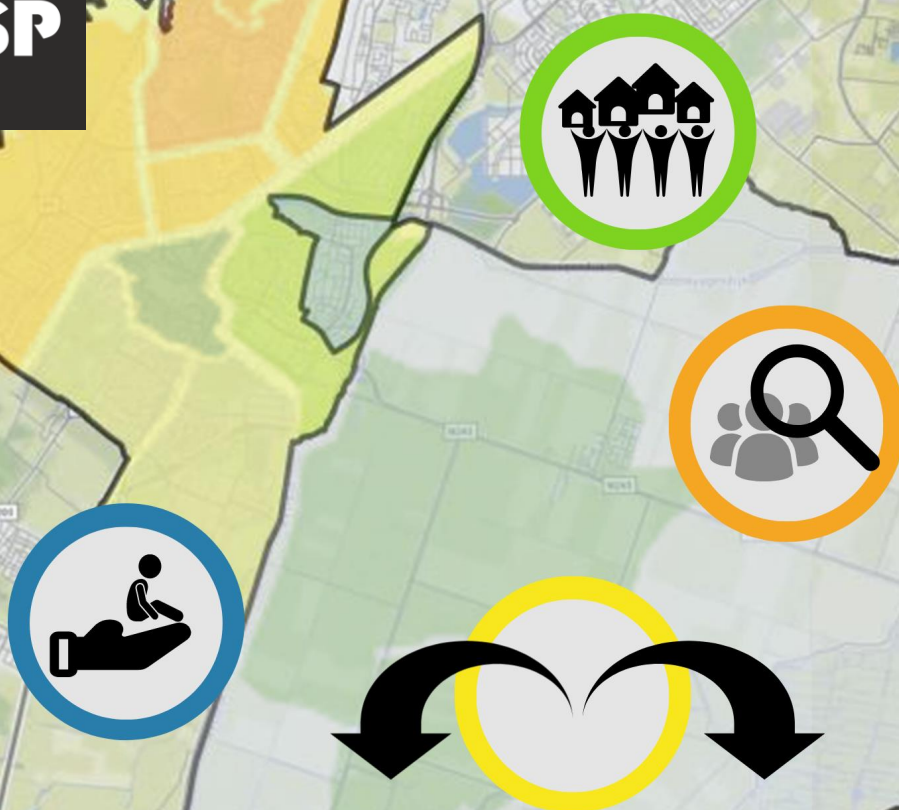


DSP



Preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot (integrale) hulp in Alkmaar

Onderzoek naar wijze waarop 'sociale wijkteam'-taken zijn belegd in Alkmaar

Christel Scholten, Maud Pluijm en Paul Duijvestijn

Contactgegevens

Amsterdam, juni 2023

Christel Scholten

cscholten@dsp-groep.nl

Maud Pluijm

mpluijm@dsp-groep.nl

Paul Duijvestijn

pduijvestijn@dsp-groep.nl

Inhoud

	Samenvatting met conclusies en aanbevelingen	4
1	Inleiding	9
1.1	Wat is een sociaal (wijk)team (SWT)?	9
1.2	Doel en vraagstelling van het onderzoek	10
1.3	Werkwijze en methodische opzet	10
1.4	Leeswijzer	12
2	Wat kan Alkmaar leren van de opzet van preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang elders in het land?	13
2.1	Verschijningsvormen	13
2.2	Ervaringen met sociale wijkteams	15
2.3	Wat kan Alkmaar hiervan leren?	16
3	Sociale basisstructuur voor jeugd in Alkmaar	17
3.1	Opzet van huidige basisstructuur voor jeugd	17
3.2	Hoe functioneert deze structuur voor jeugd?	18
4	Sociale basisstructuur voor volwassenen in Alkmaar	23
4.1	Opzet van huidige basisstructuur voor volwassenen	23
4.2	Hoe functioneert deze structuur voor volwassenen?	26
	Bijlagen	
	Bijlage 1 Sociale basisstructuur jeugd	32
	Bijlage 2 Sociale basisstructuur volwassenen	34

Samenvatting met conclusies en aanbevelingen

Achtergrond

Dit onderzoek gaat over de vraag hoe preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot hulp is belegd in Alkmaar en kan worden versterkt. En ook in hoeverre professionals daarbij domeinoverstijgend en outreaching werken, dichtbij inwoners en zoveel mogelijk uitgaand van hun eigen regie.

De hier genoemde taken en uitgangspunten zijn ook wel belegd in sociale wijkteams, zoals die sinds 2015 in inmiddels 83% van de gemeenten in Nederland actief zijn. Maar niet in Alkmaar. Hier is destijds bewust gekozen voor een andere invalshoek. Hoe is dat uitpakkt? Wat kunnen we concluderen over Alkmaar in vergelijking met de rest van Nederland? Zou Alkmaar alsnog een sociaal wijkteam moeten invoeren om deze taken waar te maken, redt Alkmaar zich goed zonder of zijn tussenvarianten denkbaar?

Opzet onderzoek

Dit onderzoek is gestart met een inventarisatie van de landelijke stand van zaken rond sociale wijkteams (taken en resultaten) en (de equivalenten van) sociale wijkteams bij buurgemeenten Dijk en Waard en BUCH. In Alkmaar zelf brachten we de basisstructuur in kaart, bestaande uit organisaties en netwerken die taken van een sociaal wijkteam uitvoeren. Enerzijds door relevante overzichtsdocumenten te raadplegen (die zijn er weinig) en anderzijds door een belronde onder twintig sleutelfiguren: professionals werkzaam op het terrein van jeugd, zorg, veiligheid, welzijn en wonen. Vervolgens toetsten we de gevonden basisstructuur in drie groepsgesprekken met in totaal 37 professionals, waarbij de vraag centraal stond wat hun beoordeling is van de gevonden basisstructuur: zijn preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot hulp hiermee geborgd in Alkmaar? Werken de betrokken partijen en professionals voldoende outreachend om ook latente hulpvragen en zogeheten zorgmijders in beeld te krijgen? Kijken zij over hun eigen muren heen om onder andere inwoners met multiproblematiek de integrale hulp te bieden die zij nodig hebben? Wordt voldoende ingezet op de mate van eigen regie die inwoners aankunnen? Kan Alkmaar met deze basisstructuur verder of zijn (vergaande) aanpassingen nodig?

Daarmee staat de *mening en beleving* van de respondenten centraal in dit onderzoek. Resultaten en conclusies zijn vooral daarop gebaseerd en behoeven om die reden enige voorzichtigheid. Toch kan gezien het grote aantal van ruim vijftig direct betrokkenen, die elkaar deels aanvullen, maar die op hoofdlijnen een vergelijkbaar beeld schetsen (hoge mate van intersubjectiviteit), worden gesproken van een betrouwbare stand van zaken.

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

Basisstructuur Alkmaar onvoldoende in beeld en bekend

In Alkmaar is een enorm aantal partijen betrokken bij een of meer van de taken die elders wel bij sociale wijkteams zijn belegd: preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot hulp. Het is evenwel belangrijk hierbij onderscheid te maken tussen de partijen in de basisstructuur – die het overzicht hebben, erop toezien dat alle taken zijn belegd en waar mogelijk linken leggen – en de organisaties in een tweede schil hier omheen – die in de uitvoering op specifieke onderdelen een bijdrage leveren.

De basisstructuur blijkt voor verreweg de meeste professionals die we spraken niet volledig helder, laat staan voor de inwoners van Alkmaar. Onbekend maakt niet alleen onbemind, maar werkt bovendien in de hand dat inwoners die hulp nodig hebben niet altijd in beeld zijn of (snel genoeg) terecht komen op de meest passende plek. In aansluiting op deze constatering is een van de belangrijkste opbrengsten van dit onderzoek dat we – door alle input te combineren – **de basisstructuur** (de partijen die met elkaar invulling geven aan de taken van een sociaal wijkteam) in beeld hebben gebracht: zie bijlage 1 en 2.¹

Aanbeveling 1

Gemeente, breng de basisstructuur zoals die in het onderzoek in kaart is gebracht, breed onder de aandacht, zowel bij professionals als inwoners. Als professionals elkaars aanbod niet kennen, wordt domeinoverstijgend werken en tijdig op- en afschalen ernstig belemmerd en persoonsafhankelijk. En daarmee kwetsbaar. Voor inwoners geldt dat als het aanbod onbekend is, een van de kerntaken van een sociaal wijkteam – laagdrempelige hulp en ondersteuning dichtbij – niet beschikbaar is.

Versnipperd aanbod van veel op elkaar lijkende, telkens nieuwe initiatieven

Zoals gezegd spelen in Alkmaar vele tientallen organisaties, partijen en initiatieven een rol in het bereiken en betrekken van inwoners, het opvangen van signalen en het bieden van laagdrempelige hulp en ondersteuning. In dit kader wordt gesproken van een rijk voorliggend veld of voorveld. Maar ook ontstaat het beeld dat betrokkenen – variërend van professionals tot vrijwilligers tot inwoners – door de bomen het bos niet meer zien, elkaar onvoldoende weten te vinden, verdubbeling optreedt en er witte vlekken ontstaan. Deels kunnen de partijen in de basisstructuur hierin overzicht bieden en een belangrijke schakel- en regierol vervullen, maar deels ook is een kritische blik op (de samenhang van) het aanbod in de tweede schil zelf geboden.

¹ Omwille van de helderheid maken we in de basisstructuur (en in deze rapportage) functioneel onderscheid tussen jeugd (bijlage 1) en volwassenen (bijlage 2). In beide velden zijn namelijk andere partijen (als eerste) aan zet. Maar het is hierbij van belang te benadrukken dat er natuurlijk grote verwevenheid is en ook moet zijn tussen beide basisstructuren. Ter voorbeeld: goede zorg voor een kind begint bij goede zorg voor de ouders. Als die financiële, mentale, huisvestings- of andere problemen hebben heeft dat invloed op kinderen. Dan is eenzijdige aandacht voor alleen kindfactoren een vorm van symptoombestrijding. Het gaat er dus om ongeacht van het vertrekpunt (de basisstructuur jeugd dan wel volwassenen) altijd breder te kijken en oog te houden voor samenhang tussen beide.

Aanbeveling 2

- 2a. Gemeente, breng in navolging van de basisstructuur ook al het aanbod in de tweede schil in kaart: wat is er aan organisaties, pilots en initiatieven? Op wie richten zij zich en met welk doel en resultaat?
- 2b. Zie erop toe dat al dit aanbod een aantoonbare relatie heeft of krijgt met de basisstructuur (kennen, van en naar doorverwijzen). Voeg partijen, initiatieven en projecten waar mogelijk samen en schoon op.
- 2c. Beperk nieuwe initiatieven vanuit de stelregel 'geen nieuw aanbod introduceren, tenzij'.

Aanbeveling 3

Gemeente, neem de lead door periodieke (bijv. elk kwartaal) inhoudelijke netwerkbijeenkomsten te organiseren voor professionals werkzaam aan taken van een sociaal wijkteam (naar het voorbeeld van Dijk en Waard). Zet telkens opnieuw de basisstructuur uiteen en agendeer (de belegging van) de bijbehorende taken. Houd de netwerkbijeenkomsten behapbaar door per keer een thema te kiezen en de partijen die hierin een rol (kunnen) spelen uit te nodigen. Nodig ook en juist die partners uit die node worden gemist (zie verderop) uit sociaal domein-somatische zorg-veiligheid. Denk aan GGZ, verslavingszorg, Zaffier, Haltewerk, Vluchtelingenwerk, enzovoorts.

Basisstructuur voor jeugd grotendeels op orde

De in kaart gebrachte basisstructuur (zij bijlage 1 en 2) laat zien dat niet alle taken van een sociaal wijkteam goed zijn belegd in Alkmaar. We zien daarbij op de eerste plaats een verschil tussen de basisstructuur voor jeugd en voor volwassenen. Preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot hulp lijkt voor jeugd grotendeels op orde. Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en het Team Jeugd² bieden een belangrijke basis, omdat zij in principe *alle* jeugd bereiken. Door de korte lijnen en door de jeugd- en gezinscoaches te koppelen aan scholen voorziet Alkmaar in een laagdrempelige en outreachende, vindplaatsgerichte werkwijze, die ervoor zorgt dat elk schoolgaand kind dat hulp nodig heeft (ook als ouders daar zelf niet om vragen) in het vizier komt, wordt besproken en ook direct toeleiding kan plaatsvinden naar passende hulp. Voor 0-4-jarigen is dit gedekt via de jeugdgezondheidszorg, onderdeel van het CJG.

Basisstructuur voor volwassenen versterken

Anders ligt dat voor volwassen inwoners van Alkmaar. Voor die (sterk gemêleerde) groep ontbreekt het aan logische vindplaatsen met een 100 procent bereik. Er zijn wel oren en ogen in de wijken, maar een deel van de volwassen inwoners – zowel met lichte, maar vooral met complexere (multi-)problematiek – is onvoldoende in beeld bij die oren en ogen en/of wordt er niet door bereikt. Hier is versterking van preventief, vroegsignalerend en outreachend werken nodig op veel fronten.

Professionele oren en ogen worden met name gemist waar het gaat om vroegtijdig preventief te signaleren en outreachend te werken bij inwoners die niet al in beeld zijn, zoals zorgmijders, mensen achter de voordeur, eenzamen en mensen met psychische -, verslavings- of LVB-problematiek.

² Het Team Jeugd bestaat uit de onderdelen Aanmeldteam Jeugd, jeugd- en gezinscoaches, jeugdhulpdeskundigen en de themaspecifieke teams VAST (voor veiligheidscaasistiek) en Team 16+ (voor jongeren van 16-23 jaar met multiproblematiek).

Aanbeveling 4

4a. Gemeente, versterk de sociale basis door kansrijk bestaand aanbod te versterken, door te ontwikkelen en uit te breiden. Denk onder andere aan (continuering van) de doorontwikkeling van het veelbelovende bottom-up initiatief Voor Mekaar (uniformering opzet, naam, uitrol naar alle wijken van Alkmaar, enz.). Ook de nieuwe werkwijze in Alkmaar Zuid met twee wijkcoaches die outreachende bemoeizorg leveren, is kansrijk en behoeft goede monitoring.

4b. Initieer en regisseer de samenwerking tussen Voor Mekaar met en op-/afschaling richting onder andere de Wmo-teams. Laat bijvoorbeeld Wmo-klantmanagers vaste dagdelen van de week aansluiten bij de Voor Mekaar-teams voor onder meer triage, voorlichting en hulp dichtbij. Ook op beleidsniveau dienen Wmo-teams voorgenomen beleid af te stemmen met het voorveld, onder andere met Voor Mekaar: zo verdient het aanbeveling niet eigenstandig, maar gezamenlijk intakes te houden.

Aanbeveling 5

Gemeente, overweeg om in alle wijken van Alkmaar de wijkverpleegkundige met een collectieve vroegsignaleringsstaak te herintroduceren. Zij komen achter de voordeur en kunnen zorgen voor een goede relatie met het (O)GGZ-veld voor inwoners met multiproblematiek die niet in beeld zijn.

Aanbeveling 6

Gemeente, regisseer en agendeer de samenwerking tussen sociaal domein, de GGZ en somatische zorg (huisartsen, POH-verpleegkundigen, wijkverpleging Evean). Dit overleg zou kunnen plaatsvinden in het verplichte overleg vanuit de Wet verplichte ggz door uitbreiding met enkele van de genoemde partijen. Vaste onderdelen van dit afstemmingsoverleg moeten zijn:

- helderheid van elkaars aanbod en de mogelijkheden tot op- en afschalen;
- afstemming van omliggende zorg (o.a. huisvesting, werk, inkomen, netwerk, dagbesteding) met de GGZ en Zaffier/HalteWerk voor GGZ- (en andere) cliënten in of na behandeling;
- overleg over oplossingen voor (landelijke) problematiek van de wachtlijsten in de GGZ waardoor cliënten langer dan wenselijk op o.a. crisisafdelingen verblijven of Vangnet en Advies overbelasten.

Aanbeveling 7

Ontwikkel het concept wijkcoaches (nu werkzaam in 2 wijken) door naar alle wijken van Alkmaar. Kijk kritisch naar het mandaat en de taakomschrijving van de wijkcoaches en stuur op zo vroegtijdig mogelijk inzetten, proactief en dus niet pas als zaken al geëscaleerd zijn.

Integraal werken blijft achter

Voor integraal werken is steeds meer oog in Alkmaar, onder andere met de introductie van Integrale Dagstart en een trainingsaanbod voor gemeentelijke professionals. Maar of daadwerkelijk domeinoverstijgend wordt gewerkt, hangt nog te veel af van de scope van de betrokken professionals. Waar de ene professional wel over

het eigen muurtje heen kijkt en collega's van andere domeinen betreft, doet de ander dat veel minder. Integraal werken is, met andere woorden, persoonsafhankelijk en nog te vrijblijvend. Het zit onvoldoende opgesloten in de werkwijze en samenstelling van teams en structuren. Team 16+ kan hierin als goed voorbeeld dienen.

Dit is een zorgelijk punt, zeker ten aanzien van inwoners die kampen met multiproblematiek. Juist hier is het belangrijk om problemen in samenhang te bekijken en aan te pakken, omdat eenzijdige focus op jeugdhulp, Wmo, zorg, participatie of schuldhulpverlening vaak een vorm van symptoombestrijding is. Een 1 gezin-1 plan-1 regisseur aanpak, waarbij écht breed wordt gekeken, is nodig om een nieuw 'meisje van Nulde' – destijds een van de aanleidingen voor de oprichting van sociale wijkteams – te voorkomen.³

Aanbeveling 8

Gemeente, ga om tafel met de kernorganisaties uit de basisstructuur om dit onderwerp te agenderen en te blijven herhalen. Zeker voor inwoners en gezinnen met multiproblematiek is hier sprake van een ernstig probleem dat snel en goed geadresseerd moet worden om ongelukken te voorkomen.

Slotconclusie

We startten het onderzoek met de vraag of de taken die elders vaak door sociale wijkteams worden ingevuld, in Alkmaar goed zijn belegd. Hoewel dat slechts ten dele het geval is en er in Alkmaar nog veel te winnen valt op het gebied van preventief, vroegsignalerend, outreachend en integraal werken, bevelen we *niet* aan om alsnog een sociaal wijkteam te introduceren in Alkmaar. Dat lost de problemen namelijk niet op en druist bovendien in tegen het breed gedeelde advies om geen nieuwe initiatieven te introduceren. We zien dat elders in het land sociale wijkteams óók worstelen met deze taken. Er is altijd en overal een groep inwoners die de hulp niet zelf kunnen of willen vinden en die buiten het blikveld van partijen in het veld vallen. Dat los je nooit helemaal op, maar de uitdaging is om hier – in aansluiting bij de lokale context en mogelijkheden – zo ver mogelijk in te komen.

In Alkmaar verdient het aanbeveling om de bestaande basisstructuur, die in voorliggend onderzoek in kaart is gebracht en een goede basis biedt, als uitgangspunt te nemen en deze onder regie van de gemeente op onderdelen te versterken. De ruim vijftig professionals die we spraken in het kader van dit onderzoek hebben aangegeven daar graag hun bijdrage aan te leveren en in samen te willen werken. Hun enthousiasme en bereidheid vallen op en vormen een belangrijke succesfactor voor het stap voor stap verbeteren van preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot (integrale) hulp in Alkmaar.

³ De moord op het meisje van Nulde bracht ernstige tekortkomingen in de communicatie en samenwerking tussen verschillende instanties aan het licht. Verschillende organisaties, waaronder jeugdzorg, politie en gezondheidsdiensten, waren betrokken bij het gezin, maar er was sprake van gebrekkige informatie-uitwisseling en coördinatie. Dit drama had mogelijk voorkomen kunnen worden als er betere samenwerking en afstemming had plaatsgevonden tussen deze instanties. Signalen van kwetsbaarheid kunnen dan beter worden opgepikt en er kan sneller en effectiever worden ingegrepen, zo is de gedachte.

1

Inleiding

Vanaf 2015 hebben veel gemeenten sociale wijkteams ingericht. Het achterliggend doel van sociale wijkteams is zorgdragen voor de borging van vroegtijdig signaleren van de problematiek van inwoners volgens de principes van outreachend – gebiedsgericht – en integraal/domein overstijgend werken. En daarbij uitgaan van de eigen regie van inwoners. De doelgroepen zijn zowel jeugd als volwassenen.

Alkmaar heeft er destijds voor gekozen om genoemde doelen en taken op andere wijze in te vullen. De vraag die nu voorligt is hoe dit is belegd en uitpakkt. Oftewel: doen we in Alkmaar het goede goed en hoe kan het misschien (nog) beter?

1.1 Wat is een sociaal (wijk)team (SWT)?

In de literatuur komen we veel verschillende definities tegen van een sociaal (wijk)team. Vaak weerspiegelen ze de dan vigerende sturingsfilosofie van de (rijks)overheid. Tegelijkertijd zien we dat vaak dezelfde onderliggende doelen en elementen worden benoemd. We hebben er daarom voor gekozen een neutrale definitie met de kernelementen van sociale (wijk)teams te kruisen met de ingrediënten die Alkmaar van belang vindt in een sociaal (wijk)team:

Sociale wijkteams zijn voor wijkbewoners het laagdrempelig aanspreekpunt voor zorg, ondersteuning en activering. Het sociaal wijkteam ondersteunt en/of fungeert als toegang bij vragen en (nog niet gearticuleerde) problemen op het gebied van zorg en welzijn, jeugd en gezin, en wonen, werken en inkomen. Daarnaast draagt het sociaal wijkteam zorg voor de borging van preventie door vroegtijdig signaleren van de problematiek van jeugd en volwassenen volgens de principes van outreachend, gebiedsgericht en integraal (domeinoverstijgend) werken, daarbij uitgaand van de regie van inwoners. Wijkteams werken vaak samen met de buurt en vrijwilligers.

Voor wie?

Een sociaal wijkteam werkt voor inwoners uit een bepaalde wijk of gebied die ondersteuning nodig hebben vanuit de Wmo, Jeugdwet en soms Participatiewet. Sociale wijkteams richten zich op alle inwoners die hulp behoeven, oftewel:

-  Alle leeftijdsgroepen: van 0 tot 100.
-  Zowel mensen die zelf hulp (kunnen) zoeken als zorgmijders en mensen met latente hulpvragen (die ze niet zelf kunnen of willen stellen).
-  Inwoners met zowel enkelvoudige als complexe hulpvragen (multiproblematiek).

1.2 Doel en vraagstelling van het onderzoek

Sociale teams zijn geen doel op zich, maar een middel om de achterliggende doelen te realiseren. Goed beschouwd beschikt Alkmaar misschien in formele zin niet over sociale wijkteams, maar er wordt natuurlijk wel degelijk ingezet op de onderliggende doelen en taken. In dit onderzoek gaan we na hoe hier in Alkmaar op wordt ingezet, hoe dit in Alkmaar is georganiseerd en belegd, wat daarin goed gaat en wat beter kan. In aansluiting hierop luidt de centrale onderzoeksvraag als volgt:

Hoe geeft Alkmaar invulling aan de doelen en taken van sociale wijkteams? Wat gaat daarin goed en wat kan beter?

1.3 Werkwijze en methodische opzet

Stap 1 Wat kan Alkmaar leren van ervaringen elders in de regio en in het land?

Allereerst hebben we voor dit onderzoek buiten de Alkmaarse stadsgrenzen gekeken, vooral ter inspiratie. Daartoe is een korte literatuur- en websearch gehouden naar aanpakken en voorbeelden van sociale teams elders in het land. Voorts hebben we onder het motto 'Gluren bij de burens' op verzoek van de gemeente Alkmaar gekeken in de regiogemeenten BUCH en Dijk en Waard wat daar de ervaringen zijn rond sociale wijkteams of vergelijkbare initiatieven met hetzelfde doel. Zij zijn interessant voor Alkmaar, omdat ze op onderdelen overeenkomen, maar er ook verschillen zijn (omvang, regionale kenmerken en deelname aan regionale overleggen). Wat doen zij aan vroegsignalering en eigen regie vanuit outreachend, gebiedsgericht en domeinoverstijgend werken voor jeugd en volwassenen? Hoe verloopt dat, met welke resultaten en impact? En wat zijn hun verbeterpunten?

Stap 2 Waar en hoe zijn de met sociale wijkteams vergelijkbare taken en doelen belegd?

In het onderzoek hebben we in stap 2 de huidige structuur van Alkmaar in kaart gebracht en vergeleken met doelen, taken en werkwijze van sociale wijkteams. Daartoe koppelden we een beperkte documentenanalyse (er bleek weinig relevante documentatie beschikbaar) aan gesprekken met in totaal 20 sleutelfiguren op beleids- en uitvoeringsniveau. In drie groepssessies met in totaal 37 betrokkenen uit het Alkmaarse veld hebben we het eerste overzicht uit de interviewronde gecheckt en aangevuld. De kernvraag in stap 1 was: Hoe geeft Alkmaar nu invulling aan het zo vroeg en goed mogelijk signaleren, opvangen en tackelen van (actuele en latente) problemen en hulpvragen van inwoners? Bij wie – welke teams, partijen of gremia – is dat belegd? We maken hierbij onderscheid tussen inwoners tot 23 jaar (jeugd) en inwoners van 23 jaar en ouder (volwassenen), aangezien deze groepen grotendeels via andere structuren worden bediend. Maar het is hierbij van belang te benadrukken dat er natuurlijk grote verwevenheid is en ook moet zijn tussen ondersteuningsstructuren voor jeugd en volwassenen; het een kan immers vaak niet zonder het ander.

Deze stap heeft – met name tijdens de groepssessies – duidelijk gemaakt dat in Alkmaar tientallen organisaties, partijen en initiatieven een rol spelen in het bereiken en betrekken van inwoners, het opvangen van signalen en het bieden van hulp en ondersteuning. In het kader van dit onderzoek voert het te ver om dit hele aanbod – de zogeheten sociale kaart – in beeld te brengen. In plaats daarvan beperken we ons tot de rol die normaliter belegd is bij sociale wijkteams, namelijk regievoering op het in een vroeg stadium signaleren van problemen en fungeren als aanspreekpunt en toegangspoort richting hulp en ondersteuning. Het gaat hier dus om de basis- c.q. hoofdstructuur van sociale wijkteam-taken, niet om alle onderliggende organisaties, partijen en initiatieven.

Stap 3 Wat gaat goed en wat kan beter m.b.t. de sociale wijkteam-doelen en -taken?

In de interviewronde, maar vooral in de groepssessies, is aan de brede groep betrokkenen vervolgens gevraagd om de huidige structuur te beoordelen. Hoe vinden zij dat die structuur functioneert en waar zien zij verbetermogelijkheden? En welke oplossingen zien betrokkenen om kwetsbaarheden, hiaten en zwakke punten te tackelen? Moet de structuur wat hen betreft volledig op zijn kop (bijvoorbeeld door het oprichten van een sociaal wijkteam), wordt meer gedacht in aanpassing en doorontwikkeling van de huidige structuur of iets daartussen in?

Voor de beoordeling van het functioneren van de basisstructuur in Alkmaar grijpen we terug op de belangrijkste achterliggende doelen en uitgangspunten van sociale wijkteams:

Laagdrempelige toegang dichtbij inwoners

Prestatieindicator: inwoners die zelf hulp zoeken weten waar zij terecht kunnen en vinden hun weg.

Vroegtijdig signaleren i.c.m. outreachend werken

Prestatieindicator: ook inwoners met een latente hulpvraag en zorgmijders komen tijdig in beeld, o.a. door ze actief op te zoeken, zodat wordt ingegrepen als het probleem nog hanteerbaar is.

Integraal werken en inzet op eigen regie

Prestatieindicator: inwoners komen terecht bij de hulp die ze ook echt nodig hebben; d.w.z. met oog voor de samenhang van hun problemen en aansluitend op wat ze zelf kunnen (ondersteunen maar niet overnemen).

Het functioneren van de wijze waarop Alkmaar invulling geeft aan preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang van (integrale) hulp is dus beoordeeld op basis van *de beleving* van de respondenten van het onderzoek. Het gaat anders gezegd niet om feiten, maar om meningen hieromtrent. Toch geeft de optelsom van die meningen naar verwachtingen een betrouwbaar beeld. Niet alleen omdat met ruim vijftig direct betrokkenen een forse groep is gesproken, maar ook omdat er veel overeenkomsten zijn in de beoordeling van de huidige situatie.

1.4 Leeswijzer

De snelle lezer kan volstaan met de samenvatting aan het begin van het rapport. Daarin worden kort aanleiding, doel en opzet van het onderzoek geschetst, gevolgd door de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

De rest van het rapport is te beschouwen als toelichting en onderbouwing. Na dit eerste inleidende hoofdstuk volgen in hoofdstuk 2 de resultaten van de landelijke documentenanalyse en het 'gluren bij de burens'. Dit maakt duidelijk hoe preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang elders in het land is georganiseerd, hoe dit functioneert, wat hierin belangrijk is en wat Alkmaar daarvan kan leren.

Vervolgens zoomen we in op de wijze waarop Alkmaar invulling geeft aan de belangrijkste 'sociale wijkteam'-taken, te weten preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot (integrale) hulp. Hoe zijn die taken belegd in Alkmaar c.q. hoe ziet de sociale basisstructuur er hier uit? En hoe functioneert die basisstructuur: wat gaat daarin goed en wat kan beter volgens de groep van ruim vijftig respondenten?

Deze twee vragen beantwoorden we in hoofdstuk 3 eerst voor het jeugddomein en daarna in hoofdstuk 4 voor het volwassenen domein. Zoals gezegd doet dit onderscheid tussen jeugd en volwassenen geen recht aan de noodzakelijke en gewenste integraliteitsgedachte en moet die verwevenheid dus ook steeds in het achterhoofd worden gehouden, maar het maakt een en ander wel overzichtelijker, ook al omdat in beide domeinen veelal andere partijen (als eerste) aan zet zijn.

2 Wat kan Alkmaar leren van de opzet van preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang elders in het land?

2.1 Verschijningsvormen

Het overgrote deel van de gemeenten in Nederland heeft een sociaal (wijk)team (83%). De manier waarop sociale (wijk)teams in het land zijn georganiseerd varieert echter enorm. Zowel op het vlak van de ondersteuning, maar ook naar doelgroep en taken/samenstelling.⁴ Zo heeft bijna de helft van de gemeenten een wijkteam gericht op een specifieke doelgroep, zoals jeugd en gezin, volwassenen of multiproblematiek. Ook heeft bijna de helft van de sociale wijkteams een breed integraal team voor alle hulpvragen en werkt driekwart van de (wijk)teams met zogenaamde *T-shaped* professionals. Dat wil zeggen hulpverleners die als generalist optreden en signaleren, maar die ook een eigen specialisme hebben.

De belangrijkste taken van de (wijk)teams zijn:

- Vraagverheldering/keukentafelgesprek (90%)
- Procesregie (86%)
- Maken plan met client (83%)
- Signalering (75%)
- Kortdurende ondersteuning (70%)
- Beschikkingen (70%)
- Langdurige ondersteuning (11%)
- Preventie, opbouw en welzijn (9%)

Verder werkt 28% van de teams outreachend en zoekt daardoor proactief contact met inwoners.

Zeventien procent van de gemeenten werkt dus zonder sociale (wijk)teams. Zij hebben de toegang tot zorg en ondersteuning vaak geregeld via een centraal punt, bijvoorbeeld Centrum voor Jeugd en Gezin, een Wmo-of zorgloket bij de gemeente, GGD/huisarts of een aparte stichting. Als reden om niet te werken met sociale (wijk)teams geven deze gemeenten aan dat ze daarvoor te klein zijn, een eigen werkwijze hebben ontwikkeld, het werken met meerdere toegangspoorten ervoor zorgt dat inwoners direct terecht kunnen bij hulpverleners met mandaat en doorlooptijden korter zijn of het netwerk van voor de transitie in 2015 nog goed en efficiënt werkt.

⁴ Van Arum, S., Broekroelofs, R., & Van Xanten, H. (2020). *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later*. Movisie.

Maar ook wordt duidelijk dat de term sociaal wijkteam ruimte laat voor meerdere interpretaties. Wat in de ene gemeente een sociaal wijkteam wordt genoemd, kan in een andere gemeente een andere naam hebben, terwijl de doelen en taken goeddeels overeenkomen.

Voorbeeld: Dijk en Waard

In 2019 stond de gemeente Dijk en Waard op het punt sociale wijkteamtaken onder te brengen in nieuw op te richten gebiedsteams, maar zag daar alsnog vanaf, en koos bewust voor inzet naar de voorkant, door versterking van het voorveld en omdat samenwerkingspartners niet gebiedsgericht zijn georganiseerd. Gekozen werd voor werken in **wijknetwerken** van relevante partners en voor het zogenaamde **Krachtteam** dat bestaat uit een Wmo consulent, jeugd- en gezinscoach, consulent leerlingenvervoer, leerplichtambtenaar, consulent wonen, consulent taakplan en Toegang Sociaal. Hun taak is preventief, vroegsignalerend en outreachend te werken voor de inwoners van Dijk en Waard tussen 0 en 100 jaar door op relevante vindplaatsen preventieve voorlichting te geven, gesprekjes aan te knopen en ondersteuning te bieden aan inwoners die dat nodig hebben. De Kracht en ook de uitdaging van dit team wordt gezien in het 'oprecht nieuwsgierig zijn naar goede vindplaatsen' om daarmee preventie en vroegsignalering ook echt waar te maken. Daarbij is jeugd gemakkelijker te bereiken (CJG, scholen) dan volwassenen zeker waar het gaat om inwoners die behoren tot de MO doelgroep. Dijk en Waard probeert minder te denken vanuit vindplaatsen die 'de gemeente goed uitkomen' (officiële instanties als scholen en huisarts, 1 loket bij het gemeentehuis) en meer vanuit inwoners die niet snel zelf een vraag stellen/achter de voordeur verkommeren. Vindplaatsen worden vooralsnog gezocht bij scholen, wijkcentra, jongerencomplexen, moskeeën, AZC, huisartsenpraktijken, de rechtbank maar ook bijvoorbeeld wordt gedacht aan de kapper, de supermarkt, de bibliotheek. Nadrukkelijk is het niet de bedoeling om zelf maatwerk of geïndiceerde zorg te bieden hoewel het laatste uitgangspunt niet al te rigide meer wordt toegepast. De gemeente stimuleert de uitwisseling tussen de partners werkzaam in de wijken door een paar keer per jaar netwerkbijeenkomsten te organiseren rond een thema waar gemiddeld ongeveer 140 professionals op af komen. Dit blijkt een succesformule te zijn. Naast het Krachtteam bestaat het **Expertiseteam** dat Dijk en Waard breed werkt voor inwoners met multiproblematiek. Dit team bestaat uit een Wmo consulent, jeugd- en gezinscoach, jeugdadviseur en andere deskundigen. Outreachend werken achter de voordeur is als expliciete doelstelling belegd bij Welzijn in de wijk, maar ook bij boa's die signaleren en Vangnet en Advies.

Voorbeeld: de BUCH-gemeenten

Sinds 1 juli 2022 werken de BUCH-gemeenten met één breed sociaal team. Het team vormt de integrale toegang voor vragen van inwoners. Ook werkt het team outreachend: het zit in de wijken en haalt vragen op in samenwerking met lokale partners. In het team zitten ongeveer zestien jeugd- en Wmo consulenten in dienst van gemeenten en een aantal ingekochte professionals: drie medewerkers van Zaffier voor Werk & Inkomen, één medewerker complexe problemen, twee POH-ers onder een andere naam en twee administratief ondersteuners. Het team leent mensen uit aan vier gemeentelijke specifieke subteams. Verder zorgt MEE en de Wering voor maatschappelijke dienstverlening en welzijn en bestaat er een apart toegangsteam Jeugd/verwijzingen, waar de meldingen via de huisarts binnen komen. De inrichting van de subteams verschillen per gemeente, afhankelijk van wat nodig is of hoe het is georganiseerd. Denk aan wijkverpleging en mantelzorg.

2.2 Ervaringen met sociale wijkteams

De meerderheid van de gemeenten met sociale wijkteams (68%) is tevreden over het werken met sociale (wijk)teams en vindt dat de inzet van deze teams bijdraagt aan de realisatie van de doelen.⁵ De teams zorgen voor betere en passende zorg en daarmee het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners. Ze vormen naast gemeentelijke loketten en de huisarts een extra route richting hulp en ondersteuning. Daardoor lijken de mogelijkheden voor burgers om (snel) hulp te krijgen te zijn toegenomen. Wel is de ervaring dat doorontwikkeling nodig is. De gemeenten die (nog) geen meerwaarde zien in de sociale (wijk)teams vinden dat er nog te weinig sprake is van maatwerk, preventie en integraal werken. Ook de werkdruk en beperkte financiële middelen dragen bij aan het niet behalen van de doelstellingen. Kennis verdwijnt door het hoge verloop van personeel in de teams.

De sociale (wijk)teams komen nog onvoldoende toe aan de taken preventief werken en vroegsignalering, maar ook outreachend werken. Daarbij is de hoge werkdruk een knelpunt dat door veel professionals wordt ervaren. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door wachtlijsten, personeelstekort en een toename van zwaardere problematiek. Daarnaast worden experts op het gebied van GGZ gemist en is te weinig geld beschikbaar vanwege bezuinigingen. Ook is de samenwerking met andere gemeenten of organisaties niet overal op orde. Er wordt niet goed samengewerkt en doordat iedere organisatie te veel de eigen pet op houdt en vandaaruit handelt, wordt het voor inwoners onoverzichtelijk.

De ervaringen in andere gemeenten maken duidelijk dat het bij de inrichting van het sociaal domein vooral van belang is om rekening te houden met de maatschappelijke ontwikkelingen en lokale context. Denk bijvoorbeeld aan de vergrijzing, waardoor het beroep op ondersteuning in de wijk zal toenemen, maar ook GGZ-wachtlijsten, toename van multiproblematiek en de wooncrisis.

Voorbeeld: Dijk en Waard

Het concept Krachtteam - het werken volgens wijknetwerken en de netwerkbijeenkomsten - is nog maar net gestart, maar vindt veel weerklank bij vooral de uitvoerend professionals die korte lijnen ervaren. Daarbij heeft de gemeente zich 'erbij neergelegd dat altijd naar hen wordt gekeken als facilitator, regisseur, financier van bijvoorbeeld de netwerkbijeenkomsten of van de inzet van professionals' (*"Je kunt daardoor ook sturen"*). De gemeente heeft inmiddels geleerd dat uitvoerenden altijd graag samenwerken, maar dat ook de verbinding met management en bestuur van samenwerkingspartners moet worden gemaakt om daarmee uitvoerenden de ruimte te geven. Het Krachtteam werkt vanuit vragen van inwoners en niet vanuit rechtmatigheidsdenken (Wmo en Jeugd). Dat kan soms botsen met instellingen die een andere filosofie hanteren, zoals zeer belangrijke samenwerkingspartners Zaffier en Halte Werk die zich met veel voorkomende armoede problematiek bezig houden. Deze instellingen staan meer op afstand van inwoners en verwachten dat cliënten bij hen komen. Vervolgstappen in Dijk en Waard zijn de verdere ontwikkeling van een integrale aanpak ten aanzien van de vraag achter de vraag: de sociale basis moet goed zijn (huis-dagbesteding-financiën), maar heel vaak zit er een andere vraag onder. Daar achter komen is de uitdaging.

Voorbeeld: de BUCH-gemeenten

Tot nu toe lukt het sociaal team om 40% van alle binnenkomende vragen bij het sociaal team preventief op te lossen. Door outreachend te werk te gaan is het minder 'u vraagt, wij draaien', maar meer erop afgaan en vragen actief ophalen. Ook overlegt het sociaal team meer dan voorheen structureel met huisartsen en woningconsulenten. Verder spelen ook enkele knelpunten. Zo zit er bijvoorbeeld spanning op hoe je de toegang zo efficiënt mogelijk regelt, omdat de preventietaak er snel bij inschiet door een grote instroom van individuele hulpvragen. Daarnaast vraagt de ontwikkeling richting meer inzet op preventie een lange adem. Verder zorgt de inzet op preventie er ook voor dat er meer vragen binnen komen: *"Hoe harder we aan bomen schudden, hoe meer vragen op ons afkomen"*.

2.3 Wat kan Alkmaar hiervan leren?

De bevindingen uit de literatuur en de voorbeelden van buurgemeenten Dijk en Waard en de BUCH-gemeenten geven lessen mee aan gemeente Alkmaar over de inrichting van de sociale wijkteam-taken. Een van de belangrijkste conclusies is dat hét sociaal wijkteam niet bestaat. In het land zijn er verschillende teams in alle vormen en maten. Een sociaal (wijk)team is dan ook geen wondermiddel. Taken als vroegsignalering en outreachend werken blijven lastig, ongeacht of sprake is van een sociaal (wijk)team of niet. Daarentegen helpt zo'n team wel om de zorg en ondersteuning zo dicht mogelijk bij de burgers te beleggen, maar dat kan ook op andere manieren invulling krijgen.

Kern is dat voor een goede invulling van sociaal wijkteam-doelen en -taken een heldere structuur nodig is die past bij de lokale situatie. Binnen deze structuur dienen de verschillende taken in ieder geval duidelijk te zijn belegd, waarbij het ook voor iedereen duidelijk is wie waarvan is. Communicatie richting partners en inwoners is *key*. Daarin past het regelmatig bij elkaar brengen van betrokken partijen, zodat afstemming kan plaatsvinden, zoals gemeente Dijk en Waard dat doet met haar netwerkbijeenkomsten.

3 Sociale basisstructuur voor jeugd in Alkmaar

3.1 Opzet van huidige basisstructuur voor jeugd

Hoe geeft Alkmaar invulling aan preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot (integrale) hulp voor jeugd (tot 23 jaar)? Bij wie – welke teams, partijen of netwerken – is dat belegd?⁶

De basis

De sociale basisstructuur voor jeugd in Alkmaar wordt gevormd door het **Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)** en het **Team Jeugd**. Deze centrale spelers in het jeugddomein werken wijkgericht en zijn ook deels gekoppeld aan scholen en VVE. Daarnaast zorgt het **Gemeentelijk Regieteam⁷**, bestaande uit drie gedragswetenschappers, voor de afstemming met beleid, eenduidige sturing en informatievoorziening aan de jeugd- en gezinscoaches, Aanmeldpunt Jeugd en de jeugdhulpdeskundigen (samen Team Jeugd).

Themaspecifiek

VAST (voor veiligheidscasuïstiek) en **Team 16+** – beide onderdeel van Team Jeugd – richten zich op specifieke vraagstukken: veiligheidscasuïstiek resp. multiproblematiek bij jongeren die vastlopen op overgang van Jeugdwet naar Wmo. Ook Jongerenpunt Check-In⁸ – een preventief onderdeel van participatiebedrijf Zaffier en van **RMC** (onderwijs; voor jongeren zonder startkwalificatie) – richt zich op een specifiek thema en specifieke doelgroep: het gaat hier om ondersteuning van jongeren bij vragen rondom onderwijs, werk en inkomen.

Integrale verbinding met partijen o.a. in het ‘voorliggend veld’

Alkmaar kent een rijke sociale kaart voor jeugd. Er zijn tal van aanbieders, projecten en initiatieven die erop gericht zijn om kinderen en jongeren laagdrempelig te bereiken en die soms ook lichte ondersteuning bieden, waarmee zij deels kunnen voorkomen dat er uiteindelijk jeugdhulp nodig is. Genoemd worden onder meer projecten van Humanitas en buurtgezinnen die met vrijwilligers bij mensen thuis komen, Inova Vluchtelingenwerk, Huiskamers, Straatgeluid, jongerenwerk, woningcorporaties, de maatschappelijke buurtsportcoach, kerk/moskee, gebiedsteams, wijkcoach en natuurlijk ook huisartsen en POH.

⁶ Zoals in 1.3 al gesteld: in het kader van dit onderzoek voert het te ver om dit hele aanbod – de zogeheten sociale kaart – uitputtend in beeld te brengen. In plaats daarvan beperken we ons tot de rol die normaliter belegd is bij sociale teams, namelijk regievoering op het in een vroeg stadium signaleren van problemen en fungeren als aanspreekpunt en toegangspoort richting hulp en ondersteuning. Het gaat hier dus om de basis- c.q. hoofdstructuur hieromtrent, niet om alle onderliggende organisaties, partijen en initiatieven.

⁷ Het Gemeentelijk Regieteam wordt ook wel Inhoudelijk Jeugdoverleg genoemd

⁸ Zie: <https://www.check-in.nl/>

Integrale Dagstart is door de jeugd- en gezinscoaches geïntroduceerd om alle professionals op wijkniveau informeel aan elkaar te verbinden en laagdrempelige zorg aan elkaar te koppelen, zodat op casusniveau beter en integraler wordt samengewerkt en meerdere domeinen worden betrokken. Het betreft een informeel netwerk met per wijk (Noord, Zuid, Oost) circa 160 partijen en 200 professionals die laagdrempelige hulp bieden en/of een signalerende of preventieve rol hebben (algemene voorzieningen); van jongerenwerkers tot bewindvoerders en van ervaringsdeskundigen tot thuiszorgmedewerkers. Daarmee is Integrale Dagstart een soort doorlopende en levendige sociale kaart.

Zie [bijlage 1](#) voor het overzicht van de sociale basisstructuur voor jeugd in Alkmaar.

3.2 Hoe functioneert deze structuur voor jeugd?

Wat gaat goed en wat kan beter in Alkmaar als het gaat om de (vergelijkbare) taken van een sociaal wijkteam: preventie, vroegsignalering en laagdrempelige (integrale) toegang tot hulp?

Het functioneren van de basisstructuur voor jeugd, zoals in 3.1 beschreven, beoordelen we aan de hand van de drie beoordelingscriteria: //hier noemen//. Op die manier wordt duidelijk hoe de SWT-taken en -uitgangspunten in Alkmaar uit de verf komen in de beleving van de ruim vijftig respondenten.

Laagdrempelige toegang dichtbij inwoners

Inwoners die zelf hulp zoeken weten waar zij terecht kunnen en vinden hun weg

Tijdens de groepssessies blijkt dat de basisstructuur voor jeugd voor veel partijen in het veld niet of onvoldoende bekend is. Aangezien deze partijen – veelal informele netwerken, vrijwilligers en professionals (zie 3.1) – in direct contact staan met jeugdigen en/of ouders, zijn zij als geen ander in staat om inwoners die hulp zoeken de juiste weg te wijzen. Maar die weg kennen deze professionals dus nog niet altijd voldoende. En als zij die weg al niet kennen, geldt dat uiteraard ook of nog sterker voor inwoners. Het gevolg is dat kinderen en jongeren niet altijd of niet direct terecht komen bij de best passende hulp, hoewel de basisstructuur met het CJG (100% bereik via de JGZ) en aan scholen gekoppelde jeugd- en gezinscoaches er voor zorgt dat voor elke jeugdige uiteindelijk (maar soms dus later dan nodig) wel het hele zorgpallet in beeld komt: zie ook 3.2.2.

"Met zoveel aanbod zou je een voordeur moeten hebben, voor zowel de partijen in het veld als voor de inwoners."

"Als het voor mij als professional in het veld al ingewikkeld is, dan is het zeker voor inwoners onduidelijk."

"Intern zit de structuur goed in elkaar, maar de burger vindt ons hier niet mee. Dat vraagt wat in de communicatie."

Vroegtijdig signaleren i.c.m. outreachend werken

Ook inwoners met een latente hulpvraag en zorgmijders tijdig in beeld, o.a. door ze actief op te zoeken, dat wordt ingegrepen als het probleem nog hanteerbaar is

Elk kind wordt gezien door de jeugdgezondheidszorg, dat onderdeel vormt van het **Centrum voor Jeugd en Gezin** (CJG). Ook het **Team Jeugd** heeft een 100 procent bereik, omdat aan elke school en elke peuteropvangorganisatie met VVE een jeugd- en gezinscoach (of VO-coach) is gekoppeld.⁹ Tezamen vormen deze twee onderdelen een belangrijke basis voor vroegtijdig signaleren, omdat op die manier in principe alle jeugdigen die hulp nodig hebben – ook als zij of hun ouders dat niet of onvoldoende onderkennen – in beeld komen.

Voorwaarde is natuurlijk wel dat de JGZ-professionals, leerkrachten, docenten en jeugd- en gezinscoaches op scholen oplettend zijn en eventuele signalen in een vroeg stadium opvangen: *"Het motiveren van mensen om hulp te accepteren zou een kernvaardigheid moeten zijn van Wmo- en jeugdconsulenten."*

Bij internaliserende problematiek is signaleren soms lastiger. En dat geldt ook voor problemen die op andere vlakken spelen maar de kinderen wel raken, zoals armoede of overbelaste ouders. Zie hier het belang van integraliteit en ook het aan elkaar verbinden van de zorg voor jeugd en volwassenen.

In die zin kunnen er niet genoeg vindplaatsen voor vroegsignalering zijn. Hoe meer oplettende oren en ogen in de wijk, hoe beter. Dat Alkmaar een rijk voorveld kent van laagdrempelige en soms informele aanbieders, projecten en initiatieven (zie 3.1) is dus een groot goed. Dat soort informele netwerken, partijen, vrijwilligers en professionals spelen zoals gezegd een belangrijke rol in vroegsignalering, want staan in direct contact met jeugdigen en/of ouders. Het beeld dat in de gesprekken en sessies naar voren komt is dat Alkmaar, gezien het brede en actieve voorveld, alles in huis heeft voor effectieve preventie en vroegsignalering van jeugd met problemen en daarbij een outreachende¹⁰ en gebiedsgerichte benadering hanteert¹¹. Maar ook dat versnippering op de loer ligt¹² en het ontbreekt aan regie. Partijen weten niet goed van elkaar wat ze doen, er is weinig of geen onderlinge afstemming, het is voor betrokkenen in het voorveld vaak niet duidelijk waar ze terecht kunnen als ze signalen oppikken en signalen komen niet samen.

⁹ Aan elke primair onderwijs (PO) school en organisatie voor VVE (voor- en vroegschoolse educatie) is een jeugd- en gezinscoach gekoppeld. Het voorgezet onderwijs (VO) is regionaal georganiseerd, maar ook hier is aan elke school een VO-coach verbonden. Deze aan scholen gekoppelde jeugd- en gezinscoaches en VO-coaches zijn vooral gericht op vroegsignalering en preventie. Tevens vangt ze zelf eerste vragen af en doet ze kleine interventies, met als vuistregel maximaal 5 gesprekken. Als meer nodig is, schalen ze op en volgt een verwijzing richting jeugdhulp. Naast directe hulp aan kinderen en ouders geven de aan school gekoppelde jeugd- en gezinscoaches resp. VO-coaches ook ondersteuning en advies aan leerkrachten en docenten bij vragen over opvoeden en opgroeien.

¹⁰ Hoewel er ook op dat vlak natuurlijk altijd meer en beter kan.

¹¹ Het jeugddomein is ingedeeld in drie gebieden: Noord, Zuid en Oost (met binnen Oost ook nog een locatie Graft-De Rijk en Stompvoren). De verschillende gebieden werken samen, maar bedienen ook ieder hun eigen inwoners. Zo zijn er vijf aparte CJG's-locaties en drie Dagstartteams. De jeugd- en gezinscoaches zijn op hun beurt ook aangehaakt op deze gebiedsindeling. Dat heeft verschillende voordelen: a) Voor elke inwoner is er een (zicht)locatie in de buurt; b) Elk gebied kent eigen problematiek en vraagt eigen aanpak; c) Het maakt het overzichtelijker en praktisch hanteerbaarder. Hoewel betrokkenen benoemen dat elke gebiedsindeling arbitrair blijft en haken en ogen kent, leggen zij vooral nadruk op deze voordelen.

¹² Op het vlak van versnippering worden specifiek het jongerenwerk en het Voortgezet Onderwijs (VO) genoemd. Het jongerenwerk wordt uitgevoerd door allerlei gesubsidieerde partijen, die volgens verschillende betrokkenen langs elkaar heen werken: *"Voor burgers is onduidelijk wie waarvoor is. Het ontbreekt aan heldere aansturing vanuit de gemeente."* In het VO lopen verschillende initiatieven naast elkaar, die elkaar ook gedeeltelijk overlappen: naast VO-coaches zijn er ook ambulante medewerkers preventie, is er jongerenwerk op school en loopt er een pilot JOS (Jeugdhulp op School). Verschillende respondenten geven aan: liever kiezen voor één duidelijke structuur/functie in het VO, bijvoorbeeld op elke school een VO-coach, dan allerlei losse initiatieven naast elkaar.

Een exemplarisch voorbeeld in dit verband, dat niet alleen in Alkmaar, maar ook in andere gemeenten speelt, zijn de gescheiden verwijscircuits van huisartsen – die een eigen verwijlsbevoegdheid hebben – en het gemeentelijk jeugdteam.¹³ Op het gebied van afstemming valt hier vaak nog een wereld te winnen. In Alkmaar is onlangs een kick-off bijeenkomst georganiseerd om de samenwerking tussen gemeente, CJG en POH'ers Jeugd te verkennen.

"Vapes, ronselen, afpersing, maar ook financiële problemen en ouders met psychiatrische problematiek: wij signaleren dat soort dingen wel, maar zijn niet ingericht om het verder te brengen. Je moet dan escaleren, maar vaak is niet duidelijk waar naartoe. Daarvoor heb je iemand nodig die het overzicht heeft, die het hele netwerk overziet en die lijntjes kan leggen."

"Het is onduidelijk hoe al het aanbod samenhangt. Er is niks overkoepelends. Daardoor zijn er dubbelingen en vallen er gaten. We blijven te veel hangen op casusniveau. Beter zou het zijn om te kijken wat we voor trends zien en collectief kunnen aanbieden."

"Als je moet opschalen klopt je al snel aan bij mensen die je kent en waarvan je weet: die kan dit probleem oppakken. Terwijl het ergens anders misschien wel beter past."

Integraal werken en inzet op eigen regie

Inwoners komen terecht bij de hulp die ze ook echt nodig hebben, d.w.z. met oog voor de samenhang van hun problemen en aansluitend op wat ze zelf kunnen (ondersteunen maar niet overnemen)

De partijen, professionals en vrijwilligers die in direct contact staan met jeugdigen en hun ouders – de zogeheten vindplaatsen – spelen een cruciale rol bij het vinden van de weg naar passende hulp en ondersteuning – zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Het is dus belangrijk dat die vindplaatsen precies weten wat waar te koop is óf zij dienen de link te leggen naar een partij die die sociale kaart haarscherp in beeld heeft. Vooral op dat vlak valt nog veel winst te boeken, zo komt in alle gesprekken en sessies met betrokkenen uit het veld naar voren. In 3.2.2 stelden we immers al vast dat in Alkmaar een breed pallet aan hulp en ondersteuning aanwezig is voor jeugd – van preventief tot licht tot zwaar –, maar dat het voor al die laagdrempelige vindplaatsen en informele netwerken vaak niet duidelijk is waar aan te kloppen als op- of afschaling noodzakelijk wordt geacht. Hier ligt een belangrijke rol voor het CJG en het Team Jeugd; zij dienen beter in beeld te zijn bij inwoners maar vooral bij vindplaatsen, aangezien zij vanuit hun helicopterview de hulpmogelijkheden – van licht tot zwaar – kennen.

Tegelijkertijd stippen betrokkenen ook de paradox van het outreachend werken aan. Enerzijds wordt benadrukt dat het belangrijk is dat de informele netwerken en laagdrempelige partijen actuele en latente

¹³ Naast huisartsen en gemeente zijn ook Gecertificeerde Instellingen een belangrijke verwijzer; ook zij hebben een eigen verwijlsbevoegdheid.

hulpvragen actief bij inwoners ophalen (zie 3.2.2: eropaf!). Anderzijds zorgt dit ook voor een toenemende vraag. Dat terwijl de jeugdhulp al forse wachtlijsten kent en ook de jeugd- en gezinscoaches te maken hebben met een overvolle caseload.

Dit gegeven, dat in heel Nederland wordt herkend, zorgt voor nog meer focus op **eigen regie**. Ook in Alkmaar staat 'eigen regie' hoog in het vaandel. Hier ligt vooral een inhoudelijk argument aan ten grondslag: de gemeente stuurt vanuit het principe 'zo zelfredzaam en zelfstandig mogelijk, en ondersteuning indien noodzakelijk'. Oftewel: mensen moeten alleen de hulp krijgen die ze écht nodig hebben.

Dit thema krijgt veel aandacht in trainingen voor de jeugd- en gezinscoaches en vormt het bijvoorbeeld ook een kernpunt in de werkwijze van VAST (concrete veiligheidsafspraken maken met ouders én hun netwerk) en Team 16+ (kijken naar wat kan en wil jongere zelf in plaats van zorg blijven bieden). Aan de andere kant wordt ook aangegeven dat inzetten op 'eigen regie' de ene hulpverlener natuurlijker aangaat dan de andere:

"Hulpverleners hebben wel eens de neiging om vooral over te willen nemen." Bovendien is het vooralsnog vooral een visie en werkwijze binnen de gemeente (professionals sociaal domein); de uitdaging is om dit te verbreden naar de samenwerkingspartners, zoals jeugdzorgaanbieders, *"want daar zie je het nog minder."* Hier valt dus mogelijk nog efficiencywinst te behalen.

Ook voor **integraal en domeinoverstijgend werken** geldt dat het als uitgangspunt hoog in het vaandel staat in Alkmaar, maar dat de praktijk soms weerbarstig is. Zowel binnen het CJG (als netwerkorganisatie) als binnen het Team Jeugd vormt een brede blik, waarin oog is voor eventuele samenhangende problemen op andere terreinen, de kern van de werkwijze. Maar ook dit gaat de een nu eenmaal beter af dan de ander:

"Participatie en schuldhulpverlening staan vaak ver van jeugdconsulenten¹⁴ af. Met als risico dat wordt ingezet op symptoombestrijding, omdat er te weinig oog is voor de werkelijke, achterliggende problematiek."

"Wmo en Jeugd zijn nog te veel gescheiden circuits. Het zou helpen als Wmo- en jeugdconsulenten vaker samen op de bank zouden zitten, zodat je zeker weet dat de verschillende leefgebieden ook echt aan bod komen. Dat betekent overigens niet dat je ook alles tegelijk moet aanpakken. Het is belangrijk om te prioriteren in leefgebieden die als eerste aandacht behoeven."

De Integrale Dagstart is een manier om de integraliteit te bevorderen. Het blijkt een effectief middel om de expertise van professionals op andere leefgebieden te benutten en in te vliegen. Maar omdat de uitwisseling vooral via de app plaatsvindt, blijft die uitwisseling doorgaans wat oppervlakkig ("een beetje hapsnap"). Bovendien wordt maar een beperkt aantal casussen ingebracht, wat impliceert dat bij heel veel andere

¹⁴ De term 'jeugdconsulent' wordt in de gesprekken en sessies vaak door betrokkenen genoemd, maar het moet zijn: jeugd- en gezinscoach. Ook hierover bestaat in het veld kennelijk geen eenduidigheid.

casussen niet of veel minder wordt ingezet op een domeinoverstijgende benadering. Daarmee blijft integraal werken vrijblijvend.

In het licht van de volle caseload van de jeugd- en gezinscoaches komt ook de discussie naar voren over de reikwijdte van hun rol. Zijn zij alleen van de procesregie, toegang en matching (doorverwijzing naar jeugdzorgaanbieders voor hulp of meer preventief naar voorliggend veld) of bieden ze zelf ook lichte zorg en coaching? Dit laatste gebeurt steeds minder; deels omdat er geen tijd voor is, deels omdat het onvoldoende bekend is. Evenzo blijken ook maar weinig betrokkenen af te weten van het bestaan van de zogeheten opvoedadviseurs bij het CJG, die lichte opvoedondersteuning kunnen bieden tot maximaal vier gesprekken.

Slotconclusie t.a.v. jeugd

In aansluiting op voorgaande is de belangrijkste conclusie dat voor jeugdigen die hulp nodig hebben (meer dan) voldoende aanbod is in Alkmaar, maar dat het aanbod te versnipperd is en vooral onvoldoende bekend is bij partijen en professionals in het veld.

"Er is van alles aan hulp, maar waar kun je terecht met welke vraag? Wanneer bel je wie? En wie is waarvan wel en waarvan niet?"

"Er zijn veel mensen binnen de gemeente die zich bezig houden met jeugd, maar de helft weet niet van elkaar wat ze precies doen en kunnen. Op dat vlak valt nog een wereld te winnen."

4 Sociale basisstructuur voor volwassenen in Alkmaar

4.1 Opzet van huidige basisstructuur voor volwassenen

Hoe geeft Alkmaar invulling aan preventie, vroegsignalering en laagdrempelige toegang tot (integrale) hulp voor volwassenen? Bij wie – welke teams, partijen of netwerken – is dat belegd?¹⁵

De inventariserende gespreksronde en de drie groepsgesprekken maken de structuur voor aanbod voor volwassenen in Alkmaar duidelijk. In deze paragraaf lopen we de belangrijkste sociale wijkteam-taken in Alkmaar langs, telkens op geleide van lichte naar complexe vragen van inwoners.

Voorveld: vroegsignalering en preventie

Voor informatie/advies en praktische hulp voor alle inwoners in de wijk met vragen over (lichte)zorg, welzijn, werk en sociale regelgeving bestaat in Alkmaar **Voor Mekaar**: een bottom up-initiatief dat in drie wijken actief is. Dit initiatief, dat in Alkmaar wordt gerekend tot het voorveld, is aanvankelijk gestart door vrijwilligers, maar kent inmiddels een betaald coördinator en er sluiten ook professionals aan. Onder Voor Mekaar opereren vier organisaties: onafhankelijk cliëntondersteuners via MEE en de Wering, Humanitas, Wonen Plus en Buurtcentra (inclusief sociaal cultureel werk). Ook bibliotheken zijn inmiddels aangehaakt. Naast VoorMekaar zijn er ook diverse **informatiepunten** voor inwoners vanuit WonenWelzijnPlus met vergelijkbare doelen en taken. Voorts kunnen mensen ook binnenlopen bij **wijk- en buurtcentra**.

Daarnaast bestaat het voorveld in Alkmaar uit diverse andere initiatieven, zoals welzijnswerk, buurt- en sportcoaches, het Mantelzorgcentrum¹⁶, de Coalitie Eenzaamheid¹⁷ en het Steunpunt Eenzaamheid¹⁸. In het kader van vroegsignalering en preventie verdient het preventief ouderenbezoek een speciale vermelding; dit houdt in dat alle ouderen die 80 jaar worden een preventief huisbezoek of telefonisch gesprek wordt aangeboden om de mogelijkheden voor ondersteuning nu of in de toekomst door te lopen. Een dergelijk initiatief kwamen we ook tegen bij een Alkmaarse woningcorporatie die op huisbezoek gaat bij alle nieuwe huurders (“we weten graag wie achter onze voordeur zit”).

¹⁵ Zoals in 1.3 al gesteld: in het kader van dit onderzoek voert het te ver om dit hele aanbod – de zogeheten sociale kaart – uitputtend in beeld te brengen. In plaats daarvan beperken we ons tot de rol die normaliter belegd is bij sociale teams, namelijk regievoering op het in een vroeg stadium signaleren van problemen en fungeren als aanspreekpunt en toegangspoort richting hulp en ondersteuning. Het gaat hier dus om de basis- c.q. hoofdstructuur hieromtrent, niet om alle onderliggende organisaties, partijen en initiatieven.

¹⁶ Zie: <https://www.mantelzorgcentrum.nl/gemeenten/alkmaar>

¹⁷ Zie: <https://eenzaamheidalkmaar.nl/>

¹⁸ Zie: <https://steunpunteenzaamheid.nl/alkmaar/>. Het Steunpunt Eenzaamheid werkt vanuit Wijkcentrum De Oever. In het wijkcentrum zijn ook het sociaal cultureel werk, het jongerenwerk en Voor Mekaar Oudorp betrokken bij het Steunpunt. Als bewoners advies en/of steun willen bij eenzaamheid, voor zichzelf of voor een ander, dan kunnen zij het Steunpunt bellen of mailen.

Toegang tot lichte zorg en ondersteuning én verwijzing naar zwaardere zorg

Als de organisaties in het voorliggend veld niet kunnen helpen, kunnen inwoners hulp aanvragen bij de gemeente vanuit de Wmo. Deze wet zorgt ervoor dat wanneer inwoners het zelf niet redden, er hulp is vanuit de gemeente. Zodat iedereen zo lang en zo goed mogelijk zelfstandig mee kan doen aan de samenleving. Voor het aanvragen van een Wmo-voorziening kunnen mensen zichzelf melden bij of worden zij doorverwezen naar het **Aanmeldpunt Wmo** op de website. Ook kunnen inwoners bellen als aanmelden via de website niet lukt. Het Aanmeldpunt Wmo triageert vervolgens naar lichte of zwaardere ondersteuning aanwezig in drie subteams van Wmo-team Toegang (1^e lijn, 2^e lijn en Beschermd Wonen).

Naast Wmo-ondersteuning zijn uiteenlopende aanbieders werkzaam in het veld van de lichte ondersteuning en zorg. Op somatisch terrein is in het kader van sociale wijkteam taken ('ogen en oren van de wijk') de **wijkverpleging** genoemd, werkzaam in alle wijken van Alkmaar. Zij bieden zorg aan inwoners die verwezen zijn door huisartsen of ziekenhuizen, maar ook aan inwoners die zichzelf melden, omdat ze lid zijn van Eveen. Het betreft hier zogenaamde toewijsbare zorg die primair gericht is op somatische zorg en persoonlijke verzorging en verpleging, met als voornaamste doelgroep mensen boven de 65 jaar. Ook in het somatische zorgdeel zijn huisartsen (en POH-verpleegkundigen) belangrijke ogen en oren in de wijk die zelf (somatische en ggz) ondersteuning en zorg bieden en verwijzen naar zwaardere zorg. In drie wijken is op dit moment **Welzijn op recept**¹⁹ in ontwikkeling. Het doel hiervan is dat huisartsen meer gaan doorverwijzen naar welzijnsaanbod.

Niet altijd weten inwoners zelf de weg te vinden in het diffuse hulpverleningsaanbod. Juist hiervoor is onafhankelijke cliëntondersteuning²⁰ bedoeld. Cliëntondersteuning is voor iedereen die ondersteuning zoekt bij zaken over zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werken, inkomen en geld. De cliëntondersteuner helpt mee om de vraag duidelijker te krijgen, brengt de opties in kaart en denkt daarover mee. Ook kan de cliëntondersteuner mee naar moeilijke gesprekken en desgewenst helpen bij het maken van bezwaar rondom aangevraagde hulp.

Integrale Dagstart – al in het vorige hoofdstuk over jeugd beschreven – is een netwerk voor professionals die laagdrempelige hulp bieden. Via bijeenkomsten en vooral de app wisselen zij op casusniveau ideeën uit voor betere en integralere hulp. Op dit moment zijn er informele netwerk van ongeveer 200 professionals in Noord, Zuid en Oost aanwezig.

¹⁹ Zie: <https://www.wonenplus-alkmaar.nl/projecten/welzijn-op-recept/#:~:text=Welzijn%20op%20Recept%20is%20voor,een%20verwijzing%20naar%20WonenPlus%20Alkmaar.>

²⁰ Zie: <https://www.alkmaar.nl/direct-regelen/zorg-en-ondersteuning/ondersteuning/clientondersteuning-iemand-die-met-u-meedenkt-2/>

Complexe zorg voor mensen met multiproblematiek

De meer complexe zorg voor mensen met multiproblematiek wordt door verschillende partijen geleverd. We schetsen hier de aanbieders waar kerntaken van een sociaal wijkteam zijn belegd. Bij de GGD is **Vangnet en Advies** ondergebracht met als taak zorgdragen voor de OGGZ-doelgroep: inwoners die hulp of zorg nodig hebben, maar daar zelf niet om (kunnen of willen) vragen. Vangnet en Advies reageert op signalen van politie en/of signalen van professionals of omstanders die zich zorgen maken over inwoners waarbij sprake is van verward gedrag, verwaarlozing, schulden enzovoort die via het Meldpunt Vangnet en Advies/OGGZ binnenkomen. Vangnet en Advies leidt door naar passende hulpverlening in de 2^e lijn zoals GGZ of Verslaving of kan hierover adviseren. Zij kan ook tijdelijk de regie overnemen als dat nodig is.

Per 2023 zijn door de gemeente **twee wijkcoaches** in Alkmaar Zuid aangesteld die outreachend en vroegsignalerend bemoeizorg leveren aan de groep inwoners die kampen met multiproblematiek. De ondersteuning is gericht op mensen áchter de voordeur en onder meer bedoeld om huisuitzetting te voorkomen. De wijkcoaches kunnen langer hulp bieden (bemoeizorg) dan Vangnet en Advies.

Naast Vangnet en Advies en de wijkcoaches zijn voor geheel Alkmaar **vijf gebiedsteams** werkzaam met een signalerende functie ten aanzien van leefbaarheid en veiligheid. De teams bestaan uit een gebiedsregisseur leefbaarheid, een gebiedsmedewerker OOV, een handhaver (wijkboa) en een wijkagent. Er is geen zorgprofessional opgenomen in deze teams. Naast deze vijf gebiedsteams is er ook het **gebiedsteam+**. Dit is het overleg met het basis gebiedsteam waarbij ook andere partners aansluiten, vaak gekoppeld aan een specifiek thema.

Verder is er in Alkmaar Noord en Zuid een *Overleg zorgelijke woonsituaties* met politie, woningcorporaties, wijkcoaches handhaving en gemeente. We merken in de gesprekken dat met name de woningcorporaties veel casuïstiek rond multiproblematiek oppakken en regisseren in Alkmaar.

Zaffier richt zich op werk, inkomen, geldzaken, schulden en inburgering, maar wordt weinig genoemd.

Daarnaast zijn er diverse andere initiatieven, zoals **OGGZ op straat**. Dit betreft een casuïstiekoverleg gericht op dak- en thuislozen. Met partners vanuit zorg, veiligheid en handhaving wordt ingezet op proactieve handhaving en bewegen tot hulp. Ook vermeldenswaardig is de begin 2023 gestarte pilot inzet *vroegsignalering personen met verward gedrag* (door ervaringsdeskundigen).

Zie [bijlage 2](#) voor het overzicht van de sociale basisstructuur voor volwassenen in Alkmaar.

4.2 Hoe functioneert deze structuur voor volwassenen?

Wat gaat goed en wat kan beter in Alkmaar als het gaat om de (vergelijkbare) taken van een sociaal wijkteam: preventie, vroegsignalering en laagdrempelige (integrale) toegang tot hulp?

Het functioneren van de basisstructuur voor volwassenen, zoals in 4.1 beschreven, beoordelen we aan de hand van de drie in 1.3 (stap 3) opgenomen beoordelingscriteria. Op die manier wordt duidelijk hoe de SWT-taken en -uitgangspunten in Alkmaar uit de verf komen in de beleving van de ruim vijftig respondenten.

Laagdrempelige toegang dichtbij inwoners

Inwoners die zelf hulp zoeken weten waar zij terecht kunnen en vinden hun weg

In het algemeen is, evenals voor jeugd, ook voor volwassenen het aanbod van sociale wijkteamtaken zeer diffuus en onbekend, bij professionals en dus zeker bij inwoners. Het beeld dat we ophalen over wijkgericht werken is dat een beperkt deel van de inwoners bekend is met de voorzieningen en dat inwoners er niet vanzelf terecht komen. In onderstaande werken we deze bevinding uit.

Een onbekend en diffuus aanbod

In de groepsgesprekken blijkt de basisstructuur van zorg en ondersteuning voor volwassenen bij lang niet alle professionals bekend te zijn. *“En als wij het al niet weten, weten inwoners het zeker niet”*, zo vat een van de respondenten het krachtig samen. In dit kader is veelvuldig opgemerkt dat de zichtbaarheid van het aanbod voor inwoners (en ook partijen in het veld) beter moet, zodat inwoners niet zelf moeten puzzelen waar zij heen moeten met hun hulpvraag. En ook is diverse malen gevraagd vooral niet meer of nieuwe initiatieven te ontwikkelen in Alkmaar.

“Er moet één loket zijn voor alle mogelijke vragen van inwoners zodat het zoekwerk bij de gemeente ligt.”

“Er moet een marketing campagne gestart worden met heldere uitleg waar inwoners terecht kunnen.”

“Er zijn te veel initiatieven en overleggen in Alkmaar, het is heel versnipperd en niemand heeft het overzicht”.

Een gevolg van dit ontbrekende overzicht is dat professionals vooral varen op hun eigen netwerk of de persoonlijke contacten die zij met andere professionals hebben als het gaat om doorverwijzen en integraal werken. Professionals zouden *“hun eigen toegang hebben”*, omdat ze te maken hebben met eigen subsidies en afrekenmodellen. Ze stemmen daardoor niet of minder af.

“Je bent daardoor afhankelijk van een persoon i.p.v. een organisatie. Als mijn contactpersoon uitvalt dan zit ik met mijn handen in het haar, weet ik niet waar ik terecht moet”.

Beperkt aanbod dichtbij voor een beperkte groep inwoners

Als we kijken of inwoners laagdrempelig in de wijk terecht kunnen met hun ondersteuningsbehoefte, beoordelen professionals dit als volgt:

Voorveld

Waar het gaat om het voorveld kan een deel van de inwoners van Alkmaar laagdrempelig en wijkgericht terecht bij Voor Mekaar. Een initiatief dat dichtbij inwoners in buurt- en wijkcentra actief is en een brede waardering geniet onder professionals die we spraken. Dit initiatief (dat onder verschillende namen opereert) vergt van inwoners dat ze het kennen en dat ze er zelf op af stappen, ofwel dat ze digitaal vaardig zijn of bellen (eigen regie). Of iedere inwoner in de betreffende wijken of buurten het initiatief ook daadwerkelijk kent en geen drempel ervaart hebben we niet onderzocht, maar het beeld dat ontstaat is dat wel sprake moet zijn van enige zelfredzaamheid en assertiviteit om de weg naar de buurt- en wijkcentra en daarmee Voor Mekaar te vinden. Om de zichtbaarheid en herkenbaarheid van Voor Mekaar voor inwoners en aanbieders te vergroten, kan het initiatief verder worden doorontwikkeld door meer uniformering van zowel de organisatie, de werkwijze als de naamgeving, aldus een van de medewerkers van Voor Mekaar. De gemeente onderzoekt momenteel met Voor Mekaar hoe dit initiatief over alle wijken in Alkmaar uitgerold zou kunnen worden. Een voornemen dat op bijval van veel respondenten kan rekenen.

Lichte problematiek en toegang tot zorg en ondersteuning

Wmo-toegang is het vervolg op zorg en ondersteuningsvragen van burgers die verder gaan dan de steun die het voorveld kan bieden. Het Aannemelpunt Wmo op het stadskantoor kan ondersteunen bij het praktisch invullen van Wmo-aanvraagformulieren en/of kan doorverwijzen naar de subteams eerste en tweede lijn en Beschermd Wonen. De Wmo-klantmanagers zijn verbonden aan een postcodegebied, maar zitten fysiek niet in de wijk maar op het stadskantoor, alwaar inwoners zich fysiek dan wel digitaal moeten melden. De huidige wijkverpleging vergt een verwijzing van huisarts, ziekenhuis of zelf lid zijn van Evean om op zorg van de wijkverpleging te kunnen rekenen. Evenals in het voorveld vergt de Wmo als ook de wijkverpleging dat inwoners zorg op eigen kracht moeten vinden of moeten worden doorverwezen door professionals. Het zelf vinden of gevonden worden is uiteraard niet voor elke inwoner weggelegd.

Een duidelijk voorbeeld hiervan is de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is bedoeld om inwoners te helpen hun weg te vinden in het volgens sommigen diffuse hulpverleningsaanbod, maar de paradox is dat verschillende respondenten benadrukken dat maar weinig inwoners bekend zijn met die cliëntondersteuning zelf. Clientondersteuning haakt om die reden ook aan bij Voor Mekaar.

Vroegtijdig signaleren i.c.m. outreachend werken

Ook inwoners met een latente hulpvraag en zorgmijders komen tijdig in beeld, o.a. door ze actief op te zoeken, dat wordt ingegrepen als het probleem nog hanteerbaar is

In het algemeen wordt gesteld dat inwoners die niet zelf een hulpvraag formuleren, de weg niet kennen of zorg mijden, slechts gedeeltelijk of niet goed worden bediend in Alkmaar. Dit geldt van lichte zorg en ondersteuning en culmineert bij multiproblematiek. Deze groep neemt volgens meerdere respondenten toe in aantal. Het huidige aanbod zou samenhang en goede afstemming missen. Ook samenwerking tussen GGZ, sociaal domein en somatische zorg zou ontbreken.

Professionals geven aan dat wel degelijk wordt ingezet op oren en ogen in de wijken en daarmee op het vroegtijdig signaleren en outreachend en gebiedsgericht werken, maar benadrukken dat hiermee altijd maar een deel van de inwoners wordt gevonden en bereikt. Men lijkt in het voorveld zoekende naar een vruchtbare aanpak voor de groep inwoners die zelf niet (actief) zoekt, maar wel ondersteuning nodig heeft. Zo neemt Voor Mekaar eerste initiatieven om inwoners 'achter de voordeur' en inwoners die worstelen met eenzaamheid te bereiken. Evenzo is getracht inwoners 'die we normaal niet zien van achter de voordeur' te verleiden met gratis sjaals en dekens ten tijde van de energiecrisis, of met gratis koffie. Deze aanpak lijkt aan te slaan. Vanuit de Wmo-raad wordt in dit verband gesuggereerd *'een probleem te creëren, dan komen de mensen altijd die je anders niet ziet'*.

De gemeente Alkmaar laat een goed voorbeeld van vroegsignalering achter de voordeur zien met haar preventieve ouderenbezoeken, evenals een woningcorporatie in Alkmaar die haar nieuwe huurders thuis bezoekt. Bij andere specifieke doelgroepen zijn we dit soort voorbeelden niet tegengekomen. Zo zijn vluchtelingen of inwoners met een niet-Nederlandse afkomst diverse malen genoemd als groep die moeizaam wordt bereikt, mede vanwege de taalbarrière en het ontbreken van een geschikt hulpverleningsaanbod. En zo zijn er ongetwijfeld meer doelgroepen die niet zelfredzaam zijn. Wat opvalt is enerzijds de goede intenties van professionals en anderzijds de vrijblijvendheid, versnippering en het gebrek aan een samenhangende aanpak.

Vroegsignalering en outreachend werken in de wijk behoort niet tot het takenpakket van de Wmo-teams. De huidige (somatische) wijkverpleging heeft evenmin een vroegsignalerende of preventieve taak.

Wijkverpleging is wel aanwezig in alle wijken en ziet veel, maar verrichten uitsluitend geïndiceerde individuele somatische zorg (verwezen via huisarts of ziekenhuis, of op initiatief van leden zelf van Evean). De wijkverpleging signaleert een sterke toename van GGZ (en verslavings)problematiek in de wijken.

Wijkverpleging kan deze groep niet goed doorgeleiden naar de GGZ omdat daarmee vaak geen goede samenwerking bestaat. Ook verslavingsproblematiek komt in toenemende mate voor volgens de wijkverpleging. Het gaat hierbij om cliënten met multiproblematiek die in praktijk tussen wal en schip vallen, aldus wijkverpleegkundigen. Meerdere respondenten noemen in dit verband LVB-problematiek.

In meerdere gesprekken wordt gewezen op de wenselijkheid van herintroductie van de zogenaamde S1-wijkverpleegkundige die bij uitstek een vroegsignalerende en preventieve taak heeft op wijkniveau. Taak van een S1-wijkverpleegkundige (die de zogenaamde niet-toewijsbare zorg levert) is het bieden van collectieve zorg aan cliënten met meervoudige gezondheidsproblemen. Zij zijn aanwezig in de wijk en leveren preventie toegesneden op de gezondheidsrisico's in de wijk. Voor meerdere respondenten inclusief de huidige wijkverpleging zou dit een oplossing zijn voor de geconstateerde toename van GGZ-problematiek in de wijk.

Vroegtijdige outreachende hulp en bemoeizorg is voor de groep inwoners met multiproblematiek niet (goed) belegd; diverse respondenten melden dat pas wordt gereageerd als situaties escaleren (overlast of gevaar). Vangnet en Advies werkt in reactie op signalen vanuit de politie en omstanders outreachend, doet korte behandeling en regie en verwijst door naar gespecialiseerde behandeling (GGZ, Verslavingszorg). Het outreachend werken en de langduriger bemoeizorg – die volgens veel respondenten nodig is, is sinds dit jaar belegd bij twee wijkcoaches die in twee wijken van Alkmaar werkzaam zijn. De vijf gebiedsteams gericht op leefbaarheid en veiligheid zijn wel voor geheel Alkmaar beschikbaar, maar missen de aansluiting op zorg. Het raakvlak met (GGZ) zorg vanuit deze teams ligt rond vervuilde woningproblematiek en overlast en is dus ook reactief, zo wordt aangegeven.

Integraal werken en inzet op eigen regie

Inwoners komen terecht bij de hulp die ze ook echt nodig hebben, d.w.z. met oog voor de samenhang van hun problemen en aansluitend op wat ze zelf kunnen (ondersteunen maar niet overnemen)

Diverse professionals geven aan dat integraal en domeinoverstijgend werken op meerdere niveaus een knelpunt is in Alkmaar. Van lichte zorg en ondersteuning tot regie bij multiproblematiek blijkt samenwerken buiten, maar ook binnen de eigen kolom overal een knelpunt te zijn, maar dit knelpunt culmineert bij de inwoners met complexe multiproblematiek. In het algemeen is meermaals opgemerkt dat er meer informatie kan en moet worden gedeeld tussen wijk en gemeente. Mede als gevolg hiervan worden in wijken waar veel dezelfde problematiek voorkomt individuele trajecten opgestart, terwijl een collectieve aanpak vaak effectiever en doelmatiger zou zijn.

Meer specifiek geven professionals aan dat de afstemming en samenwerking tussen Wmo-klantmanagers met het voorveld voor verbetering vatbaar is. Het gevoel bestaat dat soms langs elkaar heen wordt gewerkt en dingen dubbel worden gedaan. Als bijvoorbeeld Wmo-klantmanagers op een vast tijdstip en dag in de week aanwezig zouden zijn bij Voor Mekaar, zou de triage efficiënter verlopen, de toeleiding naar Wmo gemakkelijker zijn en hoeven inwoners hun verhaal slechts één keer te doen.²¹

²¹ Het gaat hier om een gevoel dat in ieder geval bij een deel van de respondenten leeft. Feit is namelijk ook dat de gemeente Alkmaar met diverse verwijzers juist aparte afspraken heeft gemaakt om te voorkomen dat inwoners vaker hun verhaal moeten doen. Wanneer de verwijzer de intake doet, gebruikt de klantmanager Wmo deze informatie bij de indicatiestelling.

"De gemeente lijkt niet altijd te vertrouwen op de deskundigheid en professionaliteit van de zorg- en welzijnsaanbieders."

Volgens verschillende betrokkenen is de aansluiting met de GGZ op diverse punten in het sociaal domein en met de somatische zorg een probleem. De wijkverpleging heeft zoals beschreven slecht contact met de GGZ en weet niet wat te doen met de geconstateerde toename van mensen met GGZ (en verslavings)problematiek. Deze mensen vallen tussen wal en schip in de wijk, zo stelt de wijkverpleging. Ook de gebiedsteams geven aan de aansluiting met zorg vanuit de gemeente maar ook de GGZ te missen. Woningcorporaties constateren eenzelfde probleem, maar zijn positief over de wijkcoaches.

Er zijn zorgen geuit over de groep met complexe multiproblematiek, die kampen met psychiatrische problemen en/of verslavingsproblemen, en/of hebben een verstandelijke beperking, of soms is er een combinatie met voornoemde problemen en veiligheidsproblematiek. Ook zou het aantal inwoners met multiproblematiek toenemen. Professionals constateren:

"Dit is een groep met een groot risico om te verkommeren achter de voordeur."

"De cultuur is meer geënt op rechtmatigheidstoetsen dan op 'doen wat nodig is'."

"Iedereen wacht af. Er missen mensen die buiten de paden durven te werken, het is een eilandenrijk."

"Als ik een onderbuikgevoel heb weet ik niet waar ik heen kan verwijzen."

De reacties maken duidelijk dat het aanbod van zorg en ondersteuning in geval van complexe multiproblematiek voor velen diffuus en onduidelijk is. Diverse professionals vragen zich af wat het aanbod is voor deze groep. Als het hen al niet helder is nemen zij aan dat het voor inwoners al helemaal niet helder is: *"Ik weet niet waar ik heen moet als is mensen signaleer met meerdere problemen; als ik een onderbuikgevoel heb weet ik niet waar ik heen moet."*

Gesproken wordt van een gebrek aan integrale samenwerking voor de groep. De afstemming moet beter; er zijn vaak vele hulpverleners betrokken in een zaak zonder dat er regie en eigenaarschap is met 1 gezin en 1 plan, hetgeen punt van zorg is bij meerdere betrokkenen. In veel interviews komt terug dat soms vele hulpverleningstrajecten tegelijk lopen zonder dat men dit van elkaar weet, en zonder dat de hulp samenhangend is.

Zaffier is er tenslotte voor werk, inkomen, geldzaken, schulden en inburgering. Zaffier wordt weinig genoemd in de gesprekken en lijkt meer op afstand te staan. Zaffier zou volgens respondenten beter betrokken kunnen worden bij vragen rond participatie en armoede. Er is onduidelijkheid over wat afspraken zijn rond schulden en de omgang met huisuitzettingen.

Slotconclusie t.a.v. volwassenen

In aansluiting op voorgaande is de belangrijkste conclusie dat het in Alkmaar voor verschillende groepen kwetsbare volwassenen die hulp nodig hebben ontbreekt aan logische vindplaatsen. Er zijn wel oren en ogen in de wijken, maar een deel van de volwassen inwoners – zowel met lichte, maar vooral met complexere (multi-)problematiek – is onvoldoende in beeld bij die oren en ogen en/of wordt er niet door bereikt. Hier is versterking van preventief, vroegsignalerend en outreachend werken nodig op veel fronten.

Bijlage 1 Sociale basisstructuur jeugd

Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)

- Netwerkorganisatie met jeugdgezondheidszorg (JGZ), MEE & de Wering en J&G-coaches. Daarnaast korte lijntjes met schil er omheen, met o.a. (ambulant) jongerenwerk, Gebiedsteams (0-100 jaar) en sportregisseurs.
- Preventie, signalering en opvoedingsadvies; van periodieke controles op het consultatiebureau (JGZ), communicatie en laagdrempelig cursusaanbod voor bijv. ouders tot uitwisseling tussen en themabijeenkomsten voor jeugdprofessionals.
- 5 fysieke CJG-locaties, zodat het voor iedereen in de buurt is: Noord, Zuid, Oost, Graft-De Rijp en Stompetoren.

Team Jeugd

- **Aanmeldpunt Jeugd:** toegang en matching; doorverwijzen naar jeugdzorgaanbieders of voorliggend veld.
- **Jeugd- en gezinscoaches:** procesregie bij complexe casussen (meervoudige problematiek) – 1 gezin 1 plan; zelf bieden van lichte zorg en coaching (bij inschatting < 3 maanden hulp nodig); contactpersoon voor scholen en gezinnen. De J&G-coaches zijn verdeeld over 5 teams (in aansluiting op de CJG-gebiedsindeling).
 - **Vrijwillige Aanpak met Stevige Toon (VAST)** : aanpak en regie van veiligheidscasuïstiek n.a.v. Veilig Thuis meldingen. Creëren van directe veiligheid en randvoorwaarden voor effectieve hulpverlening door maken van veiligheidsafspraken met gezin. Doel is om op termijn ook Wmo- en Participatieprofessionals te betrekken.
 - **Team 16+:** faciliteren van jongeren van 16-23 jaar met multiproblematiek t.b.v. soepele overgang van (verlengde) jeugdhulp naar Wmo. Combineren van expertises: jeugd- en gezinscoaches, Wmo-consulenten, veiligheidsprofessionals en jongerenwerkers.
- **Jeugdhulpdeskundigen:** adviseren van J&G-coaches, toetsen van hun analyses aan jeugdwet, rechtmatigheid en verordening jeugdhulp Alkmaar.

Gemeentelijk Regieteam

- 3 gedragswetenschappers: medewerker kwaliteit, CJG-coördinator en coördinator Team Jeugd.
- Afstemming met beleid, eenduidige sturing en informatievoorziening aan alle betrokkenen binnen Team jeugd.

Integrale Dagstart

- Informeel netwerk met per wijk (3 in totaal: Noord, Zuid, Oost) circa 160 partijen en 200 professionals die laagdrempelige hulp bieden en/of een signalerende of preventieve rol hebben (algemene voorzieningen); van jongerenwerkers tot bewindvoerders en van ervaringsdeskundigen tot thuiszorgmedewerkers. Daarmee is Integrale Dagstart een soort doorlopende en levendige sociale kaart.
- Integraal uitwisselen van informatie op casusniveau (bijv. "Wie heeft idee voor/kan iets bieden aan dit gezin?").
- Eens per week is er een fysieke Dagstart met een relatief kleine wisselende groep. Daarnaast is er vooral contact via de Dagstart-app.
- Jeugd- en gezinscoaches en MEE & de Wering fungeren als aanjager. Gestart vanuit jeugd, maar inmiddels richt Integrale Dagstart zich op casussen van 0-100 jaar.

Jongerenpunt Check-In:

- Voorheen Jongerenloket, nu ondergebracht bij Zaffier en RMC (onderwijs; voor jongeren zonder startkwalificatie).
- Samenwerking tussen o.a. jongerenwerk, maatschappelijk werk en voortijdig schoolverlaten.
- Jongeren van 18-27 jaar kunnen hier terecht voor vragen op gebied van onderwijs, werk en inkomen.

Bijlage 2 Sociale basisstructuur volwassenen

Voor Mekaar, Informatiepunten WonenWelzijnPlus en wijk- en buurtcentra

- Voorveld, bottom-up, laagdrempelige inloop. Voor Mekaar zit op drie locaties, verder zijn er diverse Informatiepunten o.a. in de 16 dorpen.
- Voor informatie/advies en praktische hulp voor alle inwoners in de wijk met vragen over (lichte)zorg, welzijn, werk en sociale regelgeving.
- Grotendeels gerund door vrijwilligers, vaak ook professionals betrokken, soms betaald coördinator (Voor Mekaar).

Aanmeldpunt Wmo

- Toegang (stadskantoor en 3 subteams) tot Wmo-voorzieningen, bedoeld voor ondersteunen van inwoners om mee te doen aan de samenleving, ondanks hun ziekte of beperking.
- Géén bemoeizorg, vroegsignalering of outreachend werken.

Cliëntondersteuning

- Voor iedereen die ondersteuning zoekt bij zaken over zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werken, inkomen en geld.
- Ondersteunen bij vraagverheldering, informeren en meedenken over en zoeken van passende hulp.

Wijkverpleging

- Bieden van zgn. toewijsbare lichte zorg, primair gericht op somatische zorg, persoonlijke verzorging en verpleging. Vooral voor 65+ aan inwoners Aanwezig in alle wijken.

Integrale Dagstart

- Informeel netwerk met per wijk (3 in totaal: Noord, Zuid, Oost) circa 160 partijen en 200 professionals die laagdrempelige hulp bieden en/of een signalerende of preventieve rol hebben (algemene voorzieningen); van jongerenwerkers tot bewindvoerders en van ervaringsdeskundigen tot thuiszorgmedewerkers. Daarmee is Integrale Dagstart een soort doorlopende en levendige sociale kaart.
- Integraal uitwisselen van informatie op casusniveau (bijv. "Wie heeft idee voor/kan iets bieden aan dit gezin?").
- Eens per week is er een fysieke Dagstart met een relatief kleine wisselende groep. Daarnaast is er vooral contact via de Dagstart-app.

Vangnet en Advies

- OGGZ doelgroep (mensen die hulp nodig hebben, maar zelf geen zorgvraag hebben) doorleiden naar passende hulpverlening of behandeling GGZ/Verslaving, advies of tijdelijke regie.
- Reageren op signalen van politie, professionals of omstanders die zich zorgen maken (n.a.v. verward gedrag, verwaarlozing, schulden enz.).
- Geen langdurige bemoeizorg.

OGGZ op straat

- Casuïstiekbespreking dak- en thuislozen.
- Partners vanuit zorg, veiligheid en handhaving.
- Uitgangspunt is proactieve handhaving en bewegen tot hulp.

Wijkcoaches (recent zijn 2 wijkcoaches gestart in Alkmaar Zuid).

- Bemoeizorg voor inwoners (0-100 jaar) met multiproblematiek.
- Achter de voordeur, outreachend, huisuitzetting voorkomen.

Gebiedsteams

- Signalering t.b.v. veiligheid en leefbaarheid., gericht op 0-100 jaar.
- Raakvlak met (bemoei)zorg.
- 5 teams voor heel Alkmaar, bestaande uit gebiedsregisseur leefbaarheid, gebiedsmedewerker OOV, handhaver (wijk-BOA) en wijkagent. Géén zorgprofessional in gebiedsteams.
- Gebiedsteam+: overleg met het basis gebiedsteam waarbij ook andere partners aansluiten, vaak gekoppeld aan een specifiek thema.

DSP-groep BV

Van Diemenstraat 410

1013 CR Amsterdam

+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl

KvK 33176766

www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oever in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers..

