



Verlag werkbezoek aan Stichting Sociaal Wijkteams Arnhem

In Arnhem valt veel te leren

Op donderdag 15 november bracht Sociaal Werk Nederland met gasten vanuit de ministeries van VWS en Algemene zaken, Raad voor Volksgezondheid en samenleving, FCB, Mind, Pensioenfonds en Nji een bezoek aan de wijkteams van Arnhem.

In het Rijnbrink-verzamelgebouw was er eerst een introductie van onder anderen Ronald Klok, teamleider en bestuurder bij de Stichting Sociaal Wijkteams Arnhem, over hoe men is georganiseerd, en wat hun visie, uitgangspunten en werkwijze zijn. Daarna gingen we in gesprek met een aantal wijkcoaches.



Aparte stichting

De wijk- of buurtteams zijn in het land heel verschillend georganiseerd; als netwerk, als onderdeel van het sociaal werk, of als een aparte stichting. In Arnhem is dat laatste het geval. Sinds 2015 bestaan er acht wijkteams. De eerste twee jaar was de gemeente verantwoordelijk, sinds 2017 zijn de wijkteams onderdeel van een zelfstandige stichting met kenmerken van een coöperatie. Elk team heeft een teamleider, die ook bestuurder van de stichting is. Het voorzitterschap rouleert.

Geen wachtlijsten

Het lukt de wijkteams om de alle vragen van inwoners op te pakken, zonder dat er wachtlijsten ontstaan. De werkdruk is wel hoog. In 2017 waren er 7400 nieuwe afspraken met bewoners, de meeste vragen komen via de website. 19% van alle inwoners van Arnhem is bekend bij een wijkteam. Er zijn spreekuren en

inloopmogelijkheden, en de wijkcoaches gaan naar vindplekken zoals scholen en ontmoetingscentra.

Vier ogen

Het eerste contact met een bewoner is altijd met twee coaches, vanuit het 'vier-ogen-principe' want je weet niet altijd wat je aantreft. De coaches bieden kortdurende ondersteuning (max 3 maanden) met een aantal gesprekken en zo nodig verwijzen zij door naar andere voorzieningen. Ze blijven wel op afstand betrokken.

Er wordt niet gewerkt met vaststaande instrumenten, maar zo nodig maken de coaches gebruik van tools en methodieken, zoals de sociale-netwerk-strategie. Samen met de inwoner maakt de coach een plan: *Mijn Plan/Ons plan*. Er wordt alleen geregistreerd en gerapporteerd wat echt nodig is, om zo de administratieve lasten te beperken. De inwoner zelf kan in het digitale dossier.

De coaches -zo'n 214 in totaal- zijn generalisten die breed kijken naar een hulpvraag. In het team van coaches zijn daarnaast verschillende expertises. Een coach: 'Ik heb veel geleerd van collega's uit andere sectoren'. Iedereen die bij de stichting werkt, heeft moeten solliciteren op een functie.

Geen daling specialistische zorg

Het werken met wijkteams heeft er *niet* toe geleid dat de vraag naar specialistische zorg is gedaald. Ook in Arnhem stijgt die. Een factor hierbij is dat 40-50% van de verwijzingen naar de jeugdzorg via de huisarts gaat. Hier heeft het wijkteam geen invloed op. Ook speelt mee dat de bewoner soms zelf vraagt om een verwijzing naar de tweede lijn, en soms vindt de tweede lijn zelf dat er zwaardere hulp nodig is. Hier zit soms spanning met de visie of het advies van de wijkcoach.

Evaluatie

Het functioneren van de teams wordt goed geëvalueerd: er wordt breed bewonersonderzoek gedaan, geëvalueerd met wijkbewoners die contact hebben met het wijkteam, Movisie heeft recent onderzoek gedaan, en twee keer per jaar worden netwerkpartners bevraagd.



Projecten

Na het gesprek met de wijkcoaches gingen we in groepjes uiteen en op bezoek bij projecten in de wijk, gericht op thema's rond jeugd, ouderen en participatie. Zo waren we te gast bij 'Elden met elkaar' dat in het hart van de wijk -het dorpshuis- activiteiten voor ouderen organiseert. Onder begeleiding van vrijwilligers en professionals van de Stichting Welzijn Ouderen wordt er samen gegeten, muziek gemaakt, sport en beweging,

etc. De behoefte van de ouderen zelf is het uitgangspunt. Doordat deze voorziening dichtbij en laagdrempelig is, is er minder behoefte aan geïndiceerde dagbesteding en rijden er minder busjes rond om ouderen te halen en te brengen. Het loopt goed: het is altijd vol. Maar er kunnen nog veel meer ouderen bereikt worden. Dit vraagt om investeren in contacten met de huisarts. Daar komen veel ouderen die gebaat zijn bij meer sociale contacten, zingeving en beweging.

Een succesfactor is de sociale cohesie in de wijk (voorheen een dorp) en de inzet van vrijwilligers. Maar dat gaat niet vanzelf. Een vrijwilliger: 'We dachten eerst dat we het als bewoners zelf wel konden, maar er is echt een welzijnsprofessional nodig!'

Partnerschap met gemeente

We sloten de inspirerende middag af met een gesprek met andere bestuurders van de stichting, leden van de raad van toezicht en de gemeente als opdrachtgever. De lijnen zijn kort: er is regelmatig overleg tussen het wijkteam, de beleidsambtenaar en de wethouder. Uitgangspunt in de samenwerking is het vertrouwen in de autonomie van de wijkcoach; deze krijgt de ruimte om te doen wat nodig is en wordt gedekt door de wethouder: 'De coach mag zo nodig regels breken, maar wetten niet'.

Daarnaast is op organisatieniveau sprake van partnerschap: samen zoeken naar oplossingen. Het wijkteam wordt ook betrokken bij de inkoop bij nieuwe aanbieders: 'onderschrijven zij de visie?' Er is veel geïnvesteerd in het realiseren van de gezamenlijke visie, en deze wordt consequent uitgedragen en uitgevoerd. Dit heeft geleid tot een kanteling in de werkwijze van ambtenaren bij de gemeente. Ontwikkelpunt hierbij is nog de relatie met participatie/werk & inkomen; er is sprake van een verschil in visie en werkcultuur, zoals handhaven van regels.

Er viel veel te leren van de visie en werkwijze in Arnhem!

Nienke Kuyvenhoven

