



**Kennisdossier 14:**

# **Sociale wijkteams**

**September 2015**

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
1. Inleiding .....	4
2. Wat zijn sociale wijkteams?.....	5
3. Functies en doelgroepen van sociale wijkteams.....	7
4. Wat zijn de voordelen van sociale wijkteams? .....	10
5. Aandachtspunten.....	11
6. Praktische tips .....	13
7. Verder lezen .....	15

## Leeswijzer

Wmo-raden en lokale cliëntenorganisaties kunnen dit dossier gebruiken om vanuit cliëntenperspectief samen met hun gemeenten te werken aan een goede vormgeving van de sociale wijkteams. U leest waar ze voor bedoeld zijn, welke verschillende vormen er zijn en welke voordelen en aandachtspunten er zijn. Tenslotte volgen een aantal tips om met de gemeente in gesprek te gaan over sociale wijkteams.

## Auteur



Rob de Boer (MOVISIE)

In samenwerking met Henk Beltman (Aandacht voor iedereen).

### Aandacht voor iedereen

Het programma Aandacht voor iedereen (AVI) heeft als doel het toerusten van Wmo-raden en belangenbehartigers. Eén onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van goede voorbeelden uit de praktijk. Wmo-raden en lokale belangenbehartigers kunnen hiermee hun adviesrol beter vervullen. Samen met de AVI-kennismakelaar, verzamelen en verrijken de landelijke kennisinstututen Vilans en MOVISIE deze voorbeelden. De themadossiers die hieruit ontstaan komen beschikbaar via de communicatiekanalen van het programma en de websites van Aandacht voor iedereen, Vilans en MOVISIE. Meer informatie bij kennismakelaar Henk Beltman, [henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl](mailto:henkbeltman@zorgbelang gelderland.nl) en op de websites [www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl), [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl) en [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

## Samenvatting

**In veel gemeenten zijn sociale wijkteams nog in ontwikkeling. Andere gemeenten werken er al een tijdje mee. Wmo-raden en lokale cliëntenorganisaties kunnen dit kennisdossier gebruiken om vanuit cliëntenperspectief samen met hun gemeenten te werken aan een goede vormgeving van die sociale wijkteams.**

Met de decentralisaties kregen gemeenten de regie over een groot deel van het sociale domein. Sociale wijkteams moeten ervoor zorgen dat burgers passende én samenhangende ondersteuning in hun gemeente krijgen. Verwacht wordt dat een sociaal wijkteam waarin verschillende professionals nauw samenwerken, voordelen heeft boven het los van elkaar opereren van (maatschappelijke) organisaties.

Sociale wijkteams bestaan meestal uit verschillende professionals, de wijkteams zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor burgers en de wijkteams werken in een bepaald gebied. Toch kunnen er grote verschillen bestaan tussen sociale wijkteams. Dit komt onder meer doordat de lokale situatie in gemeenten verschilt. Daardoor kunnen ook de functie van het sociaal wijkteam anders zijn.

Wmo-raden en belangenorganisaties kunnen zorgen dat de sociale wijkteams in hun gemeente goed worden vormgegeven en zij kunnen hun stem laten horen als beleid en uitvoering minder goed werkt dan verwacht zou mogen worden. In de laatste twee hoofdstukken vindt u daarop een aantal aandachtspunten die u helpen bij het bepalen van uw visie op sociale wijkteams en tips om effectief mee te denken en te adviseren over de sociale wijkteams in uw gemeente.

## 1. Inleiding

**Met de decentralisatie van de AWBZ en de Jeugdzorg en de invoering van de Participatiewet en de Wet passend onderwijs, hebben gemeenten de regie gekregen over een groot deel van het sociale domein. Het idee daarachter is dat gemeenten beter in staat zijn om passende ondersteuning te bieden dan via landelijke regelingen. Doordat gemeenten de overheidslaag zijn die het dichtst bij de burger staat zouden zij de verschillende vormen van zorg en ondersteuning beter met elkaar in samenhang kunnen brengen. Ook zou er op lokaal niveau beter gekeken kunnen worden hoe professionele zorg en ondersteuning het beste kan aansluiten bij initiatieven die door de burgers zelf genomen worden.**

Onder meer door het instellen van sociale wijkteams proberen gemeenten de organisatie van (jeugd)zorg en maatschappelijke ondersteuning te verbeteren. Wijkteams bestaan uit professionals van verschillende disciplines en organisaties. Doordat zij een team vormen, zouden zij de zorg en ondersteuning die zij bieden beter op elkaar kunnen afstemmen en kunnen zij mensen met vragen op meerdere leefgebieden beter ondersteunen. Omdat de professionals in hetzelfde team zitten zou er minder langs elkaar heen gewerkt worden dan wanneer zorgaanbieders en dienstverleners los van elkaar werken. Gemeenten die slechts één toegang tot zorg en ondersteuning willen, kiezen er vaak voor om de sociale wijkteams het eerste aanspreekpunt voor mensen met behoefte aan zorg en ondersteuning te maken.

Veel gemeenten zijn op dit moment bezig om sociale wijkteams vorm te geven. Andere gemeenten werken er al een tijdje mee. In het najaar van 2014 werkte volgens MOVISIE al 86% van de gemeenten met sociale wijkteams of zou daar binnenkort mee beginnen. Een gemeente is niet verplicht om met sociale wijkteams te werken. Ook is nergens voorgeschreven hoe een sociaal wijkteam eruit moet zien, wie erin zitten of welke taken het team heeft. Wat goed werkt in de ene gemeente kan bovendien in een andere gemeente juist geen succes zijn.

Het is nu nog te vroeg om harde conclusies te trekken over de beste vorm en werkwijze van sociale wijkteams. Toch is er al wel ervaring opgedaan. In dit kennisdossier vindt u actuele informatie over sociale wijkteams. U leest waar ze voor bedoeld zijn, welke verschillende vormen er zijn en welke voordelen en aandachtspunten er zijn. We eindigen met een aantal tips voor Wmo-raden en belangenbehartigers die met hun gemeente in gesprek willen gaan over sociale wijkteams.

### Voor wie

Wmo-raden en lokale cliëntenorganisaties kunnen dit dossier gebruiken om samen met hun gemeenten te werken aan een goede vormgeving van de sociale wijkteams. Hoewel wij als invalshoek het cliëntenperspectief hebben gekozen, kunnen ook andere geïnteresseerden die meer informatie willen over sociale wijkteams, er hun voordeel mee doen.

## 2. Wat zijn sociale wijkteams?

**Sociale wijkteams hebben enkele gemeenschappelijke kenmerken. De wijkteams bestaan meestal uit verschillende professionals, de teams zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor burgers en de teams werken in een bepaald gebied. Toch kunnen er ook grote verschillen bestaan tussen sociale wijkteams. De samenstelling kan bijvoorbeeld verschillen en daarmee ook de taak van het wijkteam. En hoewel wijkteams altijd gebiedsgericht werken, kan het soms om een buurt of wijk gaan en soms zelfs om de hele gemeente.**

### Gemeenschappelijke kenmerken

Hoewel sociale wijkteams per gemeente kunnen verschillen, hebben ze wel een aantal gemeenschappelijke kenmerken. Deze kenmerken gelden voor de meeste sociale wijkteams, maar er zijn uiteraard altijd uitzonderingen op de regel.

#### Meerdere professionals

In een sociaal wijkteam zitten professionals van meerdere disciplines en/of organisaties, die hun zorg en ondersteuning op elkaar afstemmen en zo bewoners beter kunnen ondersteunen. Dit is eigenlijk de enige regel waar geen uitzondering op is. Als een team alleen maar bestaat uit mensen van dezelfde organisatie of discipline, dan is er geen sprake van een sociaal wijkteam. Soms hebben ook een of meerdere vrijwilligers zitting in het wijkteam.

#### Generalisten

Een sociaal wijkteam bestaat meestal meer uit generalisten dan uit specialisten. Hiermee bedoelen we dat de professionals in de wijkteams breed naar problemen kunnen kijken. Op z'n minst moeten ze weten wat ze moeten doen als mensen problemen hebben op meerdere leefgebieden. Iedere generalist heeft zijn eigen achtergrond, opleiding en specialisatie. Hoewel er daarom geen hard onderscheid tussen specialisten en generalisten is te maken, moeten de specialisten in het wijkteam in staat zijn om niet alleen vanuit hun eigen discipline naar een situatie kijken. Ze moeten de samenhang kunnen zien als een burger problemen heeft op meerdere leefgebieden.

#### Eerste aanspreekpunt

De meeste sociale wijkteams zijn het eerste aanspreekpunt voor mensen met behoefte aan zorg of ondersteuning. Dit kan in de vorm van een inlooppunt en/of in de vorm van een telefoonnummer of e-mail adres, maar ook door zichtbaar en outreachend in de wijk aan de slag en aanspreekbaar te zijn. In gemeenten waar sociale wijkteams alleen bedoeld zijn voor ingewikkelde probleemsituaties gaat dit niet altijd op.

### Wie zitten er in een sociaal wijkteam?

Hoewel de samenstelling van de sociale wijkteams per gemeente kan verschillen, is er wel een aantal beroepsgroepen dat vaak aanwezig is. Het gaat om de volgende professionals:

- **Wijkverpleegkundigen.** Zij hebben een taak op basis van de landelijke Zorgverzekeringswet (Zvw). De wijkverpleegkundigen vormen de verbinding tussen de lokale zorg en ondersteuning en de medische zorg vanuit de Zvw.

- **Medewerkers van zorgaanbieders.** Zij leveren de zorg en ondersteuning die door de gemeente is ingekocht voor hun burgers. Bijvoorbeeld thuiszorg, begeleiding, verzorging, dagbesteding, ggz, of hulp bij het huishouden.
- **Welzijnswerkers.** In de meeste gemeenten waren welzijnswerkers al voor de decentralisaties actief in een door de gemeente gesubsidieerde welzijnsorganisatie. Zij organiseren soms activiteiten met en voor burgers, zijn als opbouwwerker actief in de wijk of leggen als jongerenwerken contacten met de jongeren in de wijk en organiseren en stimuleren activiteiten voor en door jongeren.
- **MEE-consulenten.** Zij bieden cliëntondersteuning aan mensen met een (verstandelijke) beperking. MEE-consulenten hebben veel kennis en ervaring met specialistische problematiek, waaronder autisme en niet aangeboren hersenletsel (NAH).
- **Wmo-consulenten.** Zij zijn meestal in dienst van de gemeente. Vaak is de Wmo-consulent verantwoordelijk voor het beoordelen van aanvragen voor maatwerkvoorzieningen. Wmo-consulenten voeren vaak het 'keukentafelgesprek'.
- **Consulenten Sociale Dienst/Werk en Inkomen.** Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor re-integratie naar werk en voor een bijstandsuitkering.
- **Medewerkers van jeugdhulporganisaties.** Zij bieden jeugdzorg en hulp aan jongeren die problemen hebben met opgroeien. Dit kunnen lichte vormen van ondersteuning zijn zoals coaching, maar het kan ook intensieve begeleiding zijn in het kader van een ondertoezichtstelling door de rechter.
- **Medewerkers van woningcorporaties.** Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor mensen die in een huurwoning van de corporatie wonen.
- **Wijkagenten.** Politie mannen of -vrouwen die zich specifiek richten op een bepaalde wijk in een gemeente. Zij houden zich niet alleen bezig met het handhaven van de wet, maar ook met een aanpakken van sociale problemen in de wijk.
- **Vrijwilligers.** De rol van vrijwilligers in een wijkteam kan heel verschillend zijn, maar meestal vormen zij het (eerste) aanspreekpunt voor de mensen die in die wijk of buurt wonen.

## Wijk, gebied, hele gemeente?

De term 'sociale wijkteams' suggereert dat de teams altijd op wijkniveau actief zijn. In werkelijkheid verschilt het per gemeente hoe het werkgebied van de teams eruit ziet. Wat in Amsterdam met een wijk bedoeld wordt kan iets heel anders zijn dan wat de gemeente Voorschoten met een wijk bedoeld. Daarmee kan ook het werkgebied van sociale teams per gemeente verschillen. In grote gemeenten kan er bijvoorbeeld sprake zijn van tientallen wijkteams verspreid over de hele stad; in kleine gemeenten kan er één team zijn voor de hele gemeente. Hoewel het misschien beter is om te spreken van gebiedsteams, hanteren we in dit dossier de meer gebruikte term wijkteams.

Om het nog ingewikkelder te maken, kan het zelfs binnen gemeenten verschillen. Soms zijn er in een deel van een gemeente wel sociale wijkteams actief, terwijl in een ander deel en (nog) geen wijkteams zijn. Dat komt omdat er gemeenten zijn die eerst een proef (pilot) willen doen in één of meer wijken of gebieden van de gemeente, en later op basis van de opgedane kennis en ervaring ook in de andere wijken teams op te zetten. Ook zijn er gemeenten die ervoor kiezen om sociale wijkteams alleen in te zetten in die wijken waar de meeste problematiek is.

### 3. Functies en doelgroepen van sociale wijkteams

**Sociale wijkteams kunnen verschillende functies vervullen. Deze functies kunnen per gemeente, of zelfs binnen de gemeente per wijk, verschillen.**

#### Mogelijke functies van sociale wijkteams

- **Participatie bevorderen.** Sociale wijkteams kunnen worden ingezet om de participatie van burgers, de sociale samenhang en de onderlinge hulp in buurt of wijk te bevorderen. Het betekent dat de professionals van de sociale wijkteams aanwezig en zichtbaar zijn in de wijk en dat ze burgers stimuleren en ondersteunen om mee te doen en initiatieven te nemen. Vaak ook bieden zij een contactgelegenheid of toegankelijke plek in de wijk waar alle wijkbewoners met hun vragen en ideeën terecht kunnen. In sommige gemeenten hebben de sociale wijkteams een eigen inlooppunt ('huiskamer van de wijk'). Zo'n inlooppunt kan een ontmoetingsplek zijn voor wijkbewoners, maar kan ook dienst doen als 'loket' voor mensen met een vraag of een probleem.
- **Toegang tot ondersteuning.** De professionals van de wijkteams hebben vaak als taak om te beoordelen of mensen in aanmerking komen voor individuele ondersteuning of niet ('maatwerkvoorziening'). Dit doen zij meestal op basis van één of meer gesprekken met de betreffende persoon (onderzoek, 'keukentafelgesprek'). Voor mensen met behoefte aan ondersteuning of zorg hangt veel af van dit gesprek. Meer informatie hierover in de handreiking '[Zorgen over het keukentafelgesprek](#)'. Lichte vormen van ondersteuning kunnen meestal direct door het sociaal wijkteam worden ingezet. Als er zwaardere of specialistische vormen van zorg of ondersteuning nodig zijn is daar een toetsing of beoordeling voor nodig. Soms vormen de sociale wijkteams de toegang tot deze zwaardere vormen van zorg en ondersteuning. De wijkteams kunnen een goede afweging maken over de situatie op alle levensgebieden en omdat ze zelf kunnen zorgen voor lichtere zorg of ondersteuning, is de verwachting dat er minder vaak en minder snel specialistische (meestal duurder) hulp ingezet wordt.
- **Zelf (lichte) ondersteuning bieden.** De professionals in de wijkteams zijn vaak in dienst van zorgaanbieders of welzijnsorganisaties. Naast het in kaart brengen van de situatie en het bespreken van mogelijke passende oplossingen, bieden zij vaak ook de zorg of ondersteuning zelf. Als mensen ondersteuning en zorg krijgen van verschillende organisaties en die organisaties zitten samen in een sociaal wijkteam, dan kan dit goed op elkaar worden afgestemd. Uitgangspunt hierbij is meestal het versterken van de eigen kracht en het 'zelfoplossend vermogen' van burgers. Een belangrijk onderdeel hiervan is ook de afstemming tussen professionele of formele vormen van zorg en ondersteuning en de informele ondersteuning (mantelzorg) die mensen vaak ook ontvangen. Risico kan zijn dat mensen te makkelijk worden verwezen naar alleen die zorg en ondersteuning die binnen het team beschikbaar is.
- **Informatie en advies.** Als deze functie bij een wijkteam is belegd, kunnen mensen er terecht voor alle vragen die betrekking hebben op zorg en ondersteuning in de gemeente. Ook voor kleine vragen. Om deze functie goed vorm te geven moet het wijkteam in ieder geval makkelijk bereikbaar zijn. Ook het geven van snelle en goede antwoorden per telefoonnummer of e-mail kan hieraan bijdragen. Toch is het voor veel mensen het makkelijkst

als er een laagdrempelige plek is waar ze zonder afspraak langs kunnen komen om hun vragen te stellen (inlooppunt). Vaak zijn sociale wijkteams gehuisvest op een plaats waar wijkbewoners gewoon naar binnen kunnen lopen met vragen of problemen.

- **Signaleren, outreachend werken.** Hiermee bedoelen we dat de professionals van het wijkteam een oogje in het zeil houden bij mensen die kwetsbaar zijn of geregeld met problemen te maken krijgen. Ze zorgen dat ze regelmatig contact houden met deze mensen, ook al is er nog geen sprake van een concrete vraag. Ook voeren ze gesprekken met buurtbewoners, de school en de bakker op de hoek om signalen op te vangen. Zo kunnen soms problemen voorkomen worden voordat ze ontstaan of te groot worden. Dit vraagt uiteraard tijd en energie van de mensen van het wijkteam en binding met de wijk. De gemeente moet er bewust voor kiezen om hen deze taak te geven of niet. In de praktijk kan het voorkomen dat wijkteams er door een te grote belasting niet aan toe komen om inderdaad outreachend te werken.
- **Cliëntondersteuning.** Elke gemeente is verplicht om gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar te stellen aan hun burgers. In het feitenblad '[Onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit cliëntperspectief](#)' vindt u meer informatie over het belang van cliëntondersteuning voor cliënten. Soms wordt deze cliëntondersteuning als functie ondergebracht in een sociaal wijkteam, hoewel het de vraag is of dit tegemoet komt aan de gewenste onafhankelijkheid.
- **Krachten, mogelijkheden en initiatieven van burgers verbinden.** De inzet van het sociaal wijkteam is niet altijd alleen gericht op individuele situaties. Veel sociale wijkteams houden zich ook bezig met het stimuleren en ondersteunen van gezamenlijke initiatieven van burgers en met het verbinden van mensen met elkaar.

## Doelgroepen van sociale wijkteams

Globaal zijn er drie typen sociale wijkteams, gericht op verschillende doelgroepen. In de praktijk komen er echter allerlei tussenvormen en combinaties voor.

### Alle wijkbewoners

Het eerste type is het wijkteam dat vooral gericht is op laagdrempeligheid en dat een brede opdracht heeft. Deze teams zijn er voor alle wijkbewoners van 0 tot 100 met alle soorten vragen en problemen. Ook als iemand alleen een beetje hulp nodig heeft bij het huishouden of administratie kan hij bij het team terecht. Deze teams hebben vaak een open inlooppunt of een telefoonnummer waar burgers zelf naartoe kunnen bellen. De leden van het wijkteam zijn zichtbaar in de wijk aanwezig en houden zich ook bezig met het ondersteunen en stimuleren van initiatieven van de burgers zelf.

### Mensen met complexe problemen

Het tweede type is het wijkteam dat alleen gericht is op ingewikkelde situaties (multiprobleem-situaties). Deze teams worden pas ingezet als blijkt dat er meerdere problemen spelen. Burgers kunnen zich meestal niet zelf direct melden bij het wijkteam. In de [startmotor voor sociale wijkteams](#) leest u meer over de opzet van dit soort wijkteams. Omdat sommige mensen met meerdere problemen de hulp en ondersteuning wel eens uit de weg gaan hebben deze teams vaak de taak om outreachend aan het werk te gaan.



**Domeingericht**

Een derde type is het wijkteam dat zich alleen met één specifiek domein bezighoudt. Er is in een gemeente dan bijvoorbeeld een apart team voor jeugd en een apart team voor mensen met Wmo-vragen.

## 4. Wat zijn de voordelen van sociale wijkteams?

**Verwacht wordt dat een sociaal wijkteam waarin verschillende professionals nauw samenwerken voordelen heeft boven het los van elkaar opereren van (maatschappelijke) organisaties.**

Gemeenten willen via de sociale wijkteams ervoor zorgen dat zorg en ondersteuning goed is afgestemd op de vraag en de behoeften van de cliënt. Gemeenten verwachten dat het werken met sociale wijkteams beter is dan de oude situatie waarbij verschillende (maatschappelijke) organisaties los van elkaar opereerden.

- **Integraal kijken naar de situatie.** Als een burger (of een gezin) problemen heeft op meerdere leefgebieden, dan is er vaak ondersteuning nodig vanuit verschillende organisaties. Als deze organisaties samen in een sociaal wijkteam zitten kunnen zij de ondersteuning makkelijker op elkaar afstemmen. Doordat situaties in teamverband besproken worden komen er soms invalshoeken aan bod die anders niet gezien zouden worden. Er wordt minder langs elkaar heen gewerkt.
- **Geen onnodige inzet van zware hulp.** Doordat er integraal gekeken wordt, komt het naar verwachting minder voor dat er onnodig zware hulp of ondersteuning wordt ingezet. Door zorgvuldig af te wegen en gezamenlijk de situatie te beoordelen kan er beter passende ondersteuning worden geboden, die niet zwaarder of intensiever is dan nodig. Voor de betrokken burger is dat fijn omdat er zo min mogelijk verandering is in zijn dagelijks leven; voor de gemeente is het voordelig omdat zwaardere hulp meer kost dan lichtere hulp.
- **Eén aanspreekpunt voor de burger.** Het werken met sociale wijkteams maakt het makkelijker om met één aanspreekpunt te werken voor de burger of het gezin: één gezin, één plan, één hulpverlener. Zo wordt het voor de burger overzichtelijker en eenvoudiger.

## 5. Aandachtspunten

**In dit hoofdstuk vindt u een aantal aandachtspunten die u helpen bij het bepalen van uw visie op sociale wijkteams.**

Als u betrokken wordt bij het adviseren, instellen, monitoren of evalueren van sociale wijkteams of als u in gesprek wilt met uw gemeente over de werking van de sociale wijkteams, is er een aantal aandachtspunten waar u op kunt letten.

### 1. **Is het wijkteam voldoende zichtbaar en bereikbaar voor burgers?**

Is het voldoende duidelijk wat burgers van het team kunnen verwachten, bij wie en voor wat ze terecht kunnen? Als het de bedoeling is dat burgers zichzelf kunnen melden bij het sociaal wijkteam, dan is het belangrijk dat zij weten hoe ze dit kunnen doen. Adressen en telefoonnummers moeten duidelijk gecommuniceerd worden door de gemeente. Als er een inlooppunt is moet deze duidelijk herkenbaar zijn in de wijk. Wees alert of dit inderdaad de manieren zijn waarop burgers met hulpvragen bereikt worden of dat er iets anders nodig is, bijvoorbeeld meer er op af.

### 2. **Is het wijkteam voldoende toegankelijk voor alle burgers?**

De manieren om contact te leggen met een sociaal wijkteam moeten zoveel mogelijk bruikbaar zijn voor mensen met een beperking. Als er een fysiek inlooppunt is, moet deze bijvoorbeeld ook toegankelijk zijn voor mensen die rolstoelafhankelijk zijn of een zintuiglijke beperking hebben. Het is bovendien belangrijk dat de leden van het sociaal wijkteam ook om kunnen gaan met mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische problemen. Verder moet alle communicatie (bijvoorbeeld folders en informatie op de website) zo veel mogelijk leesbaar en begrijpelijk zijn voor mensen met een visuele of een verstandelijke beperking.

### 3. **Steunt het wijkteam de initiatieven van de wijkbewoners?**

Veel aandacht gaat bij sociale wijkteams uit naar het aanpakken van individuele problemen van burgers. Vaak heeft een wijkteam daarnaast de taak om de gezamenlijke initiatieven en ideeën van burgers te stimuleren en te ondersteunen. Het werk dat hiermee samenhangt, is minder zichtbaar dan het aanpakken van individuele problemen, maar is niet minder belangrijk. Het kan gebeuren dat dit aspect een beetje ondersneeuwt. Een aandachtspunt bij het kijken naar het functioneren van wijkteams is dus de mate waarin het wijkteam zich ook opstelt als aanjager en ondersteuner van de 'collectieve kracht' in een wijk. En of de samenstelling van het team hier wel op is afgestemd. Zit er bijvoorbeeld wel een welzijns- of opbouwwerker in het team?

### 4. **Hebben de leden van het wijkteam voldoende kennis in huis?**

Is er binnen het sociaal wijkteam ook expertise over groepen met specifieke problematiek? Sociale wijkteams zijn vaak opgebouwd uit 'generalisten'. Mensen die over iedere problematiek wel iets weten en daarom een goed eerste aanspreekpunt zijn. Maar een knelpunt kan zijn dat er door deze insteek te weinig aandacht is voor de benodigde specialistische kennis. Soms is er voor de ondersteuning specifieke expertise nodig over bepaalde doelgroepen. Dat hoeft niet per se onderdeel te zijn van het sociaal wijkteam, maar moet wel via het sociaal wijkteam ingezet kunnen worden. Aan de andere kant is het voor specialisten in de praktijk soms lastig om daar 'los van te komen' en die bredere benadering te nemen.

5. **Vragen de leden van het wijkteam niet teveel van de cliënt?**

Er zijn grenzen aan de eigen kracht en zelfredzaamheid van mensen. Een van de genoemde voordelen van het werken met sociale wijkteams is dat er geen onnodig zware zorg wordt ingezet. Ondersteuning wordt zo licht mogelijk gehouden en de burgers worden gecoacht en gevraagd om zoveel mogelijk zelf te doen en te regelen. Voor de burger is dat fijn omdat hij op deze manier zelf zoveel mogelijk regie houdt over zijn eigen leven. De keerzijde hiervan is dat er toch teveel gevraagd kan worden van de eigen kracht of de mantelzorgers van de burger. Daardoor kan hij zelf of de mantelzorger overbelast raken, waardoor hij uiteindelijk juist slechter af is.

6. **Is er in het beleid rond sociale wijkteams aandacht voor de privacy van de burgers?**

Omdat meerdere organisaties betrokken zijn in een sociaal wijkteam is het makkelijker om gegevens uit te wisselen over burgers. Het voordeel hiervan is dat er sneller kan worden afgestemd. Maar een aandachtspunt is wel dat deze uitwisseling van gegevens volgens de wettelijke regels verloopt. Uitgangspunt is bijvoorbeeld dat er altijd om toestemming gevraagd moet worden aan de burger om zijn gegevens te delen met een andere organisatie. Als er structureel gegevens uitgewisseld worden moet de gemeente hierover afspraken maken met de betrokken organisaties, bijvoorbeeld door middel van een privacy-convenant of een triagekader. In het kader van het programma [Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein](#) (VISD, nu ISD) is er veel aandacht voor dit onderwerp. Er is onder meer voor gemeenten een privacy-scan gemaakt en beschikbaar gesteld.

7. **Is de cliëntondersteuning echt onafhankelijk?**

Gemeenten mogen cliëntondersteuning als functie onder brengen in een sociaal wijkteam. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de onafhankelijkheid. De persoon die cliëntondersteuning biedt mag niet dezelfde persoon zijn als die beslist over het toewijzen van een aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Ook moet de burger die cliëntondersteuning krijgt het gevoel hebben dat de cliëntondersteuner in zijn belang werkt. Als hij twijfelt aan de onafhankelijkheid, dan mag hij om een andere cliëntondersteuner vragen. Het onderbrengen van de functie cliëntondersteuning in het sociaal wijkteam is dus toegestaan, maar kan vragen oproepen over de onafhankelijkheid.

8. **Is bij burgers voldoende duidelijk wat ze kunnen doen als ze niet tevreden zijn over een gedraging van een aanbieder of van de gemeente?**

Als dat aan de orde is moet hij een klacht kunnen indienen. Uitgangspunt is dat een klacht over de aanbieder in eerste instantie bij de aanbieder worden ingediend, bijvoorbeeld over de geleverde zorg of ondersteuning. Maar wie is in het geval van het sociaal wijkteam de aanbieder? Aandachtspunt hierbij is de communicatie over de klachtenprocedure. Het moet voor burgers en cliënten duidelijk zijn hoe en bij wie ze een klacht kunnen indienen als ze niet tevreden zijn over de ondersteuning van het sociaal wijkteam.

9. **Is er voldoende aandacht voor de samenhang met informele ondersteuning?**

Een voordeel van het werken met sociale wijkteams is dat de zorg en ondersteuning in onderlinge samenhang kan worden geboden. Aandachtspunt hierbij is dat er vaak ook sprake is van informele ondersteuning van de cliënt, bijvoorbeeld door vrienden, burens of familieleden (mantelzorg). Het is van belang dat de professionele ondersteuning zo goed mogelijk aansluit op de informele ondersteuning.

## 6. Praktische tips

**Wmo-raden en belangenorganisaties zijn belangrijk. Zij kunnen zorgen dat het sociaal wijkteam in hun gemeente goed wordt vormgegeven en zij kunnen hun stem laten horen als beleid en uitvoering minder goed werkt dan verwacht zou mogen worden. In dit hoofdstuk geven we een aantal tips die helpen om effectief mee te denken en te adviseren over de sociale wijkteams in uw gemeente.**

**1. Wat is de visie van uw gemeente?**

De doelen van de sociale wijkteams kunnen verschillen. Vraag uw gemeente wat de doelen in uw gemeente zijn en wat burgers wel en niet van de sociale wijkteams kunnen verwachten. Bekijk de beschikbare beleidsstukken en/of projectplannen over sociale wijkteams. Ga na welke keuzes de gemeente gemaakt heeft ten aanzien van de doelen, constructie, samenstelling en aansturing en of die op elkaar aansluiten: bijvoorbeeld heeft het sociaal wijkteam de juiste samenstelling om haar doelen te realiseren?

**2. Over welke expertise beschikken de sociale wijkteams?**

Kijk of in of via de sociale wijkteams de juiste specifieke expertise aanwezig over de verschillende doelgroepen. Kan iedereen goed geholpen worden via het sociaal wijkteam?

**3. Hoe is onafhankelijke cliëntondersteuning geregeld?**

Zoek uit op welke manier de onafhankelijke cliëntondersteuning vormgegeven is in de gemeente. Is dat ondergebracht bij de sociale wijkteams? Let er dan op dat de cliëntondersteuner niet ook een besluit mag nemen over een aanvraag voor een maatwerkvoorziening.

**4. Wat zijn de privacy-regels?**

Vraag de gemeente naar afspraken die gemaakt zijn met aanbieders en/of het sociaal wijkteam over privacy. Dit kan bijvoorbeeld in een privacy-convenant of triagekader opgenomen zijn.

**5. Praat mee over beleid**

Zorg dat u betrokken wordt bij het beleid rond sociale wijkteams, bijvoorbeeld het evalueren van sociale wijkteams. De gemeente is verplicht om burgers en cliënten(vertegenwoordigers) te betrekken bij het Wmo-beleid. Bepaal daarnaast ook zelf, proactief, een beperkt aantal aandachtspunten vanuit cliëntperspectief waarop u de sociale wijkteams de komende periode zou willen monitoren. Verzamel signalen door bewoners en sociale wijkteams te spreken, door mensen te vragen hun ervaringen te melden. Maar ook hebben de gemeente en het wijkteam zelf vaak al een of meerdere evaluaties of monitors lopen, die u kunt doornemen of waar u mogelijk een aantal vragen vanuit cliëntperspectief aan toe kunt voegen.

**6. Bewaak de kwaliteit van maatwerkoplossingen**

Let erop dat de insteek van de wijkteams is om tot passende ondersteuning te komen voor de burger. Er kan geen misverstand over bestaan dat de decentralisaties gepaard gaan met forse bezuinigingen. Gemeenten hebben een stuk minder te besteden dan voorheen op landelijk niveau beschikbaar was. Zij zullen dus kritisch omgaan met het inzetten van zorg en ondersteuning. Er zal in de gesprekken daarom meer en vaker doorgevraagd worden of iemand zelf (een deel van) zijn probleem kan oplossen. Dit kan voor mensen voelen alsof de gemeente er alleen maar op uit is om zo weinig mogelijk professionele hulp in te zetten. Als dit

vaak voorkomt is het goed om hierover het gesprek aan te gaan met de gemeente. Sociale wijkteams hebben niet als taak om zo min mogelijk voorzieningen en ondersteuning te verstrekken, maar om mensen beter te helpen. Als de mensen dat zelf niet zo ervaren is dat reden voor een gesprek met de gemeente. De gemeente moet immers altijd zorgvuldig onderzoek doen naar de situatie van de burger.

#### **7. Leg contact met wijkbewoners**

Denk met elkaar en met sociale wijkteams en wijkbewoners na over hoe burgers meer betrokken kunnen zijn bij het sociaal wijkteam. Stel voor dat - net als in [Bergen](#) - burgers aan de voorkant en tussentijds mee kunnen denken over hoe het sociaal wijkteam er uit moet zien en functioneren, passend bij de situatie in hun gemeente. Of stel voor dat het sociaal wijkteam samen met wijkbewoners een wijkanalyse en wijkagenda met speerpunten op gaat stellen, waarbij het eigenaarschap bij de bewoners ligt en waarbij zij als vrijwilliger/actieve bewoners betrokken zijn bij de uitvoering van een aantal speerpunten. Of nog verdergaand: doe het voorstel dat wijkbewoners betrokken worden bij de samenstelling van het wijkteam en dat zij meebeslissen over de aanstelling van leden van het team, evenals bij de gesprekken over het functioneren van het team en de teamleden.

## 7. Verder lezen

### **Cliëntondersteuning vanuit cliëntenperspectief**

Feitenblad van het Netwerk Kwetsbare groepen van Zorgbelang Fryslân:

[http://www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com\\_docman/Itemid,298/gid,884/task,doc\\_download/](http://www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,884/task,doc_download/)

### **Sociale (wijk)teams in vogelvlucht**

Onderzoek naar de 'state of the art' van sociale wijkteams in het najaar van 2014:

<https://www.movisie.nl/publicaties/sociale-wijkteams-vogelvlucht>

### **Zorgen over het keukentafelgesprek**

AVI-handreiking over bedoeling en werkwijze van het 'gesprek' in de Wmo:

[http://www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com\\_docman/Itemid,298/gid,874/task,doc\\_download/](http://www.aandachtvooriedereen.nl/component/option,com_docman/Itemid,298/gid,874/task,doc_download/)

### **Privacy**

Themapagina van het programma Informatievoorziening Sociaal Domein (ISD):

<http://visd.staging.cipix.nl/visd/gegevensuitwisseling-en-privacy>

Privacy-scan van het programma ISD:

<https://www.visd.nl/sites/visd/files/Privacy-Scan-VISD-voor-gemeenten-versie-september-2014.xlsx>

### **wijkteamswerken.nl**

Website bedoeld voor professionals die werken in een wijkteam:

<http://www.wijkteamswerken.nl>

### **Startmotor sociale wijkteams (MOVISIE)**

Website bedoeld voor gemeenten als opdrachtgever van sociale wijkteams:

<https://www.movisie.nl/startmotor-sociale-wijkteams/index.html>

Bergen is een goed voorbeeld van een gemeente waar wijkbewoners meedenken over het sociaal wijkteam:

<https://www.movisie.nl/startmotor-sociale-wijkteams/visie-maak-een-wijkanalyse-praktijkvoorbeeld.html>