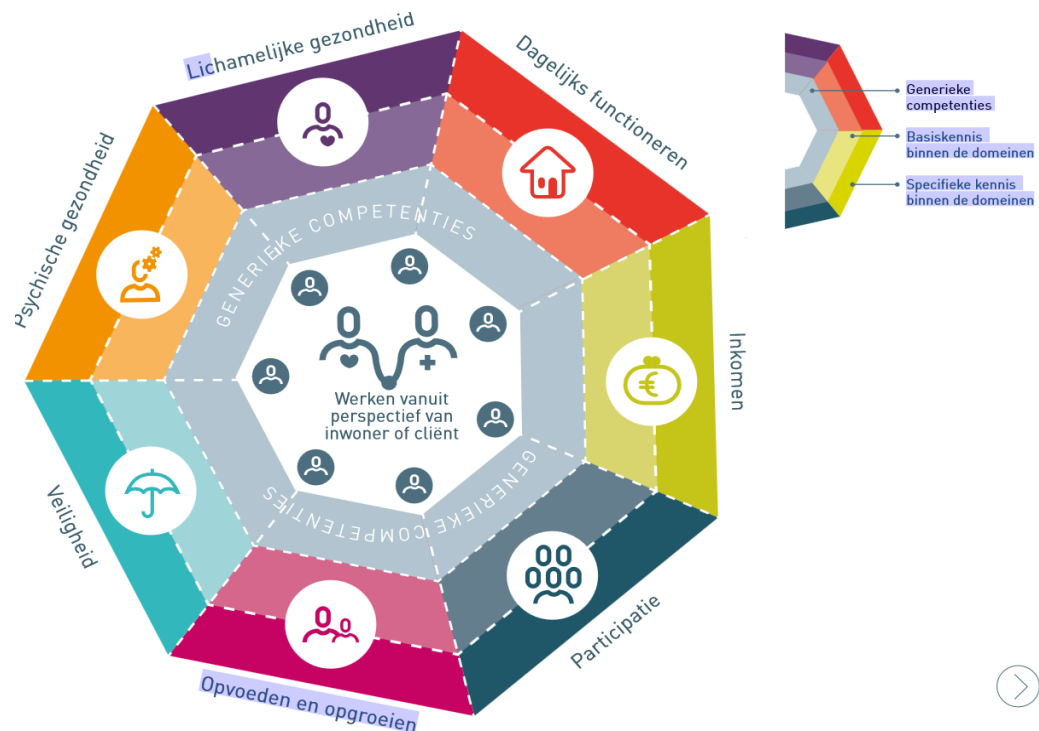


Uitvoeringsplan sociale wijkteams



1. Inleiding:

We willen toegankelijke en passende zorg en ondersteuning bieden aan bewoners die dat nodig hebben. We willen dat zowel fysiek als digitaal dichtbij de bewoner organiseren. Zo kunnen problemen worden voorkomen of sneller en slimmer worden opgelost. In het beleidskader *Helders Sociaal Beleid, het sociale verhaal van Den Helder* is het kader hiervoor vastgelegd: We richten hiertoe o.a. de sociale wijkteams in. We beginnen met een laagdrempelige en eenvoudige toegang in elke wijk. In samenhang met andere wijkgerichte werkzaamheden en digitalisering bouwen we vandaaruit door aan de kwaliteit van de toegang voor de bewoners en ons netwerk in de wijk.

Dit uitvoeringsplan laat zien hoe we gefaseerd komen tot de inrichting van sociale wijkteams waar de deur voor de inwoner altijd open staat. Het plan is als volgt opgebouwd:

- Toelichting op de begrippen sociale wijkteams en het wijkgerichte werken.
- De relatie met de pilot gebiedsgerichte aanpak wordt gelegd.
- De gefaseerde inrichting van sociale wijkteams.
- De noodzakelijke randvoorwaarden

2. Sociale wijkteams en wijkgericht werken; wat is het?

Een sociaal wijkteam is in staat om alle vragen op het terrein van zorg, hulp en ondersteuning te beantwoorden en erop te acteren. Het hele team is 'equiped' om een levensbrede uitvraag te doen als dat aangewezen lijkt. Ieder lid van het team is specialist op het terrein van de Jeugdwet, de WMO of de Participatiewet en schakelt met andere specialisten indien nodig. De teams werken met een zogenaamde caseload die is afgestemd op de wijk en werken systeemgericht (gericht op gezin en eigen netwerk).

Uitvoeringsplan sociale wijkteams

Onder wijkgericht wordt het organiseren van tweerichtingsverkeer bedoeld met de inwoners in de wijk. We kennen de wijk en de inwoners (wat is er nodig, wat leeft er) en de wijk kent ons (het wijkteam heeft een zorg, hulp en adviesrol). Samen met alle andere partners voor en in de wijk. Als de sociale teams samenwerken voor de wijk en met de partners en inwoners een tweerichtingsverkeer organiseren, dan is er pas een integraal wijkteam dat wijkgericht werkt.

Wat er wel en niet bij het wijkteam kan worden geregeld is een groeimodel. De gemeente heeft tot op heden haar wettelijke taak voor de uitvoering van de Jeugdwet, de Participatiewet en de WMO uitgevoerd vanuit het gemeentehuis. De consultants verwijzen voor hulp en ondersteuning naar een ingekocht of gesubsidieerd aanbod en houden regie op zaken. Die rol verandert en dat kan niet van de ene dag op de andere, maar wel in een goede fasering (zie onder).

We leren van de ervaringen in van andere gemeenten. 83 % van de gemeenten werkt inmiddels met sociale teams in de wijk en er is een uitgebreid dossier. Voor onze inrichting gebruiken we de landelijke evaluaties van de wijkteams. Er zijn routekaarten ontwikkeld om de juiste basisfuncties en componenten in te richten die er nodig zijn op basis van 'best practices'. We maken daar gebruik van, want zo sorteren we de meeste voordelen van onze positie: de 'accelererende achterstand'.

3. Het wijkgericht werken krijgt door een gebiedsgerichte aanpak extra snelheid.

De pilot gebiedsgerichte aanpak is in 2018 gestart en heeft in 2020 haar laatste jaar. De ervaring daarin leerde dat een continue zichtbaarheid en aanwezigheid in buurten nodig is om sociale vraagstukken goed in beeld en op de agenda te krijgen. Dit gaan de sociale wijkteams borgen in samenwerking met de wijkmanagers. De gebiedsgerichte aanpak bewijst zijn meerwaarde door focus en clustering van activiteiten in een buurt. Het zwaartepunt leunde inhoudelijk en financieel zwaar op het fysieke domein (goed onderhouden en klimaatbestendige openbare ruimte). De focus leggen we terug naar de verkenning van de buurt, gerichte activiteiten en het bereiken van 'quick wins' in hetzelfde jaar. De gebiedsgerichte aanpak in een buurt brengt bewoners en wijkteams dicht bij elkaar. De sociale wijkteams biedt dat een schat aan informatie op basis waarvan zij hun inzet nog beter kunnen richten.

4. Gefaseerd inrichting van de sociale wijkteams

We gaan geïnformeerd en gestructureerd beginnen. We leren van andere gemeenten (bijv. KPMG, 2019). Globaal zijn er in ieder geval 10 punten die we als routeplanner in de weg naar invulling meenemen als waardevolle leerervaringen van andere gemeenten (zie hieronder uit recente gegevens van VWS). Het is geen blauwdruk voor onze situatie.

Uitvoeringsplan sociale wijkteams



(Integraal Werken in de Wijk, 2020).

Omdat we 'gewoon doen wat nodig is' hoog in het vaandel hebben, willen we starten, ook al hebben we niet alles (in detail) uitgewerkt. Zo werken we al langer en hebben we dus al ervaring met het principe (6) een gezin, een plan, een regisseur. *Maatwerk en mandaat* vraagt en is een belangrijke randvoorwaarde voor effectief werken in de wijk. *Bekendheid en bereikbaarheid* van de sociale wijkteams (4) is in de ontwikkeling de eerste prioriteit. De opening van de punten in de wijken zijn daarop gericht. Bovenstaande routeplanner houdt ons op koers. We investeren aan de voorkant en verwachten daar later een hoger niveau van gezondheid en welzijn in Den Helder voor terug te krijgen.

Wenkend Perspectief.

We groeien van nieuw te vormen integrale teams op locatie, per locatie uit tot teams die maximaal zijn aangesloten op de bewoners van de wijk en ook zijn geïntegreerd met de partners uit de wijk. De teams kennen de bewoners, verlenen (ambulante) hulp en werken samen met instanties waar nodig. Liefst met zo min mogelijk administratie en volgens alle voorwaarden van excellente dienstverlening. Preventie aan de voorkant (informerend, bijstaan, scherp ook voor diagnostiek) en aan de achterkant (nazorg en duurzaam oplossen). Het gewone leven met alle zorgen die daar op momenten bij kunnen komen wordt maximaal ondersteund door het eigen netwerk in de buurt. Het integraal wijkteam is onderdeel geworden van dit eigen netwerk. Er wordt minder verwezen naar (specialistische) zorg.

Uitvoeringsplan sociale wijkteams

We werken met **drie modellen**, die drie hoofdfasen vertegenwoordigen in ontwikkeling per locatie. We starten met *model A*. op 1 april 2020 op 1 locatie. Op 1 januari 2021 is er een A-model op alle 4 locaties. De specifieke volgorde heeft te maken met de noodzakelijke randvoorwaarden om te starten.

Start 2020	Model	Locatie	Start 2020	2021 Eerste helft	2021 Tweede helft	2022 Eerste helft
Nieuw Den Helder	A	MFC 'T Wijkhuis	1 april	A	B	C
Julianadorp	A	Nog te bepalen	1 juni	A	B	C
De Schooten	A	Nog te bepalen	1 sept.	A	B	B
Centrum*	A*	Maranathakerk als startlocatie.	1 nov	A	B	B

Model A:

- Het Wijkteam is een team medewerkers dat drie dagen werkt in het wijkhuis. Het wijkteam bevat in de basis: jeugdconsulenten, consulenten participatie en zorgconsulenten. Er zijn gedragswetenschappers en kwaliteitsmedewerkers gekoppeld aan de wijkteams. Medewerkers van de teams Participatie, Jeugd en WMO worden aangesloten op het nieuw team.
- Ervaring van elders, maar ook in de Maranathakerk, leert dat een projectmatige aanpak nodig is om de werkwijze te implementeren en de medewerkers te helpen groeien in hun rol. Een projectleider die met de medewerkers op locatie stuurt op de ontwikkeling van het wijkteam en het functioneren op locatie. Er wordt direct verbreed naar collega's uit het voorveld.
- Er wordt gewerkt volgens een kwaliteitskader voor Veiligheid vanuit het project Geweld Hoort Nergens Thuis.
- Er vindt gezamenlijke integrale intervisie en scholing plaats.
- Er volgen kennisdeelsessies met andere partners voor de wijk.
- Data en kennisdelen leveren een basis op een vernieuwende werkwijze en voor een monitor van de effecten van de nieuwe inrichting.
- De medewerkers in het wijkteam gaan werken met de omgekeerde toets, eigen kracht versterken en het werken volgens 1 systeem, 1 plan en 1 regisseur. Daarvoor worden trainingen aangeboden en worden ze gecoacht door de projectleider.

Inwoners uit de wijk weten de gemeente beter te vinden en komen met een breed scala aan vragen.

Model B

- Het wijkteam werkt integraal, en systeemgericht en alles sluit aan wat nodig is op die locatie. Direct fysiek aanwezig rondom het team (sportcoach, homestart, GGD, POH) of op afstand te raadplegen (denk aan psychiatrie, GGZ).
- Het wijkteam onderhoudt het contact met de wijk o.a. door -data gedreven- actief te worden in de communicatie voor de wijk (informerende middelen themabijeenkomsten/ projecten met scholen etc.). Die bijeenkomsten kenmerken zich door 'halen en brengen'.
- De ketenpartners weten de wijkteams te vinden en kunnen voor zorg en ondersteuning afschalen naar het sociaal wijkteam en omgekeerd kunnen de wijkteams makkelijk opschalen.

Uitvoeringsplan sociale wijkteams

- Er zijn goede samenwerkingsafspraken en verantwoordelijkheden zijn duidelijk voor allen. De teams kunnen maatwerk bieden en hebben het nodige mandaat om te doen wat nodig is. De sociale wijkteams zijn breder geworden. Er staat nu een afspiegeling van wat er nodig is in de wijk en niet alleen sociaal. We leren elkaar nog beter kennen.
- Elk sociaal wijkteam zit ingebed in een gebouw dat meerdere sociale functies in zich verenigt en er wordt gezocht naar contact en gaat op basis van data ook expertise koppelen aan het team om de toegang voor inwoners optimaal te maken.
- De omgekeerde toets en het omgekeerde werken is nu voor elkaar. Zowel technisch als functioneel.

Resultaat:

Het wijkteam is alle dagen bereikbaar voor alle vragen van bewoners.

Model C.

Als B.

Hierbij echter is de subsidie en de inkoop afgestemd op de wijken. Er is duidelijk wat er moet worden ingekocht of waar het accent moet liggen bij de gesubsidieerde instellingen en overige partners in de wijk. We hebben onze inkoop en subsidies hierop ingericht. Alle inkoop (ook de andere onderdelen van de gemeente zijn geïntegreerd).

Doel bereikt als: De wijk een plek is waar het sociaal team onderdeel is van het vertrouwde netwerk van de bewoners bij al hun vragen en zorgen. Mensen komen er voor veel dingen. Niet altijd functioneel, er zijn ook andere (ontspannende) activiteiten. Veel zaken kunnen direct worden geregeld bij je sociaal wijkteam (hulpmiddelen, aanvragen). Het team heeft de expertise en het mandaat (of weet die direct te regelen) om te doen wat nodig is.

Uitvoeringsplan sociale wijkteams

5. Randvoorwaarden.

Monitoring

Er wordt een o meting gedaan van het begin van anders werken op basis van data over de wijk, caseload en verwijzingen. We monitoren o.a. op wachtlijsten, type vragen, aantallen verwijzingen en cliënttevredenheid.

Aan de hand van bovenstaande onderdelen kunnen we de interne ontwikkeling volgen en er ook van leren. Eind 2021 brengen we daarop de eerste rapportage uit naar het college. Trends laten zich op deze ontwikkeling pas na enige tijd zien. Ervaringen elders laten zien dat het een groeiproces is dat pas echt meetbaar is, waar het enige tijd zich heeft kunnen ontwikkelen.

Werkwijze

De wijkteams beginnen al snel met ambulante hulpverlening en kortdurende ondersteuning aan de inwoners. Hierdoor is het team flexibeler in het leveren van maatwerk en op- en afschalen wanneer nodig (vanuit bijvoorbeeld Veilig Thuis). Dit krijgen we terug van de organisaties die hier nu behoefte aan hebben.

Extra werkdruk de eerste twee jaar lijkt onvermijdelijk voor de wijkteam en is feitelijk een teken van succes. Bewoners komen met vragen en er is meer zicht op vraagstukken. De ervaringen elders leren dat deze extra werkdruk weer afvlakt als de bekendheid wederzijds toeneemt. Om de medewerkers in hun caseload ruimte te bieden voor de nieuwe werkwijze is tijdelijk extra inzet onvermijdelijk. Medewerkers moeten immers juist investeren in kennis en andere werkwijzen. Belangrijk criterium hierbij is dat de wachtlijsten niet mogen oplopen en de wet- en regelgeving moet adequaat kunnen worden uitgevoerd (inclusief registraties).

Er is ruimte voor casuïstiek met vakcollega's.

De digitalisering is erop gericht om het team technisch te ondersteunen en is verder gericht op de ondersteuning van de eigen kracht van de inwoners (zelf kunnen zoeken, aanvragen op een eenvoudige wijze).

Integraal werken (domeinoverstijgend) betekent dat bijvoorbeeld hulpverleners en de gemeente persoonsgegevens moeten delen. Het gaat om gevoelige informatie. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat we daar zorgvuldig mee omgaan. Privacy is geregeld in de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet. Daarnaast gelden de eisen uit de Algemene verordening gegevensbescherming. Dat laat onverlet dat dossiers digitaal beschikbaar kunnen en moeten zijn en onder voorwaarden kunnen worden gedeeld.

Het wijkteam bestaat uit professionals van diverse instellingen w.o. de gemeente. Verder zijn er in de basis waarschijnlijk de preventieve instellingen en de veiligheid (Boa, wijkagent) aangesloten. Andere organisaties indien nodig of op casuïstiek betrokken.

- Alle wijkgerichte organisaties brengen en halen informatie bij het wijkteam.
- Het sociaal wijkteam is op elkaar ingespeeld en weet de omgekeerde toets toe te passen.
- De scholen in de wijk maken gebruik van de ondersteuningsfunctie vanuit de wijkteams.

- In de basis wordt gewerkt met een kwaliteitskader¹ dat is gericht op veiligheid en dan met name op huiselijk geweld en kindermishandeling. Veiligheid is de belangrijkste voorwaarde voor alle inwoners en er moet expertise zijn en aandacht voor de veilige leefomgeving van onze inwoners in het team. Vooral in de wijk. De nieuwe wet VGGZ en VJGGZ. We maken de

¹ Kwaliteitskader voor wijkteams VNG vanuit het project Geweld hoort Nergens Thuis

Uitvoeringsplan sociale wijkteams

noodzaak van expertise in de teams nog belangrijker. Er moet voldoende inhoudelijke specialistische kennis aan de voorkant beschikbaar, zodat problematiek tijdig en in de breedte wordt herkend.

De locaties

Huurcontracten moeten gesloten worden en ruimtes adequaat worden ingericht : technisch en functioneel.

De locaties worden ook benut voor bijvoorbeeld het spreekuur van de gemeentelijke wijk conciërges of contactpersonen van subsidiepartners.

Het is een prettige plek in de wijk en er vinden diverse activiteiten plaats.

Alle kantoorbenodigdheden en inrichting moet aanwezig zijn (zoals verstelbare bureaus en stoelen). Een kamer geschikt voor het voeren van (gevoelige) gesprekken is noodzakelijk. Het gebouw en de teams moeten gelijkwaardig bereikbaar zijn voor mensen met een (fysieke) beperking (incl. invalidetoilet).

7. Financiën

Het volgende overzicht geeft de financiële consequenties weer:

wijkgericht werken

8

	360				
Volgens uitvoeringsplan benodigd:	2020	2021	2022	totaal	
kosten opleidingen en inrichting	180.000	20.000			
frictiekosten personeel (bezetting garanderen)	140.000	280.000	140.000		
huur	20.000	20.000	20.000		
projectleider	90.000	90.000	90.000		
kosten activiteiten	200.00 0	200.00 0	200.00 0		
totaal benodigd	630.000	610.000	450.000		
Bekostiging:					
inzet vanuit budget soc innovatie:	270.000	270.000	270.000		
algemene reserve	360.000	60.000	40.000	460.000	
aanvraag kadernota		280.000	140.000		
totaal dekking	630.000	610.000	450.000		

Uitvoeringsplan sociale wijkteams

Dit betekent dus dat een beslag op de Algemene reserve van € 460.000 in totaal over de periode 2020-2022 nodig is. In de kadernota 2021-2024 wordt voor de jaren 2021 en 2022 een beroep gedaan op de benodigde middelen van € 280.000 resp. € 140.000.

Risico's van dit voorstel zijn:

- de geraamde kosten kunnen afwijken van de werkelijke bestedingen;
- de verwachting is dat deze manier van werken leidt tot een betere inzet van onze middelen; de voortgang van dit effect (investeren aan het juist en tijdig indiceren bij de start levert beter maatwerk en beperkt kosten) moet door middel van de monitoring naar voren komen.