



Evaluatie en Adviesrapport Wijkteams Toegang tot het Sociaal Domein

Gemeente Den Helder

Renee Schuit,
Projectleider Wijkteams
November 2014

INHOUD

Hoofdstuk 1	AANLEIDING	3
Hoofdstuk 2	DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN	4
Hoofdstuk 3	KADERS	5
Hoofdstuk 4	RESULTATEN VAN DE PILOT	6
Hoofdstuk 5	CONCLUSIE EN ADVIES	14

HOOFDSTUK 1. AANLEIDING

De gemeente is vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de jeugdhulp, begeleiding en zorg, en participatie, werk en inkomen. In het kader van deze decentralisaties ontwikkelt de gemeente Den Helder een aanpak en werkwijze voor wijkteams. Daarbij wordt er van uitgegaan dat iedereen eerst zélf zijn problemen probeert op te lossen. En als dat niet lukt met hulp van de eigen omgeving. Wanneer dat onvoldoende aanwezig is, springt het wijkteam bij. Door de inzet van wijkteams wordt maatschappelijke ondersteuning in samenhang en zo dicht mogelijk bij inwoners georganiseerd. De uitvoering is een lokale verantwoordelijkheid. De wijkteams worden voor de Helderse behoefte, qua zorgaanbod en werkwijze, op maat gemaakt.

1.1 Pilot Wijkteams

De gemeente wil mensen met een vraag binnen het sociaal domein op een zo goed mogelijke wijze ondersteunen. In Den Helder startte in juli 2014 een pilot Wijkteams in de wijken Julianadorp en De Schooten. Voor de pilot is een kwartiermaker aangesteld die volgens een opdracht aan de slag is gegaan. Het doel van de pilot is dat gaandeweg het ontwikkelproces een beeld moet ontstaan over hoe de nieuwe werkwijze het best vormgegeven kan worden. De pilot duurde 4 maanden en was een periode van voortdurend oefenen, leren, monitoren en aanpassen. In die zin was het een dynamisch proces, waarbij de wijkteams gaandeweg hun optimale vorm kregen.

1.2 Klaar voor 2015

Er is gestart met een pilotfase waarin geoefend is met een *basis variant* van wijkteams. De basis variant moet ervoor zorgen dat de gemeente haar nieuwe taken goed en zorgvuldig kan uitvoeren per 1 januari 2015. Het bieden van arrangementen – op basis van een integraal ondersteuningsplan – moeten geborgd zijn. Vervolgens wordt de basis variant na de uitrolfase in heel Den Helder ingevoerd. In de ontwikkelfase wordt geadviseerd over het traject richting de *optimale variant* van de wijkteams. In de optimale variant van een wijkteam werken professionals van de gemeente en een aantal maatschappelijke organisaties samen. Zij zijn in de wijk herkenbaar aanwezig, laagdrempelig en voor alle inwoners toegankelijk. In tabel 1 zijn de verschillende fasen in de tijd aangegeven.

Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Jan	2015...
Pilotfase				Uitrolfase			
					Ontwikkelfase		

Tabel 1. Projectfasen

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage geeft een stand van zaken na 4 maanden ontwikkelen en oefenen. Er wordt aangegeven waar het wijkteam zich positief ontwikkelt en gefocust op aandachtspunten voor doorontwikkeling. In hoofdstuk 2 worden de doelen en resultaten van de pilotfase beschreven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de kaders. In hoofdstuk 4 komen de verschillende resultaten aan bod en worden aanbevelingen benoemd. In hoofdstuk 5 wordt geëindigd met een conclusie en wordt geadviseerd over de verdere projectvoortzetting.

HOOFDSTUK 2. DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN

2.1 Waarom wijkteams

Door meer, beter en dichter bij huis samen te werken wordt de kwaliteit van de zorg en maatschappelijke ondersteuning verbeterd. Met elkaar en met andere professionals in de buurt zoals leerkrachten, huisartsen, begeleiders in kinderopvang, buurthuizen en sportclubs. Met juiste en tijdige hulp zal minder specialistische zorg nodig zijn. Daarmee wordt de hulp en ondersteuning sneller, efficiënter en overzichtelijker voor inwoners, professionals en de gemeente. Het wijkteam bestaat uit ervaren professionals uit verschillende maatschappelijke instellingen en de gemeente. Het team biedt advies en hulp op plekken waar inwoners willen afspreken: thuis of bijvoorbeeld op school, in het buurthuis of het verzorgingshuis. Voor de gemeente is het belangrijk om te weten wat de ervaringen zijn en wat voorwaarden zijn voor succesvolle doorontwikkeling van de teams. Voor de langere termijn zijn de volgende doelen benoemd:

- Organiseren- en duurzaam beschikbaar houden van een optimaal zorgaanbod voor alle burgers die dat nodig hebben;
- Integrale benadering onder andere door toepassing van de principes uit 1huishouden - 1 plan – 1 regisseur;
- Ontschotting ondersteuningsaanbod;
- Verschuiving van curatieve zorg naar preventieve ondersteuning;
- Een haalbaar financieel stelsel vormen.

2.2 Doelstellingen van de pilot

Voor de pilotperiode zijn de volgende specifieke doelen geformuleerd:

1. Teamvorming, zowel samenwerking van professionals vanuit verschillende achtergronden als de ontwikkeling naar een team met generalistisch perspectief;
2. Oefenen met een nieuwe werkwijze en toegang;
3. Ontstaan van nieuwe samenwerkingsvormen;
4. Ervaring opdoen met inschakelen van expertise van buiten het wijkteam;
5. Ervaring opdoen met op- en afschalen van vrij toegankelijke hulp naar specialisme;
6. Duidelijkheid over de verbinding wijkteams, de lokale backoffice, en contract- en ketenpartners, waar ligt de 'knip' in het werkproces;
7. Zicht krijgen op de randvoorwaarden binnen de pilot, waaronder; ICT (Centric), informatievoorziening, administratieve verwerking, registratie, click-call-face, mandaten, werkprocessen, financiën wijkteams, communicatie;
8. Zicht krijgen op knelpunten, voordelen en nadelen;
9. Advies over in te zetten basis- en optimale variant.

2.3 Resultaten van de pilot

De pilot is opgezet zonder duidelijke organisatieopzet. Gaandeweg doet het pilotteam ervaringen op. Het is ingezet als leerproces waarin de gemeente samen met partijen onderzoekt hoe werkwijzen en -processen kunnen worden vereenvoudigd, hoe mandatering en beslissingsbevoegdheid worden ingeregeld en hoe vanuit de gemeente sturing en monitoring kan plaatsvinden. In het projectplan pilot Wijkteams zijn de volgende resultaten opgenomen:

1. *Convenant* over samenwerking instellingen en gemeente in de pilot;
2. *Functieprofiel* 'Medewerker Wijkteam' is passend binnen het Gemeentelijk Functieboek;
3. Overname medewerkers Toegang van *Bureau Jeugdzorg* in Wijkteams;
4. *Bemensing* volledig team 'Wijkteams' binnen de interne afdeling Sociaal Domein;
5. Beschrijving *werkproces* basis variant wijkteam t.b.v. de projectgroep Bedrijfsvoering;
6. *Scholingstraject* wijkteammedewerkers en medewerkers bestaande loketten;
7. Format *Ondersteuningsplan* en Intake-instrument;
8. Advies over *aantal wijkteams en fte- indeling* per domein;
9. Advies over telefonische, digitale en fysieke *bereikbaarheid*;
10. Advies over *registreren en rapporteren*;
11. Afspraken over inregelen *mandaat* wijkteam;
12. *Faciliteiten* wijkteams

HOOFDSTUK 3. KADERS

Bij de inrichting van de pilot wordt rekening gehouden met een aantal kaders. Gedurende de pilotperiode is nader invulling gegeven aan de kaders.

3.1 Vastgestelde kaders

Met het vaststellen van het visiedocument “Voor Elkaar, Met Elkaar” en het uitvoeringsdocument “Met Kop en Schouders” heeft de gemeenteraad van Den Helder de kaders met betrekking tot de inrichting van wijkteams aangegeven.

Samengevat gaat het om de volgende kernelementen:

- De organisatie van het wijkteam is een lokale invulling, integraal, op maat en als spil in het netwerk;
- De medewerkers van het wijkteam werken lokaal, zijn lokaal betrokken en lokaal herkenbaar;
- Inwoners vinden antwoorden op hun vragen in de eigen omgeving;
- Inwoners worden digitaal ondersteund en kunnen bellen met het wijkteam;
- Een ondersteuningsarrangement op maat wordt aangeboden aan de keukentafel;
- Het wijkteam houdt de regie op de uitvoering bij meervoudige vragen;
- Voor Den Helder wordt op grond van het aantal mensen in zorg 4 wijkteams geadviseerd, echter het definitief aantal wijkteams is afhankelijk van de keuze van de gemeente.

3.2 Inhoudelijke denkrichting

In de notitie ‘Voorstel sociale wijkteams gemeente Den Helder’ (10 april 2014) wordt met een zevental punten de inhoudelijke denkrichting van de gemeente Den Helder met betrekking tot wijkteams beschreven (Tabel 2). Op basis van bevindingen uit de pilot wordt in hoofdstuk 5 invulling gegeven aan de denkrichting.

<p>Positioneren als algemene voorziening Zelfredzaamheid en preventie Toegang voor alle vragen Verantwoordelijk voor ondersteuningsplan Gemeente voert regie Generalistisch perspectief Bestaande loketten blijven functioneren</p>

Tabel 2. Inhoudelijke denkrichting wijkteams

Taken van het wijkteam:

- Versterken eigen kracht en participatie
- Informeren en adviseren
- Opstellen van het ondersteuningsplan
- Procesregie voeren

3.3 Aansluiting bij bestaande pilots

In Julianadorp is ervaring opgedaan met de pilot ‘Jeugdhulp en Sociale Wijkteams’ en in De Schooten is eerder de pilot Ouderenzorg opgezet. Er is nadrukkelijk voor gekozen bij de start van de pilot Wijkteams, aan te sluiten bij reeds bestaande pilots.

3.4 Afstemming programmaorganisatie

Halverwege 2014 heeft de gemeente een programmaorganisatie Sociaal Domein opgezet. In het programma zijn de projecten Jeugdzorg, Wmo, Participatie, Wijkteams, Bedrijfsvoering en Inkoop ondergebracht. De programmamanager zorgt voor onderlinge afstemming tussen de projecten.

HOOFDSTUK 4 RESULTATEN VAN DE PILOT

Met de pilot is gewerkt aan een aantal concrete resultaten. In dit hoofdstuk wordt op de verschillende resultaten ingegaan. Elk resultaat eindigt met een aanbeveling. Daarnaast is tijdens de pilot een aantal cijfermatige onderdelen bijgehouden zoals aantal binnengekomen vragen, de aard van de vragen en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden aan het eind van dit hoofdstuk gepresenteerd.

4.1 Convenant

Verschillende organisaties nemen samen met de gemeente deel aan de pilot en om die reden is een convenant opgesteld. Het doel van het convenant is de samenwerking tussen gemeenten en dienstverleners met betrekking tot de pilot vast te leggen. Alle betrokkenen onderstrepen door ondertekening van het convenant het belang van het ontwikkelen van een goed werkend model Wijkteams dat op 1 januari 2015 als toegang tot ondersteuning en hulp in het sociaal domein geldt. Het convenant is namens het college ondertekent door de wethouder Sociaal Domein. Het project Wijkteams loopt door in 2015 en is gericht op doorontwikkeling en transformatie binnen het sociaal domein.

Aanbeveling

Verleng het huidige convenant en scherp aan waar nodig. Op die manier kan goede samenwerking en continuïteit binnen het project in 2015 geborgd worden.

4.2 Functieprofiel

Met het ontstaan van de wijkteams krijgt de gemeente te maken met een nieuwe functie; de *Medewerker Wijkteam*. De nieuwe functie is getoetst aan het Functieboek van de gemeente Den Helder. Dat houdt in dat er gezocht is naar een bestaande functieomschrijving waar de nieuwe functie het dichtst bij aansluit. Er wordt dus nadrukkelijk geen functieomschrijving toegevoegd aan het Functieboek. De nieuwe functie kan goed worden ondergebracht bij de bestaande functieomschrijving 'Medewerker SOZA A'. De taken, verantwoordelijkheden en competenties van deze functie weerspiegelen de inhoud van de functie Medewerker Wijkteam. Omdat de inhoud van de functie zich met name in 2015 verder zal ontpoppen kan eventueel een herwaardering plaatsvinden in de loop van 2015.

Aanbeveling

Stel een directieadvies op waarin wordt voorgesteld de medewerkers die werkzaam zijn binnen het wijkteam in te delen in de functie 'Medewerker SOZA A'.

4.3 Overname medewerkers Bureau Jeugdzorg

Voor de periode van 1 juli tot 1 januari 2015 is 1,89 fte aan medewerkers toegang, screening en casemanagement gedetacheerd naar de gemeente. Het gaat om drie personen waarmee een detachingscontact is afgesloten. Deze drie medewerkers pakken per 1 juli 2014 alle jeugdzorg zaken van Den Helder op. De zaken worden onderling verdeeld en werkzaamheden worden afgestemd met zowel Bureau Jeugdzorg als de gemeente. Een van de medewerkers is werkzaam binnen de pilot, de andere twee pakken de overige Helderse zaken op.

Bij het bestuurlijk overleg van 10 juli 2014 met de Staatssecretarissen Van Rijn en Teeven, Gedeputeerde Sweet en Bureau Jeugdzorg Noord-Holland (BJZ) is afgesproken dat de gemeente voor 1 augustus 2014 inzicht geeft in onder andere de omvang van de formatie die in dienst worden genomen door de gemeente Den Helder voor uitoefening van de toegangstaak. In een brief van de gemeente Den Helder van 28 juli 2014 aan BJZ heeft de gemeente aangegeven in totaal 2,67 fte in dienst te nemen ten gunste van de toegang. Deze medewerkers zullen met ingang van 1 januari 2015 onderdeel gaan uitmaken van de wijkteams van Den Helder c.q. in dienst treden bij de gemeente Den Helder. De arbeidsvoorwaarden van de gemeente Den Helder zullen van toepassing zijn op het dienstverband met de betreffende medewerkers. Afgesproken is dat de medewerkers die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, een vaste aanstelling zal worden aangeboden bij de gemeente Den Helder. Aan medewerkers die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, zal een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd worden

aangeboden. In oktober 2014 heeft met de betreffende medewerkers een arbeidsvoorwaardengesprek plaatsgevonden. Daarbij is getracht zoveel mogelijk aan te sluiten bij de huidige arbeidsvoorwaarden. Er is een vergelijking gemaakt tussen beide Cao's.

Aanbeveling

Plaats alle voormalig medewerkers van Bureau Jeugdzorg in het wijkteam, zodat de toegang tot hulp en steun aan jeugdigen en hun gezinnen geborgd is.

4.4 Bemensing Wijkteams

In de pilot is met een breed team van 12 professionals gewerkt in de wijken Julianadorp en De Schooten. Het zijn verschillende specialisten die gezamenlijk een generalistisch team vormen. In tabel 3 is een overzicht gegeven van de specialismen, het aantal uren werkzaam voor het wijkteam en de moederorganisatie van de professionals. Tijdens de pilot kwam naar voren dat er bij de verschillende specialisten onduidelijkheid bestond over de werkzaamheden die zij uitvoeren binnen de moederorganisatie en de werkzaamheden die passen binnen een wijkteam. Steeds vaker kwam het voor dat casussen opgepakt werden in het wijkteam, terwijl dat ook binnen de eigen moederorganisatie had gepast. Zo werden bijvoorbeeld door wijkverpleegkundigen beperkt casussen in gebracht, omdat het veelal binnen de eigen organisatie of het reeds opgebouwde netwerk van de organisatie opgepakt kon worden. Ditzelfde gold voor het maatschappelijk werk. Omdat er een wachtlijst bestaat voor maatschappelijk werk werden veel van deze casussen in het wijkteam gebracht.

PILOTFASE: MEDEWERKERS WIJKTEAM JULIANADORP EN DE SCHOOTEN		
Specialisme	Aantal uur in wijkteam	Moederorganisatie
Regisseur Schuldhulpverlening	36	Gemeente Den Helder
Consulent Werk en Inkomen	36	Gemeente Den Helder
Medewerker Toegang Jeugdhulp	24	Bureau Jeugdzorg
Algemeen Maatschappelijk Werker	24	De Wering
Ouderenadviseur	16	De Wering
Wijkverpleegkundige (niet toewijsbare zorg)	2 x 16	Vrijwaard
	2 x 24	Omring
Schoolmaatschappelijke werker	16	De Wering
Clïëntondersteuning	20	MEE
Jeugd- en Gezinscoach	20	Parlan

Tabel 3. Overzicht medewerkers Wijkteam

Op grond van de bevindingen in de pilot is het inrichten van een compact team efficiënter, dan het bij elkaar voegen van allerlei bestaande functies. Dit team richt zich op vraagverheldering en het opstellen van een ondersteuningsplan en het voeren van procesregie hierop. Specialistische functies dienen behouden te worden, maar dan wel binnen de uitvoerende organisaties. Het lijkt weinig zinvol deze specialisten naar een extra laag te verplaatsen om daar vervolgens voor een groot deel dezelfde werkzaamheden te laten uitvoeren.

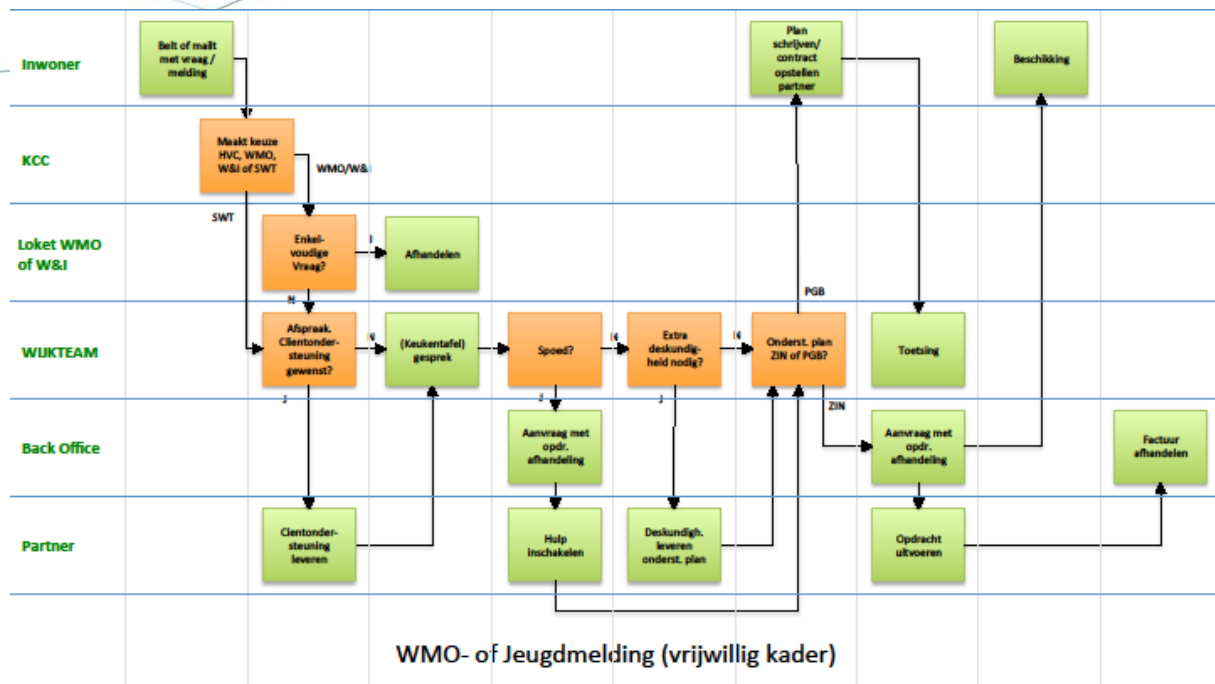
Aanbeveling

De werkzaamheden van deelnemende organisaties aan de pilot behoren veelal tot de vrij toegankelijke voorzieningen. Verplaats deze werkzaamheden niet naar het wijkteam en voorkom zo dubbel aanbod. Organiseer een compact team dat zich richt op haar kerntaken.

4.5 Werkproces

Tijdens de pilot is gewerkt aan het ontwikkelen van het werkproces. Daarbij is rekening gehouden met de verordeningen jeugd, wmo en participatie. Er zijn interviews gehouden onder de medewerkers van de pilot. Op basis daarvan is een analyse gemaakt van de huidige werkwijze van iedere medewerker. Daarnaast is met verschillende sleutelfiguren op diverse domeinen gesproken. In het basismodel wijkteam wordt gewerkt met een werkproces zoals beschreven in figuur 1. Dit betreft het hoofdproces.

Tijdens de pilot is gewerkt aan de verschillende detailprocessen zoals, het proces veiligheid, gedwongen kader, OGGZ, onderwijs en zelfstandige verwijzers.



Figuur 1. Hoofdproces wijkteam

Het werkproces van het wijkteam wordt aangesloten op de afdeling sociaal domein inclusief het Administratie en Kennis Centrum. De administratieve afhandeling van beschikkingen en betalingen vindt immers niet plaats in het wijkteam. De werkprocessen zijn dynamische documenten waarin continu aanpassingen in worden aangebracht.

Aanbeveling

Werk met beschreven werkprocessen, zodat het voor de verschillende medewerkers helder is welke stappen door wie, op welk moment genomen worden.

4.6 Scholingsplan

De ontwikkeling van de nieuwe werkwijze vraagt van de medewerkers een andere manier van denken en werken. De medewerkers krijgen niet alleen vragen over zijn specialisme maar moet nu ook in staat zijn de juiste hulp in te schakelen waar het gaat om andere disciplines. Dit vraagt van medewerkers iets van zijn of haar vermogen om de juiste vragen te stellen en het beste advies te geven en hulp aan te bieden. Bovendien Een andere ontwikkeling is dat de medewerker de regie houdt en verantwoordelijk is voor het opstellen van- en regie houden op het ondersteuningsplan. Voor de teamvorming, bespreken van casuïstiek en zelfreflectie moet supervisie en intervisie ingezet worden. Tijdens de pilot is daarmee een start gemaakt. Daarnaast is behoefte aan kennis uit de samenwerkende organisaties om (vroeg)signalering te ontwikkelen. De meeste medewerkers van het wijkteam zijn vanuit hun specialisme getraind op 'omgaan met agressie'. Er is behoefte aan agressietraining waarbij ook agressievormen worden getraind die voorkomen binnen de samenwerkende organisaties. In tabel 4 staat het scholingsplan voor 2015 beschreven.

OVERZICHT TRAININGEN

Training	Wie verzorgen training
Teambuilding * kennismaken en competenties	Inzet van een extern bevoegde supervisor
Supervisie en intervisie * bespreken casuïstiek en vergroten zelfreflectie	Inzet van een extern bevoegde supervisor
Het keukentafelgesprek * Motiverende gesprekstechnieken * Sociale Netwerk Strategieën	Extern geschikte aanbieder zoeken
(Vroeg)signalering * herkennen en omgaan met diversie problematiek	Kennis vanuit de verschillende contract- en ketenpartners
Omgaan met agressie * Agressie bij verschillende doelgroepen	Extern geschikte aanbieder zoeken
Registratie * Werken met Suite4SocialeRegie	Intern
Werkprocessen * Leren en oefenen met de nieuwe werkprocessen	Interne projectleiders
1H1P1R * werkwijze 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur	Kennis wordt overgedragen door professionals die zijn getraind in 1H-1P-1R
Kennis vanuit contract- en ketenpartners * Waarvoor zijn ze er en wat doen ze	Kennis vanuit de verschillende contract- en ketenpartners

Tabel 4. Overzicht trainingen

Aanbeveling

Stel jaarlijks een scholingsplan op, zodat ingespeeld wordt op huidige behoeften van medewerkers van het wijkteam.

4.7 Ondersteuningsplan en Arrangementbepaling

Wanneer een inwoner bij het wijkteam is binnengekomen wordt bij complexe- meervoudige vragen samen met de inwoner een ondersteuningsplan opgesteld. In het ondersteuningsplan worden verschillende doelen beschreven. Tijdens de pilot werkten de medewerkers met eigen intakeformulieren. Tijdens de pilot is gewerkt aan een uniform gespreksproces voor de medewerkers van het wijkteam. Het gespreksproces bevat verschillende onderdelen.

Gespreksproces Wijkteam

De start en toestemming
Vraagverheldering en veiligheidsanalyse
Het ondersteuningsplan incl. arrangementbepaling

Tabel 5. Gespreksinstrumentarium

Het gespreksproces voor het wijkteam bestaat uit drie onderdelen.

- In het startformulier worden de eerste gegevens van de aangemelde inwoner beschreven. Bovendien wordt met dit formulier toestemming gevraagd aan de inwoner om door het wijkteam besproken te worden het wijkteam informatie te laten delen met derden partijen.
- Een volgende stap is de vraagverheldering en de veiligheidsanalyse. De vraagverheldering wordt gedaan langs een aantal standaard vragen zodat in een keer een zo volledig mogelijk beeld ontstaan. Bovendien kan wanneer nodig in deze fase een veiligheidsanalyse worden uitgevoerd door het wijkteam. Ook dit gaat aan de hand van een standaard invullijst. Uiteraard kan wanneer veiligheid in het geding is of wanneer hierover bij het wijkteam twijfel is contact opgenomen met de gedragswetenschapper.
- Vervolgens wordt door het wijkteam samen met de inwoner of het gezin en eventueel andere betrokkenen gewerkt aan het opstellen van het ondersteuningsplan. De medewerker van het wijkteam kan specialisten laten invliegen wanneer het de kennis van het wijkteam overstijgt. Op die manier ontstaat een helder plan. Onderdeel van dit plan kunnen verschillende vormen

van steun en hulp bevatten. Zowel hulp in het eigen netwerk of bij een vrij toegankelijke voorziening als door de gemeente gefinancierde hulp waarvoor een beschikking wordt afgegeven. Bij het tot stand komen van het arrangement in het plan toetst het wijkteam waar nodig bij specialisten of laat hen kennis invliegen.

Aanbeveling

Stel het gespreksproces vast en werk in het wijkteam met een aantal vaste stappen en bijbehorende documenten. Dit dient als handelingskader voor het team en zorgt voor structuur in de werkwijze.

4.8 Aantal wijkteams en fte-indeling

De gemeente Den Helder kent 27.196 huishoudens met in totaal 56.623 inwoners. Het percentage jongeren dat in Den Helder in een bijstandsgezin of in armoede opgroeit, is veel hoger dan het landelijk gemiddelde. In Den Helder maken 50.1 per 1000 jongeren gebruik van Jeugdzorg te opzichte van het landelijke gemiddelde van 22.2. Het aantal huishoudens waar meer kans is op vraag naar Zorg (Wmo) is in Den Helder een stuk groter dan in de overige Noordkop-gemeenten. Het aantal huishoudens zonder werk in Den Helder is ruim hoger dan in de Noordkop. 10.84% van de huishoudens heeft geen baan tegenover 7.96% in de Noordkop. Uit de wijkscan blijkt dan met de jaren de problematiek op het gebied van Jeugd zal stijgen, de problematiek op het gebied van Werk een lichte stijging kent en de vraag naar Zorg (Wmo) gelijk zal blijven. Op basis van een analyse van de wijkscan van Eiffel (mei 2014) is een onderverdeling in wijken gemaakt (tabel 5).

Wijken	Inwoners	HH	Zorgvragen	Problematiek en gevoeligheid		
				Jeugd	Zorg/Wmo	Werk
Nw Den Helder	12.508	6.329	2.249	Bovengemiddeld	Bovengemiddeld	Hoog
De Schooten	9.369	4.727	1.513	Laag	Bovengemiddeld	Bovengemiddeld
Julianadorp	14.702	5.967	1.000	Bovengemiddeld	Laag	Gemiddeld
Centrum	20.044	10.173	2.740	Hoog	Bovengemiddeld	Bovengemiddeld

Tabel 5. Profiel wijken gemeente Den Helder

Fte-indeling wijkteam

Voor het perspectief van inwoners van Den Helder wordt over vier wijkteams gesproken. Binnen de gemeentelijke organisatie wordt één Wijkteam georganiseerd. Dit wijkteam is intern georganiseerd en heeft geen fysieke locatie in de wijken. Door één team te organiseren wordt de organisatie minder kwetsbaar. Verbinding en afstemming is er met het reeds bestaande netwerk van organisaties en voorzieningen in de wijken. In die zin is het Helderse wijkteam virtueel. Wel krijgen de medewerkers van het wijkteam allenmaal focuswijken toegewezen. Zij dienen dan als contactpersoon in die wijk of wijken. Dat is toegankelijk en overzichtelijk voor inwoners en voorzieningen in de betreffende wijken.

De totstandkoming van het advies over het aantal en de fte-indeling is gebaseerd op de ervaringen tijdens de pilotperiode, gesprekken met interne en externe partners en de wijkscan die Bureau Eiffel in mei van 2014 heeft uitgevoerd.

Aanbeveling

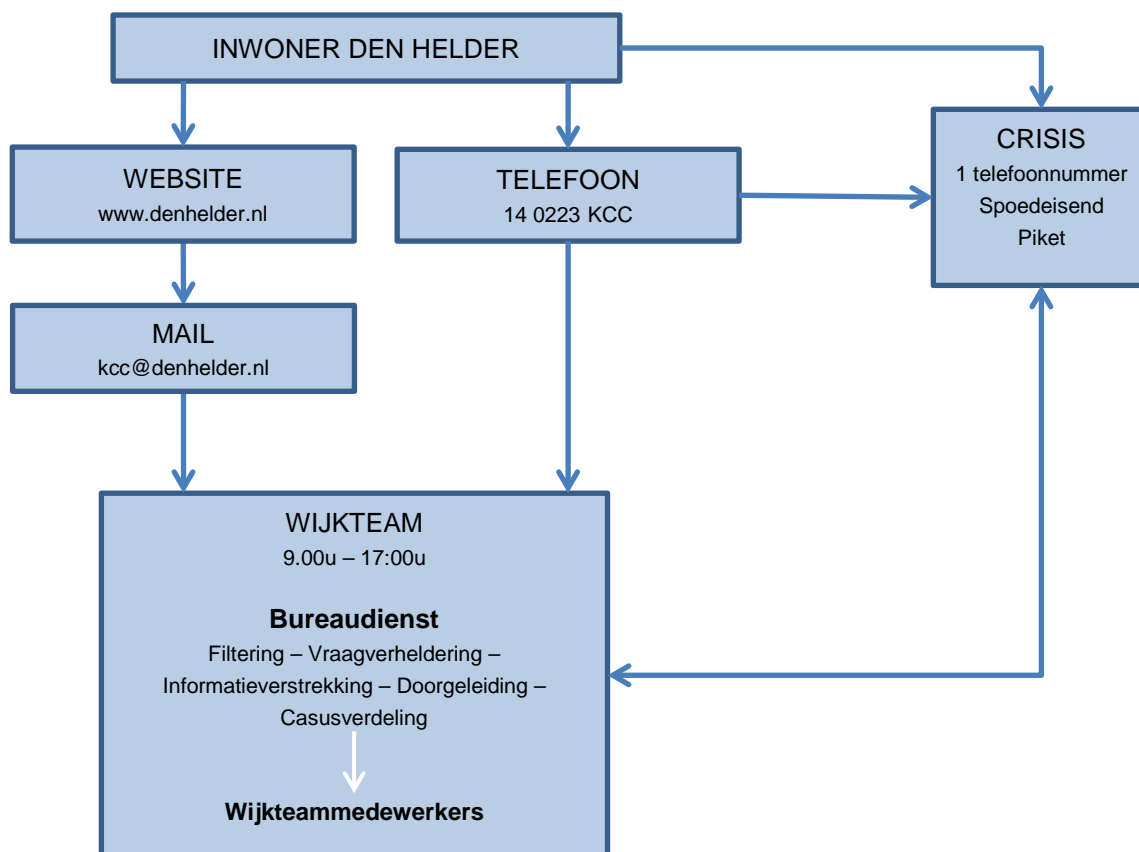
Start met één wijkteam dat zich richt op de taken: versterken van de eigen kracht en participatie, informeren en adviseren, het opstellen van het ondersteuningsplan en het voeren van procesregie. Maak in 2015 de afweging of dit een werkzaam model is of dat uitbreiding naar meer teams zinvol blijkt.

4.9 Bereikbaarheid Wijkteams

Met ingang van 1 januari 2015 komen meer Sociaal Domein vragen binnen bij de gemeente. De omvang van het aantal binnenkomende vragen is moeilijk te voorspellen. Voor de pilot zijn tijdelijke afspraken gemaakt over de bereikbaarheid van het wijkteams. Voor 2015 worden afspraken gemaakt passend binnen het werkproces en de kaders van het wijkteam.

Om in contact te komen kunnen inwoners in eerste instantie hun vraag mailen naar een emailadres, [Sociaalwijkteam@denhelder.nl](mailto: Sociaalwijkteam@denhelder.nl). Het mailadres is te vinden op de gemeentelijke website. Wanneer inwoners er via de website niet uitkomen is er de mogelijkheid telefonisch contact op te nemen. De

inwoner belt naar het centrale nummer van de gemeente Den Helder 14 0223. De medewerkers van het KCC nemen de vraag aan, zorgen voor vraagverheldering en proberen antwoord te geven. Wanneer de vraag door middel van informatieverstrekking of doorgeleiding niet te beantwoorden is, wordt aangegeven dat het wijkteam contact opneemt met de inwoner. Buiten kantooruren en in het geval van crisis kan de inwoner contact opnemen met een betreffende crisisdienst. Er zijn momenteel verschillende crisisdiensten telefonisch te bereiken, zoals Bureau Jeugdzorg, de OGGZ, de GGD, etc. Het wijkteam heeft geen eigen locatie in de wijken, maar werkt outreachend. De medewerkers van het wijkteam zijn daar waar inwoners zich bevinden; buurthuizen, sportverenigingen, consultatiebureaus, et cetera. Inwoners geven aan waar zij het liefst in gesprek gaan met de medewerker van het wijkteam. Tijdens de pilot is gebleken dat de meeste inwoners thuis afspreken.



Figuur 2. Bereikbaarheid Sociaal Domein

Bereikbaarheid in 2015

Het aantal en de aard en ernst van de vragen dat binnenkwam tijdens de pilot is geïnventariseerd. Op grond van deze inventarisatie en de bevindingen tijdens de pilot wordt onderstaande situatie voor

bereikbaarheid en toegang geadviseerd (figuur 1). Het KCC maakt een eerste filtering op vragen die per e-mail en telefoon binnenkomen. Het KCC kan vervolgens direct doorzetten naar de bureaudienst van het wijkteam. Bovendien kan de bureaudienst ingezet worden ter ondersteuning van het wijkteam en bijvoorbeeld een rol krijgen in casusverdeling en administratieve processen. Met betrekking tot de toegang buiten kantooruren en in geval van crisis is het aan te bevelen een crisisnummer in te stellen. Dit is voor inwoners inzichtelijker dan de huidige situatie waarin meerdere crisisnummers naast elkaar bestaan.

Aanbeveling

In verband met kostenbesparing en het efficiënt inzetten van wijkteammedewerkers is het noodzakelijk voor het wijkteam een filtering in te bouwen via het KCC en een bureaudienst van het wijkteam.

4.10 Registreren en monitoring

Tijdens de pilot is er geen gebruik gemaakt van een registratiesysteem. Elke medewerker rapporteerde op de eigen computer binnen de moederorganisatie. Dit bemoeilijkte het delen van informatie over casussen. In het kader van de privacy kunnen klantgegevens niet worden rondgemaïld. Daar zijn strikte afspraken en een beveiligde omgeving voor nodig.

Het aantal en de aard van de casussen is door de medewerkers bijgehouden in een excel-bestand. Datzelfde geldt voor de binnengekomen vragen per e-mail.

Registreren en monitoring in 2015

In 2015 gaan de consultants van de afdeling Sociaal Domein inclusief wijkteam werken met een registratie- en rapportage systeem van Centric. Dit is een systeem waarbij gegevens uit verschillende afzonderlijke systemen gekoppeld kunnen worden. De gemeente is reeds in het bezit van de applicaties Suite4Zorg en Suite4Werk. Binnenkort komen daar bij de Suite4Jeugd en de Suite4SocialeRegie. Met name de laatste applicatie is belangrijk voor het wijkteam, aangezien daarin de meervoudige zaken worden opgenomen en geregistreerd. De procesregisseurs van het wijkteam vullen deze applicatie. Koppelingen zijn er met de andere Suites, de enkelvoudige procedures. Een geclusterde integrale toegang betekent dat er een regie systeem moet zijn dat het intake proces en de dossiervorming binnen het sociaal domein ondersteunt en waar de inwoner zo veel mogelijk zelf de regie houdt. Er wordt daarmee voldaan aan de eenmalige registratie en hergebruik van bekende klantgegevens. Het systeem voldoet aan privacy regels

De toegang gebaseerd zijn op een goede administratie. Aantallen cliënten, inspanningen per cliënt, aard van de vragen en de facturering moeten op orde zijn. In 2015 zal een groot monitoringsproject worden opgestart, waarvoor binnenkort het nodige voorwerk voor wordt verricht. De gegevens worden op managementniveau gemonitord zodat inkoop en contractafspraken hierop kunnen worden aangepast. Bovendien is het noodzakelijk om te innoveren en processen binnen het sociaal domein te versimpelen.

Aanbeveling

Zorg voor zorgvuldige implementatie en duidelijke werkinstructies voor medewerkers die werken met applicaties van Centric. Het zorgvuldig registreren en rapporteren aan de voorkant levert waardevolle informatie op met betrekking tot monitoring.

4.11 Beslissingsbevoegdheid en mandaat

In het wijkteam wordt besloten welke hulp wordt ingezet. Dat kan ondersteuning zijn binnen het eigen netwerk of gegeven worden door een vrij toegankelijke voorzieningen. Daarnaast is het mogelijk dat geïndiceerde hulp wordt ingezet. De vrij toegankelijke en geïndiceerde hulp worden opgenomen in een ondersteuningsplan. In het geval van door de gemeente gefinancierde hulp wordt door het wijkteam een opdracht tot het opstellen van een beschikking afgegeven aan de administratieve backoffice. Voor het ondertekenen van het ondersteuningsplan dient een mandaat te worden geregeld aan zowel eigen gemeentelijke medewerkers, als niet gemeentelijke medewerkers - in het laatste geval gaat het om mandaat aan een niet-ondergeschikte, dat schriftelijk aan betrokkene moet worden verleend en door betrokkene bevestigd. Om het eenvoudiger te maken kan het mandaat ook worden verleend aan de directeur van betrokkenen instellingen, die tevens de bevoegdheid krijgt sub-mandaat te verlenen aan door hem daartoe aangewezen medewerkers, die in het wijkteam zitten. Tijdens de pilot werkten de medewerkers met het ondersteuningsplan. Echter, wanneer het aankwam op geïndiceerde hulp dat was het wijkteam nog altijd aangewezen op de huidige indicatie stellende

organen, te weten BIZ en CIZ. Gebleken is dat de medewerkers binnen het pilotteam uitstekend in staat zijn om te adviseren over in te zetten hulp. Veelal werd het voorstel overgenomen en uitgevoerd.

Aanbeveling

Regel voor de medewerkers van het wijkteam dat zij beslissingsbevoegd zijn en mandaat hebben inzake het ondersteuningsplan. Vertrouw op de keuzes die in de praktijk gemaakt worden en toets hierbij op basis van intervisie.

4.12 Faciliteiten Wijkteams

Het succesvol functioneren van het wijkteam is mede afhankelijk van juiste en beschikbare faciliteiten. Tijdens de pilot is gebleken dat een mobiele telefoon en een notebook onmisbaar zijn voor de medewerkers van het wijkteam. De medewerkers in dienst bij de gemeente hebben allen een mobiele telefoon en een laptop ontvangen. De medewerkers in dienst bij externe organisaties hadden dat niet. Dat maakte het verantwoord rapporteren, registreren en delen van gegevens onmogelijk. Bovendien was er geen ruimte beschikbaar waar alle medewerkers samen konden werken. Dit kwam niet tegemoet aan de teamvorming en de mogelijkheid om met elkaar face to face te sparren. Voor 2015 is het noodzakelijk alle medewerkers van het wijkteam te voorzien met mobiele telefoons en notebooks. Alleen op die manier kunnen zij outreachend werken en als team opereren wanneer het gaat om meervoudige casuïstiek. Ook een ruimte waar het team kan samenwerken is bevorderlijk voor het slagen van het wijkteam.

Aanbeveling

Faciliteer de medewerkers van het wijkteam met een mobiele telefoon, notebook en een gezamenlijke werkruimte.

4.13 Cijfermatige gegevens

Voor de start van de pilot heeft een aantal communicatie acties plaatsgevonden. Zo is er een folder ontworpen en verspreid, is een tekst op de gemeentelijke website geplaatst en is een persbericht uitgegaan. Bovendien hebben de medewerkers van de pilot een sociale kaart van de wijken opgesteld en hebben contact gelegd met de verschillende partners. Bij de belangrijkste partners uit de wijken brachten zij een bezoek, aan anderen werd een mail met de folder gestuurd. Op die manier werd bekendheid gegeven aan de pilot. Met ingang van juli druppelde de eerste zaken binnen voor het wijkteam. De zaken werden veelal aangeleverd door partnerorganisaties, omdat de hulpvraag te groot bleek te zijn. Vervolgens kreeg het wijkteam in augustus zijn eigen e-mailadres. Hieraan is bekendheid gegeven in een persbericht en op de website. Vanaf dat moment kwamen daar ook vragen voor het wijkteam binnen. Een telefoonnummer heeft de pilot niet gebruikt. In deze paragraaf worden de cijfermatige gegevens gepresenteerd van de aard van de binnengekomen vragen. De meest voorkomende problematiek bevonden zich op jeugd en gezin, geestelijke gezondheid en schulden en financiën.

Aantal ingekomen vragen 01.07.14 – 01.11.14

Ingekomen vragen per mail	38
Ingekomen vragen vanuit partners	40

Tabel 6. Ingekomen vragen

Aard van de vragen

Informatie en advies	20
* richting eigen kracht en sociaal netwerk	
* richting vrij toegankelijke voorzieningen	
Enkelvoudige vraag	
* Ondersteuningsplan zonder indicatie	3
* Ondersteuningsplan met indicatie	4
Meervoudige vraag	
* Ondersteuningsplan zonder indicatie	7
* Ondersteuningsplan met indicatie	6

Tabel 7. Aard van de vragen

HOOFDSTUK 5. CONCLUSIE EN ADVIES

De pilot wijkteams in Julianadorp en De Schooten heeft ondanks de korte looptijd veel inzicht gegeven. Echter, vier maanden oefenen is te kort om wetenschappelijk onderbouwde conclusies aan te verbinden. Uiteraard zijn de bevindingen tijdens de pilot meegenomen in het model wijkteams dat in november 2014 wordt uitgerold in Den Helder. Het wijkteam in Den Helder heeft tijd nodig om zich te bewijzen en een plek te verdienen binnen de gemeentelijke organisatie. De doorontwikkeling van het wijkteam zal daarom in 2015 verder functioneren in projectvorm. De pilot kreeg te maken met voorstanders en tegenstanders, met weerstand en argwaan, maar ook met positieve reacties en steun. Gemeenten staan voor een ongelofelijk ingewikkelde opgave in het brede sociaal domein. Niet eerder gaf het Rijk zoveel verantwoordelijkheid over aan de lokale overheid. Een enorme uitdaging om dit tot een succes te brengen, aangejaagd door gedreven bestuurders, ambtenaren, projectleiders en programmamanagers. Nog een aantal dagen en dan is het 2015. Er staat nu een basis wijkteam klaar om de nieuwe taken aan te kunnen. Het is een basis wijkteam om verder uit te bouwen en te ontwikkelen. Van belang is dat de gemeente de regie en controle dicht bij zichzelf houdt. Het basis wijkteam voorziet daarin.

Positionering wijkteam in het netwerkmodel

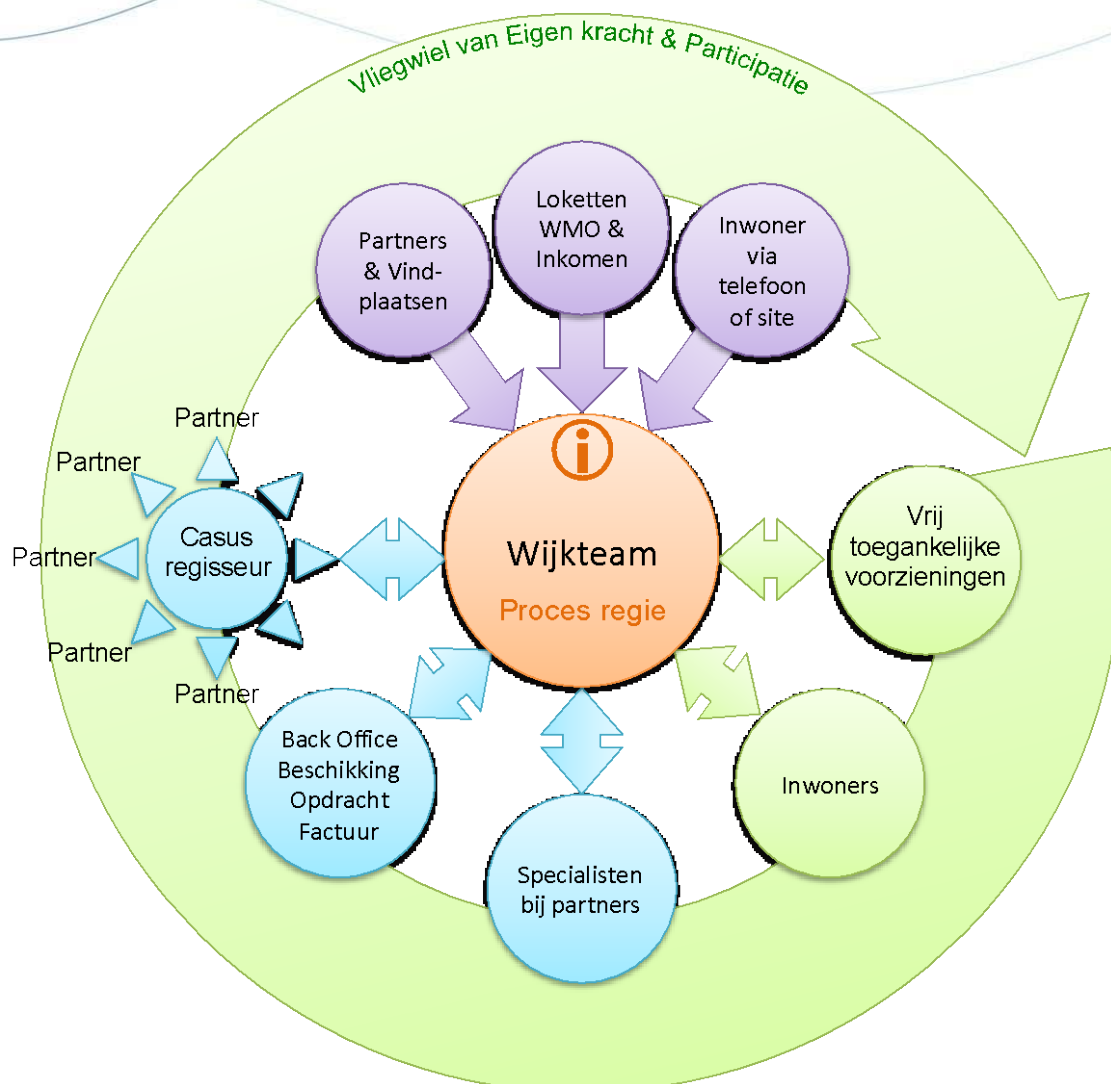
Bij de implementatie van het wijkteam in Den Helder wordt uitgegaan van het netwerkmodel. Het wijkteam vormt onderdeel van de reeds bestaande netwerken van organisaties en voorzieningen in de wijken. Het wijkteam is daarmee geen extra laag of schil, maar is één van de partners binnen het brede wijknetwerk. Met de komst van het wijkteam wordt meer ingezet op het verstevigen van verbinding- en het versterken van de samenwerking binnen het wijknetwerk.

Er wordt van uitgegaan dat iedereen met een vraag deze eerst zélf probeert op te lossen. En als dat niet lukt met hulp van de eigen omgeving. Wanneer dat onvoldoende aanwezig is bestaat in Den Helder een sterk aanbod van vrij toegankelijke voorzieningen. Denk onder andere aan maatschappelijk werk, ouderenwerk, kinder- en jongerenwerk en de wijkverpleegkundige. En vergeet vooral niet de vrijwilligers en mantelzorgers. De gemeente blijft ook de komende jaren middels subsidies en samenwerking investeren in deze partners. Wanneer het met deze voorliggende voorzieningen niet lukt de vraag van inwoners op te lossen, springt het wijkteam bij. Voorop staat dat goed werkende ketensamenwerking in het wijknetwerk niet wordt stopgezet. Zo is er een keten op het gebied van ondersteuning aan ouderen, waarin ouderadviseurs, maatschappelijk werkers, wijkverpleegkundigen en huisartsen met elkaar samenwerken. Ook kennen we goed lopende netwerksamenwerking op het gebied van hulp en ondersteuning aan jeugdigen en hun ouders. Ook is er het netwerkwerk van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) en het Keten- en Veiligheidshuis. Zo zijn er tal van voorbeelden te noemen waarbij partijen rond hulpvragen van inwoners met elkaar afstemmen en samenwerken.

Schets van het Helderse wijkteam

Het wijkteam is voor alle inwoners van Den Helder toegankelijk. We spreken daarom ook wel van een algemene voorziening. Er zijn geen drempels opgeworpen om bij het wijkteam aan te kloppen. Toegang tot het wijkteam kan op verschillende manieren. De inwoner kan contact opnemen via telefoon of website, via partners en vindplaatsen in de wijken en specifiek via de loketten Zorg en Werk en Inkomen. Het wijkteam werkt preventief en outreachend. De medewerkers zijn regelmatig te vinden op scholen en in buurthuizen. Door vroegtijdig te signaleren wordt zoveel mogelijk voorkomen dat problemen verergeren. Het wijkteam is een toegang voor alle vragen van inwoners. Van lichte adviesvragen tot meervoudige problematiek. Afhankelijk van de aard en ernst van de vraag wordt advies en/of hulp geboden. Samen met inwoners wordt eerst gezocht naar oplossingen op basis van de eigen kracht en zoveel mogelijk in samenwerking met het sociaal netwerk. Wanneer dat onvoldoende lukt wordt afgewogen of de vraag opgelost kan worden in een vrij toegankelijke voorziening. Bij meervoudige vragen stellen de medewerkers van het team samen met de inwoners een ondersteuningsplan op. Waar nodig worden specialisten ingevlogen. Het ondersteuningsplan kan verschillende aspecten van steun en hulp bevatten. Zo kan een plan elementen bevatten waarbij inwoners een beroep doen op het eigen netwerk of vrijwilligers en waarbij door de gemeente gefinancierde hulp nodig is. In eerste instantie kunnen inwoners de door de gemeente gefinancierde hulp afnemen bij partijen waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten. Onder voorwaarde van

motivering wordt een persoonsgebonden budget verleend. De inwoner moet dan zelf een plan indienen bij het wijkteam.



Figuur 2. Positionering wijkteam

Het wijkteam voert procesregie over alle hulptrajecten van inwoners. Dat houdt in dat het wijkteam niet zelf de hulpverlening uitvoert. Er wordt wel lichte hulp uitgevoerd door het wijkteam, maar dat gaat niet verder dan enkele adviesgesprekken of gesprekken met inwoners en partners in het kader van het ondersteuningsplan. In bepaalde gevallen kan de casusregie door het wijkteam worden overgegeven aan een contract- of ketenpartner. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waarin een kind langdurige zorg nodig heeft in verband met een handicap. Dit kind zal gebonden zijn aan een instelling. De betreffende instelling zal de casusregie op zich nemen. Het blijft wel zo dat het wijkteam vinger aan de pols houdt en de voortgang bewaakt. Wanneer er wijzigingen ontstaan met betrekking tot het ondersteuningsplan, moet de externe casusregisseur dit afstemmen met het wijkteam. Immers het wijkteam heeft beslissingsbevoegdheid en is de link met de gemeentelijke financiën.

Het wijkteam bestaat uit een aantal professionals die samen een generalistisch team vormen. Professionals worden steeds meer generalist doordat zij in aanraking komen met verschillende domeinen binnen het team. Door middel van scholing en training wordt het proces naar generalist ondersteunt. Het wijkteam functioneert aanvullend op bestaande gemeentelijke loketten. Het

Zorgloket en het loket Werk en Inkomēn blijven op de huidige manier functioneren en dienen toekomstbestendig te zijn.

Aansluiting afdeling sociaal domein

Het wijkteam voert taken uit tot en met het opstellen van het ondersteuningsplan en het voeren van procesregie. Administratieve afhandeling van ondersteuningsplannen door het opstellen en betaalbaar stellen van beschikkingen wordt in de backoffice georganiseerd. Dat heeft consequenties voor de invulling en bemensing van de backoffice.


Aanbevelingen op een rij

Hieronder worden de aanbevelingen uit hoofdstuk 4 opgesomd:

- Verleng het huidige convenant en scherp aan waar nodig. Op die manier kan goede samenwerking en continuïteit binnen het project in 2015 geborgd worden.
- Stel een directieadvies op waarin wordt voorgesteld de medewerkers die werkzaam zijn binnen het wijkteam in te delen in de functie 'Medewerker SOZA A'.
- Plaats alle voormalig medewerkers van Bureau Jeugdzorg in het wijkteam, zodat de toegang tot hulp en steun aan jeugdigen en hun gezinnen geborgd is.
- De werkzaamheden van deelnemende organisaties aan de pilot behoren veelal tot de vrij toegankelijke voorzieningen. Verplaats deze werkzaamheden niet naar het wijkteam en voorkom zo dubbel aanbod. Organiseer een compact team dat zich richt op haar kerntaken.
- Werk met een beschreven werkproces, zodat het voor de verschillende medewerkers helder is welke stappen door wie, op welk moment genomen worden.
- Stel jaarlijks een scholingsplan op, zodat ingespeeld wordt op huidige behoeften van medewerkers van het wijkteam.
- Stel het gespreksinstrumentarium vast en werk in het wijkteam met een aantal vaste stappen en bijbehorende formats. Dit dient als handelingskader voor het team en zorgt voor structuur in de werkwijze.
- Start met één wijkteam dat zich richt op de taken: versterken eigen kracht en participatie, informeren en adviseren, het opstellen van het ondersteuningsplan en het voeren van procesregie. Maak in 2015 de afweging of dit een werkzaam model is of dat uitbreiding naar meer teams zinvol blijkt.
- In verband met kostenbesparing en het efficiënt inzetten van wijkteammedewerkers is het noodzakelijk voor het wijkteam een filtering in te bouwen via het KCC en een bureaudienst van het wijkteam.
- Zorg voor zorgvuldige implementatie en duidelijke werkinstructies voor medewerkers die werken met applicaties van Centric. Het zorgvuldig registreren en rapporteren aan de voorkant levert waardevolle informatie op met betrekking tot monitoring.
- Regel voor de medewerkers van het wijkteam dat zij beslissingsbevoegd zijn en mandaat hebben inzake het ondersteuningsplan. Vertrouw op de keuzes die in de praktijk gemaakt worden en toets hierbij op basis van intervisie.
- Faciliteer de medewerkers van het wijkteam met een mobiele telefoon, notebook en een gezamenlijke werkruimte.
- Maak, nu de pilot is afgerond, een doorstart met een nieuw projectplan Wijkteams waarin bovengenoemde aanbevelingen organisatie breed worden ingevuld.

Projectvoortzetting

Het basismodel wijkteam wordt in november en december uitgerold over heel Den Helder. Enkele functies zullen in het nieuwe model geen plek meer hebben. Het gaat dan om de functies wijkverpleegkundige, cliëntondersteuning en schoolmaatschappelijk werk. Er wordt gesproken met externe organisaties over het inzetten van een aantal medewerkers voor het wijkteam Den Helder. Een deel van de wijkteammedewerkers zijn reeds in dienst van de gemeente Den Helder. Voor de uitrolfase wordt wederom een aantal concrete communicatie acties uitgezet, zoals het aanpassen van de folder en de website en er wordt een persbericht opgesteld. Bovendien verkrijgt het wijkteam veel aandacht via de Stadsnieuwspagina.



Tijdens de ontwikkelfase in 2015 wordt een uitgebreide monitor ingezet op het project. Met de evaluatie van de ontwikkelfase en de gegevens uit de monitor wordt duidelijk of het basismodel wijkteam zoals is ingezet, voldoet aan de wensen en verwachtingen van alle belangrijke actoren. Er wordt een nieuw projectplan opgesteld.