dat als het erop lijkt dat het WOT 'langer in de casus gaat zitten' er casusoverleg wordt gevoerd en een ondersteuningsplan wordt opgesteld. Of dit in de praktijk ook gebeurt, blijft echter ook een zaak van individuele afweging van de WOT-medewerker die de casus aanbrengt. Soms is spoed en snelheid van handelen geboden en wordt niet altijd een rapport opgemaakt.³¹

Eén aanspreekpunt

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Bij de ondersteuning aan inwoners is er sprake van één aanspreekpunt	+	+	+/-
Bij de meeste cliënten is er één duidelijk aanspreekpunt vanuit het WOT voor alle ontvangen zorg en ondersteuning. Door de knip tussen front- en backoffice voor met name de Wmo (en in mindere mate ook voor de Participatiewet) geldt dat het principe van één aanspreekpunt onder druk staat. Door het plaatsen van medewerkers van Stroomopwaarts (Participatiewet) in de WOT's, geldt dat inwoners wel duidelijk één aanspreekpunt hebben als er problemen zijn op het gebied van werk en inkomen.			

Bij zeven van de negen cliënten is er sprake van één contactpersoon vanuit het WOT. In de twee andere gevallen zijn er twee contactpersonen vanuit het WOT betrokken bij de casus. In de ene casus is de complexiteit van de problematiek de reden voor de inzet van twee contactpersonen, in de andere casus is er één contactpersoon voor de ondersteuning van de kinderen. De andere contactpersoon richt zich op de financiële zaken in het gezin.

Volgens de meeste cliënten is er één regisseur vanuit het WOT; de cliënt heeft één duidelijk aanspreekpunt voor alle zorg en ondersteuning.

In twee van de negen casussen is het voor de cliënt minder duidelijk dat de regie bij het WOT ligt en dit wordt tevens bevestigd door de dossieranalyse. Eén cliënt zegt dat er geen hulp vanuit het WOT wordt verkregen, maar vanuit MEE. De contactpersoon van deze cliënt werkt bij het WOT, maar MEE is de moederorganisatie, vandaar de ontstane verwarring. Voor een andere cliënt is het wel duidelijk dat de regie bij het WOT zou moeten liggen, maar deze cliënt ervaart dat niet op deze manier. Deze cliënt vraagt zich soms af wie de casus behandelt (er zijn twee contactpersonen), en wie de regie voert op de casus. De cliënt is namelijk doorverwezen naar andere hulpverlening, maar heeft niet het

³¹ Bron: discussiebijeenkomst met WOT medewerkers en partners, d.d. 8 december 2016.

idee dat het WOT een vinger aan de pols houdt en doorpakt. Nog een andere cliënt heeft zelf wel ervaren dat er één regisseur is vanuit het WOT, maar uit dit dossier blijkt dat de cliënt met verschillende vragen door de WOT-medewerker naar verschillende instanties is doorgestuurd (onder andere de Formulierenbrigade en Stroomopwaarts).

Over het contact dat cliënten hebben met de contactpersoon vanuit het WOT zijn de meesten zeer tevreden. Ook uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat cliënten goed hun verhaal kwijt kunnen bij de medewerker van het WOT, en dat ze het gevoel hebben dat ze alles kunnen vertellen en vragen aan de medewerker. Op dit onderdeel wordt een 7,9 gescoord.³²

Door de knip tussen de WOT's en de uitvoeringsorganisaties ROGplus en Stroomopwaarts, staat het principe van één gezin, één plan, één regisseur onder druk. Dit geldt meer voor de Wmo (ROGplus) dan voor de Participatiewet (Stroomopwaarts), aangezien er in een pilot geëxperimenteerd wordt met het plaatsen van medewerkers van Stroomopwaarts in enkele WOT's. In de teams waarin geen medewerkers vanuit Stroomopwaarts zitten, is het volgens de teamleiders lastiger om de samenwerking vorm te geven.

'Wettelijke taken' op gebied van inkomensbeheer en schuldhulpverlening (Stroomopwaarts MVS) worden niet bij de WOT's belegd; dit vraagt veel specialistische kennis. De samenwerking richt zich bijvoorbeeld wel op wijkinitiatieven om bewoners met afstand tot de arbeidsmarkt te activeren en het regelen van informele hulp bij het op orde brengen van administratie met betrekking tot schuldpreventie.³³

Het is belangrijk om te vermelden dat de knip voornamelijk zit tussen de front- en backoffice. Inwoners kunnen namelijk wel met hun vragen op het gebied van Jeugd, Wmo en Participatie bij de WOT's terecht. De WOT's hebben alleen op het gebied van de Wmo en Participatiewet geen beslissingsbevoegdheid. Het verstrekken van de indicatie verloopt namelijk via respectievelijk ROGplus (Wmo) en Stroomopwaarts (Participatiewet).

Wat betreft jeugdzorg hebben de WOT's wel de volledige beslissingsbevoegdheid. Hierdoor blijft het principe één gezin, één plan, één regisseur volledig overeind voor zaken die enkel betrekking hebben op de Jeugdwet.³⁴

6.4 Preventief werken

De volgende normen staan centraal in deze paragraaf:

- problemen worden door het wijknetwerk tijdig en adequaat gesignaleerd;
- inwoners met ondersteuningsbehoefte worden tijdig door de stakeholders uit het wijknetwerk doorgeleid naar de sociale wijkteams;
- vrijwilligers die ondersteuning bieden aan inwoners in de wijk ervaren voldoende mate van contact met het sociale wijkteam;
- betrokkenen bij de ondersteuning aan leerlingen op scholen ervaren voldoende mate van contact met het sociale wijkteam.

³² Rapportage ervaringsonderzoek WOT's gemeente Schiedam, Triqs 2015.

³³ Jaarbericht 2015 WOT Schiedam, Schiedam 2016.

³⁴ Interviews met teamleiders en coördinatoren van de WOT's, d.d. 9 september 2016.

Vroegsignalering

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Problemen worden door het wijknetwerk tijdig en adequaat gesignaleerd	+/-	+/-	+/-
De WOT's doen moeite om problemen tijdig en adequaat te signaleren, maar slagen daar niet altijd in. Zij zijn daarin afhankelijk van de medewerking van cliënten zelf en stakeholders die zouden moeten doorverwijzen. Meerdere stakeholders zeggen dat de WOT's proberen 'achter de voordeur te komen' om zo tijdig problemen te kunnen signaleren, maar dat het er op tijd bij zijn ook deels wordt belemmerd door barrières bij de cliënt zelf (zoals gevoelens van schaamte). Door middel van drie pilots wordt binnen de WOT's aandacht geschonken aan vroegsignalering en deze pilots laten zien dat vroegsignalering resultaat kan opleveren. De hoge caseload heeft tot gevolg dat er in het algemeen maar beperkt tijd kan worden besteed aan preventief werken.			

Drie van de negen cliënten hebben zelf contact opgenomen met het WOT; de ene cliënt is door een kennis en de ander door een familielid gewezen op de mogelijkheid van het verkrijgen van hulp en ondersteuning via het WOT. De derde cliënt was bekend met het WOT via zijn werk. Eén cliënt is door een familielid aangemeld bij het WOT. De andere cliënten zijn bij het WOT terechtgekomen doordat ze zijn doorverwezen door instellingen zoals MEE, maatschappelijk werk, de sociale dienst, Trivium Lindenhof of Lucertis. Dit blijkt uit zowel de gesprekken met cliënten als uit hun dossiers.

Door twee stakeholders (*huisarts en wijkagent*) wordt gezegd dat de WOT's op een outreachende manier werken en op die manier ook achter de voordeur proberen te komen. De ene stakeholder (*huisarts*) noemt een initiatief vanuit het WOT om de eenzaamheid onder ouderen te beperken, door de inzet van vrijwilligers.

De andere stakeholder (*wijkagent*) stelt dat de outreachende werkwijze een moeilijke opgave is in een wijk waar de bewoners elkaar goed kennen en schaamte belemmerend werkt voor het inschakelen van hulp. Wanneer de stakeholder (*wijkagent*) bepaalde problematieken in een straat signaleert, gaan WOT-medewerkers de deuren langs om een ingang te vinden voor het bieden van ondersteuning. Weer een andere stakeholder (*bewindvoerder*) zegt dat de cliënten die door het WOT doorgestuurd worden naar een bewindvoerder, vaak te maken hebben met zwaardere problematiek (zoals bijvoorbeeld een alcoholverslaving). Deze cliënten worden volgens de stakeholder wel tijdig doorgestuurd naar een bewindvoerder.

In Schiedam zijn er sinds 2015 drie proeftuinen gestart op het gebied van vroegsignalering. Ten eerste is sinds november 2015 een proeftuin 'vroegsignalering' in WOT Oost gestart. Voor deze proeftuin zijn activerende, outreachende medewerkers aangetrokken die op straat en achter de voordeur actief zijn en in contact kunnen komen met gezinnen die nu buiten het bereik van de WOT's vallen.³⁵

In het kader van deze pilot is het BUurtSignaleringsteam (BUST) 24 uur per week actief op straat en legt contacten en signaleert, bouwt aan een netwerk van sleutelfiguren en van (in)formele organisaties. Het resultaat van de proeftuin rond augustus 2016 is dat het BUST contact had met 152 jongeren en 84 daarvan heeft ondersteund. Twintig jongeren worden momenteel nog begeleid. De gemeente concludeert dat er in het eerste jaar voldoende rendement zichtbaar is om de aanpak door te ontwikkelen in het tweede jaar. Het voorstel (in augustus 2016) is dan ook om de proeftuin tot één à anderhalf jaar te verlengen en deze aanpak op termijn ook in de andere wijken te hanteren. Ten tweede is er een pilot 'vroegsignalering huurachterstanden', waarin WOT Noordrand en Groenord nauw samenwerken met woningcorporaties om in een vroegtijdig stadium te kunnen ingrijpen als er huurachterstanden dreigen te ontstaan.

Ten derde is er in Groenord een social lab gestart in oktober 2015 met als thema 'eenzaamheid onder bewoners'. Samen met bewoners, vrijwilligers en andere stakeholders in de wijk wordt het

³⁵ Proeftuin vroegsignalering en voortijdig ingrijpen, Schiedam 2016.

thema bespreekbaar gemaakt en bekeken wat eraan gedaan kan worden.³⁶ Van deze laatste twee pilots zijn (nog) geen resultaten bekend en is onbekend of deze pilots worden voortgezet. Hoewel uit bovenstaande drie voorbeelden duidelijk blijkt dat er binnen de WOT's aandacht is voor preventief werken, ontbreekt het de WOT's af en toe aan tijd om zich echt bezig te houden met preventief werken. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de hoge caseload, aldus de teamleiders.

Tijdig doorverwijzen

	Cliënt	Stakeholder	WOT
Inwoners met ondersteuningsbehoeften worden tijdig door de stakeholders uit het wijknetwerk doorgeleid naar de sociale wijkteams	+/-	+/-	n.v.t.
De stakeholders weten het WOT te vinden, maar verwijzen niet altijd door naar het WOT. Soms doen ze dit beargumenteerd omdat naar hun mening doorverwijzen naar een andere instantie effectiever werkt. Bij drie van de negen casussen die we geanalyseerd hebben, zijn cliënten op aanraden van personen uit hun omgeving contact gaan zoeken met het WOT. Bij hen was sprake van problematiek die nog niet bij andere instanties bekend was. Zo beschouwd zijn inwoners tijdig doorgeleid.			

Uit de gesprekken met stakeholders komt een wisselend beeld naar voren of inwoners door het wijknetwerk tijdig worden doorverwezen naar het WOT. Eén stakeholder vindt het moeilijk om daarover een oordeel te geven. Een andere stakeholder (*huisarts*) verwijst elke week cliënten door naar het WOT, maar merkt op dat hij cliënten eerder doorstuurt naar de POH GGZ, aangezien die lijnen korter zijn dan met het WOT. Weer een andere stakeholder (*wijkagent*) werkt juist nauw samen en verwijst vaak cliënten door naar het WOT.

In drie van de negen casussen is er sprake van schuldenproblematiek en hebben cliënten zichzelf aangemeld bij het WOT na over hun schuldenproblematiek gesproken te hebben met personen uit het eigen netwerk. Deze cliënten waren op het moment van aanmelding nog niet bekend bij andere instanties en de problematiek was nog niet bekend in het netwerk van de cliënten.

Contact vrijwilligers

	Cliënt	Stakeholder	WOT
Vrijwilligers die ondersteuning bieden aan inwoners in de wijk ervaren voldoende mate van contact met het sociale wijkteam	n.v.t.	+/-	+/-
Het belang van vrijwillige inzet voor inwoners die ondersteuning behoeven, wordt onderkend door de WOT's, maar er is nog niet bij alle WOT's in voldoende mate aandacht voor (het ondersteunen van) vrijwilligers. In een enkel geval is er contact tussen het WOT en de vrijwilliger en is men er tevreden over. In één WOT krijgen medewerkers een aantal uren in de week om activiteiten te organiseren en contacten te onderhouden met het voorveld.			

Een familielid van een cliënt is zeer tevreden over de wijze waarop ze door het wijkteam betrokken wordt bij de gehele casus. Het familielid wordt elke keer wanneer het noodzakelijk is op de hoogte gehouden van de voortgang en krijgt snel contact met het WOT.

De WOT medewerkers van ten minste één WOT krijgen ook een aantal uren per week om zich bezig te houden met het organiseren van activiteiten voor de wijk en voor het contact leggen met het voorveld (scholen, huisartsen, vrijwilligersorganisaties).

Dit laatste komt ook naar voren in de nieuwsbrief '*Wijk Nieuwland, volop in ontwikkeling*'. Hierin staat dat het WOT in sommige gevallen de aansluiting bij vrijwilligersorganisaties zoekt. Een voorbeeld hiervan is dat een WOT-medewerker contact heeft gezocht met een vrijwilliger van Eurosoma³⁷, in verband met een casus van een Somalisch gezin. Gezamenlijk konden ze beter aansluiten bij het gezin en samen namen ze contact op met instanties.

³⁶ Jaarbericht 2015, WOT Schiedam, 2015.

³⁷ Eurosoma is een organisatie die zich inzet voor de Somalische gemeenschap.

Contact onderwijsinstellingen

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Betrokkenen bij de ondersteuning aan leerlingen op scholen ervaren voldoende mate van contact met het sociale wijkteam	n.v.t.	-	+/-
Er is vanuit de WOT's aandacht voor de samenwerking met het onderwijs en er zijn gezamenlijke activiteiten ontwikkeld, maar de samenwerking lijkt beter te kunnen. Vanuit het WOT zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt met de gezinsspecialisten. De stakeholder die vanuit het speciaal basisonderwijs betrokken is bij de ondersteuning aan leerlingen ervaart onvoldoende contact met het WOT en is niet tevreden over het contact.			

Een stakeholder die werkzaam is in het speciaal basisonderwijs is niet helemaal tevreden over de mate van contact met het wijkteam. Ten eerste worden verschillen opgemerkt tussen en binnen de WOT's in (onder andere) de aanpak, de expertise en de snelheid waarmee contact wordt verkregen. Ten tweede wordt het advies vanuit school niet altijd serieus genomen en gaat het WOT opnieuw onderzoek doen, met vaak hetzelfde resultaat. Dit advies van school is dan al gebaseerd op overleg tussen een orthopedagoog, gezinsspecialist en andere betrokkenen. Deze knelpunten zorgen ervoor dat de school er daarom soms voor kiest om een leerling door te verwijzen via de huisarts, aangezien de route via het WOT langzamer verloopt.

Met betrekking tot de samenwerking tussen onderwijs (gezinsspecialisten) en de WOT's is een MVS-brede (Maassluis, Vlaardingen, Schiedam) evaluatie uitgevoerd door de uitvoeringsorganisatie Minters. Hierin wordt onder andere beschreven dat op elke school een gezinsspecialist is aangesteld en dat de gezinsspecialist contact onderhoudt met de wijkteams en de ondersteuningsbehoeften afstemt met verschillende partijen. In Schiedam zijn alle gezinsspecialisten op bezoek geweest bij de WOT's in hun wijk en hebben ze samenwerkingsafspraken gemaakt, bijvoorbeeld over warme overdrachten. Ook de WOT-coördinatoren en de teamleider van de gezinsspecialist hebben afspraken gemaakt over samenwerking. De samenwerking komt soms heel praktisch tot uiting: in de wijk Groenord is een weerbaarheidstraining gegeven door de gezinsspecialist en een WOT-medewerker samen. Deze aanpak wordt ook in andere wijken en scholen opgezet in het komende schooljaar (2016/2017).³⁸ Tevens volgen de teamleiders van de WOT's de ontwikkeling in Vlaardingen met interesse, aangezien de gezinsspecialisten in Vlaardingen in het wijkteam zelf zijn geplaatst.

6.5 Ervaringen met het ondersteuningsaanbod

De volgende normen staan centraal in deze paragraaf:

- sinds de komst van de sociale wijkteams ervaren stakeholders een betere coördinatie en afstemming van de ondersteuning aan inwoners;
- inwoners die ondersteuning ontvangen door de sociale wijkteams ervaren meer zelfredzaamheid en een hogere mate van participatie.

Betere afstemming

	Clïënt	Stakeholder	WOT
Sinds de komst van de sociale wijkteams ervaren stakeholders een betere coördinatie en afstemming van de ondersteuning aan inwoners	n.v.t.	+/-	n.v.t.
De meningen van stakeholders zijn verdeeld of er sinds de komst van de wijkteams een betere coördinatie en afstemming bestaat van de ondersteuning aan inwoners. Integrale afstemming in de individuele casus blijft een punt van aandacht. Onder andere zou de samenwerking met ROGplus en Stroomopwaarts nog verbeterd kunnen worden.			

³⁸ Evaluatie aanpak gezinsspecialisten schooljaar 2015/2016, Minters.

Er is geen eenduidig antwoord te geven op de vraag of stakeholders een betere afstemming en coördinatie in de ondersteuning ervaren sinds de komst van de WOT's. Sommige stakeholders ervaren dit wel zo, andere stakeholders zijn van mening dat dit nog tijd nodig heeft. Een punt van aandacht blijft de overdracht van casuïstiek als een cliënt 18 jaar oud wordt en de afstemming tussen de zorg vanuit het WOT en de zorg die geleverd wordt vanuit ROGplus en Stroomopwaarts. Alhoewel cliënten van het WOT met alle vragen bij het WOT terecht kunnen (ook vragen die betrekking hebben op de dienstverlening van ROGplus en Stroomopwaarts), blijft integrale afstemming in de individuele casus een punt van zorg.

Zelfredzaamheid en participatie

	Cliënt	Stakeholder	WOT
Inwoners die ondersteuning ontvangen door de sociale wijkteams ervaren meer zelfredzaamheid en een hogere mate van participatie	+/-	n.v.t.	n.v.t.
Er is geen eenduidig beeld te schetsen of inwoners meer zelfredzaamheid ervaren door de ondersteuning vanuit het WOT. Sommige inwoners ervaren wel meer zelfredzaamheid, anderen niet.			

De vraag of inwoners meer zelfredzaamheid ervaren, is lastig en niet eenduidig te beantwoorden. Sommigen voelen zich meer zelfredzaam en anderen juist niet. De cliënten van de WOT's zijn echter over het algemeen tevreden over de dienstverlening en een aantal cliënten die we hebben gesproken geeft aan de regie over het eigen leven weer (deels) te hebben teruggekregen.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Referenties

- Gemeente Schiedam (2015). **Convenant samenwerken in de wijkondersteuningsteams in Schiedam**
- Gemeente Schiedam (2014). **Een sterke basis! Kadernota Jeugd 2015-2019**
- Gemeente Schiedam (2014). **Gezond leven in Schiedam, Kadernota Wmo en Wpg 2015-2019**
- Gemeente Schiedam (2014). **Hoofdpijnennota sociale wijkteams in Schiedam, uitrol sociale wijkteams als onderdeel van de integrale toegang tot de zorg in Schiedam.**
- Gemeente Schiedam (2015). **Integrale cliëntondersteuning Schiedam 2015. MEE Rotterdam Rijnmond.**
- Gemeente Schiedam (2016). **Jaarbericht 2015 WOT's Schiedam.**
- Gemeente Schiedam (ongedateerd). **Klachtenregeling Wijkondersteuningsteams Schiedam.**
- Gemeente Schiedam (2016). **Medewerkersoverzicht WOT's van 22 juli 2016.**
- Gemeente Schiedam (2016). **Proeftuin vroegsignalering en voortijdig ingrijpen; te zetten stappen richting borging en implementatie in Schiedam.**
- Gemeente Schiedam (2016). **Rapportage ten behoeve van vragen Rekenkamer.**
- Gemeente Schiedam (ongedateerd). **Samenstelling WOT's.**
- Gemeente Schiedam (ongedateerd). **Samenwerking huisartsen en wijkondersteuningsteams in Schiedam.**
- Gemeente Schiedam (2016). **Verslag evaluatie samenwerking wijkpartners en WOT's.**
- Gemeente Schiedam (2014). **Wijkanalyse 2014.**
- MEE Rotterdam Rijnmond (ongedateerd). **Wijk Nieuwland volop in ontwikkeling.**
- Minters (2016). **Evaluatie aanpak gezinsspecialisten schooljaar 2015-2016.**
- Triqs (2015). **Rapportage ervaringsonderzoek WOT's gemeente Schiedam.**
- Veldman, F. (2014). **Evaluatie Wijkondersteuningsteam Nieuwland.**
- Visser, M. (2016). **Eindrapportage pilot kostenbewustzijn WOT Noordrand.**
- VMR Training en coaching (2014). **Opleidingsprogramma wijkondersteuningsteams Schiedam.**

Bijlage 2 Overzicht van het veldwerk

In deze bijlage wordt beschreven hoe het veldwerk is uitgevoerd, met welke respondenten is gesproken en welke onderwerpen tijdens de gesprekken aan bod zijn gekomen.

Wethouders, ambtenaren en coördinatoren

In onderstaande tabel is inzichtelijk gemaakt met welke wethouders, ambtenaren en wijkteamcoördinatoren is gesproken. In de gesprekken met de wethouders is met name aandacht besteed aan de beleidsuitgangspunten achter de decentralisaties, welke transformatiedoelen worden nagestreefd en het functioneren van de wijkteams in de praktijk (eerste ervaringen met werkwijze, beoordeling eerste resultaten in het licht van de transformatiedoelen; zijn we op de goede weg?).

Schiedam	
Wethouders	Jeugd, Wmo en Participatie (31 augustus 2016)
Ambtenaren	Twee jeugdamttenaren (9 september 2016)
Wijkteamcoördinatoren	Twee coördinatoren vanuit de gemeente en twee WOT-teamleiders (Zuid en Nieuwland) (9 september 2016)

In de gesprekken met zowel bestuurders als ambtenaren heeft het functioneren van de wijkteams centraal gestaan. Daarbij is enerzijds aandacht besteed aan de wijze waarop de teams worden aangestuurd vanuit de gemeente. Anderzijds is aandacht besteed aan het functioneren van de teams in de praktijk als het gaat om onderwerpen als preventief en outreachend werken, de burger centraal stellen, inzetten op eigen kracht en benutting van het sociaal netwerk, kortom: de transformatiedoelen.

In de gesprekken met de coördinatoren/managers is tevens een selectie gemaakt van te interviewen wijkteammedewerkers, cliënten en stakeholders.

Cliënten

In de onderstaande tabellen is inzichtelijk gemaakt hoeveel telefonische en face-to-face-interviews er zijn afgenomen, hoeveel dossiers zijn bestudeerd en wat de gepleegde inspanning is geweest om cliënten te kunnen spreken.

In de gesprekken met coördinatoren/managers is een selectie gemaakt van de te interviewen cliënten. Bij de selectie van cliënten is als uitgangspunt gehanteerd dat er goede spreiding moet plaatsvinden naar relevante problematiek (onderscheiden naar Wmo, jeugd en werk en inkomen) en een spreiding naar de transformatiedoelen (zoals inzetten op eigen kracht, integrale aanpak, outreachend en preventief werken).

In totaal zijn er achttien telefonische interviews gevoerd met cliënten, vijf face-to-face-gesprekken gehouden en er zijn zestien dossiers van cliënten geanalyseerd. In eerste instantie zijn gegevens verkregen van twintig cliënten, maar dit bleek niet voldoende. Zelfs na vijf belpogingen bleek een aantal cliënten die hadden aangegeven mee te willen werken, niet bereikbaar. Gegevens van extra cliënten zijn opgevraagd via de wijkteamcoördinatoren, waardoor uiteindelijk achttien cliënten telefonisch bereikt zijn.

	Telefonische interviews	Dossierstudie	Face-to-face-interviews
Aantal uit offerte	10	10	4
Werkelijk aantal	9	8	3
Aantal mensen benaderd	14	9 ³⁹	8
Aantal belpogingen per cliënt	5		3

³⁹ Eén cliënt had in eerste instantie toestemming gegeven voor inzage in het dossier, maar heeft zich bedacht en de toestemming weer ingetrokken.

In Schiedam waren in eerste instantie vier face-to-face-interviews gepland en was één cliënt de afspraak vergeten. Cliënten zijn voorafgaand aan de afspraak twee keer herinnerd aan de afspraak. In een vervolgronde zijn nogmaals vijf cliënten benaderd, waarbij het uiteindelijk niet is gelukt om een extra face-to-face-afspraak te plannen. Cliënten waren niet bereikbaar, of hadden geen tijd voor een face-to-facevervolg op het eerste telefoongesprek.

Stakeholders

In Schiedam is gesproken met onderstaande stakeholders:

Schiedam
Huisarts
Orthopedagoog
Familielid van een cliënt
Orthopedagoog
Wijkagent
Bewindvoerder

In totaal zijn twaalf stakeholders geïnterviewd; per gemeente zijn zes stakeholders geïnterviewd. Bij de selectie van stakeholders is als uitgangspunt gehanteerd dat ze bekend zijn met het wijkteam en dat ze bij voorkeur een link hebben met een van de geïnterviewde cliënten. Aan de wijkteamcoördinatoren is verder gevraagd om relevante stakeholders aan te leveren, zoals hulpverleners, vrijwilligers, huisartsen of medewerkers die betrokken zijn bij de zorg aan leerlingen. Per wijkteam zijn (minstens) drie stakeholders aangeleverd. Vervolgens zijn deze stakeholders benaderd en geïnterviewd.

Casusbeschrijvingen

Op basis van de interviews met cliënten, stakeholders en de dossieranalyse zijn per gemeente twee (anonieme) casusbeschrijvingen opgesteld. Deze zijn te vinden in bijlage 3.

De casusbeschrijvingen dienden als input voor de discussiebijeenkomsten die begin december zijn gehouden met ambtenaren, wijkteammedewerkers en stakeholders. De beschrijvingen illustreerden de ondersteuning van de wijkteams aan de inwoners, de betrokkenheid van de cliënt zelf, en de betrokkenheid van het formele en informele netwerk bij de ondersteuning. Aan de hand van de twee opgestelde casusbeschrijvingen per gemeente zijn de belangrijkste bevindingen van het onderzoek tijdens de bijeenkomsten besproken.

Bij de selectie van casusbeschrijvingen is als uitgangspunt gehanteerd dat de casussen representatief zijn voor het beeld dat uit het onderzoek naar voren is gekomen met betrekking tot de ervaringen van de bewoners en stakeholders met de wijkteams. Eveneens is getracht rekening te houden met spreiding naar relevante problematiek van de cliënten (onderscheiden naar Wmo, jeugd, en werk en inkomen) en een spreiding naar de transformatiedoelen (zoals inzetten op eigen kracht, integrale aanpak, outreachend en preventief werken).

Bij deze selectie moet rekening worden gehouden met een mogelijke bias, aangezien deze vier casussen niet de volledige groep respondenten kunnen representeren.

Discussiebijeenkomsten

In de eerste week van december 2016 is in Schiedam een groepsgesprek gehouden met ambtenaren, wijkteammedewerkers en stakeholders waarbij aan de hand van concrete casuïstiek de belangrijkste bevindingen van het onderzoek zijn doorgesproken.

In onderstaande tabel is de professionele achtergrond van de deelnemers inzichtelijk gemaakt.

Schiedam
WOT-medewerker Zuid
WOT-medewerker Nieuwland
WOT-coördinator Zuid
WOT-coördinator Nieuwland
Stroomopwaarts medewerker
Stroomopwaarts medewerker
Ambtenaar Jeugd
Beleidsadviseur Jeugd
Voorzitter rekenkamercommissie
Secretaris rekenkamercommissie