



# Toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams

**Datum:**

30 maart 2022

**Onderzoekers:**

Judith van der Zwaan

Met medewerking van Armaghan Efat (Nederlands Jeugdinstituut)

**Opdrachtgever:**

Dit onderzoek is tot stand gekomen in opdracht van de Associatie Wijkteams.

# Managementsamenvatting

- **Wijkteams hebben zichtbaar een toegevoegde waarde**

Op basis van de onderzochte literatuur kan gesteld worden dat wijkteams zichtbaar een toegevoegde waarde hebben in het realiseren van de landelijke transformatiedoelen. Deze toegevoegde waarde blijkt uit de inspanningen van de wijkteams, de ervaringen van inwoners, professionals en partners en de verschillende resultaten. Om deze toegevoegde waarde te realiseren is een professionele switch nodig (geweest) bij de professionals in het wijkteam, een verandering in houding en gedrag. De professionals dragen immers de transformatie: zij hebben de contacten met inwoners, gezinnen en huishoudens en met partners in de wijk.

*Wijkteams dragen bij aan het versterken en benutten van de eigen kracht van inwoners, de kracht van het netwerk en van de buurt/samenleving*

De wijkteams zetten in op het bevorderen van de eigen kracht, het vergroten/herstellen van het netwerk, het stimuleren en het aanboren van de kracht van de samenleving. Dit blijkt onder andere uit de ervaren toename van de zelfredzaamheid: twee derde van de inwoners is van mening dat zijn/haar zelfredzaamheid is toegenomen dankzij de inzet van het wijkteam. Niet bij alle inwoners, gezinnen en huishoudens is het mogelijk een beroep te doen op eigen kracht of de inzet van het netwerk. Er zijn namelijk grenzen aan de mogelijkheden van een inwoner, gezin, huishouden en/of hun netwerk.

*Helpt van de onderzochte wijkteams zet in op preventie*

Circa de helft van de onderzochte wijkteams geeft aan preventieve activiteiten in te zetten. Soms bieden ze dit zelf, soms doen ze een beroep op preventieve activiteiten die door partners worden georganiseerd. Niet alle wijkteams bieden preventieve activiteiten. Dit is afhankelijk van de opdracht die zij hebben ontvangen en de tijd die zij hiervoor hebben. Ook als teams niet zelf preventieve activiteiten bieden, kunnen zij wel een toegevoegde waarde hebben op het gebied van preventie, bijvoorbeeld door informatie te delen over de krachten en knelpunten in een wijk waardoor gerichte preventie kan worden ingezet. In welke mate dit plaatsvindt en in hoeverre dit effectief is, wordt niet duidelijk in de onderzochte literatuur.

*Wijkteams zijn laagdrempelig aanwezig in wijken en dorpen en zijn daardoor in staat om vragen vroegtijdig te signaleren*

Wijkteams dragen met hun laagdrempeligheid en hun lokale aanwezigheid zichtbaar bij aan het eerder bereiken van inwoners, gezinnen en huishoudens die (mogelijk) hulpvragen hebben. Dit is o.a. zichtbaar in het toegenomen bereik onder inwoners, gezinnen en huishoudens met een niet-westerse migratieachtergrond. Door de aanwezigheid van wijkteamprofessionals in de wijk, bij huisartsen en op school is de samenwerking met partners verbeterd, zijn er kortere lijntjes ontstaan en wordt eerder/sneller hulp ingezet dan voorheen.

### *Afname specialistische hulp en ondersteuning voorzichtig zichtbaar*

Wijkteams geven zelf aan steeds meer vragen zelf af te vangen; in de onderzochte literatuur worden percentages van 80% genoemd. De afname van het beroep op specialistische hulp en ondersteuning is echter nog beperkt zichtbaar. Vraag is in hoeverre de wijkteams hierop van invloed zijn. De ontwikkeling van specialistische hulp en ondersteuning is van meer factoren afhankelijk dan het wijkteam alleen. Denk bijvoorbeeld aan wetswijzigingen (abonnementstarief), de autonome vraagontwikkeling, wachtlijsten en andere verwijstroomingen. Ook de coronapandemie is hierop van invloed geweest.

Het grote beroep op jeugdhulp is niet te beperken door de reikwijdte van de Jeugdwet aan te passen, waarover landelijk gesproken wordt. De vragen blijven immers bestaan, maar worden op een andere wijze opgepakt, tenzij er aan de voorkant iets wijzigt aan de reden dat mensen om hulp vragen. Denk hierbij aan normaliseren en het versterken van de sociale basis. Dit is een opgave voor het hele sociaal domein.

### *Kostenbesparingen worden (nog) niet bij alle wijkteams gerealiseerd*

Wijkteams hebben inhoudelijk een duidelijke meerwaarde. De financiële ambities die gemeenten hadden met het instellen van de wijkteams zijn (nog) niet gerealiseerd. Uit de onderzochte literatuur komt geen eenduidig beeld naar voren over de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams op het realiseren van kostenbesparingen. Bij sommige wijkteams wordt een afname van de kosten gesignaleerd dankzij de inzet van het wijkteams, bij andere wijkteams is sprake van een toename van kosten.

### *Brede benadering en oplossingen op maat*

Dankzij de brede samenstelling van de teams worden hulpvragen breed benaderd en opgepakt. Dit wordt zo door inwoners, professionals en partners ervaren. Professionals voelen over het algemeen de ruimte om oplossingen op maat in te zetten, als dat nodig is. Meer dan 80% van de inwoners, gezinnen en huishoudens vindt de hulp en/of ondersteuning die zij ontvangen passend en 75% vindt de hulp en/of ondersteuning helpend. De ruimte die professionals krijgen om zelf besluiten te nemen, lijkt bij te dragen aan het sneller inzetten van hulp.

- **Effectiviteit wijkteams niet breed aan te tonen**

Wijkteams verschillen van elkaar in vorm, doelgroep, samenstelling en taken, maar zij werken allemaal aan dezelfde doelen, namelijk de landelijke transformatiedoelen. De mate waarin zij hierin effectief zijn, is niet aan te tonen. Er kan veelal geen causaal verband worden gelegd tussen de inzet van wijkteams en de (al dan niet) bereikte effecten. Externe factoren zoals het functioneren van en wachttijden bij specialistische aanbieders, het aanbod aan preventieve voorzieningen en de inzet van andere verwijstroutes zijn van invloed op de effectiviteit van wijkteams.

De effecten worden beïnvloed door het geheel aan zorg en welzijn binnen de gemeenten waarin wijkteams actief zijn. Wijkteams en partners moeten samenwerken om de gewenste effecten te realiseren. Dit betekent dat de algemene effectiviteit van wijkteams niet aan te tonen is en dat effectiviteit veelal alleen binnen een bredere context zichtbaar kan worden gemaakt. Dit geldt

overigens ook voor andere spelers in het sociaal domein. Wel is de effectiviteit van wijkteams op sommige onderdelen zichtbaar, zoals het voorkomen van schulden en uithuisplaatsingen.

*Wijkteams die zelf hulp bieden zijn effectief in het voorkomen/verkorten van specialistische hulp*

Uit data van CBS Statline en uit eerdere onderzoeken blijkt dat bij wijkteams, die zelf hulp bieden, het bereik onder jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond of met een slechte inkomenspositie groter is. Daarnaast is de afname van specialistische jeugdhulp bij deze wijkteams sterker, is de gemiddelde trajectduur van specialistische ambulante jeugdhulp korter en is de toename van deze trajectduur minder sterk dan bij wijkteams die geen/beperkt hulp bieden. Het aantal crisissituaties is bij wijkteams die zelf hulp bieden ook lager.

- **Tijd en ruimte nodig om meer bij te dragen transformatiedoelen**

Het lukt nog niet alle wijkteams om in te zetten op eigen kracht en het sociale netwerk, om preventieve activiteiten aan te bieden of tijdig hulp te bieden. Redenen die hiervoor worden aangedragen zijn onder andere werkdruk (onvoldoende capaciteit), wachtlijsten, onbekendheid met het voorliggend veld en andere prioriteiten (zoals afgeven beschikkingen/uitvoeren herindicaties).

Om de toegevoegde waarde aan de transformatiedoelen te vergroten is het van belang dat wijkteams tijd en ruimte krijgen om door te bouwen op de basis die is gelegd. Dat er sprake is van continuïteit en consistentie in beleidskeuzes en van realisme in datgene wat van wijkteams gevraagd wordt. Zij moeten een duidelijke en reële opdracht krijgen met bijpassende randvoorwaarden, zoals mandaat en financiën. Bij wijkteams die deze tijd en ruimte hebben, is immers de toegevoegde waarde duidelijk zichtbaar. Daarnaast is het belangrijk dat wijkteams het vertrouwen krijgen dat zij het goede doen, deskundig zijn en kwaliteit bieden.

- **Wijkteams zijn lerende organisaties**

Wijkteams hebben een stevige basis gelegd voor het bijdragen aan de landelijke transformatiedoelen. Zij zijn als lerende organisaties continu bezig om hun werkwijze en aanpak te verbeteren om hun effectiviteit te vergroten. Dit doen zij o.a. door aandacht te hebben voor de ontwikkeling van de wijkteamprofessionals (training, intervisie), door het vastleggen van handboeken en triagemodellen en door het instellen van functiedifferentiatie. Ook wordt gewerkt aan het verbeteren van monitoring om het leer- en verbeterproces te ondersteunen.

- **Wijkteams kunnen zelf meer doen om hun toegevoegde waarde zichtbaar te maken**

Het instrument voor wijkteams om hun toegevoegde waarde zichtbaar te maken is met name hun periodieke verslaglegging/rapportage. Deze jaarverslagen hebben veelal het karakter van een verslag over de activiteiten die de wijkteams hebben ontplooid en over de inwoners, gezinnen en/of huishoudens die ze hebben bereikt. Er worden cijfers benoemd, maar niet altijd vergezeld van context of beschrijving waarom deze cijfers waarde hebben. In iets meer dan een kwart van de onderzochte jaarverslagen van wijkteams is het verslag voorzien van praktijkvoorbeelden en ervaringen van inwoners, wijkteamleden en andere professionals. Op deze wijze wordt verdieping geboden bij de cijfers en meer inzicht verkregen in de toegevoegde waarde van wijkteams.

### *Versterken informatiepositie*

Het onderzoek laat zien dat wijkteams verschillen in de mate waarin zij data gebruiken om te sturen en verantwoorden. Het is belangrijk dat wijkteams hun informatiepositie versterken: enerzijds om hun dienstverlening te verbeteren en anderzijds om hun toegevoegde waarde en effectiviteit zichtbaar te maken aan anderen. Hiervoor kan het wenselijk zijn dat wijkteams gezamenlijk komen tot een basisset aan informatie die gemeente- en wijkteamoverstijgend is, zodat er een breder beeld ontstaat van de effectiviteit en toegevoegde waarde van het wijkteam.

- **Werkzame elementen**

De effectiviteit van wijkteams is weliswaar niet aan te tonen, wel kunnen werkzame elementen worden aangewezen die bijdragen aan de effectiviteit van wijkteams. Deze werkzame elementen hebben met name betrekking op de interactie tussen de professional en de inwoner, het gezin of huishouden en tussen de professional en de partners. Het gaat hierbij met name om de drie v's:

- verbinding (in contact komen en blijven)
- vertrouwen
- verantwoordelijkheid (het geven van regie aan inwoners, gezinnen en huishoudens en het nemen van verantwoordelijkheid in de samenwerking met partners).

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	9-11
Aanleiding	9
Doel en inhoud onderzoek	9-10
Opzet onderzoek	10-11
Hoofdstuk 2 Preventie en eigen kracht	12-20
Omschrijving transformatiedoel	12
Eigen kracht en sociaal netwerk	12-14
Inzet informele hulp	15
Preventie en voorliggende voorzieningen	16-17
Wat is helpend/belemmerend?	18-19
Conclusies en aanbevelingen	19-20
Hoofdstuk 3 Eerder juiste hulp op maat	22-30
Omschrijving transformatiedoel	22
Herkenbaarheid en laagdrempeligheid	22-24
Vroegsignalering en outreachend werken	24-25
Tijdigheid	25-26
Bereik	27
Maatwerk	27-28
Wat is helpend/belemmerend?	28-29
Conclusie	29-30
Hoofdstuk 4 Voorkomen specialistische hulp	33-41
Omschrijving transformatiedoel	33
Kosten	33-34
Ontwikkeling specialistische hulp en ondersteuning	34-36
Gemiddelde duur van trajecten	36-37
Verwijzingen	37-38
Toegevoegde waarde en effectiviteit	38-39
Wat is helpend/belemmerend?	40
Conclusies en aanbevelingen	40-41
Hoofdstuk 5 Samenhangende hulp en ondersteuning	42-45
Omschrijving transformatiedoel	42
Samenhangende hulp en ondersteuning	42-45

Wat is helpend/belemmerend?	45
Conclusie	45
Hoofdstuk 6 Wijkteams aan het woord	46-49
Algemeen	46
Welke informatie delen de wijkteams?	46-47
Leren en verbeteren	47-48
Conclusies en aanbevelingen	49
Hoofdstuk 7 Werkzame elementen	50-57
Inleiding	50-51
Werkzame elementen in de persoonlijke interactie	51-53
Werkzame elementen in het signaleren, oppakken en afhandelen van de vraag	53-55
Werkzame elementen in de organisatie van wijkteams	55-56
Belemmerende factoren	56-57
Hoofdstuk 8 Conclusies en aanbevelingen	58-64
Hoofdstuk 9 Methodische verantwoording	65-67
Bijlage 1 Bronnenlijst	68-72
Bijlage 2 Verantwoording gebruikte cijfers	73



# 1. Inleiding

## Aanleiding

Na de drie decentralisaties in 2015 hebben veel gemeenten ervoor gekozen om te werken met wijkteams (ook wel sociale wijkteams, jeugd- en gezinsteams of buurtteams, genoemd). In 2015 had 87% van de gemeenten één of meerdere wijkteams (Van Arum et al., 2020). De ambities waren hooggespannen. Gemeenten hadden de verwachting dat de inzet van wijkteams zou leiden tot minder doorverwijzingen naar en een minder lang gebruik van specialistische zorg en ondersteuning en daarmee tot een kostenbesparing. Inwoners, gezinnen en huishoudens met problemen zouden eerder worden bereikt, zodat problemen tijdig konden worden opgepakt. En de ondersteuning zou met de komst van wijkteams effectiever zijn en er zou meer samenhang in aanpak zijn.

De afgelopen jaren is er veel gezegd en geschreven over in hoeverre wijkteams hierin succesvol zijn geweest. Er waren positieve geluiden te horen, maar er was ook sprake van negatieve beeldvorming over de toegevoegde waarde en het bestaansrecht van wijkteams. De Associatie Wijkteams heeft daarom in haar Uitvoeringsagenda 2022-2024 het zichtbaar maken van de waarde van wijkteams als één van de hoofdthema's benoemd. De Associatie heeft ons – ter uitvoering van de agenda - gevraagd om onderzoek te doen naar de toegevoegde waarde en de effectiviteit van wijkteams. In dit rapport presenteren we de resultaten van dit onderzoek.

## Doel en inhoud onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in

1. de toegevoegde waarde<sup>1</sup> en effectiviteit<sup>2</sup> van wijkteams op basis van lokale en landelijke onderzoeken;
2. de wijze waarop wijkteams (gericht op jeugd en/of volwassenen) zelf zichtbaar maken wat hun toegevoegde waarde en effectiviteit is en welk beeld dat oplevert over de waarde en effectiviteit van wijkteams

De opdracht en inrichting van wijkteams verschillen per gemeente. De landelijke transformatiedoelen zijn voor alle wijkteams gelijk. Wij hebben er daarom voor gekozen om in dit onderzoek toegevoegde waarde en de effectiviteit van wijkteams te relateren aan deze transformatiedoelen en de rapportage op te bouwen langs deze landelijke doelen. In dit rapport geven we een eerste antwoord op de vraag of wijkteams een toegevoegde waarde hebben bij het realiseren van deze landelijke transformatiedoelen:

---

<sup>1</sup> Met toegevoegde waarde bedoelen we de waarde die zichtbaar wordt op basis van inspanningen de wijkteams en de ervaringen van inwoners, gezinnen, huishoudens, professionals en partners

<sup>2</sup> Onder effectiviteit verstaan we de meetbare effecten van de inspanningen van wijkteams

- Draagt het wijkteam bij aan het versterken en benutten van de eigen kracht van inwoners, de kracht van het netwerk en van de buurt/samenleving? Hierbij kijken we ook naar de inzet van preventie en welzijn en het collectivieren van hulpvragen (hoofdstuk 2).
- Is het wijkteam in staat om vragen vroegtijdig te signaleren zodat deze niet uitgroeien tot problemen en bestaande problemen niet escaleren? Door lokaal aanwezig en laagdrempelig te zijn en door outreachend te werken? (hoofdstuk 3).
- Wordt door de werkwijze van het wijkteam specialistische hulp voorkomen en worden daardoor ook kostenbesparingen gerealiseerd? (hoofdstuk 4).
- Heeft het wijkteam een toegevoegde waarde bij het in samenhang bieden van hulp en ondersteuning aan inwoners? (hoofdstuk 5).

Normaliseren en de-medicaliseren, ook één van de transformatiedoelen, komt niet in een afzonderlijk hoofdstuk aan de orde. Reden hiervoor is dat in de onderzochte literatuur onvoldoende informatie geboden wordt over de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams op normaliseren en de-medicaliseren. We hebben daarom gekozen om de beschikbare informatie in een kader te plaatsen tussen hoofdstuk 2 en 3.

In hoofdstuk 6 gaan we nader in op de wijze waarop wijkteams zelf hun toegevoegde waarde zichtbaar maken. In hoofdstuk 7 laten we zien welke werkzame elementen bijdragen aan de effectiviteit van wijkteams.

## Opzet onderzoek

Om antwoord op bovengenoemde vragen te kunnen geven hebben we een uitgebreide deskresearch uitgevoerd, waarbij we de volgende documenten hebben geanalyseerd:

- jaarverslagen of -rapportages van wijkteams
- cliëntervaringsonderzoeken
- lokale en (sub)regionale rekenkameronderzoeken, evaluaties en impactanalyses (in dit rapport verwijzen wij hiernaar als lokale onderzoeken)
- landelijke onderzoeken

Daarnaast hebben we praktijkvoorbeelden, quotes en interviews uit de diverse bovenstaande documenten, op websites en uit diverse publicaties geanalyseerd (worden verder praktijkvoorbeelden genoemd). Een uitgebreide verantwoording wordt geboden in hoofdstuk 8.

33 onderzochte wijkteamorganisaties		
34 jaarverslagen van 31 wijkteamorganisaties: - Integraal: 19 - Jeugd: 9 - Wmo: 3	27 lokale onderzoeken: - Evaluatie: 11 - Rekenkameronderzoek: 10 - Overige: 6	18 cliëntervaringsonderzoeken

NB: We hebben ons in dit onderzoek gebaseerd op de onderzochte, hierboven genoemde documenten en op cijfers vanuit CBS Statline. Het gaat daarbij hoofdzakelijk om documenten uit 2020 en daaraan voorafgaande jaren. Informatie kan daardoor enigszins achterhaald zijn. Daarnaast kan de informatie, met name waar het om jaarverslagen uit 2020 gaat, gekleurd zijn door corona. Binnen de jaarverslagen wordt veel aandacht besteed aan de gevolgen van corona voor het werk van het wijkteam, zoals het niet meer of maar beperkt fysiek kunnen ontmoeten van inwoners, gezinnen en huishoudens, het tijdelijk sluiten/niet aanbieden van voorliggende voorzieningen en groepsaanbod. De omvang van de invloed van corona op de ontwikkeling van de hulpvraag en op de transformatie kunnen we op dit moment nog niet vaststellen.

## 2. Preventie en eigen kracht

### Omschrijving transformatiedoel

In de Jeugdwet is preventie en het uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders als één van de transformatiedoelen beschreven. Ook in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn preventie, het uitgaan van eigen kracht en de inzet van het sociaal netwerk belangrijke pijlers. Het versterken van de eigen kracht en het inzetten van het sociaal netwerk wordt vaak verbonden met het voorkomen van de inzet van professionele hulp en ondersteuning en het realiseren van kostenbesparingen. Dit zijn echter twee verschillende doelen, die los van elkaar beoordeeld moeten worden.

Het gaat bij het versterken van de eigen kracht en het inzetten van het netwerk om het vergroten van welzijn en welbevinden van inwoners, gezinnen en huishoudens. Voor inwoners, gezinnen en huishoudens is het belangrijk om onderdeel van een groep te zijn, om van betekenis te kunnen zijn voor een ander, om zo met elkaar de uitdagingen en belemmeringen die een ieder in zijn of haar leven tegenkomt het hoofd te kunnen bieden. Zo wordt in het onderzoek van Haslam en collega's gesteld dat identificatie met en de steun van een netwerk belangrijke voorspellers zijn van gezondheid en welbevinden. Inzetten op het versterken van sociale verbanden, op sociale cohesie heeft daarmee ook een preventieve werking (Haslam et al., 2018).

In dit hoofdstuk geven we weer in hoeverre wijkteams effectief zijn en/of een toegevoegde waarde hebben in het versterken en benutten van de sociale basis (nuldelijn). Het gaat hierbij om:

1. het benutten dan wel versterken/herstellen van de kracht van inwoners, gezinnen, huishoudens en hun netwerk;
2. het benutten dan wel versterken van de kracht van de samenleving, waarbij wij ingaan op de mate waarin wijkteams informele hulp inzetten, aanvullend op of in de plaats van formele zorg;
3. het voorkomen dat problemen ontstaan door het aanbieden/benutten van preventieve activiteiten (primaire preventie) en door het collectiveren van vragen. Het voorkomen dat problemen erger worden en daarmee op het voorkomen van specialistische zorg en ondersteuning (secundaire preventie) komt aan de orde bij hoofdstuk 3).

### Eigen kracht en sociaal netwerk

Bij het benutten en vergroten van de eigen kracht en de mogelijkheden van het netwerk gaat om de volgende inzet van het wijkteam:

1. het aanspreken van de eigen kracht en de mogelijkheden van het netwerk zodat professionele hulp niet of slechts beperkt nodig is (aanvullend op wat de inwoner, het gezin of het huishouden zelf kan al dan niet met ondersteuning van het netwerk) en
2. het versterken/herstellen van de eigen kracht van de inwoner, het gezin, het huishouden en/of het netwerk, in combinatie met lopende hulpverlening. Doel is dat de inwoner, het gezin of het

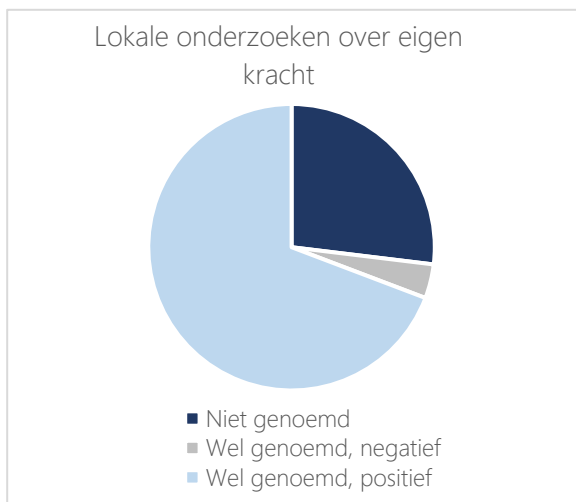
huishouden na verloop van tijd zelfstandig verder kan, waarbij de professional eventueel vinger aan de pols houdt op de achtergrond.

Hieronder geven we weer op welke wijze de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams op deze twee onderdelen wordt gepresenteerd en onderbouwd.

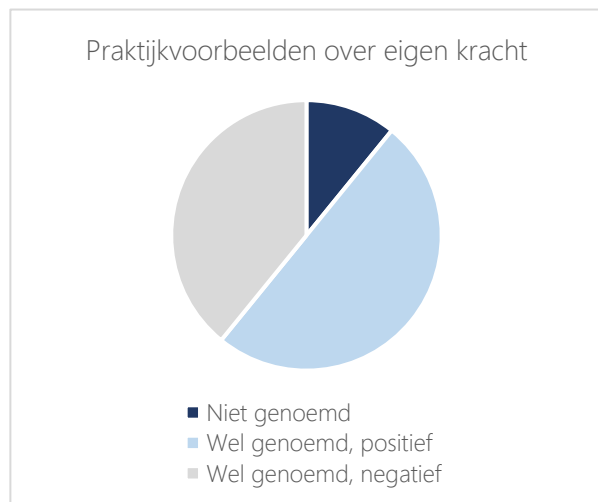
### Aanspreken van de eigen kracht en kracht van netwerk

In circa 80% van de jaarverslagen en in bijna 40% van de lokale onderzoeken wordt de inzet van wijkteams op het versterken en benutten van de eigen kracht (zelfredzaamheid) van inwoners, gezinnen, huishoudens en hun sociale netwerk beschreven. De meeste professionals binnen de wijkteams zoeken actief naar oplossingen binnen het netwerk van de inwoner. In het gesprek met inwoners, gezinnen of huishoudens onderzoeken zij wat de inwoner, het gezin of het huishouden zelf kan, hoe het netwerk eruit ziet en wat dit netwerk kan doen ter ondersteuning. Wijkteams hebben dit veelal in hun werkwijze verankerd.

De onderzochte literatuur laat zien dat inwoners, gezinnen en huishoudens die met deze werkwijze te maken krijgen, veelal hun eigen verantwoordelijkheid erkennen en begrijpen waarom er wordt gekeken naar eigen kracht. Zij ervaren dit dan ook geregeld als positief. Niet alle inwoners, gezinnen of huishoudens zijn overigens tevreden over deze werkwijze, blijkt uit de praktijkvoorbeelden. Soms zijn grenzen aan eigen kracht en inzet netwerk al bereikt. Een gesprek over eigen kracht en netwerk kan dan als onprettig worden ervaren.



Figuur 1: Bijdrage van wijkteams aan het benutten/vergroten van eigen kracht, weergegeven in lokale onderzoeken



Figuur 2: Bijdrage van wijkteams aan het benutten/vergroten van eigen kracht, vanuit praktijkvoorbeelden

Of de inzet op eigen kracht daadwerkelijk leidt tot het (meer) benutten van de eigen kracht van de inwoner, het gezin, het huishouden en het netwerk, lijkt aannemelijk maar kunnen wij niet met zekerheid vaststellen. In minder dan een kwart van de onderzochte literatuur wordt het effect van de inspanningen benoemd. De cijfers die genoemd worden laten een wisselend beeld zien, van "bij 15% van de huishoudens is gebruik gemaakt van eigen kracht, het netwerk of informele zorg waar voorheen een professional zou zijn ingezet" tot "bij 78% kan de inwoner na contact met het wijkteam weer verder

met inzet eigen kracht, netwerk of voorliggende voorziening". Dit is ook afhankelijk van de aard van de vragen en problemen die bij het wijkteam komen. Sommige vragen kunnen makkelijker met eigen kracht, het netwerk of een voorliggende voorziening worden opgepakt dan andere vragen. Daarnaast is de mate waarin de eigen kracht en het netwerk ingezet kan worden ook afhankelijk van de mogelijkheden van de inwoner, het gezin, het huishouden en hun netwerk en van de mate waarin deze al worden ingezet. Zo wordt veelal al een beroep gedaan op het netwerk voordat inwoners, gezinnen en/of huishoudens hun hulpvraag bij het wijkteam stellen (mogelijk omdat inwoners weten dat wijkteams hierop sturen) en zijn hun eigen mogelijkheden al uitgeput. Andere reden is dat er grenzen zijn aan de zelfredzaamheid van inwoners, gezinnen en huishoudens en aan de mogelijkheden van het netwerk. Hierop gaan we nader in bij de paragraaf dilemma's.

### Vergroten eigen kracht/zelfredzaamheid en netwerk

De toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams op het versterken/herstellen van de zelfredzaamheid van inwoners, gezinnen en huishoudens en voor het vergroten en/of versterken van het netwerk, wordt met name gepresenteerd in cliëntervaringsonderzoeken. Twee derde van de inwoners die hebben meegewerkt aan een dergelijk onderzoek (n=5357) ervaart dat hun probleemoplossend vermogen en hun zelfredzaamheid is vergroot dankzij de hulp of ondersteuning van het wijkteam. Dit betekent overigens niet dat bij één derde van de inwoners de inzet van het wijkteam geen nut heeft gehad. Bij hen zat de bijdrage van het wijkteam mogelijk op het realiseren van andere doelen en was de inwoner, het gezin of huishouden al voldoende zelfredzaam. Dit komt echter niet uit de cijfers naar voren.

"Toen mijn wijkcoach voorstelde te stoppen met de ambulante begeleiding omdat het best goed met me gaat, vond ik dat erg spannend. Gelukkig hielp ze mij om een vrijwilliger te vinden die me soms helpt met post en financiën. Ik voel me sterker en merk dat ik meer zelf kan dan ik eerder dacht." (Jaarverslag wijkteams Arnhem 2020)

### Regie bij inwoner, gezin en huishouden

Eigen kracht gaat niet alleen om zelf je problemen oplossen. Soms is er gewoon professionele hulp nodig (tijdelijk of structureel). Eigen kracht gaat ook over zelf regie houden op de hulpverlening als deze nodig blijkt te zijn. Het gaat over samen naar oplossingen zoeken en het samen nemen van besluiten. In de onderzochte literatuur wordt hierover slechts beperkt melding gemaakt. Alleen in de cliëntervaringsonderzoeken komt de toegevoegde waarde van wijkteams in het benutten van de eigen regie naar voren. Hieruit blijkt dat 79% van de inwoners, gezinnen en huishoudens die hulp hebben aangevraagd en ontvangen, eigen regie hebben ervaren (n=3621).

"Hij denkt niet voor mij, maar met mij. We kijken wat ik allemaal zelf kan. Hij ondersteunt in wat ik niet weet. Ook al kijkt hij alleen mee over mijn schouder. Hij is eerste klas, het klikt goed." (inwoner in kwalitatief onderzoek gemeente Arnhem, i&o Research, 2021)

## Inzet informele hulp

De toegevoegde waarde van wijkteams op het inzetten van informele hulp ter vervanging van of als aanvulling op formele zorg, wordt in de onderzochte literatuur wel beschreven, maar beperkt onderbouwd. In circa de helft van de onderzochte literatuur wordt gerapporteerd over het inzetten van informele hulp. Het gaat hierbij o.a. om het koppelen van vrijwilligers aan individuele inwoners, gezinnen of huishoudens. Maar er zijn ook voorbeelden van het inrichten van ontmoetingsplekken in de wijk en het ondersteunen van inwonersinitiatieven, zoals "buurtkringen", waarbij de kracht van de wijk wordt aangeboord en/of versterkt. Mooi voorbeeld is Buurt in bloei van WIJeindhoven. Via Buurt in bloei worden inwoners aan elkaar gekoppeld om elkaar te helpen, worden inwoners gestimuleerd om iets voor de buurt te doen en worden inwoners aan bijvoorbeeld verenigingen gekoppeld om zich te ontwikkelen. Dankzij o.a. deze sterke sociale basis werd in 2019 53% van de aanmeldingen bij WIJeindhoven opgelost door het inzetten van eigen kracht, samenkracht of hulp vanuit de wijk.

„Na een heftige periode in mijn leven zocht ik een bezigheid die me een goed gevoel zou geven en waar ik me nuttig kon maken. Via Buurt in bloei verzorg ik nu wereldmaaltijden in een buurthuis. Leuk werk en tevens een opstap naar betaald werk, liefst in de horeca.” (Nieuwsbericht in Eindhovens dagblad op 22 Oktober 2019)

De inzet op het versterken en benutten van informele hulp is vooral te zien bij wijkteams die welzijn en preventie nadrukkelijk in hun opdracht hebben. Niet alle wijkteams hebben immers de opdracht om preventieve activiteiten uit te voeren. In 2019 behoorde preventie, samenlevingsopbouw en welzijnsactiviteiten in 9% van de gemeenten tot de taken van het wijkteam (Van Arum et al., 2020). Preventie, outreachend werk en samenlevingsopbouw zijn veelal bij andere organisaties belegd.

In de wijkteams waar het inzetten van informele zorg en samenlevingsopbouw wel tot de taken behoort, is te zien dat opbouwwerkers/welzijnswerkers hier een belangrijke rol in hebben. Wat de inzet oplevert, komt uit de beschrijvingen onvoldoende naar voren. Er zijn cijfers beschikbaar over bijvoorbeeld het aantal matches tussen vrijwilligers en inwoners, over het aantal gestarte inwonersinitiatieven en/of het aandeel aanmeldingen dat is opgelost met informele hulp (of substitutie formele zorg voor informele hulp). Deze zijn echter te beperkt om daar conclusies aan te verbinden en zeggen onvoldoende over het effect van de inzet (zoals bijvoorbeeld een toegenomen gevoel van sociale cohesie).

Landelijk worden cijfers over sociale cohesie en saamhorigheid geregistreerd in CBS, maar alleen over gemeenten met minimaal 100.000 inwoners. De selectie wordt daarmee te klein om goede uitspraken te kunnen doen. Uit deze cijfers komt naar bijvoorbeeld naar voren dat de sociale cohesie in één van de onderzochte gemeenten, waar het wijkteam een rol heeft in samenlevingsopbouw, is toegenomen van gemiddeld een 5,6 in 2017 naar een 5,8 in 2019. Het gevoel van saamhorigheid is in deze gemeente toegenomen met 6 procentpunten: van 30% in 2017 naar 36% in 2019.

“Het afgelopen jaar is een stevig fundament gelegd voor een breed en passend aanbod van vrijwilligers voor hulpvragende gezinnen en kinderen”. (Jaarverslag CJG Veenendaal, 2020)

“Er is nog onvoldoende aandacht voor het inzetten van het informele netwerk als hulpbron bij of borging van de ondersteuning”. (Rekenkamer Arnhem, 2020)

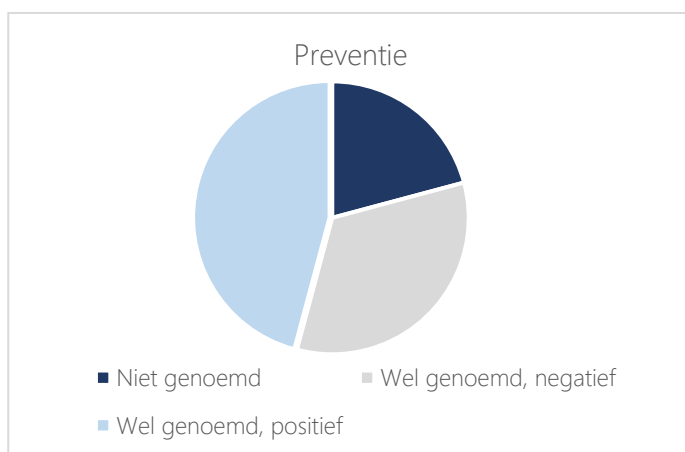
## Preventie en voorliggende voorzieningen

Voor effectieve preventie is een sterke sociale basis van groot belang (AEF, 2020). Daarnaast is kennis van de specifieke kenmerken, krachten en knelpunten in een wijk, buurt of dorp nodig om zo gericht mogelijk preventieve activiteiten te kunnen aanbieden. Wijkteams kunnen hierin een toegevoegde waarde hebben, of door zelf te investeren in preventieve activiteiten of door hun kennis te delen over de knelpunten en krachten die zij in een wijk, dorp of gemeente signaleren. In hoeverre wijkteams zelf investeren in het opzetten van preventieve activiteiten is o.a. afhankelijk van de opdracht die zij vanuit de gemeente hebben ontvangen. Bij de wijkteams die preventie niet als taak hebben, zit de toegevoegde waarde in het samenwerken met, aansluiten bij en benutten van de activiteiten die al georganiseerd worden.

### *Inzet op preventie*

In de onderzochte literatuur wordt de toegevoegde waarde van wijkteams op preventie met name gepresenteerd door de inzet van wijkteams op dit onderwerp te beschrijven. In de verschillende documenten is te lezen dat meerdere wijkteams investeren in dan wel bijdragen aan een sterke sociale basis, al dan niet samen met partners in de wijk. Ook zijn er meerdere wijkteams die samen met partners en inwoners een wijkanalyse maken om zo tot de juiste aanpak te komen. Circa de helft van de onderzochte wijkteams geeft aan een breed aanbod aan preventieve activiteiten in te zetten, alleen of in samenwerking met partners in de wijk. Ongeveer één derde van deze wijkteams is verbonden aan/onderdeel van een CJG. In toenemende mate worden binnen wijkteams functies/rollen worden gecreëerd om de uitvoering van preventieve taken, de inzet van informele zorg en opbouwwerk te borgen en hieraan voldoende aandacht (inhoudelijk en qua tijd) te kunnen besteden.

De wijkteams die niet preventief werken of gebruik maken van voorliggende voorzieningen binnen de sociale basis, dragen hiervoor meerdere redenen aan. Zo wordt in de stukken genoemd dat sommige inwoners, gezinnen en huishoudens te laat in beeld komen voor het wijkteam om preventief te werken. Daarnaast geven sommige wijkteamprofessionals aan dat ze veel tijd kwijt zijn aan het zoeken naar preventief aanbod, dat er überhaupt weinig aanbod is of dat zij het bestaande aanbod niet of onvoldoende kennen. Dit laatste is uiteraard een voorwaarde om preventieve activiteiten in te kunnen zetten.



Figuur 3: Inzet van wijkteams op preventieve activiteiten, weergegeven in lokale onderzoeken



“Wij zien het als onze opdracht om samen met de Teams Leefomgeving en de wijkpartners te zorgen voor een sterke sociale basis, waarin iedereen gelijkwaardige kansen heeft en waarin met preventie zoveel als mogelijk het beroep op zorg wordt voorkomen. Dat doen we door deel te nemen aan de Sociale Tafels in de wijk en door blijvend samen met inwoners te onderzoeken welke ondersteuning in de wijk kan worden gevonden zonder dat hier een professional bij nodig is.” (Jaarverslag Wijkteams Arnhem 2020)

#### *Effectiviteit en toegevoegde waarde niet consistent onderbouwd*

De effectiviteit van wijkteams wordt in de onderzochte literatuur voornamelijk onderbouwd bij uitkomsten die goed meetbaar zijn. Dit is met name aan de orde bij preventie op het gebied van wonen en/of werk en inkomen uitvoeren. Bij deze wijkteams wordt de effectiviteit en toegevoegde waarde onderbouwd door te wijzen op bijvoorbeeld het aantal voorkomen huisuitzettingen, het aantal inwoners dat geen beroep doet op een bijstandsuitkering na interventie door het wijkteam en het aantal inwoners bij wie problematische schulden zijn voorkomen. Te zien is dat de betreffende wijkteams hier zeer succesvol in zijn. De effectiviteit van wijkteams op de meer “zachte” kanten van preventie wordt niet consistent onderbouwd, en wel om verschillende redenen. Het is moeilijk om de effectiviteit van preventieve activiteiten te onderbouwen: het effect van preventie is namelijk nooit geheel toe te schrijven aan de preventieve activiteit. Daarnaast is het effect van preventie veelal pas op lange termijn zichtbaar.

#### **Collectief aanbod**

Wijkteams kunnen hun hulpverlening individueel aanbieden, maar ook in groepsverband, collectief. Uit de onderzochte literatuur komt naar voren dat wijkteams het belang van collectief aanbod onderkennen. In twee derde van de jaarverslagen en in circa de helft van de lokale onderzoeken wordt de toegevoegde waarde op het bieden van collectief aanbod/collectiveren gepresenteerd door de inzet van collectief aanbod te beschrijven. Dit gaat echter met name over (nieuw) collectief aanbod binnen welzijn en preventie dat ze zelf aanbieden of dat binnen het voorliggend veld wordt georganiseerd en waar ze gebruik van maken. Het collectiveren van hulpvragen die bij het wijkteam binnenkomen komt niet of nauwelijks aan de orde.

“We zien dat klanten positief reageren op wat ze leren in een groep, wat de meerwaarde van herkenning oplevert en dat het deelnemen aan een groep het vergroten van het sociale netwerk met zich mee kan brengen.” (Jaarverslag Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht 2019)

“De aantallen deelnemers per activiteit lijken wellicht beperkt. Deze moeten echter worden afgezet tegen het alternatief: individuele ondersteuning. [...] Bovendien biedt de groepsgewijze aanpak bijkomende positieve effecten als: ervaringen delen, contact met lotgenoten en normaliseren”. (Jaarverslag Lariks 2020)

“Wij hebben geen lange wachtlijsten, wij weten een wachtlijst snel op te lossen door er creatief mee om te gaan. We halen bijvoorbeeld drie of vier gezinnen met dezelfde problematiek van de wachtlijst en maken dan een preventieve training. Dan is hun problematiek vaak al opgelost en zo wordt de wachtlijst minder lang”. (professional in rapportage Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, 2020)

## Wat is helpend/belemmerend?

Er zijn meerdere aandachtspunten waarmee rekening moet worden gehouden bij het realiseren van het transformatiedoel "Preventie en eigen kracht" en bij het bepalen van de toegevoegde waarde van wijkteams hierin. Hieronder beschrijven wij deze aandachtspunten.

### Grenzen aan eigen kracht en inzet sociaal netwerk

Uit de onderzochte literatuur komt naar voor dat er grenzen zijn aan de zelfredzaamheid, eigen kracht en eigen mogelijkheden van inwoners, gezinnen en huishoudens. Dit wordt ook bevestigd in landelijke onderzoeken (Kromhout et al., 2020). Het is niet altijd mogelijk om een sociaal netwerk op te bouwen dan wel (verder) in te zetten, bijvoorbeeld door vraagverlegenheid, de wens om een bepaalde balans binnen de relatie in stand te houden of doordat het netwerk zelf problemen heeft of al (over)belast is. Zo biedt momenteel één op de drie inwoners van Nederland mantelzorg (Kooiker et al., 2019). Ook kan het zijn dat de beperkingen van de inwoner het opzetten en onderhouden van een netwerk lastig maakt, bijvoorbeeld bij mensen met een verstandelijke beperking of psychische stoornis.

De komende jaren zal het inzetten van het sociaal netwerk niet makkelijker worden. Het aantal beschikbare mantelzorgers neemt namelijk af, in ieder geval waar het gaat om mantelzorgers voor thuiswonende ouderen. Het is de verwachting dat in 2040 elke thuiswonende 75-plusser zo'n drie mantelzorgers heeft, waar dat in 2018 nog vijf mantelzorgers waren (Kooiker et al., 2019).

Het stimuleren van eigen kracht is een belangrijke pijler onder de transformatie, maar sociaal werkers waarschuwen dat er niet te veel van mag worden verwacht. De inwoners die bij het team aankloppen hebben allerlei beperkingen van verschillende aard [...]. Het betrekken van het netwerk van de cliënt kent zo zijn eigen problemen [...]. (Rekenkamer Heerenveen i.s.m. Rekenkamer Leeuwarden, 2021)

"Het stimuleren van eigen kracht en zelfredzaamheid is niet toereikend genoeg. Er moet acceptatie komen dat niet iedereen voldoende eigen kracht/zelfredzaamheid bezit. Ook is het soms niet handig om een netwerk in te zetten doordat deze of 'fout' is of even zwak en dus niet capabel." (professional in onderzoek van Rekenkamer Rotterdam, 2018)

### Onvoldoende tijd voor inzetten op eigen kracht, inzetten van netwerk en informele hulp en bieden van preventie

Uit de onderzochte literatuur blijkt dat het gebrek aan tijd de meest belemmerende factor is voor het opzetten en uitvoeren van preventieve activiteiten en/of het inzetten van sociale netwerken dan wel informele zorg. Binnen de wijkteams liggen de prioriteiten of ligt de opdracht vanuit de gemeente meer bij het bieden van individuele hulpverlening aan inwoners of het uitvoeren van (her)indicaties. Dit wordt al langer gesignaleerd (Van Arum et al., 2020):

- 59% van de gemeenten vindt dat wijkteams onvoldoende toekomen aan preventief werken en vroegsignalering
- 46% van de gemeenten geeft aan dat de wijkteams in hun gemeente onvoldoende toekomen aan het verbinden met nuldelijnsvoorzieningen, informele netwerken en buurthulp

- 47% van de gemeenten geeft aan dat wijkteams onvoldoende toekomen aan het ondersteunen van algemene/collectieve voorzieningen in de wijk.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat wijkteams alleen een toegevoegde waarde kunnen hebben op het versterken van de eigen kracht en het inzetten van het netwerk, preventie en informele hulp als zij een duidelijke opdracht daartoe hebben en voldoende tijd hebben.

“Het inzetten op zelfredzaamheid staat wel onder druk door de heersende werkdruk: er wordt sneller doorverwezen naar gespecialiseerde zorg in plaats van cliënten te ondersteunen bij het zelf aanpakken van hun problemen of mobiliseren van het netwerk”. (Rekenkamer Amersfoort, 2017).

### Dilemma eigen kracht – voorkomen escalatie

Het inzetten op preventie/voorkomen van escalaties kan op gespannen voet staan met het inzetten op eigen kracht. De nadruk op het voorkomen van escalatie van problemen (secundaire preventie) kan ervoor zorgen dat professionals terughoudender worden in het inzetten van eigen kracht en/of in het beëindigen van de hulpverlening/ondersteuning als zij onvoldoende zekerheid hebben dat het op eigen kracht verder kan. Hierbij speelt ook de angst voor incidenten als de hulp aan een inwoner, gezin of huishouden te vroeg wordt beëindigd (AEF, 2020). Het is dan ook belangrijk dat wijkteamprofessionals voldoende steun en vertrouwen voelen vanuit gemeenten (en samenleving) en dat zij niet worden afgerekend op incidenten.

## Conclusie en aanbevelingen

### Conclusies

Op basis van de onderzochte literatuur kunnen we de volgende conclusies trekken:

- *Wijkteams dragen zichtbaar bij aan het inzetten op het benutten en versterken van de eigen kracht van inwoners, gezinnen en huishoudens en hun netwerk.*

De eigen kracht en mogelijkheden komen regelmatig aan de orde in de gesprekken die de professionals met inwoners, gezinnen en huishoudens voeren. De mate waarin dit leidt tot het daadwerkelijk inzetten van deze eigen kracht en van het netwerk is in beperkte mate weergegeven in de onderzochte literatuur. Circa een kwart van de wijkteams rapporteert over het aandeel hulpvragen waarbij sprake is geweest van de inzet van eigen kracht en de mogelijkheden van het netwerk (en het daardoor niet hoeven inzetten van professionele hulp). Er zijn bovendien grenzen aan de inzet van de eigen kracht van inwoners, gezinnen, huishoudens en hun netwerk.

- *Wijkteams vergroten de zelfredzaamheid van inwoners, gezinnen en huishoudens*

De toegevoegde waarde van het wijkteam op het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners, gezinnen en huishoudens komt goed onderbouwd naar voren in de onderzochte literatuur: twee derde van de inwoners, gezinnen en huishoudens die hulp of ondersteuning van het wijkteam heeft

ontvangen, geeft aan dat hun zelfredzaamheid vergroot is. Dit betekent niet dat het wijkteam bij de overige één derde geen toegevoegde waarde heeft gehad; mogelijk zat de inzet op andere doelen.

- *Circa de helft van de wijkteams zet in op preventie: grootste belemmering is tijd*

Een deel van de wijkteams draagt zichtbaar bij aan het versterken van de sociale omgeving (samenlevingsopbouw) en de inzet van informele hulp. Dit is mede afhankelijk van de opdracht die zij van de gemeente hebben ontvangen en van de expertise die in het wijkteam in het beschikbaar is. Dit geldt ook voor het inzetten dan wel opzetten van preventieve activiteiten. Circa de helft van de wijkteams geeft aan te werken aan een preventief aanbod. Gebrek aan ruimte en tijd zijn de grootste belemmeringen voor het uitvoeren van deze activiteiten. Daarnaast komt een deel van de wijkteams niet toe aan het inzetten van preventieve activiteiten, doordat zij onvoldoende bekend zijn met het preventieve aanbod en/of doordat het preventieve aanbod onvoldoende is. De effectiviteit van de ingezette preventieve activiteiten kan moeilijk worden aangetoond.

*Vergroten zelfredzaamheid*



Bij 67% is zelfredzaamheid vergroot

*Onvoldoende tijd voor preventie*



18% van de wijkteams geeft aan onvoldoende toe te komen aan preventief werken en opbouwen netwerken

## Aanbevelingen

Zorg voor voldoende ruimte en tijd voor het uitvoeren van en/of bijdragen aan preventieve taken, het inzetten en versterken van de eigen kracht, kracht van het sociaal netwerk, de wijk en/of informele zorg. Het kan hierbij helpend zijn om hiervoor een functie in het leven te roepen; één of meerdere professionals binnen het wijkteam die dit als specifieke taak heeft en daarbij ook als "expert" door de andere professionals kan worden geraadpleegd.

## Normaliseren

Normaliseren en de-medicaliseren is één van de transformatiedoelen binnen de Jeugdwet. Normaliseren van opvoedvragen betekent, zo staat in de Memorie van Toelichting op de Jeugdwet, dat de hulpverlening zo veel mogelijk wordt verleend in de omgeving van het kind, thuis in het gezin, op school en in de buurt. De Wmo benoemt normaliseren niet expliciet, maar gaat ook uit van het bieden van ondersteuning, zoveel mogelijk in de leefomgeving van de inwoner of het huishouden. In de onderzochte literatuur wordt normaliseren en de toegevoegde waarde van wijkteams daarop niet expliciet benoemd. Dit gebeurt veeleer door bijvoorbeeld het bieden van hulpverlening in de gezinssituatie, op school en kinderopvang te beschrijven, te vertellen over laagdrempelige en breed toegankelijke dagactiviteiten in de wijk en door praktijkvoorbeelden te schetsen.

*"... en speciaal voor tienerjongens is er het project de Sportbeweging. Deze laatste groep is extra moeilijk te bereiken via één op één sessies, maar het lukte de mannelijke hulpverleners wel door met de jongens te gaan sporten in het Vondelpark" (Jaarverslag OKT Amsterdam 2020).*

*"Een probleem dat klein begint hoeft niet tot iets groots uit te groeien voordat het gezien en ondersteund wordt. Om dat te realiseren, maken wij steeds meer een beweging naar de voorkant. Sinds dit jaar zijn we bijvoorbeeld gestart met SMW op de peuter- en kinderopvang en onderzoeken we de mogelijkheden om nauwer samen te werken met de Jeugdgezondheidszorg." (Jaarverslag Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid 2019)*

*"Een inwoner die altijd veel voldoening haalde uit vrijwilligerswerk, deed een aanvraag voor verlenging van zijn beschikking voor twee dagdelen dagactiviteiten ouderen. Hier zou hij dan na zijn operatie en revalidatie naar toe willen gaan. In het gesprek heeft de consulent de mogelijkheid besproken om niet als deelnemer naar het dagactiviteitencentrum te gaan maar het vrijwilligerswerk weer op te pakken. Hierdoor is de beschikking dagactiviteiten niet meer nodig". (Jaarverslag Lariks 2020)*

In één derde van de lokale onderzoeken wordt normaliseren wel expliciet benoemd. Daarin gaat het niet zozeer over het bieden van hulpverlening in de leefomgeving, maar veeleer over het normaliseren van opvoedvragen en opgroei problemen en het niet problematiseren van deze vragen en problemen.

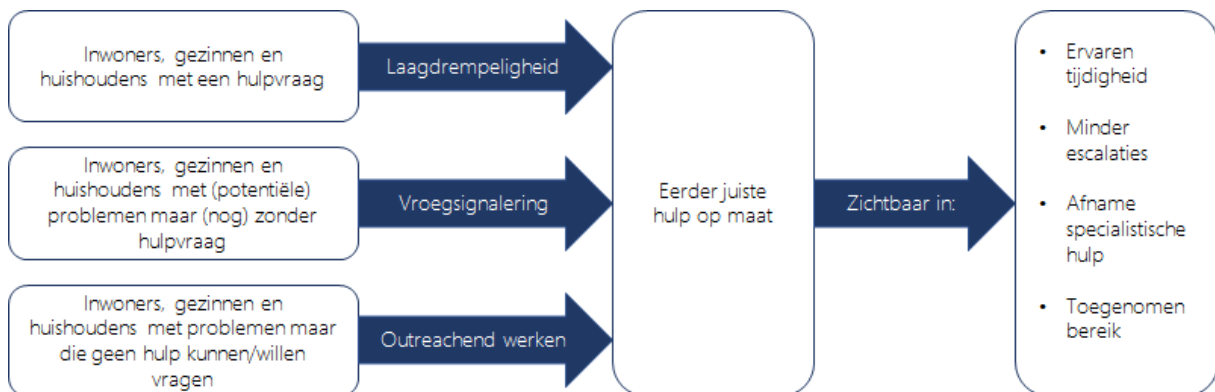
*"Tegenwicht bieden aan de tendens dat we 24 uur per dag gelukkig moeten zijn. Veel problemen zijn normaler dan mensen denken en tegenslag hoort bij het leven." (Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand, 2021)*

*"Er lijkt een veranderde definitie van 'normaal' te zijn - de maatschappelijke tolerantie voor (tijdelijk) 'abnormaal' gedrag is afgenomen." (LPBL, 2018)*

# 3. Eerder juiste hulp op maat

## Omschrijving transformatiedoel

Eén van de doelen van de Wmo en de Jeugdwet is om eerder de juiste hulp op maat te bieden. Om dit te realiseren is het van belang dat (potentiële) problemen vroegtijdig gesignaleerd en opgepakt worden zodat deze niet uitgroeien tot grote(re) problemen. Het gaat hierbij om drie lijnen:



In dit hoofdstuk beschrijven we eerst in hoeverre wijkteams erin slagen om:

1. laagdrempelig en herkenbaar te zijn, zodat inwoners, gezinnen en huishoudens wijkteams makkelijk kunnen benaderen bij hulpvragen;
2. (potentiële) problemen vroegtijdig te signaleren en op te pakken;
3. gezinnen, inwoners en huishoudens met problemen te bereiken via outreachend werken.

Vervolgens geven we weer in hoeverre dit zichtbaar is in ervaren tijdigheid, ontwikkeling van escalaties en het bereik van wijkteams.

In dit hoofdstuk gaan we ook in op de toegevoegde waarde van wijkteams op het bieden van juiste hulp op maat. Hierbij komen ook de toegang bij wijkteams en de ontwikkeling hierin aan de orde.

## Herkenbaarheid en laagdrempeligheid

### Herkenbaarheid/bekendheid

De bekendheid van lokale teams is de afgelopen jaren toegenomen bij inwoners en bij partners. Dit beeld komt naar voren uit de jaarverslagen en de lokale onderzoeken, maar wordt ook bevestigd in de verschillende cliëntervaringsonderzoeken (ceo). Circa 75% van de inwoners, die hierover in 2020 en 2021 bevroegd zijn, geeft aan het wijkteam te kennen en/of te hebben geweten waar ze terecht konden met hun vraag/probleem. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren.

	2016-2017 (n=4662)	2018-2019 (n=2693)	2020-2021 (n=5146)
Bekendheid	57%	64%	75%

Tabel 1: Ervaren bekendheid van wijkteams op basis van cliëntervaringsonderzoeken, gemeten over de jaren heen

Er zijn wel verschillen zichtbaar. Wijkteams die zich (met name) op de uitvoering van de Wmo richten, lijken beter bekend te zijn dan integrale wijkteams en wijkteams die zich specifiek richten op de uitvoering van jeugdhulp. Mogelijke oorzaak is dat er bij jeugdhulp, meer dan bij de Wmo, sprake is van meerdere verwijroutines. Meer dan de helft van de verwijzingen naar jeugdhulp loopt via de huisarts, de jeugdarts, de gecertificeerde instellingen en de medisch specialist (CBS Statline). Jongeren en/of ouders blijken nog vaak met hun vragen eerst naar de huisarts, school of consultatiebureau (CJG) te gaan.

	Wmo (n=1807)	Jeugd (n=2456)	Integraal (n=5170)
Bekendheid	75%	62%	57%

Tabel 2: Ervaren bekendheid per soort wijkteam, tussen 2016 en 2021

### Laagdrempeligheid

Om inwoners tijdig te kunnen bereiken en eerder juiste hulp te kunnen bieden, is laagdrempeligheid cruciaal. De laagdrempeligheid van wijkteams wordt in de onderzochte literatuur beschreven door te wijzen op de zichtbare aanwezigheid in de omgeving, in de wijk, op school of bij huisartsen. In 75% van de jaarverslagen wordt hierover positief gerapporteerd. Daarnaast worden wijkteams als laagdrempelig beschouwd doordat inwoners, gezinnen, huishoudens én partners zich rechtstreeks bij de wijkteams melden en, zonder toegangspoort, snel en makkelijk hun vraag kunnen stellen. In circa één vijfde van de onderzochte jaarverslagen wordt gerapporteerd over het aantal inwoners, gezinnen of huishoudens dat zichzelf bij deze wijkteams meldt (en de toename daarin) om zo de laagdrempeligheid te onderbouwen. Landelijk meldde in 2019 84% van de gemeenten dat inwoners, gezinnen en huishoudens zich zelf bij de wijkteams in hun gemeente kunnen melden. In 2017 was dit nog bij 73% van de gemeenten (Van Arum en Van den Ende, 2018; Van Arum et al., 2020).

Sommige professionals en inwoners geven aan dat de laagdrempeligheid van het wijkteam ook gelegen is in het zelf hulp kunnen ontvangen/bieden, zonder dat daarvoor een beschikking nodig is. Dit leidt er niet alleen toe dat vragen eerder worden gesignaleerd, maar ook dat meer inwoners worden bereikt. Hierop gaan we nader in bij de paragrafen bereik en dilemma's.

“Om onze bekendheid te vergroten en het voor inwoners makkelijker te maken bij ons binnen te lopen zijn we zichtbaar en aanwezig in de wijk op voor de hand liggende locaties.” (Jaarverslag Stichting Wij Groningen 2020)

“Door de zichtbaarheid en bereikbaarheid in de wijk voor professionals en inwoners kunnen ondersteuningsvragen laagdrempelig ontvangen worden. Dit staat onder druk vanwege een stijgend aantal aanvragen en bijbehorende wachtlijsten”. (Gemeente Ridderkerk, 2020)

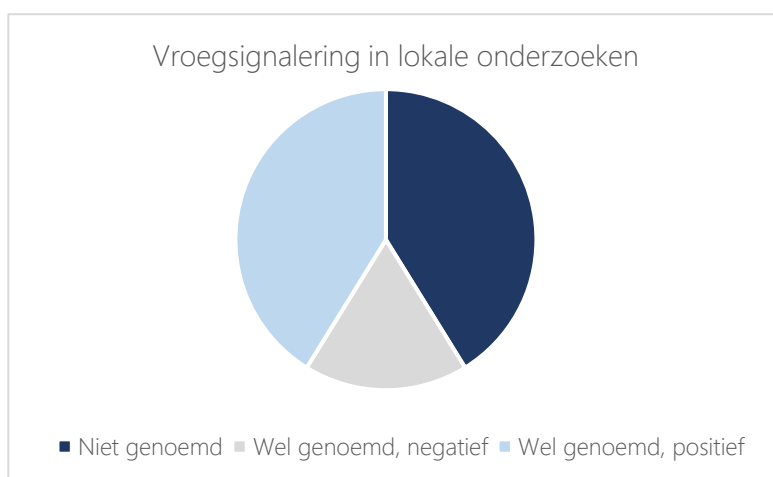
Niet alle wijkteams zijn aanwezig in de wijk of kunnen rechtstreeks door inwoners, gezinnen en huishoudens benaderd worden. Zij moeten hiervoor een verwijzing krijgen. Het gaat dan veelal om teams die zich richten op multiproblematiek of op het bieden van (meer) specialistische hulp. Vraag is of zij als wijkteams aangemerkt moeten worden. Te zien is dat er steeds meer teams ontstaan, die lokaal opereren, maar die niet onder de algemene beschrijving van wijkteams vallen. De wijkteams die in dit onderzoek zijn bestudeerd, zijn wel allemaal laagdrempelig toegankelijk.

## Vroegsignalering en outreachend werken

De effectiviteit van vroegsignalering moeilijk kan worden vastgesteld. We weten immers niet hoe het gaat met inwoners, gezinnen en huishoudens waarbij (potentiële) problemen niet tijdig zijn gesignaleerd. Zijn hun problemen verergerd, gelijk gebleven of zonder professionele interventie opgelost? Dit maakt het moeilijk om het effect van vroegsignalering vast te stellen. De toegevoegde waarde van wijkteams op het gebied van vroegsignalering wordt wel in de onderzochte literatuur beschreven. Hierbij wordt gewezen op:

- de hierboven beschreven laagdrempelige aanwezigheid van wijkteams in wijken, op scholen en bij huisartsen. Professionals (en partners) ervaren dat zij hierdoor eerder in contact komen met inwoners, gezinnen of huishoudens die (potentiële) problemen hebben.
- een specifieke aanpak bij wijkteams op vroegsignalering of een speciaal team voor vroegsignalering. Bijna 20% van de onderzochte wijkteams heeft een dergelijke specifieke aanpak of speciaal team.
- de ervaring dat wijkteams erin slagen om meer mensen eerder te bereiken dan voorheen en gericht en sneller helpen. Dit wordt ook geconstateerd in landelijk onderzoek (AEF, 2020).

Uit de onderzochte literatuur blijkt echter ook dat een deel van de wijkteams (nog) onvoldoende toekomt aan het vroegtijdig signaleren en oppakken van (potentiële) problemen. Hierbij wordt gewezen op de werkdruk binnen wijkteams en/of andere prioriteiten. Dit beeld wordt bevestigd in landelijk onderzoek (Van Arum et al., 2020; Kromhout et al., 2020).



Figuur 4: Bijdrage van wijkteams aan vroegsignalering, weergegeven in lokale onderzoeken



### *Wijkteams zijn ook afhankelijk van partners voor vroegsignalering*

Vroegsignalering is niet alleen de taak en verantwoordelijkheid van wijkteams. Dit is een brede verantwoordelijkheid van alle partners rond inwoners, gezinnen en huishoudens. Het wijkteam is slechts één van de partijen die (potentiële) problemen kunnen signaleren. Wijkteams zijn daardoor soms ook afhankelijk van partners in de wijk om inwoners eerder te kunnen helpen. In 15% van de lokale onderzoeken wordt genoemd dat signalen en vragen soms te laat bij het wijkteam komen, waardoor vragen al (te) groot zijn geworden.

“Het wijkteam is goed vindbaar. Door goede samenwerking in de jeugdketen tussen POH, huisartsen, wijkteams en zorgaanbieders krijgen kinderen en jeugdigen met een hulpvraag in een zo vroeg mogelijk stadium en op de juiste plek ondersteuning.” (Rekenkamer Arnhem, 2020).

“Meer huishoudens met (potentiële) problemen worden eerder bereikt. Op korte termijn stijgen daardoor de zorgkosten. Beeld is dat meer mensen worden gevonden dan voorheen.” (LPBL, 2020)

“De teams zijn laagdrempelig. Huishoudens met een ondersteuningsbehoefte worden eerder gevonden en ondersteund dan in de oude werkwijze.” (LPBL, 2018)

### **Outreachend werken**

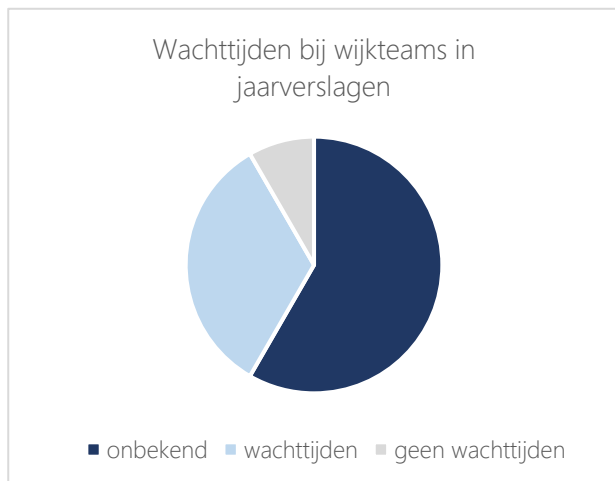
Om eerder de juiste hulp te kunnen bieden, is het soms nodig om niet te wachten tot een inwoner, gezin of huishouden zich bij het wijkteam meldt maar doelgericht, ook op basis van signalen uit de omgeving, op zoek te gaan naar inwoners, gezinnen en huishoudens die gebaat zijn bij hulp en ondersteuning. Dit is iets waar wijkteams over het algemeen nog weinig aan toekomen. Dit blijkt uit de onderzochte documenten, maar is ook geconstateerd in landelijke onderzoeken. In 2017 geeft 39% van de responderende gemeenten aan dat bewoners proactief benaderd worden door het wijkteam en in 2019 is dit aandeel gedaald naar 28%. Het aandeel dat aangeeft dat het team onvoldoende toekomt aan outreachend werken (bijv. het bereiken van zorgmijders) is gestegen, van 44% in 2017 naar 52% in 2019 (Van Arum en Van den Ende, 2018; Van Arum et al., 2020). Outreachend werken komt in de onderzochte literatuur vooral nadrukkelijk aan de orde als het gaat om schuldenaangepak (deur aan deur gaan bij vermoeden van financiële problematiek) en overlastgevende jeugd.

### **Tijdigheid**

Laagdrempeligheid, bekendheid, vroegsignalering en outreachend werken zijn bedoeld om tijdig hulp en ondersteuning te kunnen bieden. Of hulp en ondersteuning tijdig geboden wordt, kan worden afgeleid uit de ervaren tijdigheid door inwoners, gezinnen en huishoudens en uit het aantal trajecten dat start vanuit een crisis (waar dus sprake is van escalatie). Over het aantal trajecten dat vanuit een crisis start zijn alleen cijfers beschikbaar over jeugdhulptrajecten. Deze cijfers zijn bij de Wmo niet beschikbaar. Begeleiding die vanuit een crisis start, wordt niet op deze wijze geregistreerd maar zou mogelijk kunnen worden afgeleid uit het aantal maatwerkvoorzieningen Wmo dat volgt naar aanleiding van een zorgmelding of crisismelding. Deze cijfers zijn (nog) niet beschikbaar op CBS.

## Ervaren tijdigheid

72% van de inwoners, gezinnen en huishoudens die voor hulp of ondersteuning naar het wijkteam zijn gegaan, hebben de hulp als tijdig ervaren (n=6338), zo blijkt uit de geanalyseerde cliëntervaringsonderzoeken over de jaren 2020 en 2021. Dit gaat echter vooral over de ervaren wachttijd tussen aanmelding en gesprek en/of hulp en ondersteuning. Eén derde van de wijkteams rapporteert over wachttijden. Meerdere onderzoeken geven aan dat het hebben van mandaat, het zelf kunnen bieden en/of inzetten van hulp leidt tot snellere handelingsnelheid en daarmee ook sneller inzetten passende hulp.



Figuur 5: Wachttijden bij wijkteams, zoals gerapporteerd in de jaarverslagen

“Burgers kunnen niet direct bij het wijkteam langsgaan, zij moeten eerst via loketten doorverwezen worden. Mensen met een verstandelijke beperking gaan naar loketten, zoals Vraagwijzer, toe. Bij Vraagwijzer zijn ze er echter niet op gericht om mensen met een verstandelijke beperking te helpen. Deze doelgroep gaat vervolgens onvoldoende geholpen naar huis en komen later pas bij het wijkteam in beeld als de situatie al geëscaleerd is.” (Rekenkamer Rotterdam, 2018)

“Het feit dat wijkcoaches zelf lichte, kortdurende vormen van ondersteuning bieden en mandaat hebben om specialistische hulp in te zetten leidt volgens betrokken tot een grote(re) handelingsnelheid.” (Bureau HHM, 2018).

## Start met crisis

In 2020 is landelijk gemiddeld 3,7% van de jeugdhulptrajecten gestart vanuit een crisissituatie. Dit blijkt uit cijfers in CBS. Bij wijkteams die zelf hulp bieden is dit 2,3% en bij wijkteams die niet/beperkt hulp bieden is dit 3,6%. Kijkend naar de ontwikkeling t.o.v. 2017 is te zien dat het aantal trajecten dat vanuit een crisissituatie is gestart bij wijkteams die zelf hulp bieden met circa 40% is afgenomen. Bij wijkteams die niet/beperkt hulp bieden is sprake van een afname met 10%. Op basis van deze cijfers kunnen we concluderen dat wijkteams die zelf hulp bieden een toegevoegde waarde hebben in het voorkomen van escalatie.

## Bereik

De mate waarin wijkteams erin slagen om laagdrempelig te zijn en (potentiële) problemen vroegtijdig te signaleren wordt in de onderzochte literatuur onderbouwd door te wijzen op het toegenomen bereik van wijkteams. Dit gaat over inwoners, gezinnen en huishoudens die het wijkteam om advies hebben gevraagd (en daarna weer zelfstandig verder kunnen of met hulp vanuit het netwerk of vanuit voorliggende voorzieningen) én over inwoners, gezinnen en huishoudens die hulp hebben gevraagd aan het wijkteam. Het toegenomen bereik blijkt uit cijfers die de wijkteams in hun jaarverslagen hebben opgenomen én is, wat jeugdhulp betreft, terug te zien in cijfers van CBS Statline: het aantal inwoners en gezinnen dat ambulante jeugdhulp ontvangt van een wijkteam is in 2020 met bijna 50% toegenomen ten opzichte van 2017.

De toename van het bereik van wijkteams is specifiek terug te zien onder jongeren met ouders met lage inkomens en jongeren met een migratieachtergrond. Iets meer dan 30% van de jongeren die in 2020 jeugdhulp van het wijkteam ontvingen, heeft een niet-westerse migratieachtergrond. Bij ambulante jeugdhulp die niet door het wijkteam wordt geboden is dit 15%. Het aandeel jongeren met een niet-westerse achtergrond is daarmee twee keer hoger bij het wijkteam dan bij specialistische ambulante jeugdhulp. Het bereik is met name groot in gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden. In deze gemeenten is niet alleen het gebruik van jongeren uit de laagste inkomenspositie en jongeren met een migratieachtergrond sterker gestegen, ook de instroom is hoger voor deze groepen vergeleken met gemeenten met een andere aanpak (Magnée & Benda, 2021).

## Maatwerk

Bij maatwerk gaat het erom of de geboden oplossing aansluit op de persoonlijke situatie van de inwoner, het gezin of huishouden en hun netwerk, of het een antwoord biedt op hun vraag (of behoefte). Maatwerk kan betekenen dat buiten de standaardoplossingen en buiten gebaande paden wordt gekeken naar een passende oplossing. Meerdere professionals geven in de onderzochte literatuur aan dat zij deze ruimte en vrijheid voelen en dat zij dit als een verrijking van hun werk ervaren.

“Ik vind het heerlijk om buiten de kaders te werken. Als ik goede argumenten heb voor een maatwerkvoorziening maak ik me er hard voor die in te zetten, hetzij met een externe of via inzet van het interne team. Bijv. bij het doornemen van de administratie kijken hoe voorkomen kan worden dat een cliënt in financiële problemen komt door Humanitas te vragen om inzet.”  
(Rekenkamer Heerenveen i.s.m. Rekenkamer Leeuwarden, 2020).

Ook inwoners, gezinnen en huishoudens waarderen het als professionals zich inzetten om een passende maatwerkoplossing te vinden, zo blijkt uit de praktijkvoorbeelden. In de onderzochte literatuur is wel in toenemende mate te zien dat er behoefte bestaat aan uniformeren, om zo uniforme kwaliteit in dienstverlening te kunnen borgen. Meerdere wijkteams geven aan handboeken en protocollen op te stellen, waarbij wel wordt aangegeven dat maatwerk mogelijk moet blijven.

In hoeverre de wijkteams erin slagen om maatwerk te bieden wordt in de onderzochte literatuur niet onderbouwd. Een indicatie kan worden afgeleid uit de cliëntervaringsonderzoeken. Hierin wordt veelal gevraagd naar de passendheid van de geboden hulp en ondersteuning en of de hulp of ondersteuning helpend is. 81% van de inwoners, gezinnen en huishoudens die hulp hebben ontvangen van het wijkteam geeft aan dat deze hulp passend is geweest bij hun hulpvraag en/of behoefte (n=4644). Iets meer dan drie kwart (n=5780) vindt dat de hulp helpend is geweest. De score ligt bij wijkteams die zich richten op de Wmo met 80% (n=2874) beduidend hoger dan bij integrale wijkteams en jeugdteams (respectievelijk 71% (n=967) en 74% (n=1939)).

Niet alle inwoners, gezinnen en huishoudens zijn van mening dat het wijkteam in staat is om passende hulp en ondersteuning te bieden. Uit de onderzochte praktijkvoorbeelden komt naar voren dat een deel van de inwoners, gezinnen en huishoudens van mening is dat zij niet de juiste hulp ontvangen. Of zij daadwerkelijk niet de juiste hulp ontvangen, of dat de hulp niet overeen kwam met hun verwachtingen, is niet duidelijk. De ontevredenheid kan immers ook te maken met de inzet vanuit het wijkteam op normaliseren en op het benutten van eigen kracht en de mogelijkheden van het netwerk. Wijkteamprofessionals geven zelf overigens ook aan dat zij niet altijd maatwerk/een passende oplossing kunnen bieden (zelf en/of bij het inzetten van specialistische hulp en ondersteuning), omdat deze passende oplossing niet voorhanden is, er wachtlijsten zijn en/of er onvoldoende tijd binnen het wijkteam is om de hulp te bieden of te zoeken (het zoeken naar passende hulp kan immers veel tijd in beslag nemen, zeker als er sprake is van wachtlijsten).

“Door beperkte doorstroom, door een beperkt aanbod bij voorliggende voorzieningen of doordat aanbod niet is gecontracteerd kan niet altijd passende hulp worden ingezet”. (Leerdam et al., 2019)

## Wat is helpend/belemmerend?

Er zijn meerdere aandachtspunten waarmee rekening moet worden gehouden bij het realiseren van tijdige hulp op maat. Hieronder beschrijven wij deze aandachtspunten.

### Dilemma laagdrempeligheid/vergroten bereik – beperking kosten

Het toegenomen bereik van de wijkteams kan voor een dilemma zorgen als het gaat om kostenbeheersing. Een groter bereik kan (op korte termijn) tot een grotere hulpvraag leiden en daarmee tot hogere kosten. Het is de verwachting dat dit op de langere termijn leidt tot lagere kosten, omdat een zwaardere hulpvraag voorkomen wordt. De afname van het totale gebruik van zwaardere hulp en ondersteuning is dan pas op langere termijn zichtbaar (Kromhout et al., 2020).

Op dit moment stijgen de kosten van jeugdhulp en ondersteuning over het algemeen nog steeds. Onder druk van de hoge kosten van met name jeugdhulp maar ook van maatschappelijke ondersteuning, kan dit ertoe leiden dat gemeenten gaan inzetten op een minder groot bereik en een strengere toegangspoort. Dit is ook terug te zien in de landelijke discussie over de reikwijdte van de Jeugdwet. Gedachte is om het beroep op jeugdhulp te verkleinen door de reikwijdte te versmallen. De vragen zullen echter blijven bestaan en op een andere wijze worden opgepakt, tenzij er aan de voorkant iets wijzigt aan de reden dat mensen om hulp vragen. Dan hebben we het over normaliseren

en over het versterken van de sociale basis (formeel en informeel). Dit is niet iets wat wijkteams alleen kunnen oppakken, dat is een opgave voor gemeenten, het Rijk, het brede sociaal domein én vooral van inwoners, gezinnen en huishoudens zelf.

### Zo licht als mogelijk – direct passende hulp

Er is ook een dilemma tussen de inzet van zo licht mogelijke ondersteuning, wat in veel gemeenten als doel/uitgangspunt hebben opgenomen, en het direct passende hulp inzetten. Het gaat hierbij om stepped care wat sommige wijkteams aanhouden, versus de wens van specialistische aanbieders en wijkteams om (soms) direct zware hulp in te zetten, wanneer dit nodig is.

“Er moet voor worden gewaakt dat te lang wordt ingezet op lichte vormen van hulpverlening; het kan in het belang van kinderen, jongeren en opvoeders zijn als vroegtijdig zwaardere vormen van zorg en ondersteuning wordt ingezet om verergering van problemen te voorkomen.” (Aanbieders van jeugdhulp in Enschede, 2018)

### Wegnemen regeldruk is helpend

Eén van de transformatiedoelen van de Jeugdwet is het vergroten van de ruimte voor professionals om de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk. Het gaat hierbij ook om het borgen van de professionele handelingsvrijheid en -bevoegdheid. In ongeveer een kwart van de onderzochte literatuur wordt gesproken over ruimte voor de professional en het voorkomen van administratieve lasten. De opmerkingen hierin zijn grotendeels positief (85%).

“Professionals zijn positief over professionele vrijheid. Werk is minder bureaucratisch. Ze kunnen meer zelf beslissen, met collega's.” (Gemeente Tiel, Eindevaluatie Wijkteams Jeugd, 2016)

## Conclusie

Op basis van de onderzochte literatuur kunnen we de volgende conclusies trekken:

- *Problemen worden eerder gesignaleerd door het wijkteam*  
De wijkteams voldoen aan de voorwaarden om vroegtijdig (potentiële) problemen te kunnen signaleren en op te pakken. De bekendheid van de wijkteams is de afgelopen jaren toegenomen, onder inwoners en onder partners. De wijkteams die in de wijken aanwezig zijn (op school, bij huisartsen, in buurthuizen) en die toegankelijk zijn voor inwoners, gezinnen en/of huishoudens worden als laagdrempelig ervaren. Dit leidt tot een groter bereik van de wijkteams en een toename van het aantal inwoners dat een beroep doet op het wijkteam. Op basis hiervan kunnen we concluderen dat het zeer aannemelijk is dat problemen eerder gesignaleerd worden door het wijkteam.
- *Hulp en ondersteuning wordt tijdig geboden, zeker bij wijkteams die zelf hulp bieden*  
Bijna driekwart van de inwoners, gezinnen en huishoudens is van mening dat de hulp en ondersteuning vanuit het wijkteam tijdig is (het gaat hierbij om het zelf hulp bieden en het inzetten

van specialistische hulp en ondersteuning). Meerdere onderzoeken geven aan dat het hebben van mandaat, het zelf kunnen bieden en/of inzetten van hulp leidt tot snellere handelingssnelheid en daarmee ook sneller inzetten passende hulp. Dit blijkt ook uit de cijfers over het starten van jeugdhulp vanuit crisis: in gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden, starten relatief weinig trajecten vanuit crisis en is de afname van de crisishulp in 2020 ten opzichte van 2017 aanzienlijk hoger dan in gemeenten die een andere aanpak hebben gekozen.

- *Hulp en ondersteuning van het wijkteam sluit over algemeen aan bij de vraag*  
Wijkteams slagen er over het algemeen in om maatwerk en passende hulp en ondersteuning te bieden: meer dan 80% van de inwoners, gezinnen en huishoudens die hulp van het wijkteam hebben ontvangen, heeft deze hulp en ondersteuning als passend ervaren en circa 75% is van mening dat de hulp hen heeft geholpen. Belemmerende factoren bij het bieden van maatwerk zijn onvoldoende tijd om een maatwerkoplossing te zoeken en een gebrek aan beschikbaar aanbod.
- *Wijkteams hebben groot bereik onder jongeren met migratieachtergrond en lage inkomenspositie*  
Wijkteams die zelf hulp bieden, hebben een relatief groot bereik onder jongeren met een migratieachtergrond en onder jongeren die opgroeien in gezinnen met een lage inkomenspositie. Te zien is dat bij die wijkteams de instroom hoger is dan bij gemeenten met een andere aanpak.



## Toegang en triage

Bepalend voor het inzetten van de juiste hulp is de toegang. Daar wordt bepaald of professionele hulp wordt ingezet en, zo ja, welke. Landelijk is veel aandacht voor de toegang en de kwaliteit die binnen de toegang geleverd wordt. Zo is het verbeteren van de toegang tot jeugdhulp voor kinderen en gezinnen één van de actielijnen in het Actieprogramma Zorg voor de jeugd. Om te zorgen voor een kwalitatief goede toegang is het belangrijk dat er voldoende inhoudelijke (specialistische) expertise aan de voorkant beschikbaar is, zodat problematiek tijdig en in de breedte herkend wordt (KPMG, 2019).

Ook het Verwey-Jonker Instituut benadrukt in *Eigenwijs Transformeren* (2021) dat de sleutel tot een geslaagde transformatie en uitvoering van de jeugdhulp in een sterke toegang ligt. In alle gemeenten waarin de transformatie gelukt lijkt, is de basis op orde en komen de vijf basisfuncties (zoals geformuleerd in het KPMG-rapport) duidelijk naar voren.

Bij de start van de wijkteams werd er ingezet op generalistisch werken met inzet en behoud van eigen specialisme/expertise (t-shaped professional). Uit de onderzochte literatuur kan worden afgeleid dat meerdere wijkteams bezig zijn met het doorontwikkelen van de toegang en aan het vak van wijkteamprofessionals, waardoor er onder andere meer functiedifferentiatie binnen wijkteams ontstaat. In meerdere gemeenten is te zien dat er meer functiedifferentiatie binnen wijkteams is ontstaan (op taak, niet op inhoudelijke achtergrond) en dat de toegang tot de tweede lijn apart wordt georganiseerd om zo meer te kunnen sturen op de kwaliteit, indicaties en kosten van de tweede lijn. Op voorhand lijkt dit ingegeven te zijn door een behoefte aan meer grip en kostenbeheersing en minder vanuit inhoudelijke overwegingen. Daarnaast wordt in meerdere gemeenten veel aandacht besteed aan het vak van wijkteamprofessional.

Er is veel waardering voor de professionals van het wijkteam: 80% van de inwoners, gezinnen en huishoudens die hebben meegewerkt aan een cliëntervaringsonderzoek (n=7547) vindt dat de professionals in het wijkteam deskundig zijn en/of dat de hulp van deze professionals van voldoende kwaliteit is.

Er is nog wel verbetering mogelijk. In een aantal bestudeerde praktijkvoorbeelden komt naar voren dat sommige inwoners, gezinnen en huishoudens nog ontevreden zijn over de toegang en triage. Klachten gaan over het steeds opnieuw moeten doen van het verhaal bij meerdere professionals. Keukentafelgesprekken worden door sommige inwoners, gezinnen en huishoudens gezien als onnodig. Zij voelen dat er sneller hulp geleverd kan worden dan nu gebeurt. Ook de expertise zou volgens meerdere inwoners, gezinnen, huishoudens én specialistische aanbieders tekort schieten. Gesteld wordt dat soms te lang wordt doorbehandeld of juist dat soms iemand te snel wordt doorverwezen.

## Indicatiestelling: een stukje geschiedenis

Toegang tot zorg en ondersteuning is al jaren een onderwerp van gesprek. Van der Meer schetst in zijn rapport *Indicatiestelling: omstreden toegang tot zorg (2010)* de ontwikkelingen binnen de toegang. De informatie in dit kader komt grotendeels uit dit rapport. Van der Meer licht toe dat tot de jaren 90 van de vorige eeuw de toegang tot hulp, de indicatiestelling, bij aanbieders van zorg zelf lag. Het Rijk wilde echter meer grip op de toegang én op de kosten voor zorg en ondersteuning krijgen. Ook vond het Rijk dat er te veel aanbodgericht gewerkt werd en dat er onvoldoende inzicht was in de ontwikkeling van de zorgvragen (landelijk). Om meer grip en inzicht te krijgen heeft het besloten Rijk de toegang bij de aanbieders weg te halen en onafhankelijke indicatiestelling te realiseren bij regionale en later landelijke indicatieorganen.

De onafhankelijke indicatiestelling leverde echter meer papierwerk op, er was sprake van een langere afhandelingstijd en de indicatiestelling was gebaseerd op een momentopname, terwijl vragen tijdens de hulpverlening kunnen veranderen. Ook de gewenste kostenbesparingen werden niet gerealiseerd. Over het algemeen waren inwoners wel tevreden: de indicatieorganen zorgden voor een deskundige toegang met toenemende uniformiteit, transparantie en rechtsgelijkheid voor inwoners. Bij de jeugdzorg was het aanvankelijk de bedoeling dat Bureau Jeugdzorg niet alleen de toegang tot jeugdzorg zou verzorgen, maar zelf ook lichte hulpverlening zou kunnen bieden. Oorspronkelijk was uitgegaan van een verhouding van 80% onmiddellijke hulp en 20% indicatiestelling. Vanwege de gewenste onafhankelijkheid moest Bureau Jeugdzorg de zorgtaken laten vallen.

## Decentralisaties

Met de decentralisatie van jeugdzorg en een deel van de AWBZ naar de gemeenten is in veel gemeenten de toegang belegd bij wijkteams vanuit de wens om zo vragen eerder te signaleren, meer gebruik te maken van de kracht van inwoners en de samenleving en om specialistische hulp te voorkomen. De kosten van de jeugdhulp en Wmo namen echter niet af en gemeenten kregen steeds meer te maken met tekorten in hun begroting (gebaseerd op de budgetten die zij van het Rijk, met een korting van 11/17% t.o.v. het budget voor de decentralisaties, ontvingen). De afgelopen periode hebben daarom meerdere gemeenten de keuze gemaakt om de toegang afzonderlijk van de hulpverlening te organiseren, via een specifiek daartoe ingericht team en/of binnen de gemeente. Waar indicaties binnen wijkteams afgegeven worden, vraagt dat veel tijd van de professionals. Hierdoor hebben zij, zo blijkt uit de onderzochte literatuur, onvoldoende tijd voor het uitvoeren van preventieve activiteiten, het leggen van verbinding met het voorveld en het bieden van hulpverlening. Dit wordt bevestigd in het landelijke onderzoek van Movisie (Van Arum et al., 2020), waarin staat dat wijkteams de meeste tijd kwijt zijn aan het uitvoeren van vraagverheldering of keukentafelgesprekken, casusregie en het maken van een plan.

## Conclusie

Op basis van ervaringen in het verleden kunnen we stellen dat de door de gemeente gewenste kostenbesparingen niet gerealiseerd kunnen worden door het afzonderlijk inrichten van de indicatie. Het werkt aanbodgericht werken in de hand, het is een tijdsinvestering (indiceren, herindiceren en bijstellen) die niet hoeft te worden gedaan als wijkteams meteen hulp kunnen bieden.



# 4. Voorkomen specialistische hulp

## Omschrijving transformatiedoel

In de vorige twee hoofdstukken is met name beschreven welke toegevoegde waarde wijkteams hebben op het bevorderen van de eigen kracht, het versterken en benutten van de mogelijkheden van het sociale netwerk, en de samenleving en op het tijdig inzetten van passende hulp. In dit hoofdstuk beschrijven we in hoeverre wijkteams, o.a. dankzij de inzet op deze andere transformatiedoelen, bijdragen aan het voorkomen dan wel verkorten van het beroep op specialistische hulp, al dan niet door zelf hulp te bieden.

In dit hoofdstuk beschrijven we de ontwikkelingen in het beroep op jeugdhulp en Wmo ondersteuning en de gemiddelde duur van en de verwijzingen naar jeugdhulp (voor de Wmo beschikken we niet over deze cijfers). We gaan hierbij ook na of er verschil is in de resultaten tussen de onderzochte wijkteams die zelf jeugdhulp bieden<sup>3</sup> en de onderzochte wijkteams die geen of in beperkte mate jeugdhulp bieden. De selectie hiervoor is gemaakt op basis van data in CBS Statline, waarbij wij ons alleen op jeugdcijfers hebben gebaseerd. Er wordt namelijk alleen bij jeugdzorg onderscheid gemaakt tussen hulp die door het wijkteam wordt geboden en hulp die niet door het wijkteam wordt geboden.

## Kosten

Bij toegevoegde waarde en effectiviteit kan onderscheid worden gemaakt tussen effectief op de inhoud en effectief op de kostenontwikkeling. Er zijn landelijk al veel onderzoeken verschenen over de toegenomen kosten van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning. In deze rapportage gaan we daarom niet uitgebreid in op de kostenontwikkeling. Uit de onderzochte literatuur komt geen eenduidig beeld naar voren over de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams op het realiseren van kostenbesparingen. Bij sommige wijkteams wordt een afname van kosten gesignaleerd dankzij de inzet van het wijkteam; bij andere wijkteams is sprake van een toename.

Het al dan niet realiseren van kostenbesparingen is afhankelijk van meerdere factoren. De inzet van het wijkteam is daarin niet doorslaggevend. De inzet van het wijkteam kan leiden tot substitutie van zware zorg door lichtere vormen van hulp en ondersteuning en een substitutie van lichte hulp en ondersteuning door eigen kracht, netwerk en voorliggende voorzieningen. Aan de andere kant kan de laagdrempeligheid van het wijkteam en de vroegsignalering van wijkteams leiden tot een groter bereik en daarmee tot een toename van hulp en ondersteuning en de kosten daarvan. Bij substitutie van lichte hulp voor voorliggende voorzieningen/netwerk gaat het overigens om relatief kleine kostenbesparingen. Grotere kostenbesparingen worden gerealiseerd wanneer specialistische hulp en ondersteuning wordt voorkomen. Invloed daarop van wijkteams is beperkt, in ieder geval waar het gaat

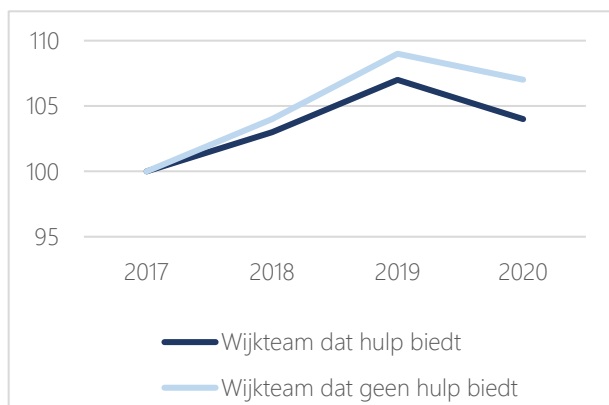
---

<sup>3</sup> Hierbij gaan we uit van wijkteams die minimaal 5% van de ambulante hulp zelf bieden, zoals ook Magnée en Benda (2021) doen in hun onderzoek

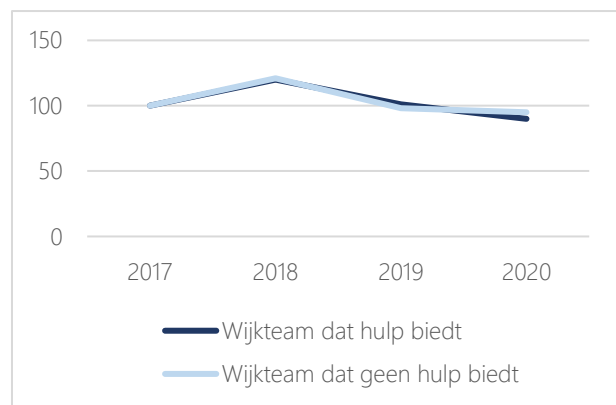
om jeugdhulp en verwijzingen naar specialistische jeugdhulp. Meer dan de helft van de verwijzingen naar specialistische jeugdhulp komt niet vanuit het wijkteam. Aanbieders hebben daar zelf ook een rol in, door zichzelf kritisch de vraag te stellen of zij de juiste aanbieder zijn om de hulp te bieden en om kritisch te kijken wanneer zij kunnen afschalen. Daar waar wijkteams wel hulp bieden is wel een afname van nieuwe trajecten specialistische jeugdhulp zichtbaar (zie later in dit hoofdstuk) waardoor het aannemelijk is dat ook de kosten zullen afnemen. Op de ontwikkeling van de hulp en ondersteuning, de duur hiervan en de invloed van het wijkteam hierop, gaan wij hieronder nader in.

## Ontwikkeling specialistische hulp en ondersteuning

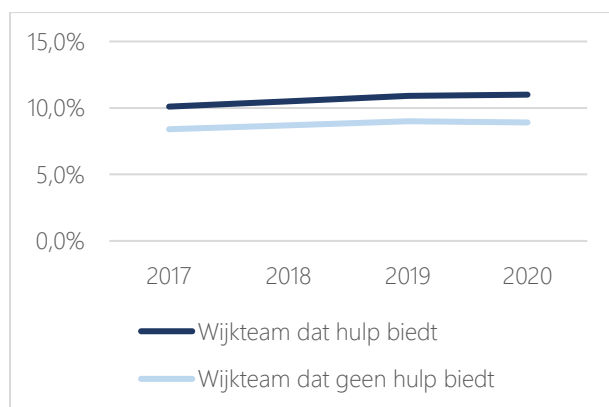
Het aantal nieuwe trajecten specialistische ambulante jeugdhulp<sup>4</sup> is de afgelopen jaren licht afgenomen, zowel landelijk als in de onderzochte gemeenten. De afname is sterker in gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden. In 2020 is in deze gemeenten het aantal nieuwe trajecten 10% lager dan in 2017. In gemeenten met wijkteams die zelf geen hulp bieden is dit 5% lager. Ook het aantal cliënten met jeugdhulp begint af te nemen, maar het aantal ligt nog wel hoger dan in 2017. In gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden is dit +4%, in gemeenten met wijkteams die zelf geen hulp bieden is dit +7%. De invloed van corona op deze ontwikkeling kunnen we op dit moment nog niet vaststellen.



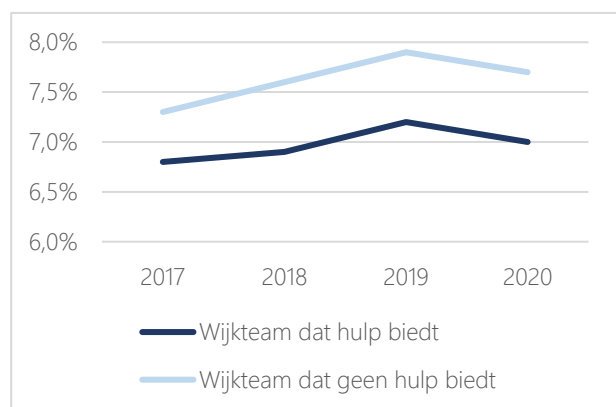
Figuur 6: Ontwikkeling aantal jongeren met ambulante specialistische jeugdhulp (index 2017 = 100)



Figuur 7: Ontwikkeling aantal nieuwe trajecten ambulante specialistische jeugdhulp (index 2017=100)



Figuur 8: Ontwikkeling aandeel jongeren met jeugdzorg



Figuur 9: Ontwikkeling aandeel jongeren ambulante specialistische jeugdhulp

<sup>4</sup> Onder specialistische ambulante jeugdhulp verstaan we de categorieën ambulante jeugdhulp op locatie aanbieder, ambulante jeugdhulp in netwerk jeugdige en daghulp, zoals CBS deze ook hanteert.

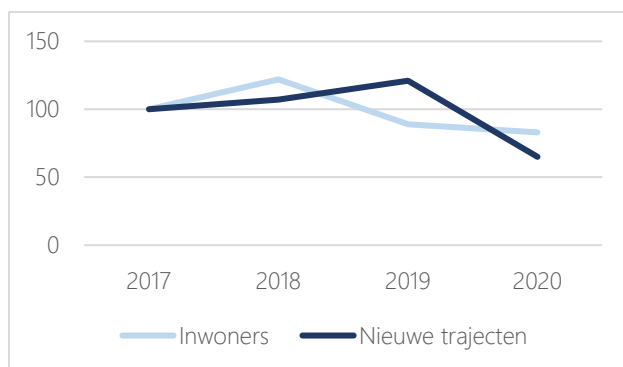
Bij alle wijkteams is een toename te zien van het aandeel jongeren en jeugdigen met jeugdzorg, die in 2020 lijkt te stabiliseren. Het was de verwachting dat de inzet van wijkteams er sprake zou zijn van een boeggolf: een toename van het aandeel jongeren en jeugdigen met jeugdzorg als gevolg van toegenomen bereik door onder andere vroegsignalering, gevolgd door een duidelijke afname. Er lijkt echter geen sprake te zijn van een boeggolf, maar eerder een “verhoging van het waterpeil” zoals AEF concludeert in haar onderzoek naar de tekorten in de jeugdzorg (2020). In dit onderzoek wordt erop gewezen dat dit o.a. een effect is van het betere bereik van wijkteams. Daarnaast wordt gesteld dat een hoger voorzieningenniveau en hogere welvaart ertoe kan leiden dat bij vragen eerder professionele hulp wordt gezocht.

#### *Meer jongeren met jeugdhulp bij wijkteams die hulp bieden*

In gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden, zijn er meer jongeren die gebruik maken van één of andere vorm van jeugdzorg, dan in gemeenten met wijkteams die geen/beperkt hulp bieden. Er zijn echter minder jongeren met specialistische ambulante jeugdhulp in deze gemeenten dan in gemeenten met wijkteams die geen/beperkt hulp bieden. Dat wijst erop dat wijkteams die zelf hulp bieden een groter bereik hebben en vaker specialistische hulp weten te voorkomen.

#### *Maatschappelijke ondersteuning*

Bij de onderzochte wijkteams die (ook) maatschappelijke ondersteuning bieden of de toegang vormen tot maatschappelijke ondersteuning is, net zoals bij jeugdhulp, een afname te zien van het aantal inwoners met ondersteuning thuis en het aantal nieuwe trajecten ondersteuning thuis. Het gaat hierbij om maatwerkondersteuning zoals begeleiding en dagbesteding (Wmo nieuw, exclusief verblijf en opvang). Bij de hier gepresenteerde cijfers zijn alleen die gemeenten meegenomen die over alle jaren in het tijdsbestek 2017-2020 cijfers hebben aangeleverd via de GMSD (gemeentelijke monitor sociaal domein).



Figuur 10: Ontwikkeling aantal inwoners die gebruik maken van Ondersteuning en het aantal nieuwe trajecten van Ondersteuning thuis (index 2017 = 100)<sup>5</sup>

<sup>5</sup>Bron: CBS Statline (<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83268NED/table?ts=1644349764198>, geraadpleegd op 9-2-2022) en Waarstaatjegemeente.nl (<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein>, geraadpleegd op 8-2-2022)

## Zelf hulp bieden

In meerdere landelijke onderzoeken is de meerwaarde aangegeven van wijkteams die zelf hulp bieden (basisfuncties). Zo is in de evaluatie van de Jeugdwet benoemd dat lokale teams een sleutelrol zouden kunnen spelen in de realisatie van de transformatiedoelen, als zij “een professionele, inhoudelijke invulling krijgen en zich niet beperken tot verwijzen of indiceren” (Friele et al., 2018).

In de onderzochte literatuur wordt de meerwaarde van het bieden van hulp door wijkteams als volgt onderbouwd:

- er is sprake van minder overdrachtsmomenten
- hulp kan sneller worden ingezet; er is sprake van een grotere handelingssnelheid
- er hoeft vanuit wijkteam geen regie te worden gevoerd.

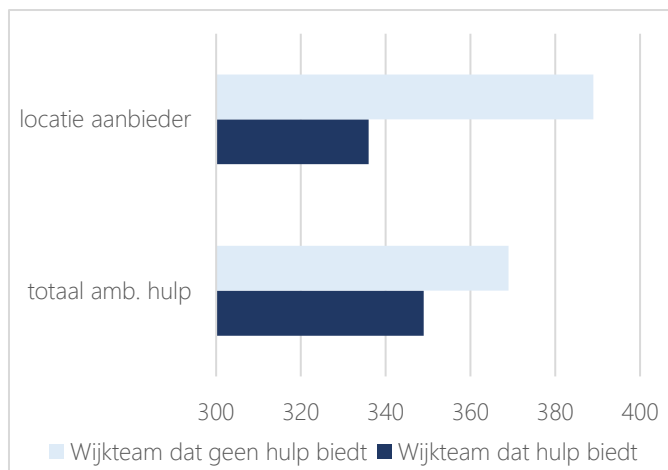
Ook wordt aangegeven dat de kwaliteit van de hulp vanuit het wijkteam kwalitatief beter is omdat het wijkteam meer werkt aan en volgens de transformatiedoelen en omdat wijkteamprofessionals geen financiële prikkel hebben om langer hulp te bieden dan nodig is. Uiteindelijk zou dit ook tot lagere kosten moeten leiden. Meerdere wijkteams die geen/beperkt hulp bieden, hebben de wens om meer hulp te bieden, juist vanwege de eerder genoemde voordelen. Zij geven o.a. aan hier geen tijd voor te hebben als gevolg van werkdruk binnen het team.

“Wijkteams bieden zelf hulp en ondersteuning. Dit zorgt voor minder overdrachtsmomenten, minder specialistische hulp en sneller hulp”. (B&A Groep, 2020)

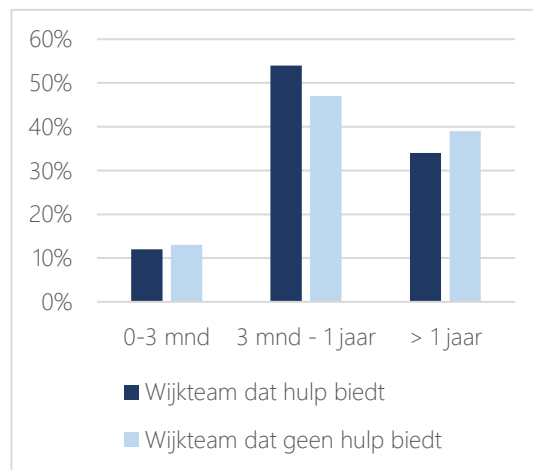
“De bedoelde rol van het wijkteam als ondersteuners en aanbieders van hulp komt te weinig van de grond. Het wijkteam fungeert in veel gevallen vooral als verwijzer. Dit frustriert de beweging naar voren, bedoeld om waar mogelijk lichte hulp te bieden”. (Rekenkamer Arnhem, 2020)

## Gemiddelde duur van trajecten

De gemiddelde duur van trajecten neemt landelijk toe. We beschikken hierbij alleen over informatie over jeugdhulptrajecten. Duurde ambulante jeugdhulp op locatie aanbieder in 2017 gemiddeld 318 dagen, in 2019 was dit met 15% toegenomen tot 365 dagen. In de onderzochte gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden is dit aanzienlijk lager, en wel gemiddeld 337 dagen (17% langer dan in 2017). In gemeenten met wijkteams die geen/beperkt hulp bieden duurde een jeugdhulptraject op locatie aanbieder gemiddeld 389 dagen, een toename met 24% ten opzichte van 2017.



Figuur 11: gemiddelde duur van trajecten jeugdhulp in dagen in 2019



Figuur 12: gemiddelde duur van afgesloten trajecten ambulante specialistische jeugdhulp in 2020

## Verwijzingen

Eén van de aanwijzingen van de effectiviteit en toegevoegde waarde van wijkteams om specialistische hulp en ondersteuning te voorkomen is een afname van het aantal verwijzingen naar deze specialistische hulp en ondersteuning.

### Jeugdhulp

Het totaal aantal verwijzingen naar specialistische ambulante jeugdhulp is in de onderzochte gemeenten/wijkteams de afgelopen jaren afgenomen. Het aandeel verwijzingen vanuit het wijkteam neemt wel toe. Dit kan erop wijzen dat wijkteams meer invloed krijgen in de in te zetten specialistische jeugdhulp en de integrale benadering van hulpvragen.

“De ambitie van het SKT is om meer verwijzingen via het SKT te laten verlopen. Een verwijzing door een zorgregisseur is altijd gebaseerd op een analyse van alle leefgebieden en op een met de cliënt afgestemd plan van aanpak. Dit leidt tot verwijzingen die zo goed mogelijk aansluiten op de hulpvraag van de cliënt. Hierdoor kan het SKT steeds beter sturen op de kwaliteit en kosten van de jeugdhulp”. (Jaarverslag Sociaal Kernteam Westland 2020)

in gemeenten met	Ontwikkeling totaal aantal verwijzingen in 2020 t.o.v. 2017	Ontwikkeling aantal verwijzingen door het wijkteam in 2020 t.o.v. 2017	Ontwikkeling aandeel wijkteam in 2020 t.o.v. 2017
Wijkteam dat hulp biedt	-10%	+ 6%	+ 4% (33% in 2020)
Wijkteam dat geen hulp biedt	-6%	+ 14%	+ 4% (32% in 2020)

Tabel 3: Ontwikkelingen totaal aantal verwijzingen jeugdhulp en aantal verwijzingen door het wijkteam

### *Maatschappelijke ondersteuning*

Bij de uitvoering van de Wmo is de gemeente (of het wijkteam in de gemeente) de enige formele verwijzer. Eerder onderzoek van Van Eijkel et al. (2019) laat zien dat het aantal doorverwijzingen in gemeenten met wijkteams 14% hoger is dan in gemeenten zonder wijkteam. Ook toont het onderzoek aan dat de toename van het aantal cliënten per 1.000 inwoners hoger is bij gemeenten met wijkteams dan in gemeenten zonder wijkteams. De toename zou vooral te zien zijn bij wijkteams waarin zorgaanbieders participeren. Er worden hiervoor meerdere mogelijke oorzaken genoemd:

- indicatiestellers met een ambtelijke achtergrond verwijzen doorgaans minder snel door dan indicatiestellers met een zorgachtergrond, mogelijk vanwege kostenbewustzijn;
- outreachende aanpak (ophalen vraag)
- integraal werken: er wordt eerder opgeschaald om erger te voorkomen.

In het onderzoek is wel aangegeven dat de laatste twee moeilijk te onderbouwen zijn.

In de onderzochte literatuur komt naar voren dat wijkteams maatregelen nemen om het verwijzproces te verbeteren/aan te scherpen, om het verwijzproces, het proces van op- en afschalen te stroomlijnen en de instroom specialistische hulp te beperken, o.a. door hier specifieke functies/teams voor in te richten.

### Toegevoegde waarde en effectiviteit

Het is niet mogelijk om te concluderen dat wijkteams, met name die zelf hulp bieden, effectief zijn in het voorkomen van specialistische hulp en ondersteuning. Wijkteams bevinden zich immers in een complexe wereld, waarbij meerdere factoren van invloed zijn op de ontwikkeling van specialistische hulp, zowel bij jeugdhulp als bij maatschappelijke ondersteuning. Wetswijzigingen, zoals de invoering van het abonnementstarief bij de Wmo, kunnen van invloed zijn op de ontwikkeling van het beroep op hulp en ondersteuning, maar ook wachtlijsten, cliëntenstops bij specialistische aanbieders en wachtlijsten en/of prioriteiten bij wijkteams zelf.

Daarnaast komt meer dan 50% van de verwijzingen naar specialistische jeugdhulp van andere verwijzers dan het wijkteam. Dit betekent dat een groot deel van de specialistische hulp wordt ingezet buiten invloed van het wijkteam om. Het aandeel verwijzingen vanuit wijkteams neemt wel toe. Tenslotte laten de cijfers niet zien hoeveel vragen eerder zijn afgevangen en niet tot specialistische hulp en ondersteuning hebben geleid.

“Bezuinigingen, wachtlijsten en cliëntenstops in de gespecialiseerde Jeugdhulp hebben op dit moment grote invloed op het werk van de professionals en hebben effect op de snelheid van de transformatie die men wil bereiken. De gemiddelde caseload binnen Stichting Jeugdteams loopt op. De beschikbare tijd vanuit de jeugdprofessionals voor daadwerkelijke Jeugd- en gezinshulp is nog te gering”. (Schavemaker & Van Eck, 2017)

In de onderzochte literatuur wordt de toegevoegde waarde zichtbaar gemaakt door te wijzen op:

- de hoeveelheid vragen die de wijkteams zelf hebben opgepakt en opgelost zonder dat daarvoor specialistische hulp hoeft te worden ingeschakeld.
- de afname van het aantal beschikkingen voor specialistische hulp en ondersteuning die wijkteams afgeven

In circa 80% van de onderzochte literatuur, waarin wordt ingegaan op de ontwikkeling van specialistische hulp en ondersteuning, is aangegeven dat wijkteams erin zijn geslaagd om het aantal toewijzingen en/of beschikkingen voor specialistische hulp en ondersteuning te verlagen en/of meer zelf op te pakken waardoor geen specialistische hulp en ondersteuning nodig is. Hierbij worden percentages genoemd die nagenoeg allemaal tussen de 70% en 80% liggen. Dit geldt overigens voor wijkteams die hulp bieden én wijkteams die geen/beperkt hulp bieden. Meerdere wijkteams die geen/beperkt hulp bieden, geven aan het merendeel van de vragen zelf af te handelen, waardoor geen specialistische hulp ingezet hoeft te worden.

Het aantal verwijzingen naar ambulante specialistische jeugdhulp neemt vanuit wijkteams weliswaar toe, maar het totaal aantal verwijzingen (vanuit alle verwijzers) neemt af. Dit betekent dat wijkteams een hoger aandeel in de verwijzingen hebben. Dit iets wat ze zelf nastreefden om zo meer invloed te kunnen uitoefenen op de hulp die ingezet wordt en de integrale benadering van de hulpvraag.

### Zelf hulp bieden

De meerwaarde van zelf hulp bieden wordt onderbouwd door de cijfers op het gebied van jeugdhulp die wij in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 3 presenteren:

- Bij wijkteams die zelf hulp bieden ligt het aandeel jongeren met ambulante specialistische jeugdhulp gemiddeld lager dan bij wijkteams die geen / beperkt hulp bieden
- De gemiddelde duur van ambulante specialistische jeugdhulp is gemiddeld langer bij wijkteams die geen/beperkt hulp bieden; de duur van de trajecten is bij deze wijkteams ook meer toegenomen ten opzichte van 2017
- Het bereik van wijkteams die zelf hulp bieden onder jongeren met een migratieachtergrond en jongeren met ouders met lage inkomens ligt hoger dan bij wijkteams die niet/beperkt hulp bieden.
- Binnen gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden, is het aandeel trajecten dat vanuit een crisissituatie start lager dan bij gemeenten met wijkteams die geen/beperkt hulp bieden.

De doelgroep van het wijkteam, alleen jeugd of breder, is hierop niet van invloed.

In het onderzoek Eigenwijs transformeren (Sondeijker et al., 2021) zijn meerdere thema's benoemd die een belangrijke rol spelen bij het transformeren van het jeugdhulpstelsel én het beheersbaar houden van de kosten. Het gaat bijvoorbeeld om een sterke basis in de eerste lijn en om het positioneren van de eerstelijns jeugdhulp dichtbij onderwijs. De jeugdhulpprofessionals in de wijkteams moeten een groot mandaat hebben (gemeenten hebben vertrouwen in hun expertise) en in hun werk worden ondersteund door specialistische jeugdzorgprofessionals. De gemeente is al vroeg gestart met het werken vanuit de transformatiegedachte en heeft al vroeg een visie daarop vastgesteld en deze consequent en consistent doorgevoerd. Monitoring en continu leren en verbeteren spelen ook een grote rol.

## Wat is helpend/belemmerend?

### Werkdruk versus zelf hulp kunnen bieden

Zoals ook in de eerdere hoofdstukken genoemd is, is de beperkte tijd (formatie) binnen wijkteams belemmerend om alle taken uit te voeren. Meerdere wijkteams geven aan niet toe te komen aan het zelf hulp bieden. De wachtlijsten bij wijkteams zelf dragen hier niet aan bij. Hierdoor verwijzen zij soms eerder naar specialistische jeugdhulp terwijl ze zelf de expertise hebben om de hulp te bieden. De wachtlijsten bij specialistische aanbieders dragen bij aan de ervaren werkdruk. Hierdoor moeten wijkteamprofessionals overbruggingszorg bieden in situaties waar specialistische hulp nodig is. Dit gaat soms hun expertise te boven (wat tot ontevredenheid bij inwoners kan leiden, zie hoofdstuk 3) en legt een groot beslag op de beschikbare capaciteit binnen wijkteams.

## Conclusie en aanbevelingen

### Conclusies

Op basis van de onderzochte literatuur kunnen we het volgende concluderen.

- *Kostenbesparingen (nog) niet breed zichtbaar*  
De kosten van jeugdhulp en ondersteuning nemen in het merendeel van de gemeenten nog niet af. Hierover zijn al meerdere rapporten verschenen. Vraag is in hoeverre de wijkteams hierop van invloed zijn. De ontwikkeling van (de kosten van) specialistische hulp en ondersteuning is van meer factoren afhankelijk dan het wijkteam alleen. Denk bijvoorbeeld aan wetswijzigingen (abonnementstarief), de autonome vraagontwikkeling, wachtlijsten en andere verwijzstromen. Ook de coronapandemie is hierop van invloed geweest.
- *Afname/stabilisatie nieuwe trajecten hulp een ondersteuning*  
Het aantal nieuwe trajecten specialistische ambulante jeugdhulp is de afgelopen jaren afgenomen. Ook het aantal maatwerkarrangementen "ondersteuning thuis" in het kader van de Wmo neemt sinds 2019 af, maar het is nog te vroeg om daar een conclusie aan te verbinden. Het aantal inwoners, gezinnen en huishoudens met hulp en/of ondersteuning stabiliseert/neemt af. In hoeverre corona hierop van invloed is (geweest) kan nu nog niet vastgesteld worden. De duur van de trajecten specialistische ambulante jeugdhulp neemt wel toe. Of dit ook geldt voor ondersteuning thuis in het kader van de Wmo is niet bekend. Deze cijfers ontbreken.
- *Effectiviteit van wijkteams is niet aan te tonen*  
De effectiviteit van wijkteams op de ontwikkeling van het aantal (nieuwe) trajecten van en inwoners met specialistische hulp en ondersteuning is niet aan te tonen. De ontwikkeling van het aantal nieuwe trajecten is immers afhankelijk van meerdere factoren: van wachtlijsten bij specialistische aanbieders en/of bij wijkteams, de verwijzstromen buiten het wijkteam om en van externe ontwikkelingen zoals corona. Er is dus geen causaal verband tussen de inzet van het wijkteam en ontwikkelingen binnen de specialistische hulp en ondersteuning.



- *Zelf hulp bieden is effectief*

Wijkteams die zelf hulp bieden zijn effectiever zijn in het voorkomen en verkorten van specialistische hulp dan wijkteams die geen/beperkt hulp bieden. Hiervoor baseren wij ons op de volgende bevindingen (die alleen jeugdhulp betreffen; over de Wmo zijn deze gegevens niet bekend):

- Bij wijkteams die zelf hulp bieden ligt het aandeel jongeren met ambulante specialistische jeugdhulp gemiddeld lager dan bij wijkteams die geen/beperkt hulp bieden.
- De gemiddelde duur van ambulante specialistische jeugdhulp is gemiddeld langer bij wijkteams die geen/beperkt hulp bieden; de duur van de trajecten is bij deze wijkteams ook meer toegenomen ten opzichte van 2017.
- Het bereik van wijkteams die zelf hulp bieden onder jongeren met een migratieachtergrond en jongeren met ouders met lage inkomens ligt hoger dan bij wijkteams die niet/beperkt hulp bieden.
- Binnen gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden, is het aandeel trajecten dat vanuit een crisissituatie start lager dan bij gemeenten met wijkteams die niet/beperkt hulp bieden.

### **Aanbeveling**

Gelet op bovenstaande conclusies en op basis van verdere bevindingen in dit onderzoek wordt aanbevolen om wijkteams zelf hulp te laten bieden.

# 5. Samenhangende hulp en ondersteuning

## Omschrijving transformatiedoel

Eén van de achterliggende gedachten achter de decentralisaties in 2015 was om de mogelijkheden voor een integrale aanpak te vergroten door gemeenten verantwoordelijk te maken voor een breed scala aan preventie, hulp en ondersteuning (Participatiewet, Wmo, en Jeugdwet). Zo staat in de Memorie van toelichting op de Wmo dat het doel van de wet is om "samenhangende zorg en ondersteuning in buurten, wijken en dorpen te bevorderen". Ook de Jeugdwet spreekt van het doel om te komen tot samenwerking rond kinderen en gezinnen. Samenwerking en samenhangende hulp en ondersteuning is met name van belang voor inwoners, gezinnen en huishoudens waar meerdere problemen spelen. Dit gaat om circa 7% van de gezinnen en huishoudens (Kromhout et al., 2021).

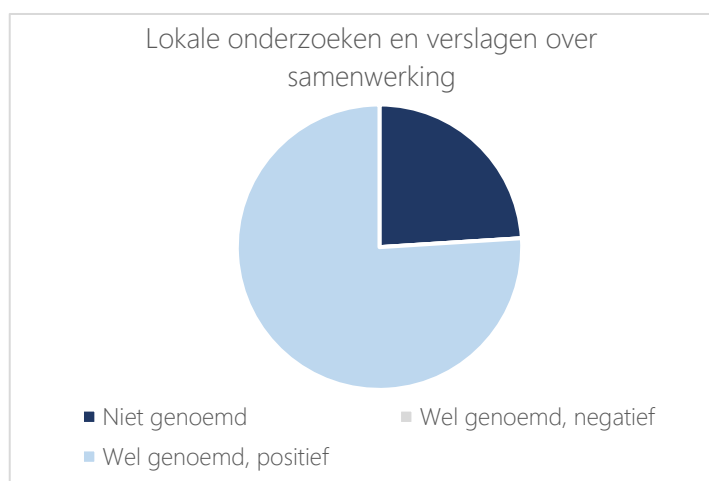
In de vorige hoofdstukken is samenwerking al meerdere malen aan de orde gekomen, bijvoorbeeld bij het beschrijven van de toegevoegde waarde van wijkteams op preventie en vroegsignalering en op het eerder bieden van de juiste hulp en ondersteuning. In dit hoofdstuk gaan we nader in op het samenwerken binnen en buiten het team en het realiseren van een samenhangend aanbod.

## Samenhangende hulp en ondersteuning

De inzet van wijkteams op het bieden van samenhangende hulp en ondersteuning wordt in meer dan 75% van de onderzochte literatuur beschreven. In enkele gevallen wordt alleen benoemd dat wordt samengewerkt, maar in de meerderheid van de documenten wordt nader ingegaan op de toegevoegde waarde van:

- de brede samenstelling van het wijkteam
- de samenwerking in de wijk.

De samenwerking met specialistische aanbieders komt in de onderzochte literatuur beperkt aan de orde.



Figuur 13: Opmerkingen over samenwerking in lokale onderzoeken en jaarverslagen

## Brede samenstelling team

De eerste stap en de basis voor geïntegreerde dienstverlening is gelegd in de vorming en samenstelling van de wijkteams zelf. Binnen de wijkteams zijn professionals met verschillende achtergronden en expertises samengebracht. Kennis op het gebied van licht verstandelijke beperkingen, ggz-problematiek, opvoed- en opgroei-problematiek, psychosociale vraagstukken voor jeugd en/of volwassenen zijn in één team gebundeld al dan niet in samenhang met kennis en kunde op het gebied van welzijn en preventie, mantelzorgondersteuning, opbouwwerk, leerplicht en financiën.

Uit de onderzochte literatuur komt naar voren dat deze brede samenstelling als meerwaarde wordt ervaren door de professionals binnen het wijkteam en partners buiten het wijkteam. Benadrukt wordt dat de brede samenstelling leidt tot een brede benadering van en breder zicht op hulpvragen. Ook draagt het bij aan het integraal werken aan oplossingen. Door het samenbrengen van expertise en door elkaar aan te vullen/te versterken komt het wijkteam tot betere oplossingen voor inwoners, gezinnen en huishoudens, voornamelijk die met problemen op meerdere leefgebieden. In de evaluatie van de jeugd-ggz (Friele et al., 2019) wordt daarnaast opgemerkt dat een wijkteam met voldoende (ggz) expertise (en voldoende capaciteit) kan bijdragen aan het verminderen van het afschalingsprobleem, dat wil zeggen de terughoudendheid bij specialistische aanbieders om hulpverlening af te sluiten en/of af te schalen. Om hieraan bij te dragen moeten de professionals uit het wijkteam dan wel goed bereikbaar zijn voor de specialistische (ggz) aanbieders.

In de onderzochte literatuur hebben meerdere professionals gewezen op het belang van een balans tussen de aanwezigheid van generalistische kennis en (behoud van) specialistische deskundigheid. Enkele inwoners en specialistische aanbieders hebben ook opmerkingen gemaakt over de aanwezigheid van specialistische kennis binnen het wijkteam, en dan met name over het ontbreken van deze specialistische kennis. Circa 75% van de wijkteams bestaat evenwel uit t-shaped professionals. Dit zijn professionals met een eigen specialisme, terwijl ze naar buiten toe als generalist optreden (Van Arum et al., 2020).

“De brede intake en multidisciplinaire aanpak leiden tot beter zicht op problematiek en mogelijke interventies. Het PvA dat integraal, samenhangend en op maat is leidt naar verwachting tot effectievere hulp. Partners hebben het beeld dat de wijkteams een goed zicht hebben op de totale situatie van een huishouden. Medewerkers vinden het prettig om snel te kunnen schakelen met collega's met andere expertises.” (LPBL, 2020)

“Wijkteamleden zien het leveren van maatwerk en het integraal werken als belangrijkste meerwaarde en kracht van de wijkteams.” (LPBL, 2019)

“De brede samenstelling van de wijkteams met de verschillende disciplines leidt tot een professionaliteit waarbij medewerkers breder en anders kijken. Zij maken gebruik van elkaars kennis, kunde en netwerk om andere (minder traditionele) oplossingen met en voor inwoners te realiseren.” (gemeente Haarlem, 2018)

Omdat er in de wijkteams meerdere specialisten vertegenwoordigd zijn, wordt de casuïstiek die voorbij komt breder beschouwd en behandeld dan voor de tijd van de wijkteams (Onderzoekscentrum Drechtsteden, 2018)

## Samenwerking in de wijk

De toegevoegde waarde van samenwerking met partners in de wijk, en dan met name de aanwezigheid van wijkteams in de wijk, op scholen en bij huisartsen, is al eerder beschreven in de hoofdstukken 2 en 3. We hebben daar geconcludeerd dat de samenwerking bijdraagt aan het vergroten van de laagdrempeligheid van het wijkteam en leidt tot het eerder signaleren van vragen en tot het inzetten van gerichte preventie.

In de onderzochte literatuur wordt de meerwaarde van het wijkteam op het realiseren van een samenhangend aanbod en het integraal oplossen van vragen gepresenteerd door het beschrijven van:

- de verschillende overlegstructuren met partners in de wijk
- het elkaar informeren over casuïstiek en het samen werken binnen casuïstiek, waaronder de toepassing van één gezin/huishouden, één plan, één regisseur
- gezamenlijke bureaudiensten
- het opstellen van gezamenlijke wijkplannen
- gezamenlijke initiatieven, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid

Het effect van de inzet van het wijkteam op samenwerking en samenhang is moeilijk aan te tonen. Uit de onderzochte literatuur komt naar voren dat professionals binnen en buiten het wijkteam ervaren dat ze elkaar beter weten te vinden. Er zijn kortere lijntjes dan voor de transitie, omdat er meer op lokaal niveau kan worden opgepakt en opgelost. Wel wordt daarbij gesteld dat het wel soms veel tijd kost en dat het afhankelijk van personen is of samenwerking gezocht en gevonden wordt. Twee derde van de inwoners, gezinnen, huishoudens en partners zijn tevreden over de samenwerking van het wijkteam met andere organisaties.

“Het is nog niet zichtbaar of de inwoner nu betere resultaten behaalt in z'n persoonlijke situatie qua omstandigheden of inzet van zorg. De beleving is dat er meer mensen in beeld zijn bij de teams en dat er meer vanuit het samenspel van de verschillende velden versterkend aan elkaar gewerkt wordt.” (Gemeente Zeist, 2018)

“Het effect hiervan is dat cliënten integraal geholpen worden [...] Zo voorkomen we dat cliënten verdwalen in hulpverleningsland, steeds hun verhaal opnieuw moeten doen of onbedoeld de verkeerde hulp of zorg ontvangen.” (Jaarverslag Sociaal Kernteam Westland 2020)

“58% van de verschillende vormen van ondersteuning sluit goed op elkaar aan”. (Rekenkamer Amersfoort, 2017)

## Eén gezin (één huishouden), één plan, één regisseur

Op basis van de onderzochte literatuur kunnen we niet concluderen dat één gezin (huishouden), één plan, één regisseur (1g1p1r) breed wordt toegepast en kunnen we ook de effectiviteit niet vaststellen. De toepassing van 1g1p1r wordt slechts in 14% van de onderzochte literatuur benoemd. Wanneer het benoemd wordt is dat in iets meer dan 70% van de gevallen positief. Uit de praktijkvoorbeelden komen enkele randvoorwaarden voor een goede toepassing van 1g1p1r naar voren: het is belangrijk dat één iemand goed de regie houdt en iedereen bij elkaar trekt. Er moet een goed plan opgesteld worden

waarin ieders rol duidelijk is, en er moet goed overzicht gehouden worden zodat het geheel niet verwatert.

In twee documenten wordt aangegeven dat het nog onvoldoende lukt om te werken volgens 1g1p1r. Redenen die worden aangedragen zijn met name privacywetgeving en wisselingen in medewerkers. Voor inwoners, gezinnen en huishoudens is het voelbaar wanneer er een slechte samenwerking is tussen alle betrokken organisaties: dingen worden langs elkaar geregeld en het verhaal moet vaker verteld worden. Zij ervaren de slechte samenwerking als onprettig of onhandig.

## Wat is helpend/belemmerend?

Er zijn meerdere aandachtspunten bij het vormgeven van samenwerking en een samenhangend aanbod. Hieronder beschrijven wij de elementen die helpend dan wel belemmerend kunnen zijn.

### Werkdruk

De eerder genoemde werkdruk wordt ook als belemmerend ervaren voor het onderhouden van goede contacten met partners en het samenwerken met deze partners. Ergens wordt benoemd dat de toegevoegde waarde van gezamenlijke overleggen niet altijd te zien is, vooral gezien de werkdruk die er al heerst. Om deze redenen werken de verschillende partners regelmatig langs elkaar.

### Zelfde taal en visie, elkaar vertrouwen

Voor effectieve samenwerking is het van belang dat partijen elkaar begrijpen, dat ze elkaars taal spreken en dat ze vanuit eenzelfde visie werken. Dit komt terug in meerdere documenten. Ook voelen partners soms dat hun expertise niet goed genoeg gebruikt wordt, omdat de professionals in het wijkteam niet weten wat ze precies in huis hebben. Het kan even duren voordat iedereen gewend is aan integraal werken. Behalve kenniswisseling is er ook baat bij om meer te leren over elkaars werkwijze: zo wordt er niet langs elkaar gewerkt maar mét elkaar.

## Conclusie

Dankzij de brede samenstelling van de teams worden hulpvragen breed benaderd en opgepakt. Dit wordt zo door inwoners, professionals en partners ervaren. Professionals binnen en buiten het team weten elkaar beter te vinden waardoor er betere oplossingen voor inwoners, gezinnen en huishoudens kunnen worden gerealiseerd.

# 6. Wijkteams aan het woord

## Algemeen

Voor wijkteams zijn hun jaarverslagen, publicaties en website de meest zichtbare instrumenten om hun toegevoegde waarde en effectiviteit te laten zien. We richten ons in dit hoofdstuk op de informatie die wijkteams via hun jaarverslagen delen. Circa 80% van de jaarverslagen die wij hebben geanalyseerd zijn van wijkteams die organisatorisch één entiteit zijn, zoals een stichting, een coöperatie, een (overheids-) BV of een aanbieder die als hoofdaannemer optreedt of zelfstandig het wijkteam vormgeeft. Van wijkteams die als netwerk functioneren en waarvan de deelnemende organisaties afzonderlijk gefinancierd worden en van wijkteams die onderdeel uitmaken van de gemeentelijke organisatie zijn minder jaarverslagen te vinden. Het is aannemelijk dat informatie over (de inhoud, omvang en resultaten van) de dienstverlening van wijkteams die onderdeel zijn van de gemeentelijke organisatie, opgenomen is in de planning & control cyclus van die betreffende gemeente.

In de jaarverslagen wordt ook een enkele keer verwezen naar monitor of database waarin aanvullende cijfers zijn opgenomen. Deze cijfers zijn veelal niet openbaar. We hebben ons alleen gericht op de openbaar beschikbare informatie.

## Welke informatie delen de wijkteams?

De geanalyseerde jaarverslagen bieden veelal een verslag van (het bereik van) de dienstverlening van het wijkteam, van de activiteiten, pilots en projecten die zijn opgestart en/of uitgevoerd en van de samenwerking en present zijn in de wijk. Een groot deel van de verslagen biedt inzicht in de samenstelling (formatie) van het wijkteam en de inzet op leren & verbeteren. Nagenoeg alle jaarverslagen bieden een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve informatie.

De kwantitatieve informatie gaat vooral over:

- de formatie van het wijkteam (84%)
- het aantal inwoners in contact met het wijkteam (80%)
- het aantal klachten en de aard en afhandeling van deze klachten (76%)

De kwalitatieve informatie heeft met name betrekking op:

- samenwerking in de wijk (96%)
- nieuwe vormen van hulp, werkwijzen, pilots en projecten (88%)
- aanwezigheid op school en bij de huisarts (76%)

Ongeveer een kwart van de wijkteams legt in het jaarverslag verantwoording af over hun bijdrage aan de gemeentelijke doelen of over hun resultaten op de gemeentelijke opdracht. Deze gemeentelijke doelen, komen niet altijd overeen met de landelijke transformatiedoelen. In de onderzochte literatuur

wordt ook enkele keren aangegeven dat de gemeentelijke doelen niet overeenstemmen met de doelen van het wijkteam. Deze verschillende doelen maakt het moeilijk om conclusies te trekken over de effectiviteit en toegevoegde van het wijkteam.

In de meeste jaarverslagen worden de effecten/resultaten van de dienstverlening niet expliciet benoemd. Er worden cijfers benoemd, maar niet altijd vergezeld van context of beschrijving waarom deze cijfers waarde hebben. In iets meer dan een kwart van de jaarverslagen is het verslag voorzien van praktijkvoorbeelden en ervaringen van inwoners, wijkteamleden en andere professionals. Op deze wijze wordt verdieping geboden bij de cijfers en meer inzicht verkregen in de werkwijze van de wijkteams en de toegevoegde waarde van wijkteams.

In het overzicht op pagina 48 wordt een overzicht geboden van de indicatoren die wijkteams gebruiken om hun effectiviteit en toegevoegde waarde zichtbaar te maken. Deze indicatoren worden niet door alle wijkteams gebruikt en bieden daardoor onvoldoende beeld van de toegevoegde waarde van wijkteams, zoals we eerder in deze rapportage al hebben vermeld. We hebben het overzicht aangevuld met indicatoren die in de lokale onderzoeken worden benut voor het beschrijven van de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams.

## Leren en verbeteren

De wijkteam spannen zich continu in om de toegang te verbeteren: er wordt gewerkt aan een stukje uniformering, handboeken worden opgesteld en er wordt gewerkt met triagemodellen om ervoor te zorgen dat inwoners sneller de juiste hulp ontvangen. Ook wordt gekeken naar functiedifferentiatie (medewerkers/teams die zich met name op de toegang (tot tweedelijnsvoorzieningen) richten).

Bij de start van de wijkteams werd er ingezet op generalistisch werken met inzet en behoud van eigen specialisme/expertise (t-shaped professional), nu zie je meer functiedifferentiatie binnen wijkteams ontstaan. Niet op inhoudelijk kennis vanuit de vroegere kolommen, maar op taak (toegang, preventie (waaronder collectiveren en normaliseren), eenvoudige hulp/specialistische hulp). Die functiedifferentiatie vindt soms binnen teams plaats, maar leidt in enkele gemeenten ook tot de organisatie van meerdere teams. In meerdere gemeenten is te zien dat de toegang tot de tweede lijn apart wordt georganiseerd om zo meer te kunnen sturen op de kwaliteit, indicaties en kosten van de tweede lijn. Op voorhand lijkt dit ingegeven te zijn door een behoefte aan kostenbeheersing en minder vanuit inhoudelijke overwegingen. Wat dit betekent voor kostenontwikkeling enerzijds en de laagdrempeligheid, snelheid en dienstverlening richting inwoner (die mogelijk meerdere keren zijn verhaal moet vertellen) anderzijds, moet zich nog uitwijzen.

	Jaarverslagen	Lokale onderzoeken
Preventie en eigen kracht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij % van de nieuwe aanmeldingen wordt in het gesprek inzet van eigen kracht/netwerk als oplossing gevonden</li> <li>• Aantal nieuwe inwonersinitiatieven en inwonerstafels</li> <li>• Stijging zelfredzaamheid</li> <li>• % inwoners dat zonder professionele hulp verder kan</li> <li>• Voorkomen van huisuitzettingen, aanvragen bijstandsuitkering</li> <li>• Tevredenheid inwoner over bijdrage aan zelfredzaamheid/netwerkvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toename zelfredzaamheid</li> <li>• Ervaren toename eigen kracht bij inwoners</li> <li>• Aandeel vragen waarbij gebruik is gemaakt van eigen kracht/het netwerk waar voorheen professional zou zijn ingezet</li> <li>• Aandeel inwoners die zich door wijkteam ondersteund voelen om zelf meer te doen, eigen problemen op te lossen en hulp te vragen aan het netwerk</li> <li>• Ervaringen medewerkers</li> </ul>
Informele hulp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandeel verwijzingen naar informele zorg</li> <li>• % substitutie formele voor informele zorg/aandeel nieuwe aanmeldingen dat via informele hulp wordt opgelost</li> <li>• Aantal (nieuwe) vrijwilligers en inzet van deze vrijwilligers</li> </ul>	
Vroegsignalering en laagdrempeligheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toename bereik van het wijkteam</li> <li>• Toename aandeel inwoners dat zichzelf aanmeldt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toename bekendheid</li> <li>• Toename bereik/aantal cliënten</li> <li>• Inwoners zijn eerder gevonden</li> </ul>
Eerder juiste zorg op maat/ voorkomen specialistische hulp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % ondersteuning dat wijkteam zelf biedt</li> <li>• Afname aantal verwijzingen naar (en kosten van) specialistische hulp/ inwoners met specialistische hulp</li> <li>• Substitutie van specialistische hulp naar hulp vanuit wijkteam</li> <li>• Toename aantal verwijzingen dat via wijkteam loopt</li> <li>• Snelheid waarmee vragen in behandeling worden genomen</li> <li>• Aandeel verwijzingen naar informele zorg</li> <li>• Doorlooptijd van de hulp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaren tijdigheid</li> <li>• (Toename) aandeel ambulante hulp dat door wijkteams zelf wordt geboden</li> <li>• Afname verwijzingen naar specialistische hulp</li> <li>• Voorkomen escalaties</li> </ul>
Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid samenwerkingspartners (variërend van 55% - 83% van de partners die tevreden zijn over de samenwerking)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid samenwerkingspartners</li> <li>• Mate waarin de verschillende zorgvormen op elkaar aansluiten</li> <li>• Aantal professionals in een gezin</li> </ul>



## Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

- *Niet alle informatie is openbaar*

Niet alle jaarverslagen en cijfers zijn openbaar. Dit maakt dat de toegevoegde waarde van wijkteams niet altijd even duidelijk zichtbaar is en uitgedragen wordt.

- *Toegevoegde waarde en effectiviteit komt onvoldoende aan bod*

De jaarverslagen van wijkteams hebben veelal het karakter van een verslag over de activiteiten die de wijkteams hebben ontplooid en over de inwoners, gezinnen en/of huishoudens die ze hebben bereikt. Er worden cijfers benoemd, maar niet altijd vergezeld van context of beschrijving waarom deze cijfers waarde hebben. In iets meer dan een kwart van de onderzochte jaarverslagen van wijkteams is het verslag voorzien van praktijkvoorbeelden en ervaringen van inwoners, wijkteamleden en andere professionals. Op deze wijze wordt verdieping geboden bij de cijfers en meer inzicht verkregen in de toegevoegde waarde van wijkteams. Een deel van de wijkteams legt verantwoording af over het realiseren van gemeentelijke doelen. Hun effectiviteit wordt daarmee meer zichtbaar gemaakt.

### Aanbevelingen

1. Zorg als wijkteams dat informatie (verslagen en rapportages) goed vindbaar en openbaar is.
2. Probeer met je jaarverslagen/verantwoording aan te sluiten bij gemeentelijke en/of landelijke doelen en biedt context bij de cijfers (maak expliciet wat deze cijfers zeggen). Kijk ook naar andere manieren (en een combinatie van instrumenten) om toegevoegde waarde en effectiviteit zichtbaar te maken
3. Kijk of je met gemeente en partners effecten op hoger niveau zichtbaar kan maken (op outcome, en niet (alleen) op throughput (aanpak) of output). Dit zijn effecten die je alleen samen kunt realiseren. Laat daarbij wel duidelijk je eigen toegevoegde waarde zien. Denk aan vergroten sociale cohesie of aan de doelen die de VNG in haar propositie heeft gesteld zoals kansengelijkheid. Het gesprek zou dan moeten gaan over: Waar staan we samen voor, wat is ieders bijdrage daaraan en hoe laten we dit zien?
4. Probeer te komen tot een basisset aan informatie voor sturing en verantwoording die gemeenteverstijgend is. Dit is helpend om een breder beeld te krijgen van de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams. Kijk daarbij ook naar een combinatie van instrumenten en naar nieuwe manieren om de toegevoegde waarde zichtbaar te maken.

# 7. Werkzame elementen

## Inleiding

In de geanalyseerde documenten zijn factoren naar voren gekomen die bijdragen aan het effectief werken van de wijkteams, of het nu gaat om factoren die helpen bij het vroeg signaleren en oppakken van problemen, bij het bieden en volgen van hulpverlening, bij het samenwerken met partners of om factoren die van belang zijn voor het continu verbeteren van de dienstverlening van het wijkteam. Deze factoren, werkzame elementen<sup>6</sup>, worden beschreven in dit hoofdstuk.

Het beschrijven van werkzame elementen is niet nieuw. Er zijn meerdere onderzoeken uitgevoerd naar werkzame elementen in de jeugdzorg maar ook in het integraal werken en het werken met multiprobleemgezinnen (Verwey-Jonker Instituut, 2015). De afgelopen jaren heeft het landelijk programma Integraal werken in de wijk veel aandacht besteed aan het onderzoeken en beschrijven van de werkzame elementen van integraal werken in de wijk (IWW, 2018; IWW, 2020). De elementen die wij zijn tegengekomen in de praktijkvoorbeelden en interviews in jaarverslagen, evaluaties, onderzoeken en op websites komen in grote mate overeen met de eerder beschreven werkzame elementen. We pretenderen dan ook niet iets nieuws te presenteren, maar veeleer een overzicht en bevestiging van de eerder beschreven werkzame elementen. Waar nodig hebben we de beschrijving verbreed (als de elementen alleen op jeugd gericht waren). Daarnaast hebben we enkele nieuwe elementen toegevoegd, als deze niet eerder zijn genoemd. Het gaat daarbij met name om organisatorische aspecten.

## Werkzame elementen zijn persoons- en contextgebonden

In de geanalyseerde praktijkvoorbeelden en interviews komen met name elementen naar voren die betrekking hebben op de interactie tussen professional en inwoner (en gezin of huishouden) of tussen professional en partner. Daarbij worden veelal dezelfde elementen/waarden genoemd zoals contact (luisterend oor, klik, korte lijnen), vertrouwen, verantwoordelijkheid (eigenaarschap).

Om effectief te werken is overigens niet één werkzaam element van doorslaggevend belang, het gaat om een combinatie van elementen. Daarnaast is de werkzaamheid van de benoemde elementen ook contextgebonden. Sommige elementen kunnen in bepaalde situaties voor dilemma's zorgen en/of niet worden toegepast. Zo zijn niet alle huishoudens in staat om zelf de regie te nemen of kan niet altijd worden aangesloten bij de wensen en behoeften van inwoners, gezinnen of huishoudens als de veiligheid in het geding is.

---

<sup>6</sup> Werkzame elementen zijn elementen die bijdragen aan het effectief werken bij elk probleem en elke vorm van hulp (definitie van het Nji)

## Ordering op basis van de basisfuncties

De werkzame elementen zijn geordend aan de hand van de vijf basisfuncties (KPMG, 2019) waarover elk wijkteam zou moeten beschikken. Dit hebben wij gedaan om de herkenbaarheid te vergroten. De verschillende werkzame elementen zijn voorzien van citaten uit de verschillende praktijkvoorbeelden en interviews, die wij tijdens het onderzoek hebben geanalyseerd.

## Werkzame elementen in de persoonlijke interactie

### I. Relatie professional – inwoner, gezin of huishouden

#### Open houding en objectieve blik

Kernwoorden: open houding, objectieve blik, zonder oordeel.

Ga met een open houding, een objectieve blik en zonder oordeel het gesprek aan. Dit biedt mensen een veilige omgeving en zorgt voor vertrouwen. Geef een inwoner, gezin, huishouden de ruimte om hun eigen verhaal te vertellen (Verwey-Jonker, 2015).

*"In gesprek gaan. Geen vooroordelen maar oplossingen zoeken." "Ik vind dat ze geen partij trekken. Ze staan er neutraal in en dat vond ik goed."*

#### Goede relatie tussen professional en inwoner, gezin of huishouden

Kernwoorden: persoonlijke klik, betrokkenheid, luisterend oor, serieus nemen, inlevingsvermogen, taal spreken

Neem de tijd om een band op te bouwen en écht contact te maken. Een vertrouwensband is de basis van de hulpverlening (Verwey-Jonker, 2015; IWW, 2018). Luister naar de inwoner, het gezin of het huishouden. Neem het gezin serieus, toon betrokkenheid en inlevingsvermogen. Zorg voor een goede match tussen de professional en de inwoner, het gezin of het huishouden. Voor inwoners is dit van groot belang, zo blijkt uit citaten in de geanalyseerde documenten: *"Hij was de eerste persoon die daadwerkelijk luisterde. Hij won mijn vertrouwen". "Ook de klik met de persoon is belangrijk. Die is nu heel goed en prettig" "De hulp was misschien overall niet slecht, maar het matchte niet helemaal bij mij als persoon." "Ik heb geen vertrouwen in die mevrouw, is mijn type misschien niet. Geen klik".*

#### Vertrouwen in en verantwoordelijkheid bij de inwoner, gezin of huishouden

Kernwoorden: naast iemand staan, meedenken, vertrouwen geven, motiveren, regie bij de cliënt, durf af te sluiten, terugvalmogelijkheid

Stimuleer de inwoner, het gezin of huishouden om zoveel mogelijk zelf te doen en geef hen het vertrouwen dat ze dit ook kunnen. Benadruk wat goed gaat (Verwey-Jonker, 2015). Denk mee, geef praktische tips en ondersteun waar nodig. Leg, waar mogelijk, de regie bij de inwoner, het gezin of huishouden. Geef hen de zekerheid dat er iemand is op wie ze terug kunnen vallen, zodat ze ook de regie durven nemen of stappen durven zetten, ook als een traject is afgesloten. Vertrouwen betekent ook loslaten als de inwoner weer op eigen kracht/met netwerk verder kan. *"Dat er dan iemand is die naast je staat en met je meekijkt is zo waardevol! Dat gaf me kracht om door te gaan en om goede keuzes te maken." "Het wijkteam geeft een duwtje maar je moet het zelf doen. Dat maakt je sterk. Je*

*weet het voor de volgende keer." / "Je wordt zeker een beetje aangestuurd. Je moet naar vermogen zelf de dingen doen. En als dat is gelukt, is het een overwinning op jezelf." "Soort van zekerheid dat ik bij iemand terecht kan. Fijn om te weten dat je niet alleen bent. Dit houdt mij stabiel."*

### **Wees beschikbaar, bereikbaar en betrouwbaar**

Kernwoorden: laagdrempelig contact, goede bereikbaarheid, afspraken nakomen

Maak dat inwoners makkelijk contact op kunnen nemen en zorg voor een goede bereikbaarheid. Dat ze bijvoorbeeld kunnen bellen of appen als ze een vraag hebben of zich zorgen maken. Als je niet direct beschikbaar bent, zorg dan dat je wel tijdig antwoordt/reageert. Kom afspraken na en doe wat je belooft.

### **Wees duidelijk over proces, mogelijkheden en de stappen die je zet**

Kernwoorden: heldere communicatie

Zorg ervoor dat je vanaf het begin helder en proactief communiceert richting de inwoner, het gezin of huishouden. Het gaat hierbij om communicatie over het proces om tot hulp te komen en over wat ouders kunnen verwachten. Wees duidelijk over met wie je praat en met wie je informatie uitwisselt. Praat zoveel mogelijk met de inwoners, het gezin of huishouden en niet over hen. *"Duidelijkheid in wie doet wat, dat er niet zonder ons over onze dochter en niet andere over ons en onze dochter gesproken wordt". "Duidelijker zijn in communicatie. Op de hoogte houden van ondernomen stappen. Graag positief benaderen i.p.v. eerst nee."*

## **II. Relatie professional – partners**

### **Investeer in een goede relatie met je partners**

Kernwoorden: korte lijnen, vaste contactpersonen, aanwezigheid in de wijk/op school, op hoogte zijn van elkaars werk en expertise

Ken de professionals, het werk en expertise van je samenwerkingspartners, zodat je elkaar op casusniveau én op casus-overstijgend niveau snel kunt en vinden en elkaar kunt versterken. Zorg dat je elkaar regelmatig ontmoet in de wijk, op scholen etc. en overleg regelmatig met elkaar. Zorg voor vaste contactpersonen en korte lijnen.

### **Vertrouwen en verantwoordelijkheid**

Kernwoorden: nemen van verantwoordelijkheid/eigenaarschap, duidelijkheid over rollen en verwachtingen, vertrouwen op samenwerkingspartner

Vertrouw op de expertise van de samenwerkingspartner. Neem de verantwoordelijkheid voor je eigen werk en wees helder over wat partners van jou mogen verwachten. Het gaat hierbij niet zozeer om het vastleggen van afspraken en procedures (ZonMw, 2019). Het gaat om elkaar kennen, tijdig betrekken en vertrouwen. Wees aanspreekbaar en spreek anderen aan als de samenwerking (op uitvoerend niveau) niet goed verloopt (ZonMw, 2019).

## Gezamenlijke visie, doelen en taal

Kernwoorden: gezamenlijke, breed gedragen visie

Zorg voor een gezamenlijke visie op samenwerken, overstijgend aan het organisatiebelang maar uitgaand van het gezin/het huishouden. Deze visie moet breed gedeeld, gedragen en geborgd worden (ZonMw, 2019).

## Beschikbaarheid en bereikbaarheid

Kernwoorden: samen op gesprek, sparren over casuïstiek, terugkoppeling bij casuïstiek, communicatie, snel reageren

Betrek de partner tijdig bij casuïstiek en informeer hen, uiteraard binnen de grenzen van de privacywetgeving. Zorg voor een gezamenlijke intake als het de verwachting is, dat de partner een rol heeft/gaat hebben in het vervolg. Wees toegankelijk en bereikbaar voor elkaar en reageer snel op vragen van partners. Zoek elkaar op als dit belangrijk is voor de hulpverlening aan inwoners, gezinnen of huishoudens.

## Werkzame elementen in het signaleren, oppakken en afhandelen van de vraag (vanuit de vijf basisfuncties)

### III. Tijdig signaleren van de vraag & vindbare en toegankelijke hulp

#### Zichtbaar en bekend zijn in de wijk, outreachend en preventief handelen

Kernwoorden: outreachend werken, bekend zijn met en in de wijk, contact, toegankelijk, actieve houding

Zorg dat je zichtbaar in en bekend bent in én met de wijk. Ken de belangrijke steunfiguren in de wijk en wees op de hoogte van de kenmerken van de wijk. Wees aanwezig op die plekken waar inwoners, gezinnen en huishoudens met potentiële hulpvragen ook komen. Als je niet zelf aanwezig kunt zijn in de wijk, zorg dan dat je een goede verbinding hebt met partijen die wel in de wijk aanwezig zijn (KPMG, 2019).

*"Ik ben al jaren vrijwilliger. Doordat het wijkteam in het wijkhuis zit kwam ik in gesprek met een professional van het wijkteam. Ze vertelde over haar werk. Ik heb mijn buurvrouw meteen over het wijkteam verteld. Samen hebben we het wijkteam gebeld en nu heeft ze een afspraak." "Ze moeten zorgen dat ze vaker de wijk ingaan en meer bekendheid geven over wat ze doen en hoe je zelf beter weet waar ze zich bevinden."*

*"Belangrijk is dat je de cultuur in je dorpen goed kent en weet welke mensen in het dorp betrokken zijn bij buurtverenigingen, sportverenigingen en verschillende projecten/activiteiten. Hier kun je ook hiaten neerleggen waar ze in mee kunnen denken. Het werkt erg goed als je goede netwerken hebt in de eigen zones zoals, deelnemers in het dorpsoverleg, organisaties uit de dorpen en daarbuiten, het preventienetwerk, politie en collega's/organisaties in de diverse vakgebieden. Samenwerking is van groot belang en met elkaar buiten vaste kaders kunnen denken" (Heerenveen, rapportage sociaal domein 2020)*

## Vindbare en toegankelijke hulp

Kernwoorden: laagdrempelig, heldere communicatie

Het is belangrijk dat inwoners met een hulpvraag het wijkteam weten te vinden en daar laagdrempelig terecht kunnen. Dit betekent dat inwoners zichzelf rechtstreeks moeten kunnen aanmelden bij het wijkteam. Houd in je communicatie rekening met laaggeletterden en anderstaligen.

## IV. Handelen met een brede blik

### Breed kijken en aansluiting vinden (integrale aanpak)

Kernwoorden: aansluiten bij vraag/behoefte/probleembeleving van de inwoner, het gezin of huishouden, neem de tijd, kijk met een brede blik, overzicht en inzicht, motiverend vermogen en oplossingsgericht werken

Zorg ervoor dat je écht contact maakt met de inwoner, het gezin of het huishouden, stap 0 in het proces. Zorg voor aansluiting bij de inwoner, bij de vragen, behoeften, mogelijkheden en motivatie van de inwoner, het gezin of het huishouden (Van Yperen et al., 2010 en IWW, 2018). De wensen en verwachtingen van ouders, inwoners en gezinnen horen leidend te zijn. Hun ervaringen, hun kijk op de problematiek en de oplossing ervan vormen het uitgangspunt voor de afwegingen die de professional maakt (Samenwerkende beroepsverenigingen, 2021). Verken de hulpvragen breed en vanuit de inwoner, het gezin of huishouden en betrek daarbij, indien nodig, partners en/of het netwerk. Vraag goed door. Help de inwoner, het gezin of huishouden om overzicht van en/of inzicht in de problematiek te verkrijgen, werk oplossingsgericht. Motiveer de inwoner, het gezin of huishouden om de juiste hulp te aanvaarden.

*"Meer inleven in situatie. Niet naar de regels kijken maar ook situatie beoordelen."*

### Maatwerk

Kernwoorden: out of the box denken, aansluiten bij de leefwereld van de inwoner, het gezin of huishouden, geen standaardoplossing, praktisch en flexibel

Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van organisaties en activiteiten binnen de basisinfrastructuur (welzijn en preventie) en de specialistische jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning. Durf out of the box te kijken; niet het aanbod is leidend maar de behoefte van de inwoner, het gezin of huishouden. Wees flexibel en praktisch.

*"Oplossingsgericht, plan op maat. Niet problematiseren, gewoon goed aangesloten bij de hulpvraag van ons als ouders en onze dochter". "Maatwerk kunnen bieden moet behouden worden. Daardoor kunnen we meer naast de mensen staan en kunnen we afwijken van de standaard".*

### Realistische doelen stellen en monitoren van de voortgang

Kernwoorden: kleine, haalbare doelen, regelmatig evalueren, successen vieren, coördinatie door één professional

Werk met kleine stappen en haalbare doelen, waardoor de inwoner, het gezin of het huishouden bevestigd wordt dat zij zelf problemen kunnen aanpakken en oplossen. De wensen en ideeën van de inwoner, het gezin of het huishouden zijn hierbij uitgangspunt (IWW, 2020). De beoogde ondersteuning is afgestemd met de inwoner, het gezin, het huishouden en eventueel andere

betrokkenen (netwerk, samenwerkingspartners, ...). Zorg ervoor dat één professional de ondersteuning coördineert. *"Ze staan in contact met elkaar. Ze overleggen alles samen goed, waardoor de zorg alleen maar beter wordt. Daar ben ik heel tevreden over. Ze werken niet langs elkaar."* *"Het overleg tussen de organisaties gaat goed. Als ze iets niet weten, komen ze er samen uit. Ze werken allemaal dezelfde richting op en daar ben ik blij mee."*

Als je de benodigde hulp of ondersteuning niet zelf biedt, zorg er dan voor dat je in verbinding blijft met de inwoner, het gezin of het huishouden en met de specialistische hulp die ingezet wordt zodat zij hun bijdrage kunnen leveren aan het zo normaal mogelijk kunnen leven in de wijk NIP, 2021). *"De belangrijkste tip is om na de start van het traject meer betrokken te blijven, dus niet alleen een zorgtraject opstarten maar ook daarna af en toe contact opnemen, betrokkenheid tonen."*

Evalueer regelmatig welke vooruitgang is geboekt (Verwey-Jonker, 2015) en of de afspraken bijstelling behoeven NIP, 2021). Het structureel monitoren van de voortgang en de effectiviteit van de hulp en ondersteuning gedurende de uitvoering leidt tot betere resultaten (Van Yperen et al., 2010). *"Regelmatig zijn er evaluaties. Maar dat ging goed. En dat is ook prettig om te kijken naar de ontwikkeling."*

### Opbouwen en activeren van netwerk

Kernwoorden: activeren, opbouwen, behouden netwerk

Stimuleer een inwoner, gezin of huishouden om een sociaal netwerk op te bouwen of het bestaande netwerk uit te breiden en bied ze daarbij ondersteuning. Breng de mogelijke steun van het netwerk in kaart, maar wees alert op de rol van het huidige netwerk, stel vast wat goede en slechte contacten zijn (Verwey-Jonker, 2015).

*"Het was fijn dat ze aandrongen om meer sociale contacten te onderhouden of nieuwe mensen te ontmoeten."*

## V. Leren en verbeteren

Monitor als professional niet alleen de voortgang en resultaten van de hulpverlening, kijk ook regelmatig naar je eigen houding en handelen. Is de hulp helpend en ben ik nog steeds de juiste persoon om de hulp te bieden? Laat iemand anders af en toe met je meekijken.

Organiseer je eigen ondersteuning (intervisie/supervisie) (IWW, 2018) of zorg als leidinggevende dat er regelmatig intervisies worden georganiseerd.

## Werkzame elementen in de organisatie van wijkteams

Deze elementen komen in mindere mate voor in praktijkvoorbeelden en interviews. Het gaat hierbij veel meer om uitspraken van professionals bij evaluaties en rekenkameronderzoeken.

## Brede samenstelling van en voldoende deskundigheid in wijkteams

De omschrijving van wijkteams zegt het al, wijkteams zijn teams die integraal en interdisciplinair werken (Van Arum et al., 2020) Het is belangrijk dat wijkteams daadwerkelijk over een brede expertise beschikken is om alle vragen op te kunnen vangen en taken te kunnen uitvoeren. In meerdere citaten komt naar voren dat het ook belangrijk is dat er voldoende inhoudelijke (specialistische) deskundigheid aanwezig is in de wijkteams. Dit helpt om problematiek tijdig te kunnen herkennen, de hulpvraag goed te kunnen beoordelen (goede triage) en om snel te kunnen handelen, zoals ook in andere onderzoeken is aanbevolen (KPMG, 2019).

*"We merkten dat de expertise vanuit verschillende disciplines meer brengt in de ondersteuning om tot de juiste oplossingen te komen voor gezinnen".*

## Mandaat bij teams

Kernwoorden: discretionaire bevoegdheid, professioneel mandaat

Om maatwerk te kunnen inzetten of snel hulp te kunnen (laten) bieden is professionele handelingsvrijheid en -bevoegdheid van belang. Het gaat hierbij om de ruimte om buiten gebaande paden en standaardoplossingen een passend antwoord op de vraag/behoefte van de inwoner, het gezin of huishouden te zoeken en in te zetten. Maar het gaat ook om de bevoegdheid om zelf besluiten te nemen en beschikkingen af te geven.

*"Contact loopt niet altijd vlekkeloos. Ze mogen meer beslissend zijn. De gemeente beslist uiteindelijk alles. Meer bevoegdheden. Meer betrokken zijn i.p.v. 2x in het jaar even contact op te nemen voor een evaluatie." "Sneller actie ondernemen, want het duurt zo lang voor er beslist wordt voor een akkoord."*

## Zelf hulp kunnen bieden

In hoofdstuk 4 hebben we geconcludeerd dat het zelf bieden van hulp door wijkteams effectief is, in ieder geval voor het vergroten van het bereik en het sneller afsluiten van hulpverlening en ondersteuning. Ook meerdere landelijke onderzoeken geven het belang aan van wijkteams die zelf (al dan niet kortdurend) hulp kunnen bieden (KPMG, 2019; Verwey-Jonker, 2015). Ook volgens het Programma Zorg voor de jeugd kan de effectiviteit van wijkteams worden vergroot als professionals direct hulp kunnen verlenen en niet alleen verwijzen en indiceren.

## Leiderschap

Leiderschap, management en gedrag op teamniveau zijn van meer belang voor de effectiviteit van wijkteams, dan de keuzes die gemeenten maken over inrichting en aansturing van wijkteams (Teamwerk in de wijk). Ook in het onderzoek De sterkste schakels (NJI, 2019) wordt benoemd dat het geven van het goede voorbeeld op managementniveau meerwaarde heeft.

## Belemmerende factoren

### Wisselingen in personeel

Kernwoorden: continuïteit, vaste gezichten

In meerdere geanalyseerde documenten komt terug dat effectiviteit van dienst- en hulpverlening belemmerd wordt door wisselingen in personeel. Dit wordt zowel door inwoners, gezinnen en



huishouden als door partners benoemd. Deze wisselingen komen, zo blijkt uit de stukken, veel voor. *"Te vaak wisselingen in de medewerkers zodat je iedere keer weer overnieuw moet starten" "Doordat het verloop onder wijkcoaches relatief hoog is, staat de continuïteit van de werkrelaties volgens de aanbieders onder druk, terwijl goede afstemming en samenwerking, zowel in de fase van vraagverheldering en planvorming, als ook in de fase van hulpverlening en regievoering, cruciaal is."*

### **Onvoldoende capaciteit/prioriteit**

Zorg dat er voldoende tijd is voor wijkteamprofessionals om hun taken te kunnen uitvoeren (voldoende fte)/capaciteit). In de jaarverslagen en evaluaties wordt veelvuldig genoemd dat wijkteams onvoldoende toekomen aan preventief werken, outreachend werken en/of hulp verlenen door gebrek aan voldoende capaciteit/dan wel doordat andere taken meer prioriteit krijgen (zoals het stellen van (her)indicaties).

### **Wachttijden en wachtlijsten**

Wachttijden en wachtlijsten bij wijkteams en bij specialistische hulp zijn een belemmerende factor voor de effectiviteit van wijkteams. Wachtlijsten bij specialistische hulp en ondersteuning maken dat het wijkteam veelal overbruggingszorg moet bieden. Door het bieden van overbruggingszorg kan het wijkteam andere taken van het wijkteam niet/niet goed oppakken.

## 8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk beantwoorden we de vragen die wij in de inleiding hebben gesteld als leidraad voor het onderzoek.

### Wat is uit onderzoeken bekend over de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams?

Voor het bepalen van de toegevoegde waarde en effectiviteit hebben we gekeken naar de bijdrage van de wijkteams aan de landelijke transformatiedoelen. Ongeacht de opdracht, doelgroep en samenstelling van de teams zijn dit namelijk de doelen waar zij allemaal aan werken.

### Draagt het wijkteam bij aan het versterken en benutten van de eigen kracht van inwoners, de kracht van het netwerk en van de buurt/samenleving? Zet het wijkteam in op preventie en het collectiveren van hulpvragen?

- *Wijkteams dragen zichtbaar bij aan het inzetten op het benutten en versterken van de eigen kracht van inwoners, gezinnen en huishoudens en hun netwerk.*

De eigen kracht en mogelijkheden komen regelmatig aan de orde in de gesprekken die de professionals met inwoners, gezinnen en huishoudens voeren. De mate waarin dit leidt tot het daadwerkelijk inzetten van deze eigen kracht en van het netwerk is in beperkte mate weergegeven in de onderzochte literatuur. Circa een kwart van de wijkteams rapporteert over het aandeel hulpvragen waarbij sprake is geweest van de inzet van eigen kracht en de mogelijkheden van het netwerk (en het daardoor niet hoeven inzetten van professionele hulp). Er zijn daarbij grenzen aan de inzet van de eigen kracht van inwoners, gezinnen, huishoudens en hun netwerk.

- *Wijkteams vergroten de zelfredzaamheid van inwoners, gezinnen en huishoudens*  
De toegevoegde waarde van het wijkteam op het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners, gezinnen en huishoudens komt goed onderbouwd naar voren in de onderzochte literatuur: twee derde van de inwoners, gezinnen en huishoudens die hulp of ondersteuning van het wijkteam heeft ontvangen, geeft aan dat hun zelfredzaamheid vergroot is. Dit betekent niet dat het wijkteam bij de overige één derde geen toegevoegde waarde heeft gehad; mogelijk zat de inzet op andere doelen.

- *Circa de helft van de wijkteams zet in op preventie: grootste belemmering is tijd*

Een deel van de wijkteams draagt zichtbaar bij aan het versterken van de sociale omgeving (samenlevingsopbouw) en de inzet van informele hulp. Dit is mede afhankelijk van de opdracht die zij van de gemeente hebben ontvangen en van de expertise die in het wijkteam in het beschikbaar is. Dit geldt ook voor het inzetten dan wel opzetten van preventieve activiteiten. Circa de helft van de wijkteams geeft aan te werken aan een preventief aanbod. Gebrek aan ruimte en tijd zijn de grootste belemmeringen voor het uitvoeren van deze activiteiten. Daarnaast komt een deel van de wijkteams niet toe aan het inzetten van preventieve activiteiten, doordat zij onvoldoende bekend

zijn met het preventieve aanbod en/of doordat het preventieve aanbod onvoldoende is. De effectiviteit van de ingezette preventieve activiteiten kan moeilijk worden aangetoond.

**Is het wijkteam in staat om vragen vroegtijdig te signaleren zodat deze niet uitgroeien tot problemen en bestaande problemen niet escaleren? Door lokaal aanwezig en laagdrempelig te zijn en door outreachend te werken?**

- *Problemen worden eerder gesignaleerd door het wijkteam*  
De wijkteams voldoen aan de voorwaarden om vroegtijdig (potentiële) problemen te kunnen signaleren en op te pakken. De bekendheid van de wijkteams is de afgelopen jaren toegenomen, onder inwoners en onder partners. De wijkteams die in de wijken aanwezig zijn (op school, bij huisartsen, in buurthuizen) en die toegankelijk zijn voor inwoners, gezinnen en/of huishoudens worden als laagdrempelig ervaren. Dit leidt tot een groter bereik van de wijkteams en een toename van het aantal inwoners dat een beroep doet op het wijkteam. Op basis hiervan kunnen we concluderen dat het zeer aannemelijk is dat problemen eerder gesignaleerd worden door het wijkteam.
- *Hulp en ondersteuning wordt tijdig geboden, zeker bij wijkteams die zelf hulp bieden*  
Bijna driekwart van de inwoners, gezinnen en huishoudens is van mening dat de hulp en ondersteuning vanuit het wijkteam tijdig is (het gaat hierbij om het zelf hulp bieden en het inzetten van specialistische hulp en ondersteuning). Meerdere onderzoeken geven aan dat het hebben van mandaat, het zelf kunnen bieden en/of inzetten van hulp leidt tot snellere handelingssnelheid en daarmee ook sneller inzetten passende hulp. Dit blijkt ook uit de cijfers over het starten van jeugdhulp vanuit crisis: in gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden, starten relatief weinig trajecten vanuit crisis en is de afname van de crisishulp in 2020 ten opzichte van 2017 aanzienlijk hoger dan in gemeenten die een andere aanpak hebben gekozen.
- *Hulp en ondersteuning van het wijkteam sluit over algemeen aan bij de vraag*  
Wijkteams slagen er over het algemeen in om maatwerk en passende hulp en ondersteuning te bieden: meer dan 80% van de inwoners, gezinnen en huishoudens die hulp van het wijkteam hebben ontvangen, heeft deze hulp en ondersteuning als passend ervaren en circa 75% is van mening dat de hulp hen heeft geholpen. Belemmerende factoren bij het bieden van maatwerk zijn onvoldoende tijd om een maatwerkoplossing te zoeken en een gebrek aan beschikbaar aanbod.
- *Wijkteams hebben groot bereik onder jongeren met migratieachtergrond en lage inkomenspositie*  
Wijkteams hebben een relatief groot bereik onder jongeren met een migratieachtergrond en onder jongeren die opgroeien in gezinnen met een lage inkomenspositie. Dit is met name te zien bij wijkteams die zelf hulp bieden. Te zien is dat bij die wijkteams de instroom hoger is dan bij gemeenten met een andere aanpak.

## Wordt door de werkwijze van het wijkteam specialistische hulp voorkomen en worden daardoor ook kostenbesparingen gerealiseerd?

- *Kostenbesparingen (nog) niet breed zichtbaar*

De kosten van jeugdhulp en ondersteuning nemen in het merendeel van de gemeenten nog niet af. Uit de onderzochte literatuur komt geen eenduidig beeld naar voren over de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams op het realiseren van kostenbesparingen. Bij sommige wijkteams wordt een afname van de kosten gesignaleerd dankzij de inzet van het wijkteams, bij andere wijkteams is sprake van een toename van kosten. Vraag is in hoeverre de wijkteams invloed hebben op het realiseren van kostenbesparingen. De ontwikkeling van (de kosten van) specialistische hulp en ondersteuning is van meer factoren afhankelijk dan het wijkteam alleen. Denk bijvoorbeeld aan wetswijzigingen (abonnementstarief), de autonome vraagontwikkeling, wachtlijsten en andere verwijsstromen. Ook de coronapandemie is hierop van invloed geweest.

- *Afname/stabilisatie nieuwe trajecten hulp en ondersteuning*

Wijkteams geven zelf aan steeds meer vragen zelf af te vangen; in de onderzochte literatuur worden percentages van 80% genoemd. Het aantal nieuwe trajecten specialistische ambulante jeugdhulp is de afgelopen jaren afgenomen. Ook het aantal maatwerkarrangementen "ondersteuning thuis" in het kader van de Wmo neemt sinds 2019 af, maar het is nog te vroeg om daar een conclusie aan te verbinden. Het aantal inwoners, gezinnen en huishoudens met hulp en/of ondersteuning stabiliseert/neemt af. In hoeverre corona hierop van invloed is (geweest) kan nu nog niet vastgesteld worden. De duur van de trajecten specialistische ambulante jeugdhulp neemt wel toe. Of dit ook geldt voor ondersteuning thuis in het kader van de Wmo is niet bekend. Deze cijfers ontbreken.

Het grote beroep op jeugdhulp is niet te beperken door de reikwijdte van de Jeugdwet aan te passen, waarover landelijk gesproken wordt. De vragen blijven immers bestaan, maar worden op een andere wijze opgepakt, tenzij er aan de voorkant iets wijzigt aan de reden dat mensen om hulp vragen. Denk hierbij aan normaliseren en het versterken van de sociale basis. Dit is een opgave voor het hele sociaal domein.

- *Effectiviteit van wijkteams is niet aan te tonen*

De effectiviteit van wijkteams op de ontwikkeling van het aantal (nieuwe) trajecten van en inwoners met specialistische hulp en ondersteuning is niet aan te tonen. De ontwikkeling van het aantal nieuwe trajecten is immers afhankelijk van meerdere factoren: van wachtlijsten bij specialistische aanbieders en/of bij wijkteams, de verwijsstromen buiten het wijkteam om en van externe ontwikkelingen zoals corona. Er is dus geen causaal verband tussen de inzet van het wijkteam en ontwikkelingen binnen de specialistische hulp en ondersteuning.

- *Zelf hulp bieden is effectief*

Over het algemeen kan niet aangetoond worden dat wijkteams effectief zijn. De effectiviteit van het zelf hulp bieden door wijkteams kan wel worden aangetoond. Hiervoor baseren wij ons op de volgende bevindingen (die alleen jeugdhulp betreffen; over de Wmo zijn deze gegevens niet bekend):

- Bij wijkteams die zelf hulp bieden ligt het aandeel jongeren met ambulante specialistische jeugdhulp gemiddeld lager dan bij wijkteams die geen/beperkt hulp bieden.
- De gemiddelde duur van ambulante specialistische jeugdhulp is gemiddeld langer bij wijkteams die geen/beperkt hulp bieden; de duur van de trajecten is bij deze wijkteams ook meer toegenomen ten opzichte van 2017.
- Het bereik van wijkteams die zelf hulp bieden onder jongeren met een migratieachtergrond en jongeren met ouders met lage inkomens ligt hoger dan bij wijkteams die niet/beperkt hulp bieden.
- Binnen gemeenten met wijkteams die zelf hulp bieden, is het aandeel trajecten dat vanuit een crisissituatie start lager dan bij gemeenten met wijkteams die niet/beperkt hulp bieden.

Op basis van ervaringen in het verleden en op basis van de onderzochte literatuur kunnen we stellen dat kostenbesparingen niet gerealiseerd kunnen worden door het afzonderlijk inrichten van de indicatie. Het werkt aanbodgericht werken in de hand en het is een tijdsinvestering die niet hoeft te worden gedaan als wijkteams direct hulp kunnen bieden.

### Heeft het wijkteam een toegevoegde waarde bij het in samenhang bieden van hulp en ondersteuning aan inwoners?

- *Vragen worden breed benaderd en breed opgepakt*

Dankzij de brede samenstelling van de teams worden hulpvragen breed benaderd en opgepakt. Dit wordt zo door inwoners, professionals en partners ervaren. Professionals binnen en buiten het team weten elkaar beter te vinden waardoor er betere oplossingen voor inwoners, gezinnen en huishoudens kunnen worden gerealiseerd. Twee derde van de inwoners, gezinnen en huishoudens is tevreden over de samenwerking van het wijkteam met derden.

### Effectiviteit is beperkt aantoonbaar

De algemene effectiviteit en toegevoegde waarde van wijkteams is niet aan te tonen. Dit heeft te maken met een gebrek aan (vergelijkbare) data, maar komt vooral doordat veelal geen causaal verband worden gelegd tussen de inzet van wijkteams en de bereikte effecten/resultaten. De omgeving waarin wijkteams opereren is continu in beweging en er zijn wederzijdse afhankelijkheden. De effectiviteit van wijkteams kan dan ook alleen in samenhang gezien worden met het totale sociaal domein (ook in relatie tot medisch en fysiek domein).

Wijkteams kunnen van elkaar verschillen in vorm, samenstelling en taken, maar zij werken allemaal aan dezelfde doelen. Dit zijn doelen die alle partijen binnen zorg en welzijn nastreven, binnen de beperkingen die er zijn. De rollen die wijkteams en partners binnen het realiseren van deze doelen hebben zijn misschien anders, maar ze willen hetzelfde. En alleen samen kunnen ze effecten realiseren en zichtbaar maken.

Gemeenten zijn de afgelopen jaren minder overtuigd geraakt van de toegevoegde waarde van wijkteam. Vond in 2017 nog 78% van de gemeenten dat wijkteams bijdragen aan het realiseren van de transformatiedoelen, in 2019 was dit afgenomen naar 68%. Volgens de gemeenten wordt er nog te weinig aan preventie, integraal werken en maatwerk gedaan (Van Arum et al., 2020).

## Hoe maken wijkteams zelf hun toegevoegde waarde en effectiviteit zichtbaar?

- *Wijkteams kunnen zelf meer doen om hun toegevoegde waarde zichtbaar te maken*

Het instrument voor wijkteams om hun toegevoegde waarde zichtbaar te maken is met name hun periodieke verslaglegging/rapportage. Deze jaarverslagen hebben veelal het karakter van een verslag over de activiteiten die de wijkteams hebben ontplooid en over de inwoners, gezinnen en/of huishoudens die ze hebben bereikt. Er worden cijfers benoemd, maar niet altijd vergezeld van context of beschrijving waarom deze cijfers waarde hebben. In iets meer dan een kwart van de onderzochte jaarverslagen van wijkteams is het verslag voorzien van praktijkvoorbeelden en ervaringen van inwoners, wijkteamleden en andere professionals. Op deze wijze wordt verdieping geboden bij de cijfers en meer inzicht verkregen in de toegevoegde waarde van wijkteams.

- *Wijkteams zijn lerende organisaties*

Wijkteams hebben een stevige basis gelegd voor het bijdragen aan de landelijke transformatiedoelen. Zij zijn als lerende organisaties continu bezig om hun werkwijze en aanpak te verbeteren om hun effectiviteit te vergroten. Dit doen zij o.a. door aandacht te hebben voor de ontwikkeling van de wijkteamprofessionals (training, intervisie), door het vastleggen van handboeken en triagemodellen en door het instellen van functiedifferentiatie. Ook wordt gewerkt aan het verbeteren van monitoring om het leer- en verbeterproces te ondersteunen.

## Werkzame elementen

- *Werkzame elementen om effectiviteit te vergroten: voornamelijk op gebied van interactie*

De effectiviteit van wijkteams is weliswaar niet aan te tonen, wel kunnen werkzame elementen worden aangewezen die bijdragen aan de effectiviteit van wijkteams. Deze werkzame elementen hebben met name betrekking op de interactie tussen de professional en de inwoner, het gezin of huishouden en tussen de professional en de partners. Het gaat hierbij met name om de drie v's:

- verbinding (in contact komen en blijven)
- vertrouwen
- verantwoordelijkheid (het geven van regie aan inwoners, gezinnen en huishoudens en het nemen van verantwoordelijkheid in de samenwerking met partners).

- *Brede samenstelling van het team en zelf hulp bieden zijn helpend*

Uit de onderzochte literatuur komt ook naar voor dat de brede samenstelling van wijkteams bijdraagt aan het vergroten van de effectiviteit van wijkteams. Dit geldt ook voor professionele handelingsvrijheid en -bevoegdheid en het zelf hulp kunnen bieden. Deze zijn van belang voor de effectiviteit en toegevoegde waarde van wijkteams.

## Belemmeringen

Een aantal redenen komt bij nagenoeg alle transformatiedoelen naar voren voor het niet optimaal kunnen werken:

### *Onvoldoende tijd*

Professionals ervaren een hoge werkdruk; zij hebben te weinig uren om te besteden aan het zoeken naar preventief aanbod of het leren kennen van de wijk. Ook blijft er weinig tijd over om samenwerking te zoeken met andere partijen zoals externe zorgaanbieders.

### *Bureaucratie*

Administratieve lasten leggen een druk op het takenpakket van het wijkteam. Door vaste protocollen, beschikkingen en regels blijft er steeds minder tijd en vrijheid over voor de professional. Gemeenten lijken zich niet altijd bewust van de nadelige kant van zoveel regeldruk. Een deel van de wijkteams ervaart overigens wel dat de regeldruk afgenomen is en dat de ruimte om te handelen toegenomen is. In een kwart van de onderzochte literatuur wordt gesproken over regeldruk en ruimte om te handelen. In 85% van deze stukken was de strekking positief.

### *Gevorderde problemen*

In sommige situaties zijn de problemen van de inwoner, het gezin of huishouden bij aanmelding bij het wijkteam al zo vergevorderd dat er geen tijd is om na te denken over preventie of eigen kracht. Als gevolg van wachtlijsten bij specialistische aanbieders gaat veel tijd op aan hulpverlening. Wijkteams zien graag dat inwoners, gezinnen en huishoudens sneller bij ze terechtkomen om escalatie voor te zijn.

### *Onvoldoende kennis en deskundigheid*

Bij het wijkteam is niet altijd voldoende kennis aanwezig om te beoordelen wat iemand precies nodig heeft. Het gaat hierbij om inhoudelijke kennis en om kennis van het preventieve en/of specialistische aanbod. Dit wordt niet zozeer uitgesproken door wijkteamprofessionals, maar door inwoners en partners/specialistische aanbieders. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat uit de cliëntervaringsonderzoeken blijkt dat 80% van de inwoners, gezinnen en huishoudens van mening is dat de professionals van het wijkteam deskundig zijn. Door gebrek aan kennis over aanbod van zorgaanbieders en in de wijk wordt er niet meteen doorgeschakeld naar de beste oplossing. Beide zorgen voor een verlies van tijd en inefficiëntie.

### *Gebrek aan samenwerking*

Zowel professionals in het wijkteam als samenwerkingspartners (huisartsen, zorgaanbieders) hebben het idee van elkaar dat de andere partij niet goed samenwerkt. Ze denken dat de ander weinig inzet en initiatief toont, of dat de ander vastzit in de protocollen van zijn organisatie. Deze achterdocht maakt het moeilijk om echte samenwerkingsrelaties op te bouwen. Ook onvoldoende vertrouwen in de deskundigheid van de ander zijn niet helpend bij het opbouwen samenwerkingen.

## Aanbevelingen

### *Geef wijkteams tijd, ruimte en het vertrouwen om door te bouwen op de gelegde basis*

Wijkteams hebben een goede basis gelegd. Om de toegevoegde waarde aan de transformatiedoelen te vergroten is het van belang dat wijkteams tijd en ruimte krijgen om door te bouwen op deze basis. Dat er sprake is van continuïteit en consistentie in beleidskeuzes en van realisme in datgene wat van

wijkteams gevraagd wordt. Zij moeten een duidelijke en reële opdracht krijgen met bijpassende randvoorwaarden, zoals mandaat en financiën. Bij wijkteams die tijd en ruimte hebben, is immers de toegevoegde waarde duidelijk zichtbaar. Daarnaast is het belangrijk dat wijkteams het vertrouwen krijgen dat zij het goede doen, kwaliteit bieden en deskundig zijn. Dit helpt o.a. bij het samenwerken met partners en daarmee bij het vergroten van de toegevoegde waarde van wijkteams.

#### *Zog voor voldoende handelingsvrijheid en -bevoegdheid*

Het is belangrijk dat de professionals handelingsvrijheid- en bevoegdheid hebben en dat het wijkteam over voldoende formatie beschikt voor het uitvoeren van/bijdragen aan preventieve taken, het inzetten en versterken van de eigen kracht, kracht van het sociaal netwerk, de wijk en/of informele zorg. Het kan hierbij helpend zijn om hiervoor een functie in het leven te roepen; één of meerdere professionals binnen het wijkteam die dit als specifieke taak heeft en daarbij ook als “expert” door de andere professionals kan worden geraadpleegd.

#### *Overweeg om wijkteams zelf hulp te laten bieden*

Het zelf hulp bieden door wijkteams brengt meerdere voordelen met zich mee, zo blijkt uit dit onderzoek. Het is daarom raadzaam om te overwegen om, als wijkteams nog geen of in beperkte mate hulp bieden, hierin een verandering aan te brengen.

#### *Versterk als wijkteam je informatiepositie (naar binnen en naar buiten toe)*

Versterk als wijkteam je informatiepositie om zo intern te kunnen sturen op (het verbeteren van) je dienstverlening en om extern je toegevoegde waarde en effectiviteit zichtbaar te maken. Bij dit laatste gaat het om meerdere aspecten:

1. Zorg ervoor dat de informatie en jaarverslagen openbaar en goed vindbaar zijn, zodat een breder beeld kan ontstaan op de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams in het geheel.
2. Probeer met je verantwoording aan te sluiten op gemeentelijke/landelijke doelen en biedcontext bij de cijfers. Kijk of je met gemeente en partners effecten op hoger niveau zichtbaar kan maken op effecten (outcome), en niet (alleen) op throughput (aanpak) of output. Dit zijn effecten die je alleen samen kunt realiseren. Laat daarbij wel duidelijk je eigen toegevoegde waarde zien aan de gemeentelijke of landelijke doelen. Denk aan het vergroten sociale cohesie of aan de doelen die de VNG in haar propositie heeft gesteld zoals kansengelijkheid. Het gesprek zou dan moeten gaan over: Waar staan we samen voor, wat is ieders bijdrage daaraan en hoe laten we dit zien?
3. Probeer te komen tot een basisset aan informatie voor sturing en verantwoording die gemeente- en/of wijkoverstijgend is. Dit helpt bij het beter in kaart brengen van de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams. Kijk daarbij ook naar een combinatie van instrumenten en naar nieuwe manieren om de toegevoegde waarde zichtbaar te maken.

We geven hier geen aanbeveling over de inhoud en wijze van sturing en verantwoording. Dit is een complex vraagstuk dat de scope van dit onderzoek overstijgt.



# 9. Methodische verantwoording

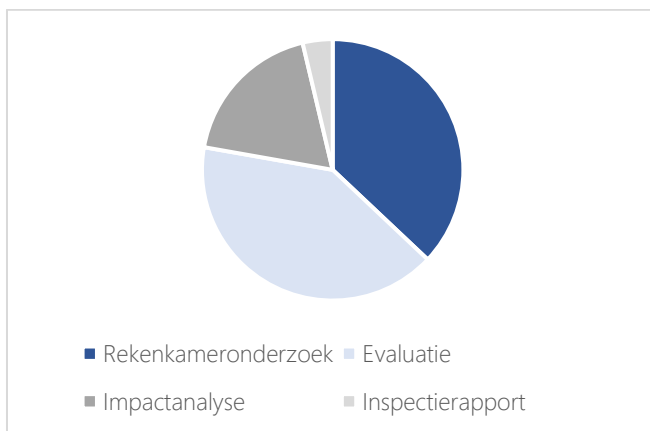
## Zoekstrategie

Voor dit onderzoek hebben wij gekeken naar rapporten over 33 wijkteams. Via Google en de websites van de wijkteams en gemeenten is gezocht naar jaarverslagen, evaluaties, rekenkameronderzoeken, impactanalyses (effectmetingen, MKBA), inspectierapporten en cliëntervaringsonderzoeken. Een deel van deze rapporten richt zich op het brede sociale domein in de gemeente/regio, waarbij ook het wijkteam aan bod komt. Deze rapporten zijn ook meegenomen.

Naast deze rapporten zijn er per gemeente achtergrondgegevens en cijfers opgezocht bij CBS Statline. Dit bevat onder andere de gemeentegrootte en informatie over jeugdhulp/Wmo in de gemeente.

## Analyse

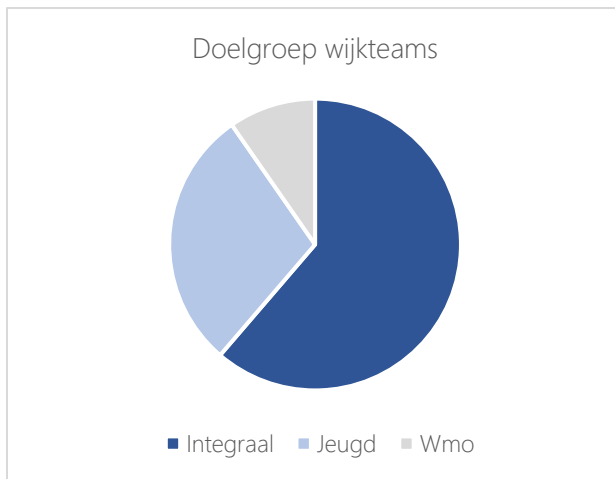
In totaal zijn 78 rapporten gebruikt in het onderzoek, waaronder 34 jaarverslagen, 27 lokale onderzoeken en 18 cliëntervaringsonderzoeken. Hierop is zowel een kwalitatieve als een kwantitatieve analyse op uitgevoerd om een totaalbeeld te vormen van de toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams.



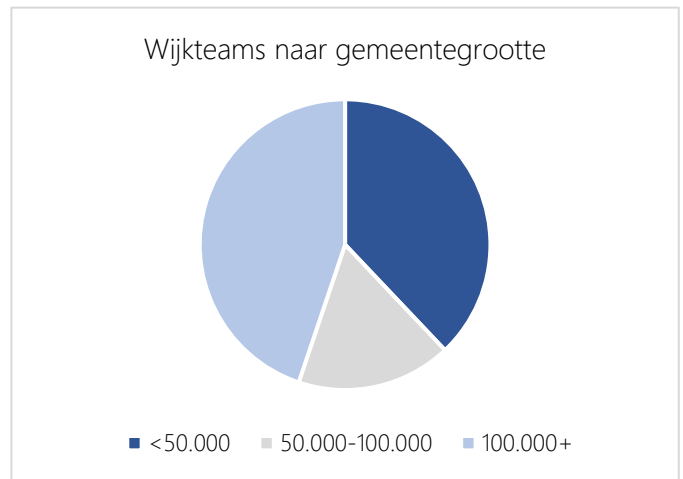
Figuur 13: Overzicht van soort onderzochte lokale rapporten

## Kwantitatieve analyse

Eerst zijn alle rapporten gescand op achtergrondgegevens en kenmerken van het wijkteam, zoals het type (wmo, jeugdhulp of integraal) en de spreiding van de wijkteams over gemeenten van verschillende omvang (< 50.000 inwoners, 50.000 – 100.000 inwoners en 100.000+ inwoners) en spreiding over de verschillende regio's. Vervolgens hebben we de jaarverslagen en gemeentelijke rapportages geanalyseerd op onderwerpen/cijfers waarover wijkteams zelf rapporteren.



Figuur 13: Doelgroep van de onderzochte wijkteams in de jaarverslagen



Figuur 14: Overzicht van onderzochte wijkteams naar grootte van de gemeente waarin ze werkzaam zijn

Het aantal gemeenten in figuur 14 is lager dan het aantal wijkteams in figuur 13. Dit komt doordat de wijkteams die (sub)regionaal georganiseerd zijn, in figuur 14 niet zijn meegenomen. Ook zijn er twee wijkteams uit één gemeente onderzocht: één gericht op jeugd en één gericht op volwassenen (Wmo).

#### *Cijfermatige analyse*

Voor een cijfermatige duiding hebben wij CBS geraadpleegd voor de volgende informatie:

- aantal en aandeel jeugdigen dat hulp krijgt van het wijkteam
- aantal en aandeel jeugdigen dat gebruik maakt van specialistische ambulante jeugdhulp
- aantal trajecten jeugdhulp dat is gestart en geëindigd (via verwijzing of crisis)
- aantal trajecten maatschappelijke ondersteuning dat is gestart en geëindigd
- gemiddelde duur van de trajecten jeugdhulp
- achtergrondkenmerken van jeugdigen en jongeren die gebruik maken van jeugdhulp

Verdere bronvermelding is terug te vinden in bijlage 2.

#### **Kwalitatieve analyse**

Voor de kwalitatieve analyse hebben wij per jaarverslag en lokaal rapport gekeken naar wat er werd gezegd over:

- de transformatiedoelen (bewustzijn, haalbaarheid, de realisatie ervan)
- de visie van het wijkteam en of het wijkteam voldoet aan deze visie
- de effectiviteit/toegevoegde waarde van het wijkteam volgens de gemeente, partners in het zorgveld en het wijkteam zelf

Op basis hiervan is een algemeen beeld ontstaan over het functioneren van het wijkteam per transformatiedoel.

Tegelijkertijd is er per rapport gekeken naar mogelijke werkzame elementen voor het functioneren van het wijkteam of wijkteamprofessional. Hiervoor zijn citaten verzameld uit de rapporten, waaruit vervolgens overkoepelende werkzame elementen voortkwamen. Voor de categorisering van deze werkzame elementen is het voorbeeld gevolgd van het rapport 'Basisfuncties voor lokale teams in kaart' van KPMG (2019).

### *Cliëntervaringsonderzoeken*

In totaal zijn 18 cliëntervaringsonderzoeken verspreid over 17 gemeenten meegenomen in het onderzoek. Een groot deel van de onderzoeken was niet duidelijk over de steekproefgrootte en kon niet worden meegenomen. Waar mogelijk zijn deze onderzoeken aangevuld met data uit andere rapporten zoals jaarrapportages. De geïncludeerde onderzoeken zijn doorgenomen op de volgende indicatoren:

- algemene tevredenheid over het wijkteam
- bekendheid van het wijkteam
- tijdigheid van de hulp/ondersteuning
- kwaliteit van de hulp/ondersteuning
- samenwerking tussen het wijkteam, partners en andere zorgaanbieders
- passendheid van de hulp/ondersteuning
- of de hulp/ondersteuning als helpend is ervaren
- of de zelfredzaamheid is vergroot dankzij de hulp/ondersteuning
- of de van tevoren gestelde doelen bereikt zijn

Voor elke indicator is een totaalscore gemaakt door de percentages te vermenigvuldigen met de bijbehorende steekproefgrootte, deze percentages op te tellen en vervolgens te delen door het totaal aantal respondenten over alle onderzoeken. Deze score is berekend voor zowel alle wijkteams bij elkaar als voor elk type wijkteam (wmo, jeugd, integraal).

### **Citaten/betrouwbaarheid**

Om het perspectief van de cliënten en professionals zelf mee te nemen hebben wij citaten verzameld over het functioneren van het wijkteam per transformatiedoel. De citaten komen uit 46 rapporten verspreid over 30 gemeenten en beslaan zowel positieve als negatieve ervaringen van cliënten en professionals. Hierop is een inhoudsanalyse uitgevoerd: per transformatiedoel is gekeken naar het aantal positieve en negatieve citaten. Deze analyse is onafhankelijk uitgevoerd door de tweede auteur. Het resultaat ervan is gebruikt om de eerder uitgevoerde thematische analyse te controleren op betrouwbaarheid. Bij de vergelijking van beide analyses is geconcludeerd dat de resultaten en conclusies voor het grootste deel overeenkomen.

# Bijlage 1 Bronnenlijst

## Jaarverslagen wijkteams

Amaryllis (2021). Jaarverslag 2020.

Buurtteams jeugd en gezin Utrecht (2020). Jaarverslag 2019.

Buurtteams jeugd en gezin Utrecht (2021). Jaarverslag 2020.

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht (2020). Het verslag van 2019.

Buurtteam Zaltbommel (2021). Jaarrapportage 2020.

Carins (2020). Rapportage 2019.

CJG Capelle aan den IJssel (2019). Jaarverslag 2018.

CJG Capelle aan den IJssel. Jaarverslag 2020 (<https://create.piktochart.com/output/28860911-jaarverslag-cjg-capelle-2019>)

CJG+ De Kempen (2018). 2<sup>e</sup> Tussentijdse bestuursrapportage 2017 CJG+ De Kempen.

CJG Veenendaal (2021). Jaarverslag 2020.

CJG Veenendaal (2020). Jaarverslag 2019.

Delft Support (2020). Jaarverslag 2019.

Delft Support (2021). Jaarverslag 2020.

Gemeente Schiedam (2021). Rapportage WOT: Inzicht in de WijkOndersteuningsteams Schiedam.

Incluzio Hollands Kroon (2021). Jaarrapport 2020.

Incluzio Leiderdorp (z.d.). Jaarverslag 2020 (geraadpleegd op <https://www.incluzioleiderdorp.nl/jaarverslag-2020>)

JGT's Holland Rijnland (2021). Verantwoording activiteiten Q4 2020.

Lariks (2021). Jaarverslag Lariks 2020.

Lokalis (2020). Buurtteams jeugd & gezin jaarverslag 2020.

Lokalis (2021). Halfjaarrapportage 2021.

Sociaal Kernteam Westland (2021). Jaarverslag 2020.

Sociaal Team Beverwijk en Wijk aan Zee (2021). Jaarverslag 2020.

Sociaal Team Houten (2020). Jaarverslag 2019.

Sociaal Team Houten (2021). Jaarverslag 2020.

Stichting CJG Apeldoorn (2020). Jaarverslag 2019.

Stichting CJG Apeldoorn (2021). Jaarverslag 2020.

Sterker Sociaal Werk (2020). Kwartaalrapportage 2020 gemeente Nijmegen.

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid (2021). Maatschappelijk jaarverslag 2020

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid (2020). Het jaar 2019 in cijfers.

Stichting Sociale Dorpsteams Utrechtse Heuvelrug (2020). Jaarverslag 2019.

Stichting Sociale Teams Borger-Odoorn (2021). Jaarverslag 2020.

Stichting WIJ Groningen (2021). Jaarverslag 2020.

Ouder- en Kindteams Amsterdam (2020). Jaarrapportage 2019.

Ouder- en Kindteams Amsterdam (2021). Jaarrapportage 2020.

WIJ Eindhoven (2021). Jaarverantwoording 2020.

WIJ Groningen (2021). Jaarverslag 2020.

Wijkteams Arnhem (2020). Jaarverslag 2019.

Wijkteams Arnhem (2021). Jaarverslag 2020.

## Rapportages gemeenten

Gemeente Nijmegen (2021). Kwartaalcijfers SWT: kwartaal 4 2020 (jaaroverzicht).

Gemeente Ridderkerk (2020). Jaarstukken gemeente Ridderkerk 2019 (incl rapportage sociaal domein)

Onderzoekscentrum Drechtsteden (2020). Data en duiding Sociaal domein 2016-2020.

## Cliëntervaringsonderzoeken

BMC (2021). Cliëntervaringsonderzoek jeugd Gemeente Smallingerland.

BMC (2021). Cliëntervaringsonderzoek Wmo Gemeente Smallingerland.

DSP-groep (2016). Ervaringen sociaal wijkteams Haarlem: 0-meting over 2015.

Gemeente Almere (2017). Wijkteams gewaardeerd: Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de waardering van wijkteams door bezoekers van de wijkteams

Gemeente Almere (2020). Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2020.

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk (2021). Factsheet Dorps- en wijkgericht werken.

Gemeente Leusden (2018). Rapportage sociaal domein Gemeente Leusden.

Gemeente Rotterdam (2021). Cliëntervaringsonderzoek: Ervaringen van Rotterdamse cliënten met jeugdhulp 2020.

i&o Research (2017). Cliëntervaringsonderzoek Wmo en jeugd Gemeente Utrecht.

i&o Research (2020). Cliëntervaring Sociaal Wijkteam en Jeugdteam Zaanstad.

i&o Research (2020). Inwonerservaringsonderzoek Jeugdhulp en Wmo over 2019; Gemeente Arnhem

i&o Research (2021). Cliëntervaringsonderzoek Wmo Gemeente Leiden.

i&o Research (2021). Kwalitatief onderzoek Wmo. Gemeente Arnhem.

MAGIS (2020). Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019, Gemeente Hollands Kroon

MAGIS (2021). Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2019, Gemeente Hollands Kroon

OIS Groningen (2021). Cliëntervaringsonderzoek Wmo Gemeente Groningen 2020.

Onderzoek en Statistiek Nijmegen (2020). Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp Nijmegen 2020.

Ouder- en Kindteams Amsterdam (2019). 4-meting Ouder- en Kindteams.

WIJ Eindhoven (2021). Ervaringsonderzoek inwoners 3-meting.

## Onderzoeken op lokaal/(sub)regionaal niveau (rekenkameronderzoeken, evaluaties, MKBA's, CEO's)

B&A Groep (2020). Onderzoek jeugdhulp Twente.

Bureau HHM (2018). Tussenevaluatie jeugdhulpstelsel gemeente Enschede.

CJG+ De Kempen (2018). CJG+ De Kempen Maatschappelijke effecten jeugdhulp gemeten over periode 2015-2018.

Gemeente Amsterdam (2016). Evaluatie wijkteams en wijkzorgnetwerken Amsterdam.

Gemeente Groningen (2021). Evaluatie gemeente Groningen. Vijf jaar na de decentralisaties.

Gemeente Haarlem (2018). Terugblik en evaluatie sociaal wijkteam.

Gemeente Ridderkerk (2020). Evaluatie beleidskaders sociaal domein Ridderkerk.

Gemeente Zeist (2018). Werken aan samenhang in ondersteuning en zorg. Evaluatie van Wmo/begeleiding en jeugdhulp 2015/juli 2017.

Gilsing, R. & Hermens, N. (2016). Eindevaluatie Wijkteams Tiel.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (2020). Inspectierapport Toezicht naar Jeugdteams Zaanstad.

i&o Research (2020). Rapport Toetsingskameronderzoek Wmo en Jeugdhulp in Hollands Kroon.

Leerdam, J., Weerd, M.de & Veen, K. de (2019). Evaluatie wijkteams Vlaardingen.

LPBL (2019). MKBA WIJ teams Groningen. Het maatschappelijk rendement van WIJ breed bekeken.

LPBL (2020). Evaluatie WOT Schiedam: Maatschappelijk rendement van werken in de wijk nader bekeken.

Onderzoekscentrum Drechtsteden (2018). Een effectmeting van 2 jaar Vivera wijkteams in Zwijndrecht.

Rebel (2017). Rapportage impactanalyse CJG Capelle ad IJssel.

Rekenkamer Amersfoort (2017). Effectiviteit en efficiëntie sociale wijkteams Amersfoort.

Rekenkamer Amersfoort (2019). Jeugdhulp in Amersfoort.

Rekenkamer Arnhem (2020). It takes Arnhem to raise a child. Onderzoek naar effectief jeugdbeleid.

Rekenkamercommissie Vallei en Veluwe (2021). Rekenkameronderzoek naar de effectiviteit van het beleid in het sociaal domein in de gemeente Woudenberg.

Rekenkamer Heerenveen i.s.m. Rekenkamer Leeuwarden (2020). De transformatie binnen het sociaal domein in Friesland door de ogen van de wijkteams.

Rekenkamercommissie Nederweert, Rekenkamer Weert, Rekenkamer Leudal (2020). Toegang en tevredenheid jeugdhulp in de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert.

Rekenkamer Nijmegen (2019). Toegang tot de Wmo. Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief.

Rekenkamer Rotterdam (2018). Het komt niet in de buurt: onderzoek naar aanpak knelpunten functioneren wijkteams.

Schavemaker, E. & Eck, L. van (2017). Maatschappelijke Businesscase (mBC) Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid.

Verwey, W. & Michel Visser Advies (2017). Van goed naar beter. Evaluatie functioneren lokaal jeugdhulpstelsel en Stichting CJG Capelle aan den IJssel.

Verwey-Jonker Instituut (2016). Evaluatie Sociale teams Amstelveen en Aalsmeer.

## Landelijke onderzoeken

AEF (2020). Stelsel in groei. Een onderzoek naar financiële tekorten in de jeugdzorg.

Arum, van S. & Enden, T. van den (2018). Sociale (wijk)teams opnieuw uitgelicht. Derde landelijke peiling onder gemeenten. Utrecht: Movisie.

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

Eijkel, van R., Gerritsen, S. & Vermeulen, W. (2019). De wijkteambenadering nader bekeken. Het effect van de inzet van wijkteams op Wmo-zorggebruik. Den Haag: Cultureel planbureau.

Friele, R. et. al. (2018). De eerste evaluatie Jeugdwet. Den Haag: ZonMw.

Haslam, C. et al. (2018). The new psychology of health. Unlocking the Social Care.

KPMG (2019). Basisfuncties voor lokale teams in kaart: de route en componenten onder de loep.

Kromhout, M., Echteld, P. van & Feijten, P. (2020). Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Magnée, C. & Benda, L. (2021). Jeugdhulpgebruik en de inzet van actieve wijkteams. Den Haag: Cultureel planbureau.

Sondeijker, F. et al. (2021). Eigenwijs transformeren. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Toezicht sociaal domein en Samenwerkend Toezicht Jeugd (2017). Het wijkteam en kwetsbare gezinnen.

## Landelijke onderzoeken werkzame elementen

IWW (2018). Wat werkt bij Integraal werken in de wijk: Cliënt en professional.

IWW (2020). Werkzame elementen bij integraal werken: Vraagverheldering en planvorming.

NIP, BPSW (2021). Handreiking de juiste professional op de juiste plek in het lokale team.

NJi, Verwey-Jonker Instituut en NCJ (2019). De Sterkste schakels: Wat werkt in de samenwerking tussen jgz, wijkteams en onderwijs?

Van Yperen et al. (2010). Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg: Stand van de discussie. Utrecht: NJi

Verwey-Jonker Instituut (2015). Wat werkt bij multiprobleemgezinnen: Ervaringen uit Rotterdam.

## Overig

Artikel in het Eindhovens dagblad (2019). <https://www.ed.nl/eindhoven/buurt-in-bloei-in-eindhoven-brengt-mensen-tot-bloei~a7f10631/> geraadpleegd op 23 januari 2022

Van der Meer, J. (2010). Indicatiestelling: Omstreden toegang tot zorg. Den Haag: RMO.

Wijkteam Amersfoort (z.d.). Wijkteam van Waarde. <https://www.wijkteam-amersfoort.com/wijkteam-van-waarde-2/> geraadpleegd op 17 september 2021.



## Bijlage 2 Verantwoording gebruikte cijfers

Onderwerp	Bron	Gebruikt bij
Jeugdigen met jeugdhulp (aantal, aandeel, natura en pgb)	<a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84134NED/table?ts=1601798603025">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84134NED/table?ts=1601798603025</a> (kerncijfers over jeugdzorg)	Figuren 6, 8 en 9 Paragraaf bereik (p25)
Achtergrondkenmerken jeugdigen met jeugdhulp	<a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84135NED/table?ts=1589475122903">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84135NED/table?ts=1589475122903</a> (jongeren met jeugdzorg; persoonskenmerken)	Paragraaf bereik (p25)
Gemiddelde duur jeugdhulptrajecten	<a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2020/24/duur-van-afgesloten-jeugdhulptrajecten-2015-2019">https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2020/24/duur-van-afgesloten-jeugdhulptrajecten-2015-2019</a>	Figuur 11
Afgesloten jeugdhulptrajecten	<a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82971NED/table?ts=1601817051956">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82971NED/table?ts=1601817051956</a> (jeugdhulptrajecten in natura; verwijzer, perspectief)	Figuur 7 en 12, tabel 3 en paragraaf bereik (p25)
Inwoners met maatschappelijke ondersteuning	<a href="https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85043NED/table?ts=1645363250627">https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85043NED/table?ts=1645363250627</a> (Wmo-cliënten: type maatwerkarrangement, persoonskenmerken)	Figuur 10
Trajecten maatschappelijke ondersteuning	<a href="https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85044NED/table?ts=1645362314029">https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85044NED/table?ts=1645362314029</a> (Wmo-arrangementen: stand, instroom en uitstroom)	Figuur 10