

## College

Aan de leden van de Rekenkamercommissie Amersfoort

Uw brief/kenmerk

Ons kenmerk  
DIR/SL/5613211

Onderwerp  
Bestuurlijke reactie Rekenkamerrapport 'effectiviteit  
en efficiency van de sociale wijkteams'

Datum  
6 oktober 2017

Geachte heer/mevrouw,

U heeft onderzoek gedaan met als doel inzicht te bieden in het functioneren van de wijkteams in Amersfoort. Graag geven wij onze reactie op uw onderzoeksresultaten.

Allereerst danken wij u voor het zorgvuldig uitgevoerde onderzoek naar de wijkteams. Veel aspecten zijn daarin meegenomen, zoals de tevredenheid van cliënten, de toepassing van processen en instrumenten en de bijdrage van de wijkteams aan de doelstellingen van het sociale domein als geheel.

De nadruk van het onderzoek ligt op de uitvoeringspraktijk van de wijkteams. De bevindingen zijn overwegend positief. Wij zijn verheugd te lezen dat volgens de onderzoekers de kracht van de wijkteams erin ligt dat zij dicht bij de inwoners staan en verschillende domeinen met elkaar kunnen verbinden. Dat is immers een van de belangrijkste doelstellingen van de wijkteams.

Minstens zo belangrijk is dat is gebleken dat cliënten over het algemeen tevreden zijn met de ondersteuning door de wijkteams. Dat sluit aan bij onze eerdere onderzoeken naar de cliënttevredenheid.

Natuurlijk vraagt het onderzoek ook aandacht voor een aantal verbeter- en ontwikkelpunten, zoals de afstemming met en het gebruik van de sociale basisinfrastructuur en de gespecialiseerde zorg en het verbeteren van de werkprocessen van de wijkteams. Deze zijn zeer herkenbaar. Wij zijn het van harte eens met de constatering van de onderzoekers dat 'het veranderingsproces nog volop gaande is'. Dit is ook conform onze verwachting.

Na de pilotfase in 2013 en 2014, waarin uitwerking van principes en de ontwikkeling van methodes centraal stonden, stonden de daaropvolgende jaren onder meer in het teken van het optimaliseren van processen en procedures. Dit jaar is er weer volop aandacht voor de doorontwikkeling van de wijkteams. Uw onderzoek kaart de behoefte daaraan op diverse manieren aan.

Met ingang van dit jaar zijn de wijkteams ondergebracht in een onafhankelijke stichting. De stichting werkt in opdracht van de gemeente. Als middel dienen de wijkteams een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het sociaal domein. Onafhankelijk betekent dat zij de vraag van de cliënt als uitgangspunt nemen en geen directe relatie hebben met aanbieders. Wij vertrouwen op de professionaliteit van de medewerkers dat zij doen wat nodig is.

Onafhankelijkheid betekent niet dat de stichting de wijkteams naar eigen inzicht en behoefte kan doorontwikkelen. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid voor de werking van het systeem en bepaalt daarmee de opdracht aan de stichting, met de bijbehorende instructie. Doorontwikkeling gebeurt – zoals ook met de gemeenteraad afgesproken - in cocreatie: beleid en uitvoering ontwikkelen we hand in hand, op basis van uitgangspunten en praktijk.

Zoals gezegd is veel uit uw rapport herkenbaar. Uw aanbevelingen sluiten goed aan bij hetgeen waar wij aan werken samen met de stichting en overige partners in de stad. Wij willen ervoor zorgen dat de aandachtspunten zoveel mogelijk aansluiting vinden bij reeds genomen initiatieven. In onderstaande reactie kunt u lezen hoe.

#### Reactie op de aanbevelingen

##### **Bekendheid en bereikbaarheid**

1. *Geef de bekendheid van de sociale wijkteams onder inwoners van Amersfoort een nieuwe impuls. Pak hierbij ook het verwachtingenmanagement mee, zodat het voor de inwoners goed helder is met welke vragen men terecht kan bij de wijkteams. Gebruik daarbij de informatiekkanalen die aansluiten bij de voorkeuren van de inwoners (krant, brief, folder of internet).*

##### Reactie:

Informatie geven over de wijkteams heeft onze volle aandacht. Uw aanbeveling benadrukt het belang daarvan. Onlangs hebben wij de communicatie over zorg en ondersteuning nog eens kritisch onder de loep genomen. In algemene zin kiezen wij de lijn dat inwoners voor algemene informatie en advies over zorg en ondersteuning terecht kunnen bij de informatiepunten van IndeBuurt033 en het KCC en website van de gemeente Amersfoort.

Dat neemt niet weg dat een inwoner direct contact op kan nemen met het wijkteam met een vraag om ondersteuning. Wijkteams moeten daarom goed vindbaar zijn en helder moet zijn met welke vragen men terecht kan bij de wijkteams. De stichting heeft onlangs haar website vernieuwd waardoor in tekst en (bewegend) beeld betere informatie wordt gegeven over wat het wijkteam doet. Daarnaast is ook het foldermateriaal vernieuwd. Binnenkort start de stichting een traject om de externe communicatie nog eens kritisch onder de loep te nemen. Daarbij is o.a. de hamvraag: welke kanalen van communicatie passen nu het best op de zeer diverse doelgroep van het wijkteam?

In de praktijk blijkt echter dat het veelal andere professionals zijn die inwoners verwijzen naar een wijkteam, zoals huisartsen, ggd of zorgaanbieders. De informatie over de wijkteams aan deze professionals kan wat ons betreft nog beter. Daar zullen we aan werken, samen met de stichting.

2. *Heroverweeg het besluit om over het algemeen niet te werken met een inlooppunt. Zoek naar een manier om de zichtbaarheid en laagdrempeligheid, te vergroten door middel van fysieke aanwezigheid in de wijk. De thuissituatie is niet voor alle inwoners een veilige haven en een huisbezoek kan in het algemeen een afschrikkend effect hebben op het stellen van een hulpvraag.*

##### Reactie:

Belangrijk is dat inwoners snel terecht komen op de plek waar zij de steun in de rug, de ondersteuning of eventuele zorg ontvangen die zij nodig hebben. Laagdrempelige toegang tot de hulp staat als klantwaarde bovenaan, zo bleek uit een in 2016 uitgevoerde pilot naar 'cliëntparticipatie' bij de wijkteams. In navolging op uw aanbeveling onderzoeken wij hoe dit beter kan, door het komende half jaar (potentiële) hulpvragers te vragen naar de wensen en mogelijkheden voor verbetering van de toegang, waaronder een fysieke inlooppunt. De stichting is voornemens om dit onderwerp in spiegelgesprekken met cliënten en in cliëntenpanels op te nemen.

Omdat mensen op diverse manieren hun weg vinden naar ondersteuning, is het van groot belang dat professionals onderling goed doorverwijzen (bij voorkeur warm) en met elkaar samenwerken, zodat iemand snel en goed verder geholpen kan worden. Samenwerkingspartners (bijvoorbeeld het KCC en de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente, Stadsring51, IndeBuurt033 en de wijkteams) maken daarover onderling goede afspraken. Wij zien erop toe dat dat gebeurt.

Als het komt tot een afspraak met een wijkteam, dan komt deze altijd in overleg met de cliënt tot stand. Indien een cliënt dat wenst, kan een gesprek op een neutrale plek plaatsvinden. Wij zullen de stichting vragen hierover duidelijk te communiceren. In overleg met de stichting zullen wij eveneens bekijken of de mogelijkheid hiertoe in elke wijk goed geregeld is.

### **Op- en afschalen**

3. *Bevorder dat er meer duidelijkheid komt over het op- en afschalen van zorg en ondersteuning. Zorg ook voor meer duidelijkheid over de afweging wanneer wijkteams de zorg zelf op zich moeten nemen en wanneer dit juist niet wenselijk is. Deel dit op transparante wijze met de samenwerkingspartners.*

#### Reactie:

Op- of afschalen van zorg – wij spreken liever over het inschakelen van zorg of ondersteuning – gebeurt altijd op basis van het plan van aanpak dat met een cliënt wordt opgesteld. Dat is maatwerk, waar in overleg met de cliënt afspraken over worden gemaakt. Op basis van uw aanbeveling zullen we in overleg met de stichting bekijken op welke wijze het proces voor de inschakeling van ondersteuning helderder gemaakt kan worden. Waar nodig in samenspraak met ketenpartners (zie verder de reactie op aanbeveling 5).

Een van de onderwerpen die momenteel centraal staan in de doorontwikkeling van de wijkteams is het scherper afbakenen wat de begeleiding (ofwel coaching) door een wijkteammedewerker inhoudt (en wat niet) en hoe deze zich verhoudt tot de inzet van specialistische aanbieders. De stichting heeft hiervoor een project ingericht, waarbij ook de afdeling Samen Leven van de gemeente betrokken is.

Samenwerkingspartners worden hierbij betrokken via de Kenniswerkplaatsen van de stichting (voor uitleg zie de reactie op aanbeveling 7). Aan het eind van dit jaar verwachten we hier resultaten van te kunnen melden.

4. *Zorg dat er een overzicht komt van partijen en diensten van de gespecialiseerde zorgaanbieders, zodat de wijkteams over alle informatie beschikken voor een juiste opschaling.*

#### Reactie:

Deze aanbeveling nemen we graag over. Wijkteams beschikken over een producten- en dienstencatalogus. Deze geeft summiere informatie over wat zorgaanbieders te bieden hebben. Specialistische hulpverleners hanteren diverse methodieken onder eenzelfde productnaam.

Het Regionale Inkoop- en Subsidiebureau buigt zich al enige tijd over de vraag hoe het aanbod van zorgaanbieders beter inzichtelijk te maken. Het heeft onze voorkeur een systeem te ontwikkelen waarbij cliënten zelf inzicht hebben in het aanbod. Hiervoor is een pilot opgestart met de titel ‘Keuzevrijheid’, waarin een portal wordt ontwikkeld waarin beschikbare plekken zichtbaar zijn voor jeugdhulp (o.a. pleegzorg, pleeggezinnen, gezinshuizen etc.). Zo kunnen cliënten zelf (met ondersteuning van een wijkteam) een keuze maken voor een aanbieder. Daarbij komt ook een applicatie waarmee cliënten hun ervaringen met de desbetreffende aanbieder kunnen delen.

Verder zijn we op zoek naar goede voorbeelden elders in het land voor het ontsluiten van informatie over het beschikbare aanbod.

5. *Bevorder dat voor en door de wijkteams heldere werkprocessen worden ontwikkeld voor de doorverwijzing naar de gespecialiseerde zorg.*

#### Reactie:

Als inzet van gespecialiseerde zorg of ondersteuning nodig lijkt te zijn, kan een wijkteam daar rechtstreeks naar verwijzen (en een beschikking voor een specifiek product afgeven).

In een aantal gevallen is de vraag diffuus (of complex). In deze gevallen kan een wijkteammedewerker te rade gaan bij specialisten wat wenselijk of mogelijk is. Uit het onderzoek blijkt dat deze consultatiefunctie (te) weinig wordt gebruikt. Het is de vraag of heldere werkprocessen hierin helpend zijn. Het gaat vooral om goede afstemming en samenwerking met (professionals van) zorginstellingen. Wij zullen samen met de

stichting en zorgaanbieders onderzoeken, wat daarin verbeterd kan worden. In oktober vindt een review plaats op de bestaande werkprocessen. Ook dit onderdeel wordt daarin meegenomen. Daarnaast zetten wij in op het verbeteren van de toewijzing van schaarse plekken in bijvoorbeeld intramurale jeugdhulp of beschermd wonen. Voor het laatste werken wij sinds enige tijd met een verdeeltafel, waar samen met aanbieders besloten wordt over de meest passende hulp.

6. *Bevorder dat de sociale basisinfrastructuur overzichtelijk in kaart wordt gebracht om de wijkteams behulpzaam te zijn bij het afschalen.*

Reactie:

Sinds de start van IndeBuurt033 en de stichting Wijkteams aan het begin van dit jaar, staat de samenwerking tussen deze twee organisaties hoog op de agenda voor het verder verbeteren van de uitvoering. Medewerkers van de beide organisaties maken intensief kennis met elkaar en hebben de opdracht werkprocessen goed op elkaar af te stemmen. IndeBuurt033 heeft expliciet de opdracht goed zicht te hebben op het aanbod in de sociale basisinfrastructuur (formeel en informeel) en zo nodig aanbod te ontwikkelen als er op basis van veel voorkomende vragen in een wijk behoefte is.

**Kennisuitwisseling, rollen en samenwerking**

7. *Bevorder overleg en kennisuitwisseling tussen de wijkteams onderling, ten behoeve van hun verdere professionalisering.*

Reactie:

Kennisuitwisseling tussen medewerkers van de teams wordt reeds actief ter hand genomen. Stichting Wijkteams Amersfoort heeft dit jaar Kenniswerkplaatsen ingericht, op basis van een advies van AEF hoe de specialistische kennis van wijkteammedewerkers te borgen. Medewerkers van de wijkteams moeten hun kennis op peil houden en doorontwikkelen conform de visie en leidende principes in het sociale domein. Er zijn zes kennisdomeinen geformuleerd (een generalistisch kennisdomein en vijf specialistische kennisdomeinen). De gedachte is dat 'specialisten' binnen het team op hun kennisdomein beschikken over verdiepende specialistische kennis.

Een Kenniswerkplaats biedt hen per kennisdomein een stimulerende omgeving waarin zijn van elkaar of van derden kunnen leren door de inkoop van trainingen en het organiseren van inspiratiesessies. Daarnaast is het voor een wijkteammedewerker van belang de grenzen van zijn professie goed te kennen. Daarom worden de (keten)partners in het sociaal domein uitdrukkelijk uitgenodigd om de professie van wijkteammedewerker verder te ontwikkelen.

De Kenniswerkplaatsen zijn nog in ontwikkeling. Het is de taak van de stichting om hieraan verder te werken.

8. *Denk met de wijkteams mee over een adequate invulling van hun regisseursrol. Spreek ook de ketenpartners in SBI en gespecialiseerde zorg daarop aan. Bevorder dat de wijkteams in hun rol van aannemer voldoende oog hebben voor minder mondige cliënten, om te voorkomen dat deze niet de zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.*

Reactie:

Wat ons betreft hangt deze aanbeveling nauw samen met aanbevelingen 3 en 5. De invulling van de regisseursrol hangt samen met de aanscherping van de coachingsrol van de wijkteams (zie de reactie bij aanbeveling 3). Het onderscheid tussen regisseren en coachen verdient daarin aandacht. Daarnaast vraagt regie om vertrouwen en samenwerking. Vanuit onze verantwoordelijkheid voor het systeem is het onze taak de samenwerking te faciliteren. Wij voelen ons gesteund door uw aanbeveling en zullen bij de ketenpartners nagaan op welke wijze wij hen kunnen ondersteunen.

In de aanpak van complexe casuïstiek, waarin gemeente nauw samenwerkt met de wijkteams, heeft regievoering nadrukkelijk de aandacht. Op basis van casuïstiek wordt bekeken wat ieders rol is, en daarop aangesproken.

9. *Faciliteer nadere kennismaking tussen de wijkteams en gespecialiseerde zorgaanbieders. Hierbij moeten onder meer de verwachtingen van de zorgaanbieders ten opzichte van de wijkteams en beider visie op “eigen kracht” aan bod komen. Ook kan het idee worden besproken om de sociale wijkteams op casusniveau te laten profiteren van de kennis van gespecialiseerde zorgaanbieders. (N.B. Deze suggestie is tijdens dit rekenkameronderzoek gedaan vanuit het veld van de gespecialiseerde zorgaanbieders.)*

Reactie:

Aan de eerdergenoemde Kenniswerkplaatsen nemen ook zorgaanbieders deel en de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente. Naast kennisontwikkeling staat samenwerking met ketenpartners centraal. Het is de bedoeling dat in de Kenniswerkplaatsen samenwerkingsafspraken worden geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Evalueren gebeurt aan de hand van de bespreking van casuïstiek. Ook het uitwisselen van ‘good practices’ hoort hierbij. Hoewel de kenniswerkplaatsen nog in de startfase verkeren, vertrouwen wij erop dat hierdoor de samenwerking verbetert.

In 2016 heeft de afdeling Sociale Wijkteams samen met enkele zorgaanbieders drie bijeenkomsten georganiseerd voor professionals uit de wijkteams en van zorginstellingen om nader kennis te maken en vanuit de leidende principes gezamenlijk casuïstiek te verkennen. Professionals waren zeer enthousiast over deze bijeenkomsten.

Verder heeft de Stichting onlangs een Kwaliteitsraad opgericht. In deze raad worden de belangrijkste ketenpartners uitgenodigd om samenwerking en samenhang in het zorglandschap te versterken.

**Werkdruk**

10. *Analyseer over een jaar opnieuw de werkdruk van de sociale wijkteams. Betrek hierbij de effecten van bovenstaande aanbevelingen en daarnaast de effecten van het raadsbesluit om tijdelijk meer FTE te financieren. Bekijk vervolgens aan de hand van deze analyse of aanvullende maatregelen nodig zijn.*

Reactie:

Ook deze aanbeveling nemen wij graag over. Wij zullen de stichting vragen om in de loop van 2018 een nieuwe analyse te doen, en deze met hen bespreken

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Amersfoort,  
de secretaris, de burgemeester,