



## HET CONCEPT VAN HET SOCIAAL (WIJK) TEAM

*Het concept van het Sociaal (wijk) Team is door Stichting VraagWijzer Nederland ontwikkeld in gemeente Dordrecht en doorontwikkeld voor de gemeenten Rijswijk en Gouda. De uitgangspunten hierbij zijn een laagdrempelige (directe) toegang voor burgers, de Kanteling, Welzijn Nieuwe Stijl, de Wmo 2015, ZRM en optimalisering van participatie.*

### 1. Inleiding

Alle bewoners zijn welkom op de locatie van het Sociaal (wijk) Team. Zij worden ontvangen door de gastvrouwen, dit zijn vrijwilligers. De bewoners met een enkelvoudige, eenvoudige vraag worden door gastvrouwen te woord gestaan en krijgen ondersteuning bij het vinden van het antwoord op hun vraag. De bewoners met een meervoudige of complexe vraag worden doorverwezen naar de bureaudienst die de vraagverkenning uitvoert. Het kan zo zijn dat één gesprek voldoende is voor het antwoord op de vraag of dat er sprake zal zijn van doorverwijzing. Indien er bij een bewoner sprake is van een beperking in de regie of zelfredzaamheid zal het Sociaal (wijk) Team de bewoner kortdurende ondersteuning of begeleiding bieden.

Het Sociaal (wijk) Team ondersteunt bij het realiseren van:

1. Het activeren van de eigen kracht van het individu en zijn sociaal netwerk
2. Integrale, vroegtijdige en toegankelijke diensten op alle levensgebieden
3. Terugdringen van de tweede-lijns hulp en ondersteuning en het versterken van de eerste en nulde lijn
4. Minder fragmentatie en meer resultaat

*\* Alle bewoners kunnen bij het Sociaal (wijk) Team terecht; er zijn specifieke sociale jeugdteams die zich richten op informatie, advies en ondersteuning voor opgroeien en opvoeden waarmee wordt samengewerkt en zo nodig aan wordt doorverwezen.*

### 2. Beleidsmatige doelstellingen en uitgangspunten

1. Activeren van de eigen kracht van het individu en zijn sociaal netwerk
2. Integrale, vroegtijdige en toegankelijke diensten op alle levensgebieden
3. Terugdringen van de tweede-lijns hulp en ondersteuning en het versterken van de eerste en nulde lijn
4. Minder fragmentatie en meer resultaat

De gewenste beweging in de transformatie van het sociaal domein is:

- Van zorgen voor naar zorgen dat
- Van aanbod- en systeemgericht naar vraag- en mensgericht
- Van curatief naar preventief
- Van zware zorg naar lichte ondersteuning

- Van formeel naar informeel
- Van exclusief naar inclusief
- Van duur en bureaucratisch naar effectief en efficiënt
- Van sectoraal naar integraal

### **3. Klantbenadering door het Sociaal (wijk) Team en klantprofiel**

Een persoon heeft zo veel als mogelijk samen met de mensen die het meest vertrouwd zijn regie over zijn eigen leven en een eigen verantwoordelijkheid voor het inrichten van zijn leven. Het is mogelijk dat iemand die regie niet geheel zelfstandig kan nemen en enige vorm van ondersteuning, begeleiding of zorg nodig heeft. Er wordt samen met de klant en zijn netwerk gekeken naar diens mogelijkheden, krachten en kansen en rekening gehouden met diens beperkingen. Er is sprake van wederkerigheid in het contact en het realiseren van de oplossingen en resultaten.

De klant van het Sociaal (wijk) Team heeft een beperking in zijn of haar zelfredzaamheid. Deze is aangetoond met de Zelfredzaamheid-Matrix.

Door middel van ondersteuning of kortdurende begeleiding (ongeveer een periode van een half jaar) is deze persoon in staat om door het activeren van de eigen kracht, en het sociale netwerk en het inzetten van voorzieningen de situatie te verbeteren of op te heffen. Essentieel is dat de klant en zijn sociale netwerk eigenaar zijn van het plan en de inhoud. Waarbij het Sociaal (wijk) Team het proces richting dit plan activeert en faciliteert.

Klanten met een blijvende beperking in de zelfredzaamheid kunnen middels een waakvlamcontact aanspraak op ondersteuning van het Sociaal (wijk) Team blijven maken indien er sprake is van een lage frequentie van het contact en de noodzaak van dit contact voor het voorkomen van escalaties.

### **4. De aanpak van het Sociaal (wijk) Team**

Het Sociaal (wijk) Team biedt ondersteuning en kortdurende begeleiding. Het Sociaal (wijk) Team is laagdrempelig toegankelijk voor alle bewoners in het gebied; de caseload van de teamleden is een weerspiegeling van de vragen en problemen van de bewoners in dat betreffende gebied. Zij zijn bereikbaar en beschikbaar voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de bewoners in dit gebied; er zijn geen ingewikkelde procedures of wachtlijsten. Het Sociaal (wijk) Team biedt de functies van de samenwerkende organisaties in het team integraal aan. Er is sprake van vraaggerichte benadering door aansluiten bij de behoeften van de bewoners door samenvoeging van producten en diensten (aanbod) van die betreffende samenwerkende organisaties. Dit wordt onafhankelijk van die organisaties georganiseerd.

Zij gaan zo snel als mogelijk aan de keukentafel of in de huiskamer met de bewoner in gesprek. Na het toepassen van vraagverheldering en het formuleren van resultaten en oplossingen zetten zij in op:

- Het aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid, het vergroten van de regie op het eigen leven, het optimaliseren van de zelfredzaamheid en mensen hun eigen kracht laten ontdekken
- Het sociale netwerk is actief bij het maken van een plan en het realiseren van de resultaten

- Het gezamenlijk benutten van algemene, voorliggende, collectieve voorzieningen vóór het inzetten van maatwerkvoorzieningen
- Indien nodig toeleiden naar maatwerkvoorzieningen en/of zorg

Het Sociaal (wijk) Team werkt optimaal samen met andere organisaties voor wonen, welzijn, zorg, inkomensondersteuning en leefbaarheid. De ondersteuning is zo integraal als mogelijk met zo min mogelijk inzet van professionals.

Het Sociaal (wijk) Team bevordert de krachten van vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, mantelzorgers en andere vormen van informele inzet. De sociaal makelaar in het Sociaal (wijk) Team bevordert samenhang in de wijk door het ondersteunen van de wijkteams en het mede organiseren van voorliggende voorzieningen in de wijk. Deze voorzieningen zijn te organiseren voor alle omschreven domeinen. Belangrijke domeinen voor het behalen van resultaten en het realiseren van gerichte interventies zijn:

Nr	Domein	Interventie
1	Financiën	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorkomen van schulden</li> <li>- Toeiden naar schuldhulpverlening</li> <li>- Voorkomen van uitval uit schuldhulpverlening</li> </ul>
2	Dagbesteding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toeiden naar werk</li> <li>- Voorkomen van schooluitval</li> <li>- Activering persoon binnen</li> <li>- Zoeken/ontwikkelen naar voorliggende dagbestedingsvormen</li> </ul>
3	Huisvesting	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorkomen van huisuitzetting</li> </ul>
4	Huiselijke relaties Sociale netwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activeren en/of vergroten van het sociale netwerk</li> <li>- Voorkomen van overbelasting van mantelzorgers</li> <li>- Voorkomen van huiselijk geweld</li> </ul>
5	Geestelijke en lichamelijke gezondheid; verslaving	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorkomen van overconsumptie van zorg</li> <li>- Ondersteunen van adequate behandeling en behandeltrouw</li> <li>- Voorkomen van uitval uit behandeling</li> </ul>

## 5. De werkwijze van het Sociaal (wijk) Team

De start is de vraagverheldering en analyse van de situatie van de klant door een van de sociaal werkers. Hierbij wordt met gebruik van de Zelfredzaamheid-Matrix de situatie grondig in kaart gebracht. Door in te zetten op alle leefgebieden is sprake van een integrale aanpak. De gewenste resultaten worden uitgewerkt in een arrangement met oplossingen.

De regievoering ligt waar mogelijk bij de klant en diens sociale netwerk. Indien noodzakelijk neemt een van de teamleden (tijdelijk) de regie over als overbrugging. Afhankelijk van de benodigde intensiteit van de ondersteuning of kortdurende begeleiding kan deze opgeschaald of afgeschaald worden: de inzet is zo licht als mogelijk (e-hulp) en zo zwaar als nodig. De beoogde periode voor de ondersteuning door het Sociaal (wijk) Team is een periode van een half jaar. Deze termijn is niet rigide: als er perspectief is dat de resultaten met enkele maanden inzet geboekt kunnen worden dan wordt er doorgezet. Indien het al vroegtijdig

duidelijk is dat er meer (intensieve) begeleiding, zorg of behandeling nodig is dan kan er sprake zijn van doorverwijzing middels een warme overdracht of een tandemconstructie. In de tandemconstructie is een van de teamleden casemanager en biedt een andere organisatie (geïndiceerde) begeleiding en/of zorg. Een deel van de klanten zal behoefte hebben of houden aan een waakvlamfunctie: een laag frequent contact om een 'vinger aan de pols' te houden. Dit kan enkele maanden per jaar zijn en indien er sprake is van de kans op terugval mogelijk tijdelijk weer intensiever. Om dubbele verstrekking op langere termijn te voorkomen zal waar nodig de coördinatie worden overgedragen aan de geïndiceerde partijen. Het Sociaal (wijk) Team zet in op het realiseren van voorliggende en collectieve voorzieningen. Dit is onder meer:

- De inzet van vrijwilligers voor lichte vormen van ondersteuning, zoals hulp bij de administratie, ondersteunen van mantelzorgers
- De inzet van groepsaanbod en cursusaanbod voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, zoals bijvoorbeeld een budgetcursus

## **6. Beoogde resultaten**

### ***Beoogde beleidsmatige resultaten***

1. Adequate ondersteuning en begeleiding voor kwetsbare bewoners die ertoe leiden dat mensen zo optimaal mogelijk kunnen participeren in de samenleving.
2. Eén gezin; één plan of één huishouden; één plan
3. Meer resultaat voor de klant; te behalen mét de klant
4. Aantoonbaar verminderen van druk op de tweede lijn van gespecialiseerde hulp en ondersteuning in multi-probleem situaties
5. Systematisch samenwerking tussen eigen kracht; sociaal netwerk en burgerkracht; verbinding met de nulde lijn en professionals.
6. Optimale samenwerking met de 1<sup>e</sup> lijn, verbinden van Zorg en Welzijn en het verminderen van niet-medische vragen van bewoners aan die 1<sup>e</sup> lijn
7. Grotere bewegingsruimte voor professionals om met betrokkenen en de sociale omgeving tot oplossingen te komen.
8. Dit betekent: ontschotten van doelgroepen; financiering en voorzieningen
9. Bureaucratie en regeldruk is teruggedrongen door inzet van toegankelijke ondersteuners die bekend zijn met en gebruik maken van de (burger)kracht van het gebied

### ***Maatschappelijke baten***

De aanpak van het Sociaal (wijk) Team is er op gericht om specifieke maatschappelijke baten te behalen. Dit zijn:

1. Eerder bereiken van personen in zorgelijke situaties: 'eropaf' naar aanleiding van signalen van betrokken familieleden, vrienden, vrijwilligers, bewoners uit het gebied en professionals
2. Effectiever en efficiënter werken door de integrale aanpak (inzet van generalisten voor de ondersteuning op alle levensdomeinen volgens de ZRM; 1 huishouden – 1 plan – 1 regisseur; minder coördinatie en overleg)
3. Kosten efficiëntere aanpak: substitutie door de gekantelde manier van werken en substitutie door activering van eigen kracht, het inzetten van het sociale netwerk en voorliggende voorzieningen; inzetten van welzijn voor zorg (Welzijn op Recept)

4. Bevorderen van zelfredzaamheid en vergroten van de participatie (activering, toeleiden naar zinvolle tijdsbesteding )
5. Voorkomen van escalaties en terugval: huisuitzettingen, huiselijk geweld, schooluitval, uitval uit schuldhulpverlening

## 7. Locatie en faciliteiten

Het Sociaal (wijk) Team is optimaal gefaciliteerd om zo effectief en efficiënt mogelijk hun werkzaamheden te verrichten. Zij zijn op de locatie bereikbaar voor de bewoners via bureaudienst, die ondersteund wordt door een of meer vrijwillige gastvrouwen of – heren.

## 8. Doelgroep

Alle kwetsbare bewoners met een beperking in de regiefunctie kunnen bij het Sociaal (wijk) Team terecht met hun vragen of hun problemen. Het gaat hierbij om de het perspectief van deze bewoner zelf en diens vragen, problemen, wensen en behoeften. Dit zijn onder meer ouderen, mensen met beperkingen, achterstanden of sociale problematiek.

		<b>gastvrouwen</b>	<b>Sociaal (wijk) Team</b>
1	Cliënten met een eenvoudige vraag	X	
2	Cliënten met een complexe vraag, wel zelfredzaam		X
3	Cliënten met een complexe vraag, niet zelfredzaam		X
4	Multiproblemuishoudens		X

*Een complexe vraag is over het algemeen een vraag op meerdere levensdomeinen, maar ook enkelvoudige vragen kunnen complex zijn.*

De doelgroep van het Sociaal (wijk) Team zijn personen die kwetsbaar en/of minder zelfredzaam zijn en/of hun regie (tijdelijk) verloren hebben en/of een beperking hebben. Landelijk wordt er van uitgegaan dat dit 10-15% van de Nederlandse bevolking is. Bij 80% zou sprake zijn van afdoende zelfredzaamheid, bij 1-5% is sprake van een ernstige multi problem situatie.

Het Sociaal (wijk) Team richt zich met haar interventies op nieuwe en bekende klanten. Bij de nieuwe doelgroep is sprake van preventie bij de groep van 80% die op de rand zitten richting minder zelfredzaamheid. Voorbeelden hiervan zijn kwetsbare ouderen en mensen met toenemende financiële problemen.

#### *Praktijkvoorbeeld: kwetsbare ouderen*

Een voorbeeld daarvan zijn ouderen die steeds kwetsbaarder worden. Door het inzetten op samenwerking met de 1<sup>e</sup> lijn en het Wmo-loket en het organiseren van voorliggende, collectieve voorzieningen kan voorkomen worden dat deze groep meer zorg gaat vragen of mantelzorgers overbelast raken. Dit kan bijvoorbeeld met de ouderenmodule van de zorgverzekeraar. De huisarts kan in samenwerking met de POH en de wijkverpleegkundige ouderen screenen. Op basis van de uitkomsten van de screening kan gedacht worden aan aanbod zoals valpreventie, Welzijn Op Recept, vrijwillige inzet en dergelijke.

#### *Praktijkvoorbeeld: mensen met toenemende financiële problemen*

Door de economische omstandigheden komen steeds meer mensen in financiële problemen. Door vroegtijdig signalen door te krijgen en op te pakken kan voorkomen worden dat deze personen in een uitzichtloze situatie terecht komen. Signalen zijn onder meer het niet (tijdig) betalen van de energierekening of de huur. Maar ook het niet nakomen van afspraken bij de afdeling Werk en Inkomen en bij Schuldhulpverlening kunnen een signaal zijn. Een deel van de doelgroep heeft onvoldoende regie om de zaken zelf op orde te brengen. Een (licht) verstandelijke beperking of psychiatrische stoornis kan hiervan de oorzaak zijn. De consulenten van deze afdelingen zouden goed in staat moeten zijn om deze oorzaken te signaleren. Het Sociaal (wijk) Team kan hun hiervoor opleiden en door middel van werkafspraken met Werk en Inkomen de signalen door laten zetten in het Sociaal (wijk) Team. Het Sociaal (wijk) Team gaat daar met een pro-actieve manier van werken met de klant mee aan de slag.

## **9. Domeinen**

Het Sociaal (wijk) Team biedt ondersteuning en kortdurende begeleiding bij de domeinen van de Zelfredzaamheid-Matrix. In onderstaande tabel enkele voorbeelden van voorliggende en aanvullende activiteiten, organisaties of voorzieningen:

#### **Voorbeelden**

<b>Nr</b>	<b>Voorliggend</b>	<b>Ondersteuning en begeleiding op de domeinen</b>	<b>Aanvullend</b>
1	Administratieve ondersteuning door vrijwilliger	<b>Financiën</b>	Thuisbegeleiding Schuldhulpverlening Budgetbeheer
2	Werk, opleiding, vrijwilligerswerk	<b>Dagbesteding</b>	Huiswerkbegeleiding
3	Woningcorporatie	<b>Huisvesting</b>	Begeleid wonen
4	Opvoedondersteuning	<b>Huiselijke relaties</b>	Gezinscoach
5	Huisarts Kortdurende preventieve gesprekscyclus bij STN	<b>Geestelijke gezondheid</b>	FACT team GGZ, praktijkondersteuner GGZ (huisarts)
6	Preventie 1 <sup>e</sup> lijns zorg	<b>Lichamelijke gezondheid</b>	Verpleging (thuiszorgteams)
7	Preventie	<b>Verslaving</b>	Verslavingszorg
8	Ondersteuning door sociale netwerk en vrijwilligers	<b>Activiteiten Dagelijkse Leven</b>	Persoonlijke Verzorging Huiskamer in de wijk

9	Burencontacten	<b>Sociaal netwerk</b>	Sociale Netwerk Versterking
10	Vrijwilligerswerk	<b>Maatschappelijke participatie</b>	Participatiecoach
11	Wijkagent	<b>Justitie</b>	Reclassering

## 10. Het werkproces

### **Ontvangst en eerste contact**

Het Sociaal (wijk) Team is gevestigd op een herkenbare, laagdrempelige, toegankelijke lokale plek in de wijk die bewoner met een vraag, wens of probleem ontvangt en speelt een belangrijk rol bij het eerste contact. Het Sociaal (wijk) Team is op dit moment telefonisch en via de e-mail van maandagochtend 9.00 tot vrijdagmiddag 17.00 uur bereikbaar. Verder kunnen bewoners op dit moment van maandag, woensdag en vrijdagochtend van 9.00 – 12.00 uur en dinsdag en donderdagmiddag van 13.00 – 16.00 uur binnen lopen. Het eerste contact met een bewoner kan ook elders plaatsvinden: in de 1e lijn bij de huisarts, bij andere organisaties voor wonen, welzijn, zorg, inkomensondersteuning en leefbaarheid. Het is van groot belang dat deze organisaties op de hoogte zijn van het Sociaal (wijk) Team en welke rol deze kan spelen voor het bieden van informatie, advies en ondersteuning.

De vrijwillige gastvrouw of -heer ontvangt de bezoeker op een vriendelijke en open manier. Iemand die binnen loopt wordt door deze gastvrouw of een van de andere medewerkers onmiddellijk gezien en gehoord. Tijdens dit eerste contact wordt iemand een plaats om te zitten en iets te drinken aangeboden.

### **Vraagverkenning: de rol van de vrijwillige gastvrouw of -heer**

Eenvoudige vragen worden in kaart gebracht en hierop wordt door de gastvrouwen of -heren antwoord gegeven. De gastvrouwen en -heren reageren op een vacature met daarin duidelijke criteria. Een medewerker van de welzijnsorganisatie selecteert en contracteert de vrijwilligers. De vrijwilliger vraagt een Verklaring Omtrent Gedrag aan. Bij aanvang hebben de vrijwilligers een training vraagverkenning gekregen. Verder is er op het moment dat de vrijwilliger in gesprek met een bezoeker gaat altijd een professional aanwezig. Deze staat de vrijwilliger bij. Bij meer ingewikkelde vragen, maar ook bij twijfel, wordt er altijd een professional bij gehaald. We willen ook graag ervaringsdeskundigen betrekken bij de Sociaal (wijk) Teams.

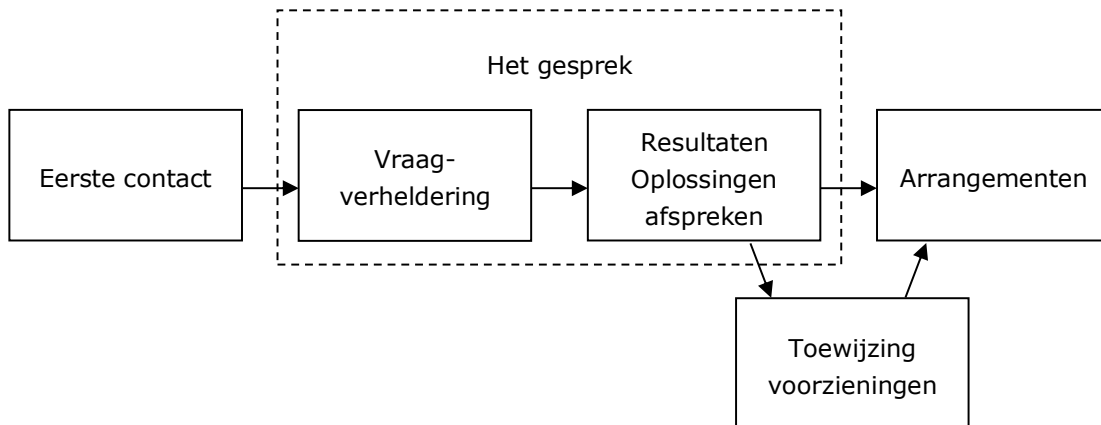
Tijdens de vraagverkenning wordt aandachtvol geluisterd en aangesloten bij de vraag die gesteld wordt. Als het een eenvoudige vraag is dan zal de gastvrouw of -heer deze beantwoorden. In het geval van een complexe (vaak meervoudige) vraag wordt deze doorgeleid naar het sociaal wijkteam voor een gesprek.



Voorbeelden van eenvoudige vragen:

- Waar kan ik een vrijwilliger vinden voor het doen van boodschappen met mijn moeder?
- Waar kan ik de overlast van mijn burens melden?
- Wie kan mij helpen dit formulier in te vullen?

### **Vraagverheldering: Het Gesprek**



Het Gesprek vindt plaats op het moment dat de bewoner binnenloopt of op afspraak. De locatie is bij het Sociaal (wijk) Team, een specifiek punt in de wijk of bij bewoners thuis. In Het Gesprek wordt brede vraaggestuurde vraagverheldering toegepast waarbij volgens De Kanteling de volgende vier oplossingskaders aan de orde komen: het activeren van eigen kracht van de bewoner, het bevorderen van het gebruik van het sociale netwerk om mee te denken aan het plan, het inventariseren en inzetten van voorliggende voorzieningen en organiseren van het afspreken van resultaten en het inzetten van oplossingen en arrangementen, waaronder mogelijk ook maatwerkvoorzieningen.

### **Functies of diensten**

De functies van het Sociaal (wijk) Team (ook wel de diepte genoemd) worden in deze paragraaf nader toegelicht. Van de functies van het Sociaal (wijk) Team moet per product bepaald worden wat de knip is. Dit is het onderscheid van het niveau van afhandeling. Wordt er alleen een signaal doorgegeven of ook informatie gegeven? Voor de verwijzing wordt gesteld dat vraag en gegevens van de bewoner aan de betrokken organisatie wordt doorgegeven, niet andersom. Niet alle onderstaande functies worden door het Sociaal (wijk) Team ingevuld, waaronder indicatiestelling voor de maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo. Er is veelal sprake van een keten van informatie, advies, ondersteuning en kortdurende begeleiding waar een Sociaal (wijk) Team deel van uitmaakt. Een deel van de functies wordt door een specialistische organisatie of de back-office van een organisatie uitgevoerd. Voor de volledigheid worden alle mogelijke functies genoemd, opdat het Sociaal (wijk) Team volledig zicht heeft en houdt. Met name voor de vraagopvolging is dit van belang. De onderstaande diensten voor informatie, advies en ondersteuning voor de Wmo kunnen worden onderscheiden:

Signalering; vroegsignalering; melding; preventie en voorlichting; ontvangst: het 1e contact; vraagverkenning: de quickscan; vraaggestuurde vraagverheldering; informatie; advies; ondersteuning; activering; verwijzing; aanmelding; intake; toeleiding; indicatie; toewijzing; levering; belangenbehartiging; mantelzorgondersteuning; onafhankelijke cliëntondersteuning; Welzijn Op Recept; regie en coördinatie; psychosociale hulpverlening (kortdurende begeleiding); casemanagement; vraagopvolging; evaluatie; monitoring

## **11. De sociaal werker**

De professional in het team zet zich in om de doelstelling en de aanpak in de praktijk te brengen. Hun houding naar de klant toe kenmerkt zich door een open houding, betrokkenheid, het bieden van ruimte en vertrouwen. De professional is (pro)actief, heeft een hands on mentaliteit.

Het Sociaal (wijk) Team bestaat uit generalisten. De functies van sociaal werker en sociaal makelaar zijn in het team voorhanden. Het zijn HBO-opgeleide professionals met uitstekende gespreksvaardigheden. Zij zijn in staat om vraaganalyse op alle levensdomeinen toe te passen en komen daarmee tot de kern van de vraag of het probleem. Zij bieden brede maatschappelijke ondersteuning volgens de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl. Kenmerkend voor de aanpak van de generalist is dat hij of zij een netwerker, een verbinder is en verschillende werelden kan verbinden. De generalist kan out of the box denken, ziet samenhang, is zelfstandig, toont initiatief, heeft lef, is nieuwsgierig, is een goede luisteraar, maakt echt contact, leeft zich in, is betrokken bij zowel huishoudens als teamleden, kan achterover zitten maar handelt (en zet door) als dat noodzakelijk is, staat open, is reflectief, leert, vraagt en accepteert hulp/expertise, toont enthousiasme, krijgt mensen mee wijkt soms af, is moeilijk in een 'standaard profiel' te passen en is creatief.

Het doel van de inzet van de generalist is tweeledig. Enerzijds is dit invulling geven aan Welzijn Nieuwe Stijl: de professionalisering van welzijn en maatschappelijke ondersteuning. Anderzijds biedt dit invulling aan de transitie en transformatie voor maatschappelijke ondersteuning: ontschotting van middelen, minder deuren voor de klant, minder doorverwijzingen dus vergroting van de efficiency en effectiviteit van de inzet.

Een generalist kan tevens specialist zijn op een of meer terreinen, maar noodzakelijk is dit niet. Een specialist heeft ruime kennis en ervaring op een van de levensdomeinen of van een bepaalde doelgroep. Voorbeelden van specialisten zijn sociaal raadsliden, ouderenadviseurs, opvoedondersteuners of consultants voor mensen met een verstandelijke beperking.

De specifieke competenties voor een generalist zijn: creativiteit, zelfontwikkeling, durf, coachen, samenwerken, netwerken en aanpassingsvermogen. Onderstaand de toelichting op de competenties. Moet kunnen analyseren en handelen en schakelen tussen op micro, meso en macro niveau.

### **1. Creativiteit (onafhankelijk denken & handelen, orde & structuur, conformeren)**

Originele of nieuwe ideeën en oplossingen kunnen bedenken; invalshoeken vinden die afwijken van de gevestigde denkpatronen

- kijkt verder dan de meest voor de hand liggende oplossing,
- praat in termen van mogelijkheden en kansen in plaats van problemen of beperkingen

- verbindt concepten en denkwijzen uit verschillende vakgebieden met elkaar
- komt met ideeën die buiten bestaande kaders liggen

De vertoonde creativiteit dient wel zinvol te zijn in het licht van de functie-uitoefening. Creativiteit bestaat uit 2 (gedrags)componenten:

1. Oorspronkelijk denken: het vermogen vernieuwend te denken.
2. Vindingrijkheid: het vermogen om te improviseren

## **2. Zelfontwikkeling**

Inzicht verwerven in de eigen identiteit, waarden, sterke en zwakke kanten, interesses en ambities en op basis hiervan acties ondernemen om competenties zo nodig verder te ontwikkelen.

- Besteedt zichtbaar tijd en energie aan eigen ontwikkeling
- Is erop gespitst zichzelf te verbreden en/of te verdiepen
- Kent de eigen sterke en zwakke punten
- Leert van gemaakte fouten

## **3. Durf (eigenwaarde, conformeren, onafhankelijk denken & handelen)**

Risico's nemen om er (op termijn) voordeel mee te behalen.

- Heeft zicht op de reikwijdte van het risico dat genomen wordt
- Kiest eerder voor een veelbelovend plan waarvan de risico's niet geheel te overzien zijn dan voor een middelmatig plan dat volledige zekerheid biedt
- Draagt zelf verantwoordelijkheid voor acties waarvan de gevolgen niet steeds volledig te overzien zijn
- Heeft het lef fouten toe te geven. Ziet de ruimte die het maken van fouten biedt voor nieuwe mogelijkheden en kansen

Durf hangt nauw samen met iemands persoonlijkheid en is dientengevolge moeilijk te ontwikkelen. De risico's, die iemand neemt, kunnen betrekking hebben op de persoon zelf en/of op de organisatie. Durf bestaat 2 (gedrags)componenten:

1. Het nemen van risico's
2. Het zicht hebben op de reikwijdte van het risico

## **4. Coachen (sociale empathie, hulpverlening)**

Mensen begeleiden en motiveren teneinde hen effectiever te laten functioneren door hun zelfinzicht en probleemoplossend vermogen te vergroten. Koerst hierbij op de ontwikkeling van de eigen kracht van mensen.

- Toont openheid en respect in standpunten die afwijken van de eigen mening
- Geeft gevoelens van anderen in eigen woorden weer om zo de ander het gevoel te geven dat deze gevoelens niet alleen gehoord maar ook begrepen zijn
- Maakt vermoede onvrede en onuitgesproken gevoelens bespreekbaar door deze te benoemen
- Stimuleert mensen om zelf verantwoordelijkheid te nemen en de regie (terug) te nemen.
- Onderkent de talenten van anderen
- Draagt geen oplossingen aan, maar vergroot het probleemoplossend vermogen van anderen
- Is in staat door vraagstelling iemand richting een nieuw perspectief te leiden

Een coach zal zich bewust zijn van de houding, gevoelens en omstandigheden van anderen en van de invloed van het eigen gedrag op hen.

Coachen impliceert geen hiërarchische relatie tussen de betrokkenen, in tegendeel: een hiërarchische relatie kan een coachrelatie in de weg staan.

### **5. Samenwerken (sociabiliteit & contact, hulpverlening)**

Op effectieve wijze (mee)werken aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient.

- Deelt kennis en ervaring met anderen
- Viert successen en betreurt mislukkingen gezamenlijk
- Onderkent de bijdrage van andere disciplines en vakgebieden en benut deze door collega's daaruit uit te nodigen om een bijdrage te leveren
- Laat anderen inzien dat hun bijdrage noodzakelijk is om een gewenst gezamenlijk resultaat te bereiken

Samenwerken bestaat uit de volgende (gedrags)aspecten

1. Persoonlijke houding ten opzichte van werken in groepsverband
2. Stijl van bijdrage/teamrol

### **6. Netwerken (sociabiliteit & contact, sociale empathie)**

Ontwikkelen en verstevigen van relaties, allianties en coalities binnen en buiten de eigen organisatie en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

- Bouwt en werkt actief aan zijn (sociale) netwerk
- Onderneemt actie om contacten te leggen en te onderhouden
- Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang
- Schakelt het eigen netwerk in (bijvoorbeeld voor informatie) om eigen werkzaamheden te ondersteunen

### **7. Aanpassingsvermogen (afwisseling, orde & structuur)**

Zich bij veranderende omstandigheden (omgeving, werkwijzen of mensen) gemakkelijk aanpassen.

- Past planningen en schema's vlot aan en stuurt deze bij wanneer dit noodzakelijk blijkt
- Werkt effectief wanneer taken onverwacht veranderen
- Is in staat adequate werkrelaties op te bouwen en in stand te houden met klanten en collega's van verschillende etnische achtergronden, religies en karakters
- Staat open voor een grote diversiteit van normen, waarden en gedragsregels zonder het gevoel te hebben de eigen identiteit te verliezen

*Bron: Competentieprofiel generalist. In opdracht van DMO Amsterdam 'Samen DOEN in de buurt' (co financiering van BZK/WBI/AdV). Uitvoering: Ellen de Goede (Ellen de Goede Training, Coaching, Mediation) Yvonne Wijland (Wijland Advies en Coaching) Juli 2012.*

## **12. Methodiek**

De methodiek waar het Sociaal (wijk) Team gebruik van maakt zijn de faseringen voor het proces van ondersteuning en begeleiding. Deze faseringen sluiten inhoudelijk aan op de uitgangspunten van de Wmo, Welzijn Nieuwe Stijl, De Kanteling en de Sociale Netwerk Strategie ofwel Sociale Netwerk Versterking. De fasen zijn; analysefase, planfase,

ondersteuningsfase, evaluatiefase en monitoringsfase. Afhankelijk van de snelheid die geboden moet worden kunnen de fasen snel op elkaar volgen of naast elkaar lopen. De voorwaarden voor het toepassen van de methodiek zijn: 1 huishouden – 1 plan – 1 regisseur. Deze methodiek wordt op ICT-niveau gefaciliteerd.

### **Analysefase**

In de analysefase vindt de vraaggestuurde vraagverheldering ofwel het keukentafelgesprek plaats. Dit is de eerste start voor het analyseren van de vraag en de persoon achter de vraag.

- Vraaggestuurde vraagverheldering\*
- Inventarisatie van alle levensdomeinen met de Zelfredzaamheid-Matrix
- Inventarisatie van krachten en bronnen, vaststellen van ambities en behoeften, waaronder het gewenste ambitieniveau van participatie

#### **Een casus van een mantelzorg**

Een klant wordt via de huisarts doorverwezen. Zij is mantelzorg voor haar dementerende man en dreigt volgens de huisarts overbelast te raken. Mogelijk moet er een aanvraag voor een dagopvang gedaan worden. In het gesprek met de klant wordt gekeken naar haar situatie: Wat gaat goed en wat gaat minder goed? Wat is haar behoefte? Welk resultaat wil ze bereiken? Welke oplossingen dragen bij aan de situatie.

Zij geeft in het gesprek aan dat zij zo lang als mogelijk voor haar man wil zorgen, dat hebben ze aan elkaar beloofd. Zij wil hem nog helemaal niet naar een dagopvang brengen, daar zijn zij niet aan toe. Dat kan later altijd nog wel. Ze wil af en toe wat afstand kunnen nemen en dan een middag in de week zonder haar man leuke dingen gaan doen. Er wordt met haar gezocht naar mogelijkheden hiervoor. Ze heeft veel vriendinnen en een van die vriendinnen kan het goed vinden met haar man. Ze besluit om die vriendin te vragen om een middag in de week op haar man te passen. Dat gaat een tijdje goed, maar die vriendin wordt ziek. Ze komt terug voor nader overleg en er wordt een vrijwilliger gezocht en gevonden die met haar man op stap zal gaan. Dit wordt een succes voor drie personen: de man vindt het heel gezellig, de vrijwilliger ook en de klant kan even op adem komen.

\*Bij *vraaggestuurde vraagverheldering* gaat het om de analyse van de vraag. De vraag moet als het ware 'gefileerd' worden om de persoon, achtergrond en context (verleden – heden – toekomst) goed te begrijpen. Navragen naar de behoeften en de gewenste situatie is belangrijk. Het is belangrijk dat niet te snel met het zoeken van oplossingen wordt gestart, om te voorkomen dat die niet voldoende aansluiten bij de situatie van de klant en daarmee dus niet opgepakt gaan worden.

#### **Participatieladder voor arbeid**

Niveau 6: betaald werk (*bij 65+ AOW/pensioen*)

Niveau 5: betaald werk met ondersteuning

Niveau 4: onbetaald werk – *vrijwilligerswerk – opleiding*

Niveau 3: deelname aan georganiseerde activiteiten (*cursus, vereniging*)

Niveau 2: sociale contacten buitenshuis

Niveau 1: geïsoleerd levend

*De cursief gedrukte woorden zijn uitbreidingen op de klassieke participatieladder, omdat deze items nog ontbraken.*

### **Planfase**

Opstellen van een Plan van Aanpak met daarin:

- Probleemstellingen
- Doelstellingen
- Resultaten
- Oplossingen
- Acties

#### **Voorbeeld van een Plan van Aanpak**

##### **Probleemstellingen**

Ik kan mijn administratie niet goed op orde houden; ik kan niet goed Nederlands lezen en begrijp de brieven niet

*Zelfredzaamheid domein financiën: niveau 3: beperkt zelfredzaam*

(komt met inkomsten aan basisbehoeften tegemoet *en/of* gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel *en/of* bewindvoering/inkomensbeheer)

*Zelfredzaamheid domein Activiteiten Dagelijks Leven: niveau 3: beperkt zelfredzaam*

(Voorziet in de meeste maar niet alle basisbehoeften van het dagelijks leven *en* de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd)

*Participatieladder: niveau 1: geïsoleerd leven*

##### **Doelstellingen**

Ik wil zelf mijn administratie kunnen doen

##### **Resultaten**

Administratie is en blijft op orde

##### **Oplossingen**

1. Verbetering van het Nederlands en het begrijpend lezen
2. Ondersteuning bij het op orde houden van de administratie

##### **Acties**

1. Samen duidelijk krijgen wat er wel en niet lukt en waarom niet
2. Nederlandse taal in het buurthuis
3. Leren administreren door een vrijwilliger met een groep 'lotgenoten'
4. Maandelijks met de casemanager kijken naar het plan en de resultaten

### **Ondersteuningsfase**

- Optimaliseren van de zelfredzaamheid
- Vergroten van de participatie
- Inzetten van de Eigen Kracht
- Inzetten van het sociale netwerk

- Inzetten van algemene, voorliggende en collectieve voorzieningen en het beperken van de inzet van individuele voorzieningen en zorg
- Inzetten van individuele voorzieningen, begeleiding en zorg
- Werken volgens de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

### **Integraal werken**

Integraal werken wil zeggen dat alle relevante levensdomeinen in beeld worden gebracht. Dit zijn volgens de Zelfredzaamheid-Matrix:

1. Financiën
2. Dagbesteding
3. Huisvesting
4. Huiselijke relaties
5. Geestelijke gezondheid
6. Lichamelijke gezondheid
7. Verslaving
8. Activiteiten Dagelijks Leven
9. Sociaal netwerk
10. Maatschappelijke participatie
11. Justitie

*Bron: GGD Amsterdam, Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Tigchelaar & Fassaert; Zelfredzaamheid-Matrix. 2013.*

Het Sociaal (wijk) Team past de Sociale Netwerk Versterking toe; zij krijgen hiervoor een vierdaagse training. Deze aanpak is een doorontwikkeling van de Sociale Netwerk Strategieën. In de volgende tabel een beknopte nadere toelichting.

### **Sociale Netwerk Versterking**

De werkwijze Sociale Netwerk Versterking (SNV) is een basishouding en werkwijze die mensen mogelijkheden biedt om samen met hun sociale omgeving zelf besluiten te laten nemen, passende oplossingen te laten vinden en plannen te maken voor de kwesties in hun leven.

#### **Werkwijze**

De werkwijze voor de sociale netwerk strategie bestaat uit drie onderdelen c.q. fasen:

1. Ontmoeten (fase 1)
2. Netwerkatlas (fase 2)
3. Meedenkbijeenkomst (fase 3)
4. Basisteam (fase 4)

#### **1. Ontmoeten (fase 1)**

Sociale Netwerk Versterking kent vijf kernwaarden: transparantie, verantwoordelijkheid, SamenRedzaam, mensgericht en veiligheid. De aandacht van de professional is bij de eerste ontmoeting gericht op het contact, zijn aanwezige krachten en luistert zo open

mogelijk naar het verhaal van de klant.

## **2. Netwerkatlas (fase 2)**

De netwerkatlas kent vijf instrumenten:

- De basisposter
- De familiekaart
- De (digitale) relatiekaart
- Het contactschema
- De gebeurteniskaart

De netwerkatlas bevat praktische instrumenten waarmee de klant, samen met zijn steunfiguren zijn verhaal en kwesties kan verhelderen.

## **3. Meedenkbijeenkomst (fase 3)**

De meedenkbijeenkomst kent de volgende stappen:

- Opening en welkom
- Voorstellen en verwachtingen
- Vragen voor het plan
- Informatieronde
- Privétijd
- Presentatie van het plan
- Samenstellen basisteam

## **4. Basisteam (fase 3)**

Het basisteam kent twee functies;

- Het plan borgen en eventueel bijstellen
- De samenwerking borgen en afstemmen

Het basisteam zorgt er voor dat de samenwerking tussen klant, netwerkleiden en eventuele professionals optimaal verloopt: wie doet wat, waar, wanneer en hoe?

*Bron: MEE Sociale Netwerk Versterking; samenvatting van de werkwijze; MEE Plusgreep februari 2014*

### **Evaluatiefase**

In de evaluatie kijkt de medewerker van het Sociaal (wijk) Team (bij voorkeur met de klant samen) terug op het proces, de resultaten, de oplossingen en de acties:

- Is de vraag beantwoord of het probleem opgelost?
- Hoe ging het proces, waren de oplossingen en acties toepasbaar? Waarom wel of waarom niet? Wat is hiervan te leren?
- Wat is de mate van zelfredzaamheid? Is de zelfredzaamheid gestegen, gedaald of hetzelfde gebleven? Wat is hiervan te leren?
- Wat is het niveau van participatie? Is het niveau van participatie gestegen, gedaald of hetzelfde gebleven? Wat is hiervan te leren?

### **Monitoringfase**

In deze fase is de daadwerkelijke ondersteuning afgerond maar wordt de klant nog een bepaalde periode gevolgd. Er wordt gemonitord of de ondersteuning en oplossingen tot blijvende resultaten leiden. Terugval in de zelfredzaamheid wordt zo nodig voorkomen. Deze fase wordt ook wel de 'waakvlam' fase genoemd.



### 13. Samenwerking en netwerkvorming

#### **Huidige samenwerking pilot binnen het Sociaal (wijk) Team**

Het Sociaal (wijk) Team is een samenwerkingsverband tussen de gemeente en diverse organisaties voor welzijn, maatschappelijke ondersteuning en zorg. De professionals in het Sociaal (wijk) Team zijn:

1	Algemeen maatschappelijk werkers
2	Persoonlijk begeleiders
3	Sociaal werkers welzijn
4	Wijkverpleegkundigen
5	Consulenten van MEE

#### **Samenwerking buiten het Sociaal (wijk) Team**

Het Sociaal (wijk) Team staat niet op zichzelf. Er wordt nauw samengewerkt met diverse organisaties en afdelingen daarbinnen. De samenwerkingspartners zijn nader te verdelen aan de hand van de eerder genoemde domeinen in de Zelfredzaamheid-Matrix. Met deze en/of andere samenwerkingspartners wordt een gebiedsnetwerk gevormd.

<b>Nr</b>	<b>Domeinen</b>	<b>Samenwerkingspartners</b>
1	Financiën	Bureau Sociaal Raadslieden Sociale Zaken
2	Dagbesteding	
3	Huisvesting	Woningcorporaties, Leger des Heils
4	Huiselijke relaties	CJG, Meldpunt Zorg en Overlast
5	Geestelijke gezondheid	GGZ Rivierduinen
6	Lichamelijke gezondheid	Huisartsen, 1 <sup>e</sup> lijn gezondheidscentra, zorgorganisaties
7	Verslaving	Brijder
8	Activiteiten Dagelijkse Leven	Wmo
9	Sociaal netwerk	
10	Maatschappelijke participatie	VIP
11	Justitie	Wijkagent