



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem  
cc. Commissie Samenleving

Datum 3 februari 2021  
Ons kenmerk 2021/03  
Contactpersoon N. Kraaijeveld  
Doorkiesnummer 023-511 5273  
E-mail [nkraaijeveld@haarlem.nl](mailto:nkraaijeveld@haarlem.nl)  
Kopie aan Mevrouw S. Leensen/De heer J.W. Duker/De heer P. Haker  
Onderwerp Reactie op Informatienota en Evaluatierapport Sociale Wijkteams

Geacht college,

De Participatieraad biedt u hierbij enkele aanbevelingen aan op de informatienota en het evaluatierapport Sociale Wijkteam (SWT's).

Uit het evaluatierapport van Andersson Elfers Felix komt naar voren dat het wenselijk is de sturing van de SWT's te versterken. De Participatieraad is het daarmee eens en stelt voor de aanbevelingen uit het rapport van Andersson Elfers Felix op te volgen. Het geeft een duidelijk inzicht in de huidige situatie en waar de verbeterpunten liggen. Wat hierbij wel belangrijk is, is dat een onafhankelijke manager/voorzitter (met expertise) de sociale wijkteams (SWT's) gaat coördineren.

De Participatieraad is benieuwd welke ondersteuning de SWT's gaan krijgen en voor welke vorm gekozen wordt en de participatieraad wordt hier graag van op de hoogte gehouden. Een laagdrempelige meer toegankelijke ondersteuning is daarbij zeer zeker wenselijk.

Er kan nog meer ingezet worden op één plan, één gezin, één regisseur. Met name door de samenwerking van het CJG met de SWT's te bevorderen en het CJG te integreren in het SWT. Het is goed dat deze samenvoeging al is opgenomen in de opinienota "*Gewoon in de wijk*", waar de Participatieraad op 3 februari 2021 een advies over heeft geschreven. Ook in deze brief vraagt de Participatieraad hier aandacht voor en is benieuwd naar het tijdspad van dit beleid.

Het advies dat de Participatieraad op de discussienota Sociaal Wijkteam d.d. 1 mei 2016 geeft gegeven heeft waardevolle aanbevelingen op de knelpunten die toen signaleerd werden. Deze knelpunten komen terug in de resultaten van de Evaluatie Sociaal Wijkteams. Het advies van 1 mei 2016 is daarom als bijlage toegevoegd (*bijlage 1*).

### **Enkele aanbevelingen**

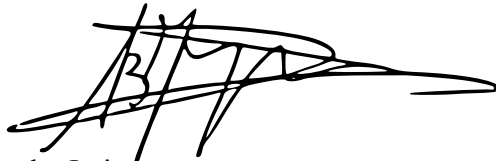
1. Geef de SWT's een eenduidige en inhoudelijke opdracht mee met realistische doelstellingen. De opdracht zou dan zijn het bieden van zorg en ondersteuning aan de kwetsbare wijkbewoners en het hebben van een preventie en vroeg-signaleringsfunctie.
2. Zorg er voor dat de SWT-teamleden onafhankelijk van de taakstelling van hun eigen organisatie kunnen opereren.
3. Vergroot de sturingskracht van het SWT zorg voor meer doorzettingsmacht en kracht voor de teamleiders en het SWT-team, door een coördinerende en sturende rol aan het SWT in het werkveld toe te kennen.
4. De Participatieraad vraagt zich af of de gedeelde verantwoordelijkheden voor de gemeente en de uitvoeringsorganisaties niet zorgen voor rolverwarring, taakverwarring en bevoegdheden verwarring.
5. Zorg voor een goed inzicht in de ondersteuningsbehoefte van de wijkbewoners.
6. Benut huisartsen, woningcorporaties en de wijkagent, om signalen en vroegsignalering te verbeteren en te versnellen.
7. Meer publiciteit kan de bekendheid van het SWT in de wijk vergroten door huis aan huis te flyeren en buurtgebonden apps in te zetten.
8. De coronamaatregelen zullen er ongetwijfeld voor zorgen dat het CJG meer belast zal worden met problematiek van de Haarlemse jeugd.
9. Er wordt steeds meer verwacht dat inwoners elkaar helpen als dit noodzakelijk is. De veerkrachtige inwoners van Haarlem worden weinig genoemd in het rapport. Dit geldt ook voor de wederkerigheid die er bij het elkaar helpen tussen inwoners plaatsvindt.
6. Het organiseren van buurtinitiatieven is meer de taak van het welzijnswerk dan van de SWT's. Daarnaast kan het welzijnswerk in zijn geheel meer ingezet worden.
9. De samenstelling van de SWT's zijn te eenzijdig. Waardoor deze teveel gericht zijn op problemen en te weinig gericht is op wat inwoners met elkaar kunnen doen. Hierdoor ontstaat snel de kans dat automatisch de focus op complexe problematiek komt te liggen.
10. Het delen van werkwijzen en specialismes van de individuele professionals onderling kan helpen om het op- en afschalen van problematiek te versoepelen. Mogelijk helpt het om onderzoek te doen waarom cliënten lang vastgehouden worden en minder snel doorverwezen worden.
11. De SWT's hebben de complexe taak gekregen de transitie van het Sociaal Domein van het Rijk onder te brengen bij de gemeente. Waarbij integraal en effectief gewerkt moet worden vanuit een generalistische visie. Dit terwijl de partners op basis van specialistische kennis gevraagd zijn deel te nemen aan de SWT's. Daarbij komt een extra complexe factor dat sommige partners in het SWT ook nog de doelstelling en taakstelling van hun eigen organisatie dienen te realiseren. Vooral dit laatste belemmert het integraal werken tussen de hulpverleners. De niet geharmoniseerde werkprocessen binnen de SWT's zorgen er voor dat er per hulpvraag een ander proces moet worden doorlopen.
12. De ondersteuningsbehoefte verschilt per wijk maar ook het inzicht in deze behoefte is niet altijd duidelijk. Een lastig punt blijft hulpvragen door kwetsbare wijkbewoners met een beperking, psychische kwetsbaarheid, of beperkte taalvaardigheid. Deze doelgroepen zullen minder snel zelf om hulp vragen.
13. De diversiteit bij de samenwerking met (stedelijke) partners is soms ineffectief.

14. De operationele sturing van de SWT's is momenteel erg licht ingericht. Als de taken van de SWT's uitgebreid worden zal de aansturing beter moeten. De Participatieraad is van mening dat een onafhankelijk expert daar invulling aan dient te geven dit geldt ook voor de regionale aansturing.
15. De samenwerking tussen partijen moet gestimuleerd blijven worden.
16. Het aanspreekpunt voor burgers over klachten wordt hierdoor extra belangrijk. De ombudsfunctie verdient daarom extra aandacht.
17. De taak/rol bij onafhankelijke cliëntondersteuning zal extra belangrijk worden.

*Tot slot:*

De Participatieraad ondersteunt de aanbevelingen in het rapport van Andersson Elfers Felix en adviseert deze op te volgen. Het evaluatierapport vormt een goede aanvulling op de stappen die genomen worden richting de wijkgerichte aanpak en sluit goed aan bij de opinienota "*Gewoon in de Wijk*". De Participatieraad is van mening dat een sterke integratie in de wijk de kwetsbare Haarlemse burgers helpt de weg naar het sociaal wijkteam eerder te vinden. Zeker als het evaluatierapport goed geïmplementeerd wordt bij de ontwikkelingen die noodzakelijk zijn en opgenomen zijn in de opinienota "*Gewoon in de Wijk*".

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AJ', with a long horizontal flourish extending to the right.

Andre Jurjus  
Voorzitter Participatieraad Haarlem



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem  
c.c. leden commissie Samenleving

Datum 1 mei 2016  
Ons kenmerk 2016/08  
Contactpersoon S.K. Augustin  
Doorkiesnummer 023-511 5273  
E-mail augustsk@haarlem.nl  
Kopie aan Dhr. P. Haker  
Onderwerp advies discussienota Sociaal Wijkteam

De Participatieraad heeft met belangstelling kennis genomen van de discussienota 'Doorontwikkeling sociaal wijkteam'. Er wordt een aantal dilemma's besproken die zich voordoen bij de transformatie van het sociaal domein. Er moeten keuzes worden gemaakt die gevolgen hebben voor de inrichting van de gemeente en organisaties die zorg dragen voor de uitvoering van de dienstverlening. Keuzes die alle leefgebieden van de burgers raken.

De Participatieraad heeft besloten om gezien het discussie karakter van de nota niet op alle afzonderlijke vragen en dilemma's in te gaan. We kiezen ervoor om een algemene reactie te geven waarin onze visie op de toekomst van het sociale wijkteam tot uitdrukking komt. Ook zullen we kort ingaan op hoe we de rol van de gemeente zien ten opzicht van het sociale wijkteam.

In de transformatie van het sociaal domein speelt het sociale wijkteam een belangrijke rol. Sinds 2015 is er een stedelijk dekkend netwerk van acht sociale wijkteams. Het sociale wijkteam richt zich op bewoners met regieverlies die vragen hebben op meerdere domeinen. De opdracht van het sociale wijkteam is:

- Het voorkomen dat problemen verergeren, problemen vroegtijdig signaleren en interveniëren en het stabiliseren van de leefsituatie.
- Daarnaast moet het sociale wijkteam de eigen kracht en gebruik van netwerken stimuleren en het beroep op specialistische ondersteuning moet worden voorkomen of tenminste worden teruggedrongen.

Alvorens te bepalen hoe het sociale wijkteam moet worden doorontwikkeld, is het van belang om te bepalen in hoeverre het sociale wijkteam de huidige ambities kan

waarmaken. De gemeente heeft onderzoek laten doen naar de eerste ervaringen met het sociale wijkteam (Ervaringen Sociale Wijkteams, DSP-groep, 25 januari 2016). Uit het onderzoek blijkt dat er een paar positieve stappen zijn gezet. Zo wordt de geboden ondersteuning positief gewaardeerd door de bewoners (de resultaten worden overigens minder positief gewaardeerd). Het sociale wijkteam wordt door de medewerkers als voldoende veilig beschouwd om lastige zaken te kunnen bespreken. Ook de integrale ondersteuning bij multi-probleem casussen wordt positief gewaardeerd.

Maar op veel punten roepen de uitkomsten van het onderzoek vragen op.

- Zo blijkt het sociale wijkteam maar zeer beperkt bij te dragen aan het versterken van eigen kracht en netwerken.
- Er worden vraagtekens gesteld bij de zichtbaarheid en vindbaarheid.
- Er bestaat onduidelijkheid over de taken van het sociale wijkteam.
- De terugkoppeling naar partners wordt als ontoereikend beoordeeld.
- De ‘1 gezin, 1 regisseur, 1 plan aanpak’ blijkt onvoldoende uit de verf te komen.
- Er wordt gesignaleerd dat er geen goede balans in het sociale wijkteam is in de tijd die aan overleg moet worden besteed en de tijd die beschikbaar is voor uitvoering.
- De facilitering door gemeente wordt als niet toereikend beoordeeld.
- Tot slot worden er vraagtekens gezet bij het kostenbewust werken. Als het nodig wordt geacht, wordt duurdere specialistische zorg toch in gezet als dit op langere termijn tot meer resultaat kan leiden.

De vraag is of bovenstaande knelpunten kinderziektes zijn die in de loop van de tijd kunnen worden opgelost. Of dat de knelpunten voortvloeien uit de wijze waarop het sociale wijkteam is georganiseerd.

De Participatieraad onderschrijft het doel en uitgangspunten van het sociaal wijkteam. Voorkomen moet worden dat er een tussenlaag wordt gecreëerd tussen zorg- en welzijnsinstellingen en gemeente die veel kosten en weinig baten met zich meebrengt.

In de discussienotitie wordt gesproken over het doorontwikkelen van het sociale wijkteam. Gezien de eerder geschetste knelpunten is het de vraag of dat moet worden gedaan op basis van een los samenwerkingsverband van private instellingen en gemeentelijke afdelingen. Het leidt tot extra overleg en druk op de uitvoering, er is geen duidelijke aansturing, de teams opereren sterk op zichzelf. Het ontbreekt aan doorzettingsmacht. De taak en rol van het sociale wijkteam is onduidelijk. Daarbij zit er nog een extra spanningsveld tussen de handhavende taak die ambtenaren hebben en de vertrouwensrelatie die met bewoners moet worden opgebouwd. Wat de Participatieraad betreft vormt het sociale wijkteam de ‘front-office’ voor mensen met vragen en problemen op het gebied van het sociaal domein of zaken die

ermee samenhangen. Het sociale wijkteam fungeert als laagdrempelig en toegankelijk aanspreekpunt in de wijk. Ze opereert proactief en zoekt de vragen op. Ze biedt ondersteuning en begeleiding op individueel niveau. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen klant en dienstverlener van het sociale wijkteam zien we daarbij als essentieel. Signalen van structurele problemen die zich op buurtniveau voordoen worden doorgegeven aan het opbouwwerk die ermee aan de slag gaat. Het sociale wijkteam blijft in onze visie een bijdrage leveren aan het verminderen van het gebruik van specialistische zorg.

De Participatieraad adviseert te onderzoeken of er een ander model mogelijk is waarin het sociaal wijkteam verder kan worden ontwikkeld. Daarbij denken we in eerste instantie aan het volgende.

Werk met een front- en back-office model. In de front-office (het sociaal wijkteam) worden de medewerkers van de zorg en welzijnsorganisaties ondergebracht. Gezien de brede taakstelling van het sociaal wijkteam is het van belang om te investeren in deskundigheidsbevordering en intervisie en daartoe een toereikend budget beschikbaar te stellen. Er kan worden gezocht naar een efficiënte juridische vorm bijvoorbeeld een coöperatie vergelijkbaar met Amaryllis in Leeuwarden waarin diverse organisaties hun taken hebben ondergebracht. Naast de huidige taken kan de coöperatie worden uitgebreid met andere taken zoals wijkverpleging, ambulante geestelijke gezondheidszorg, dagbesteding en opbouwwerk. Voordeel van deze benadering is dat bestaande rechtsvormen zo nodig kunnen blijven gehandhaafd.

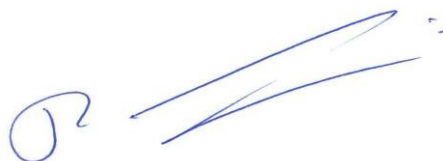
De Participatieraad is uitdrukkelijk van mening dat de CJG consulenten onderdeel uit moeten maken van de organisatie van het sociaal wijkteam. Wil men werkelijk één regisseur en één plan voor één gezin is dit een hard uitgangspunt. Gezinnen waarin kinderen problemen hebben, zijn vrijwel nooit zonder andere problemen. Feitelijk komt het voorgaande neer op het advies om alle zorg en welzijnstaken die door de gemeente worden gefinancierd onder te brengen in één organisatie. Dit leidt tot betere samenwerking en afstemming en een efficiëntere inzet van menskracht en middelen.

In deze constructie trekt de gemeente zich terug. De korte lijnen tussen ambtenaren en het sociale wijkteam moeten gehandhaafd blijven. De gemeente organiseert hiertoe een back-office waar per cliënt één aanspreekpunt komt als het gaat om bijstand, schulddienstverlening en andere voorzieningen. Dit aanspreekpunt krijgt een duidelijk mandaat of doorzettingsmacht om knelpunten snel en integraal te kunnen oplossen. In deze constructie blijven de voordelen van de huidige deelname van de gemeente aan het sociale wijkteam grotendeels gehandhaafd. De nadelen zoals het spanningsveld tussen het opbouwen van een vertrouwensrelatie en de handhavingstaak van ambtenaren wat betreft wet en regelgeving komt hiermee te vervallen.

De derde partij in deze constructie vormt de specialistische hulp. Indicaties worden afgeven door de gemeente op basis van advies van het sociaal wijkteam. Het kostenaspect wordt daarbij door de gemeente bewaakt. De gemeente houdt daarmee de regie.

Tot slot. We zijn van mening dat er een stevig fundament moet worden gelegd waarop de transformatie van het sociale domein kan worden opgebouwd. Bovenstaande is een zeer globale schets van de richting waarin de doorontwikkeling van het sociale wijkteam zich zou kunnen bewegen. Echter, voor welke doorontwikkeling ook wordt gekozen: voor de Participatieraad staat voorop dat gedurende de verbouwing de winkel open moet blijven. Concreet betekent dit dat dienstverlening op het hetzelfde niveau moet worden gecontinueerd. De klanten moeten zomin mogelijk hinder ondervinden van de verbouwing. Ongeacht de doorontwikkeling waarvoor wordt gekozen.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a long, sweeping horizontal stroke.

Ruth Nelemaat  
Voorzitter Participatieraad Haarlem