

2021 | Aan de gemeenteraad Schiedam



Rapportage WOT

**Inzicht in de WijkOndersteuningsTeams Schiedam
maart 2021**

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Wat willen we bereiken.....	3
2. Evaluatie.....	5
3. Uitvoering.....	6
organisatie.....	6
doorontwikkeling.....	7
4. Prestaties.....	9
5. WOT in cijfers.....	13
hulpvragen.....	13
doorverwijzen.....	16
6. Samenwerking.....	17
welzijn.....	17
onderwijs.....	17
zorg.....	18
7. Projecten en innovatie.....	19
8. Doorkijk.....	20

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage 2021 over de wijkondersteuningsteams (hierna: wot's) in de gemeente Schiedam. De wot's werken onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarom loopt de verantwoording over wat de wot's doen via de gemeentelijke planning- en controlcyclus (begroting en jaarstukken). Bij de behandeling van de evaluatie van de wot's in de raadscommissie van 27 oktober 2020 is besproken dat behoefte is aan een afzonderlijke rapportage over ontwikkelingen bij de wot's. De wot's vormen immers een belangrijke toegang voor bewoners met hulpvragen in het sociaal domein. Daarom ontvangt u deze rapportage.

Er is al veel over de wot's bekend. In de afgelopen jaren is een drietal onderzoeken uitgevoerd naar het functioneren van de wot's. In 2014 is een evaluatie uitgevoerd van de pilot in Nieuwland, in 2017 een rekenkameronderzoek en in 2020 een evaluatie door het onderzoeksbureau LBPL. Er is in de afgelopen jaren ook een drietal ervaringsonderzoeken uitgevoerd in antwoord op de vraag wat onze bewoners van de wot's vinden.

In deze rapportage kunt u lezen hoe de aanbevelingen uit de evaluatie worden uitgevoerd. Ook geven we u inzicht in de doorontwikkeling van de wot's. Met deze doorontwikkeling willen we bereiken dat we bewoners met een hulpvraag tijdig goede zorg en ondersteuning bieden. Verder brengen we in beeld in hoeverre de doelstellingen van de wot's in het afgelopen jaar zijn behaald.

Dit is de eerste, vrij uitgebreide, rapportage die we op deze manier aan u presenteren. We onderzoeken of we toekomstige rapportages kunnen standaardiseren door het meer en beter benutten van de monitor sociaal domein voor informatie over de wot's.

Patricia van Aaken

wethouder

1. Wat willen we bereiken

We willen integrale, laagdrempelige en kwalitatief goede zorg en ondersteuning bieden aan de bewoners van Schiedam. We zetten de zorg en ondersteuning tijdig in, zo kort als kan, maar ook zo lang als nodig is om escalatie te voorkomen. We streven naar zelfredzaamheid van bewoners en gaan daarbij uit van wat bewoners zelf kunnen. We houden vinger aan de pols dat het goed blijft gaan.

Hieronder wordt dit toegelicht:

- laagdrempelig: door laagdrempelig aanwezig te zijn in de wijk willen we meer huishoudens met (potentiële) problemen bereiken. We willen dat mensen die hulp nodig hebben de wot's goed weten te vinden. Daarom zijn de wot's zo toegankelijk mogelijk aanwezig met locaties in de wijken en een inloop met ruime openingstijden.
- integraal: door integraal te werken willen we dat de ondersteuning effectiever is en meer op maat. Door met bewoners in gesprek te gaan komen vaak ook andere problemen naar voren. Juist daarom is veel verschillende kennis en expertise aanwezig in de wot's. Er kan dan gewerkt worden aan één plan om de bewoner te ondersteunen in plaats van dat trajecten los van elkaar worden ingezet. Eén teamlid is aanspreekpunt voor het hele huishouden.
- zelfredzaam: door uit te gaan van wat mensen zelf kunnen, met ondersteuning van hun omgeving, kunnen we meer professionele zorg vervangen door informele ondersteuning. Dit versterkt de zelfredzaamheid van mensen en leidt tot lagere zorgkosten. In zowel het plan als in de praktische hulpverlening is aandacht voor het stimuleren van andere manieren van ondersteuning dan door professionals.
- voorkomen escalaties: door huishoudens eerder te bereiken kunnen escalaties worden voorkomen. Daarbij kan worden gedacht aan uit de hand lopende schulden, huisuitzetting, extreme overlast in de buurt en inzet van zware jeugdzorginterventies. Omdat aan een escalatie hoge kosten zijn verbonden, levert het voorkomen ervan, ook bij kleinere aantallen, al snel aanzienlijke kostenbesparingen op.
- vinger aan de pols: door vinger aan de pols te houden willen we voorkomen dat opnieuw (zware) zorg nodig is. Daarom hebben de bewoners het mobiele nummer van hun contactpersoon en kunnen ze altijd bellen of appen als er iets aan de hand is. Ook als iemand bij een andere zorgaanbieder terecht komt, staat de medewerker van het wot geregistreerd als contactpersoon.

- kwaliteit: om een goede kwaliteit van zorg te kunnen leveren stellen we eisen aan het opleidingsniveau van medewerkers (Hbo-niveau) en investeren zowel de moederorganisaties als de wot's in specifieke opleidingen en trainingen die nodig zijn om in een wijkteam te kunnen werken. We hebben ook gedragswetenschappers die medewerkers ondersteunen en er zijn in ieder team casuïstiekbesprekingen waar medewerkers hun collega's om raad kunnen vragen.



2. Evaluatie

In 2020 is uitgebreid onderzoek gedaan naar de wot's. Het onderzoeksbureau (LPBL) heeft in het evaluatierapport een aantal aanbevelingen gedaan. Een van de aanbevelingen is om scherper te selecteren welke vragen en welke doelgroepen wel en niet worden opgepakt door de wot's. Het college heeft in reactie op deze aanbeveling aangegeven dat juist de laagdrempelige toegang de wot's uniek maakt. De wot's zijn een belangrijk vangnet voor bewoners die vaak nergens anders meer terecht kunnen. Door aan de voorkant bepaalde doelgroepen en bepaalde hulpvragen uit te sluiten kunnen de wot's hun laagdrempelige toegang verliezen.

Verder zijn er aanbevelingen gedaan die op andere plekken in deze rapportage terug komen.

- het meer en beter benutten van de nulde lijn. Het lukt de wot's nu om in één op de tien huishoudens formele zorg te vervangen door informele zorg (substitutie). Deze baat kan omhoog door meer de samenwerking te zoeken met de nulde lijn;
- meer op maat bieden van persoonlijke en sociale begeleiding. Door meer maatwerk te bieden kunnen kosten worden bespaard;
- het apart organiseren van het indicatieproces. Hierdoor krijgen de wijkteams meer ruimte voor de ondersteuning van bewoners;
- het introduceren van andere manieren van werken waardoor de werkdruk omlaag kan en er meer ruimte is om bewoners de zorg en ondersteuning te geven die zij nodig hebben.



3. Uitvoering

organisatie

Sinds begin 2015 zijn in Schiedam zes wot's actief. Deze teams bieden zorg en ondersteuning aan inwoners van alle leeftijden. Er is gekozen voor een vorm waarin de gemeente zorgaanbieders subsidieert voor het leveren van medewerkers in de teams. Deze aanbieders zijn: Enver, Minters, MEE Regio Rijnmond, Pameijer, Dock, Buurtwerk, Seniorenwelzijn, FortaGroep en Clessidra. Daarnaast leveren de gemeenschappelijke regelingen Stroomopwaarts en ROGplus ook medewerkers voor de teams.

De gemeente is eindverantwoordelijk en heeft daarnaast een faciliterende rol. De samenstelling van de wot's varieert per wijk en is gebaseerd op een wijkanalyse. De wijkteams zijn breed samengesteld met een aantal specialismen per team. Dit zijn: jeugd- en opvoedhulp, jeugd ggz, volwassenenzorg, maatschappelijk werk, ouderenwerk, schuldhulpverlening en welzijnswerk. In 2017 is de organisatie uitgebreid met het co-team. Dit team werkt gemeentebreed en ondersteunt de wijkteams bij vragen en in complexe situaties waar de veiligheid in het geding is (geweest). Van het co-team maken onder andere gedragswetenschappers deel uit. De gedragswetenschappers ondersteunen de medewerkers in het uitvoeren van hun werk door middel van werkbegeleiding, casuïstiekgroepen en zijn altijd bereikbaar en beschikbaar voor consultatie en advies. Tot slot is er het team vroegsignalering. Dit team voert de aanpak vroegsignalering uit.

De organisatie bestaat uit 111 professionals. De personeelssterkte is 85 fte. De medewerkers zijn opgeleid op hbo-niveau. Degenen die met jeugd werken beschikken over een Skj-registratie (het beroepsregister voor jeugdprofessionals).



Hieronder is te zien hoeveel medewerkers de teams hebben en van welke organisaties de medewerkers komen. De gebiedsmanagers (4), gezinsspecialisten (9) en administratief ondersteuners (3) staan niet in dit overzicht.

Buurtwerk	4	Nieuwland	16
Dock	6	Groenoord	17
Enver	35	Noordrand	13
MEE Regio Rijnmond	8	Oost	14
Minters	9	Zuid	11
Pameijer	10	Centrum-West	13
SeniorenWelzijn	3	Co-team	7
Clessidra	1	Team vroegsignalering	4
FortaGroep	4		
Parnassia Groep	2		
ROGplus	6		
Stroomopwaarts	7		

doorontwikkeling

In de loop van 2020 zijn we gestart met een doorontwikkeling van de wot's. Het doel is dat we bewoners met een hulpvraag tijdig goede zorg en ondersteuning kunnen bieden. De doorontwikkeling heeft belangrijke gevolgen voor de organisatie. De uitkomsten van de evaluatie van de wot's onderstrepen het belang hiervan.

We willen het volgende bereiken:

- ✓ basis beter op orde
- ✓ slimmer werken
- ✓ lagere werkdruk voor medewerkers
- ✓ meer samenwerking met het welzijnsveld

Hier doen we het volgende voor:

anders sturen

We organiseren de aansturing van de wot's anders. We gaan gebiedsgericht werken, waardoor medewerkers flexibel ingezet kunnen worden in het gebied. Hiermee wordt beter aangesloten op de hulpvraag. Twee gebiedsmanagers zijn samen verantwoordelijk voor de aansturing van een gebied met drie wot's. Omdat de span of control van de managers groter is geworden (van zes coördinatoren naar vier gebiedsmanagers) heeft ieder wot extra uren gekregen voor seniortaken. Deze taken werden voorheen door de coördinator uitgevoerd. De invoering van dit nieuwe sturingsmodel is (vrijwel) afgerond.

Omdat we gebiedsgericht gaan werken, kijken we opnieuw kritisch naar de kennis, expertise en capaciteit die we nodig hebben om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte in de wijken. Dit gaan we doen we aan de hand van nieuwe wijkprofielen van het kenniscentrum. We verwachten dat dit proces eind 2021 volledig is afgerond.

anders werken

We hebben in 2020 een nieuw digitaal handboek gemaakt voor de wot's. In dit handboek beschrijven we de werkwijze en de processen. Dit gaat onder andere over concrete stappen die worden gezet, afwegingen die worden gemaakt, het vastleggen van informatie en instrumenten die worden gebruikt. Hierdoor ontstaat er een uniforme basis voor het werken in de wot's en kan de gebruiker gemakkelijk en snel informatie vinden. Dit bespaart tijd. De invoering van dit handboek betekent niet dat er geen ruimte meer is voor maatwerk! Medewerkers hebben en houden de ruimte om maatwerk te bieden. De maatwerkaanpak is hierin heel belangrijk. De invoering van dit digitale handboek is naar verwachting 1 juli 2021 volledig afgerond.

We gaan ook een en ander veranderen in het indicatieproces (dit is het indiceren van tweedelijns, specialistische zorg). Door het inzetten van zorgbemiddelaars (in totaal 36 uur per week) willen we de kosten van tweedelijns zorg terugbrengen. De zorgbemiddelaars hebben een taak in het verminderen van het aantal indicaties en voeren ook de onderhandelingen met de zorgaanbieders. We willen in mei 2021 starten met deze zorgbemiddeling.

anders samenwerken

De samenwerking met het welzijnsveld (nulde lijn) vraagt aandacht. Deze samenwerking kan beter. De wot's zijn vooral gericht op samenwerking met professionele partners en in mindere mate op samenwerking met allerlei initiatieven met bewoners in de stad en in de wijk. We pakken de samenwerking met de nulde lijn projectmatig aan. Verderop in deze rapportage zoomen we hierop in.

meer innoveren

Het sociaal domein is voortdurend in beweging. We vinden het heel belangrijk dat het wot een lerende organisatie is die medewerkers in staat stelt de dienstverlening aan te passen aan een steeds veranderende omgeving. We vinden het ook belangrijk dat de wot's in staat zijn om met nieuwe concepten, ideeën en oplossingen te vinden voor maatschappelijke problemen. Daarom is een aparte functionaris voor projecten en (sociale) innovatie aangesteld. Zij is inmiddels gestart en geeft sturing aan pilots en projecten voor nieuwe manieren van werken en draagt zorg voor een goede borging hiervan in de organisatie.

anders communiceren

Er is onvoldoende beeld bij bewoners en allerlei partijen in de stad wat de wot's doen. Waar zijn de wot's wel en niet van? Er gebeurt bij onze wot's heel veel, maar we brengen dit onvoldoende over het voetlicht. Hierin willen we verandering brengen. We willen vaker bewoners en ook professionals aan het woord laten over wat we doen en wat we kunnen betekenen voor mensen. Er wordt gewerkt aan een communicatieplan met een aantal concrete acties die we in de komende maanden willen inzetten.

4. Prestaties

Welke indicatoren gebruiken we om de prestaties van de wot's te meten? Meten kost veel geld en tijd en niet alles is meetbaar. Omdat we het belangrijk vinden dat medewerkers vooral met de klant bezig zijn in plaats van met administratieve processen gebruiken we een beperkt aantal indicatoren.

indicator klantervaring

De klantervaring en mate van tevredenheid van onze bewoners is een belangrijke indicator voor hoe de wot's het doen. We streven naar een gemiddeld rapportcijfer van (minimaal) een 7,5 voor onze dienstverlening. Sinds de start van de wot's zijn drie ervaringsonderzoeken uitgevoerd. De rapporten zijn verschenen in 2016, 2017 en 2018.



Uit de laatste rapportage, die is uitgevoerd door het kenniscentrum van de gemeente, blijkt dat over vrijwel de gehele linie de tevredenheid over de wot's is toegenomen. Het gemiddelde rapportcijfer van de zes onderdelen is een 7,6.

Het kenniscentrum zou een nieuw onderzoek uitvoeren in 2020. Vanwege de coronacrisis is het onderzoek helaas verplaatst naar 2021. Op dit moment is niet duidelijk wanneer het onderzoek kan worden uitgevoerd.

Het aantal klachten geeft ook een indicatie over hoe de wot's het doen. Dit aantal is sinds de start van de wot's vrij constant en ligt tussen de vijf en tien klachten per jaar. Ongeveer de helft hiervan wordt gegrond verklaard. Als iemand een klacht indient wordt eerst gekeken of de klacht eenvoudig en snel kan worden opgelost samen met de verantwoordelijk gebiedsmanager en de klant. Als dit niet lukt, volgt de gemeentelijke klachtenprocedure. De klager krijgt schriftelijk reactie op de klacht en kan naar de ombudsman stappen als hij of zij niet tevreden is met de uitkomst. Dit is tot op heden niet gebeurd. De meeste klachten gaan over wachttijd, wijze van communiceren en onvrede over de ondersteuning.

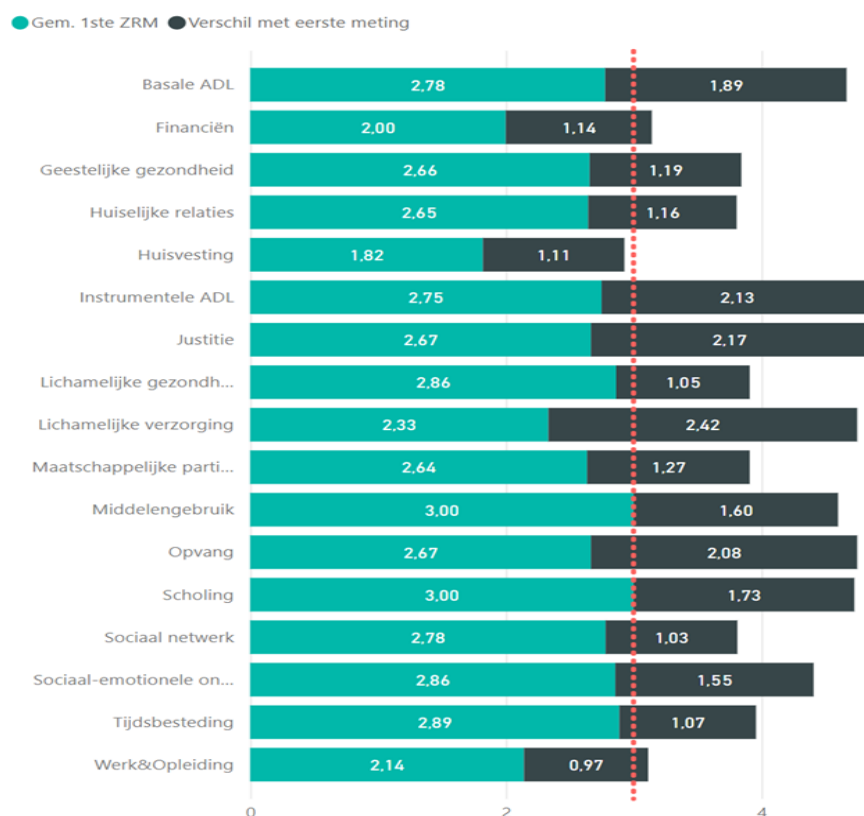
indicator zelfredzaamheid

Wat we willen weten is of de bewoners die door ons in zorg zijn genomen aan het eind van het traject beter in staat zijn voor zichzelf te zorgen. De wot's gebruiken hiervoor het instrument zelfredzaamheidsmatrix (zrm). De medewerkers zetten dit instrument niet bij alle hulpvragen in, maar alleen dan wanneer het nodig is om de zorgbehoefte van de hulpvrager vast te stellen. De zrm toetst de zelfredzaamheid op een aantal leefgebieden waaronder financiën, werk en opleiding, tijdsbesteding, huisvesting,

huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, middelengebruik, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (adl), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. De medewerker van het wot vult de zrm samen met de klant in. Het laagste niveau op de schaal is minimale zelfredzaamheid (acute zorg nodig). Vanaf niveau 3 is sprake van voldoende zelfredzaamheid. De rode stippellijn in de grafiek geeft niveau 3 aan.

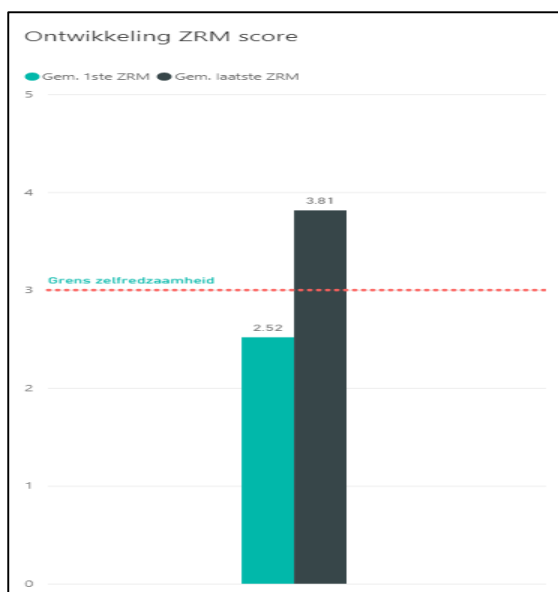
In de grafiek zijn alle scores per leefgebied bij elkaar opgeteld (cijfers 2020). In het groen staat de eerste meting en in het zwart de tweede meting na afronding van het traject.

Ontwikkeling ZRM score per component



Uit de grafiek blijkt dat op alle leefgebieden sprake is van een hogere mate van zelfredzaamheid na interventie door het wot. De huisvesting scoort in deze grafiek als enige onder niveau 3. Dit heeft te maken met het onvoldoende beschikbaar zijn van (passende) woonruimte voor bewoners met een hulpvraag. Dit benadrukt het belang van preventie, dit wil zeggen het voorkomen dat mensen op straat komen te staan. De wot's hebben hier samen met partners een aanpak voor ontwikkeld.

Het streven is dat de gemiddelde zelfredzaamheid over de leefgebieden na ondersteuning door het wot met tenminste 50% toeneemt. Uit onderstaande grafiek blijkt dat dit lukt. De gemiddelde toename over 2020 is 51% (van een gemiddelde score 2,52 naar een score 3,81).



indicator doorlooptijden en wachttijden

De doorlooptijd bij het wot is de periode tussen de eerste aanmelding en de afronding van een traject. Het streven is dat de doorlooptijd van een traject niet langer is dan zes maanden. Dit lukt nu in de helft van de trajecten. Binnen een jaar is 70% van de trajecten afgerond. Bij 30% van de trajecten is de looptijd minimaal 12 maanden. Dit zijn trajecten met een complexe zorgvraag en wachttijd in de keten voor met name de specialistische zorg.

doorlooptijd van in 2020 afgeronde trajecten	aantal	percentage
0 - 1 maand	307	14%
2 - 3 maanden	419	19%
4 - 6 maanden	388	17%
6 - 9 maanden	247	11%
9 - 12 maanden	198	9%
> 12 maanden	694	30%
	2253	100%

De wachttijd bij het wot is de periode tussen de aanmelding en het in behandeling nemen van de hulpvraag (intake). Het streven is dat de wachttijd niet langer is dan maximaal vier weken. Dat wil niet zeggen dat er in die periode niets gebeurt. Meestal wordt binnen één tot drie werkdagen na aanmelding bij het wot contact opgenomen om te kijken wat de hulpvraag is, of er sprake is van een situatie dat direct hulp geboden moet worden of dat de hulpvraag moet worden doorverwezen naar een andere organisatie die de vraag oppakt.

Het is op dit moment helaas technisch niet mogelijk om een overzicht te geven van gemiddelde wachttijden (per wot). Dit wordt wel ingericht in het administratiesysteem en bij een volgende rapportage kunnen we hier meer over zeggen.

indicator substitutie

We willen weten of het wot er in slaagt om in meer trajecten professionele zorg te vervangen door ondersteuning uit het eigen netwerk en andere vormen van informele zorg (substitutie). Dit past bij de doelstelling om de zelfredzaamheid van mensen te versterken en zorgkosten te verlagen. Bij de evaluatie van de wot's in 2020 is gebleken dat het wot hier in één op de tien trajecten in slaagt. Het lukt het wot dus, maar ervaringen op andere plekken laten zien dat dit meer kan worden. In de evaluatie wordt de aanbeveling gedaan om meer substitutie te bereiken door het beter benutten van samenwerking met en doorverwijzing naar het welzijnsveld (Samen Schiedam).

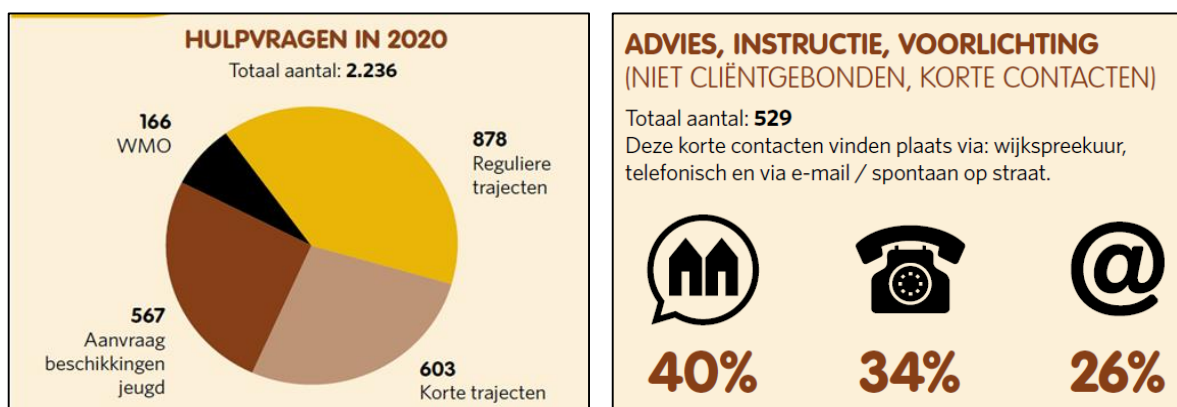
Het streven is om met deze aanpak het aantal trajecten te verdubbelen. Dit betekent dus dat we van één op de tien naar één op vijf trajecten gaan waarbij formele zorg wordt vervangen door informele zorg (of een combinatie van beide vormen van zorg). Het is realistisch om dit doel in een periode van vijf jaar te bereiken (peildatum 1 januari 2020). We onderzoeken nog hoe we dit in de komende jaren op een goede manier kunnen meten.

“We zijn gewend om alles zelf te regelen.
Maar nu we besloten hebben te gaan scheiden
lukt het niet om er samen uit te komen.
Dat er een wot-medewerker met ons in gesprek ging,
even iemand die objectief naar onze situatie kijkt,
was het steuntje in de rug dat we nodig hadden.
Nu kunnen we weer verder.”

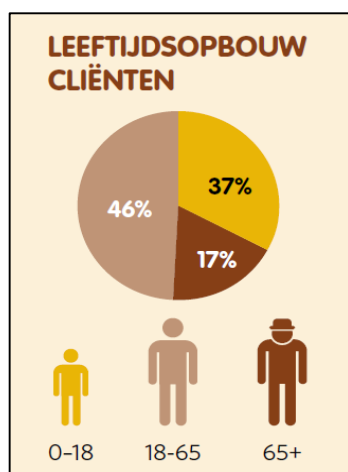
5. WOT in cijfers

hulpvragen

In 2020 zijn **2.236** nieuwe hulpvragen bij de wot's binnengekomen die hebben geleid tot het opstarten van een traject. In het afgelopen jaar zijn in totaal **3.211** personen door de wot's ondersteund. Ten opzichte van 2019 is het aantal trajecten en indicaties vrijwel gelijk gebleven. Alleen het aantal Wmo hulpvragen bij de wot's is duidelijk afgenomen. Dit houdt direct verband met de beperking van de inloop op de locaties door de coronacrisis. Vanwege de beperkte inloop bij de wot's zijn veel Wmo hulpvragen rechtstreeks bij ROGplus binnengekomen en daar afgehandeld.



Naast de trajecten hebben de wot's ook korte contacten die niet leiden tot het opstarten van een traject. Van deze korte contacten worden geen klantgegevens geregistreerd. Het aantal korte contacten (529) is in 2020 fors afgenomen ten opzichte van 2019 (1046). De reden hiervan is dat door de coronacrisis de inloop op de locaties van de wot's duidelijk is teruggelopen. Ook zijn er minder wijkspreekuren gehouden. Overigens wordt niet altijd een registratie van een kort contact gemaakt, waardoor het werkelijk aantal korte contacten naar alle waarschijnlijk een stuk hoger ligt.

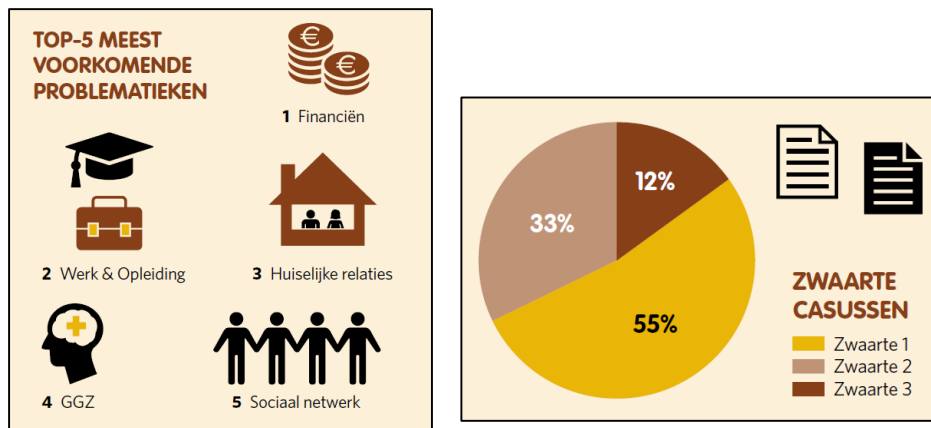


De leeftijdsopbouw van de cliënten van het wot komt niet helemaal overeen met de leeftijdsopbouw van alle inwoners van Schiedam. Dit geldt wel voor de groep 65+, maar de groep 0 tot 17 jaar is sterker vertegenwoordigd bij het wot omdat het wot jeugdhulp uitvoert.

	alle inwoners	%
0-17	14.939	18,8
18-64	50.557	63,7
65	13.853	17,5
Total	79.349	100,0

problematieken

Hieronder staan de meest voorkomende problematieken waar bewoners hulp voor vragen bij het wot. De zwaarte van de hulpvraag is onderverdeeld in categorieën. De indeling wordt bepaald door de professional en is gebaseerd op de inzet per week. Van gemiddeld 1 uur per week (zwaarte 1) tot 3 of meer uur per week (zwaarte 3).



Als bewoners hulp vragen bij het wot is vaak sprake van een combinatie van problematieken. Problemen met financiën (inkomensdaling en/of schulden) komen veel voor, vaak in combinatie met sociale problematiek zoals eenzaamheid, relatieproblemen of geestelijke gezondheid. Als het met ouders niet goed gaat, kan dit ook een weerslag hebben op kinderen in het gezin die (jeugd)hulp nodig hebben.

Problemen ontstaan vaak door een scheiding. Als voorbeeld een mevrouw met kinderen die door haar partner op straat wordt gezet (de woning staat op zijn naam) en geen onderdak en geen geld heeft. Er moet dan van alles geregeld worden. Het wot heeft in deze situatie onder andere geholpen met het vinden van een tijdelijke opvangplek (samen met de regisseur zorg en veiligheid van de gemeente), het regelen van inkomen om boodschappen te doen en het aanvragen van een urgentieverklaring voor woonruimte.

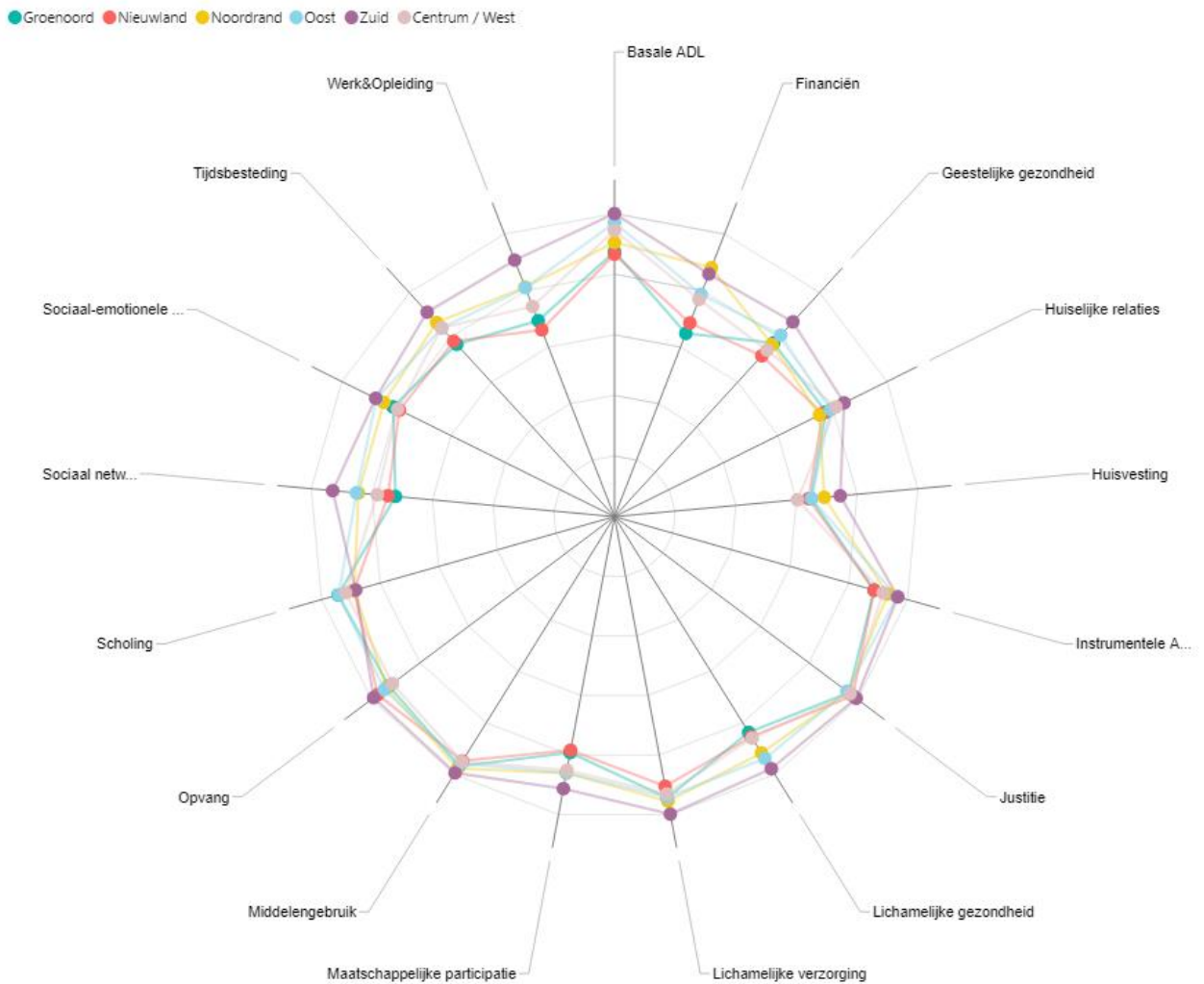
Veel mensen die aankloppen bij het wot zijn de taal onvoldoende machtig en hebben mede daardoor moeite met allerlei regelingen, bijvoorbeeld het aanvragen van een zorgverzekering. Hierdoor zijn soms ook financiële problemen ontstaan. Het wot kan dan helpen met, bijvoorbeeld, een afspraak bij de formulierenbrigade of het inschakelen van het netwerk schuldplicht. Als er onvoldoende geld is voor boodschappen wordt geholpen met een aanvraag bij de Voedselbank.

Omdat de wot's beschikken over een breed netwerk kan soms ook een tijdelijke oplossing gevonden worden, bijvoorbeeld voor een jongetje dat moet wachten op specialistische zorg, maar wel een paar uur per week terecht kan bij een peuterspeelzaal voor wat afleiding, om te spelen en vriendjes te maken.

Het onderstaande 'spinnenweb' geeft een beeld van de problematieken per wot. Als voorbeeld financiën. Duidelijk is te zien dat het wot Groenord (kleur groen) de meeste problematiek krijgt op het gebied van financiën (inkomen en schulden).

Hoe dichtter naar het midden van het spinnenweb, hoe groter de problematiek in de wijk.

Gemiddelde score eerste ZRM, per wijk en per categorie uitgesplitst



doorverwijzen

De wot's handelen 78% van alle hulpvragen zelf af. 22% wordt doorverwezen naar andere organisaties.

De top 10 van meest voorkomende doorverwijzingen zijn:

- 1 jeugdinstanties tweede lijn
 - 2 wmo
 - 3 netwerk
 - 4 jeugdbescherming
 - 5 wet langdurige zorg
 - 6 jongerenwerk
 - 7 veilig thuis
 - 8 huisarts
 - 9 woningcorporatie
 - 10 bemoeizorg
-

De wot's geven indicaties af dat specialistische jeugdzorg kan worden ingezet. Daarom staat het doorverwijzen naar jeugdinstanties op de eerste plek. Wmo hulpvragen worden door het wot opgepakt als er sprake is van meerdere problemen, en door ROGplus bij enkelvoudige hulpvragen. Het netwerk bestaat uit de mensen in de directe omgeving van degene die hulp vraagt (familie, vrienden, burens, etc.). Hieronder verstaan we ook de vrijwilligers die vanuit de verschillende wijkinitiatieven mensen helpen met problemen. Als er zorgen zijn over de veiligheid van gezinsleden of een huishouden dan kan een melding gedaan worden bij Veilig Thuis. Deze organisatie gaat dan kijken wat er aan de hand is en wat er tenminste moet gebeuren om het voor iedereen veilig te maken. De jeugdbescherming wordt ingeschakeld als een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming nodig is of een kindbeschermingsmaatregel is uitgesproken door de rechter. Bemoeizorg wordt ingezet als het wot geen contact kan maken met iemand die in slechte omstandigheden leeft, maar iedere vorm van hulp weigert (zorgmijders). Het wot werkt hierin samen met de professionals van Antes die in deze vorm van hulpverlening zijn gespecialiseerd.

“Ik ben al jaren vrijwilliger.
Doordat het wot in het wijkhuis zit
kwam ik in gesprek met een wot-medewerker.
Ze vertelde over haar werk.
Ik heb mijn buurvrouw meteen over het wot verteld.
Samen hebben we het wot gebeld en nu heeft ze een afspraak.”

6. Samenwerking

We willen de zorg voor bewoners dichtbij en waar mogelijk met ondersteuning vanuit het eigen netwerk organiseren. De wot's werken gebiedsgericht, dat wil zeggen dat we aansluiten bij wat er al in de wijk aanwezig is op het gebied van welzijn, onderwijs en zorg.

welzijn

We hebben geconstateerd dat de wot's en de welzijnspartners elkaar niet altijd weten te vinden. Het is niet altijd duidelijk wie welke hulpvraag oppakt. Ook moet het vertrouwen in elkaar groeien. Daarom staat de samenwerking met het welzijnsveld nu hoog op de agenda. Samen met de partners van Samen Schiedam maken de wot's hiervoor een plan dat voor 1 juli 2021 af is. Het resultaat moet zijn dat de partners beter van elkaar weten wie wat doet in de ondersteuning van de bewoners in de wijk, dat de communicatie soepeler verloopt en de partners meer vertrouwen hebben in elkaar. Een betere samenwerking moet er ook toe leiden dat meer professionele zorg kan worden vervangen door informele zorg of dat een combinatie van professionele zorg en informele zorg wordt ingezet. Een mooi voorbeeld van hoe dit eruit kan zien is de huidige samenwerking tussen de wot's en het netwerk schuldpventie. De wot's ondersteunen in professionele schuldhulpverlening, het netwerk schuldpventie ondersteunt met vrijwilligers om de financiële administratie van bewoners op orde te krijgen.

“We helpen vaak familie en vrienden.
Nu gaat het niet goed met de gezondheid van mijn vrouw,
maar ik vind het zo moeilijk om hulp te vragen.
Ben blij dat ik het toch gedaan heb.”

onderwijs

De aansluiting bij het onderwijsveld is belangrijk voor het (vroegtijdig) signaleren van problemen bij jeugdigen. Om deze verbinding sterker te maken, maken de gezinsspecialisten van het basisonderwijs sinds vorig schooljaar deel uit van de wot's. Dat heeft als voordeel dat de lijnen kort zijn als het kind zorg nodig heeft waarvoor de wot's de kennis en expertise in huis hebben. De wot's pakken dit dan zelf op of zorgen voor een indicatie van specialistische zorg. De gezinsspecialisten proberen 80% van de vragen (preventief) op te lossen op school. Zij werkten voorheen op scholen in verschillende gemeenten. Inmiddels werken zij echt gebiedsgericht op scholen in Schiedam. De wot's voeren al jaren de aanpak vroegsignalering uit met scholen. Deze aanpak moet ertoe leiden dat minder kinderen later zwaardere zorg nodig hebben en dat minder kinderen afglijden naar de criminaliteit. Meer informatie hierover in hoofdstuk 7.

zorg

De aansluiting tussen het medisch en sociaal domein is belangrijk. Huisartsen hebben in alle wot's een huisartsencontactpersoon waar snel mee geschakeld kan worden. Bij een huisartsenpraktijk in de wijk Nieuwland doen we een pilot met twee medewerkers van het wot die twee dagdelen in de week aanwezig in de praktijk om direct sociaal-medische problematiek op te pakken. De pilot is vanwege de coronacrisis opgeschort waardoor de resultaten nog niet zijn geëvalueerd. We zijn ook bezig met het inrichten van een digitaal platform (ZorgDomein) om te zorgen dat huisartsen snel en veilig kunnen doorverwijzen naar de wot's.



7. Projecten en innovatie

maatwerkaanpak

In de loop van 2019 zijn we gestart met het maken van maatwerkplannen met behulp van de doorbraakmethode. Zo'n tien professionals van de wot's, Woonplus en Stroomopwaarts hebben deze methode in de praktijk geleerd onder begeleiding van het Instituut Publieke Waarden. De methode is gericht op het ondersteunen van bewoners met meerdere problemen die zijn vastgelopen. De bewoners stellen zelf met de hulpverleners vast welke doorbraak in hun leven nodig is. Op basis van die doorbraak maken hulpverleners een maatwerkplan. Het streven is om 50 gezinnen per jaar te helpen met deze aanpak.

Een voorbeeld van deze aanpak is de situatie van een man en een vrouw die bewust niet samenwonen omdat het dan tot een escalatie komt, maar wel samen een kind hebben. Het kind woont bij de moeder. Omdat het met het kind niet zo goed gaat komt de vader geregeld langs. Hierdoor is de uitkering van de vrouw gestopt, zijn er financiële problemen ontstaan en dreigt zelfs een huisuitzetting. In deze situatie is een doorbraak bereikt waarbij de uitkering is hersteld, de huisuitzetting is voorkomen, er weer rust en stabiliteit is in het gezin waardoor het de vrouw is gelukt om een baan te vinden.

aanpak vroegsignalering

De aanpak vroegsignalering is bewezen effectief en inmiddels veel gebruikt door de wot's. Het doel van de aanpak is dat minder kinderen later zwaardere zorg (zoals gedwongen jeugdhulp) nodig zullen hebben en dat minder kinderen afglijden naar de criminaliteit. Om dit te bereiken moeten 'niet plus'-signalen bij kinderen en jongeren tijdig worden opgemerkt en samen met de ouders en scholen aangepakt. Met de universiteit van Leiden is hiervoor een methodiek ontwikkeld. Jaarlijks worden 40 tot 50 kinderen en jongeren met deze aanpak intensief ondersteund.

aanpak voorkomen huisuitzettingen



De problematiek rondom huisuitzettingen van gezinnen met kinderen was een groot maatschappelijk vraagstuk geworden. Om hier iets aan te doen is de aanpak voorkomen huisuitzettingen gestart. In 2017 zijn afspraken gemaakt met de wot's, woningcorporatie Woonplus en Stroomopwaarts om ervoor te zorgen dat gezinnen met kinderen niet meer op straat komen te staan. Jaarlijks worden 75 gezinnen ondersteund. De aanpak is succesvol. Het aantal huisuitzettingen door Woonplus is in de periode 2017 tot 2020 flink gedaald.

8. Doorkijk

Ook 2021 is een belangrijk jaar voor de wot's. In de eerste plaats hopen we natuurlijk dat we onze bewoners weer snel, zonder afspraak, kunnen ontvangen op de locaties van de wot's. De kracht van onze organisatie ligt in de laagdrempelige toegang in de wijken. Bewoners kunnen nu wel terecht op afspraak, maar we willen ook graag weer vrije inloopmomenten creëren en belemmeringen wegnemen om de wot's te bezoeken. Ook zien we graag onze professionals, die nu veel vanuit huis werken, weer actief aan de slag in de wijk dicht bij onze bewoners.

We liggen op koers met de doorontwikkeling van de wot's, elders in deze rapportage hebben we hier al het nodige over gezegd. Dit zal veel vragen van onze organisatie, maar naar verwachting ook veel opleveren. Een andere manier van werken, waardoor we de tijd en ruimte krijgen om bewoners goed te kunnen ondersteunen en de zorg te leveren die zij nodig hebben. We hebben in de doorontwikkeling ook aandacht voor de wachttijden en doorlooptijden bij de wot's. Er zijn nu verschillen tussen de wot's. Dit pakken we aan.

Het zal ook een heel spannend jaar worden. Het koersdocument voor het nieuwe jeugdhulpmodel gaat ook voor de wot's veel veranderen. Op dit moment wordt samen met de gemeenten Maassluis en Vlaardingen nagedacht en gediscussieerd over wat de transformatie in het koersdocument betekent voor het wijkteam 2023.

Tot slot krijgen de wot's een belangrijke nieuwe taak in de ondersteuning van bewoners die intensieve vrijwillige hulp nodig hebben in het belang van veiligheid in het gezin. Deze hulp wordt nu nog door de jeugdbescherming geboden (dit is drang met en zonder onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming). In de loop van dit jaar gaan we de eerste hulpvragen oppakken en vanaf 2022 zijn de wijkteams verantwoordelijk voor al deze hulpvragen tot het moment dat de rechter een maatregel van kinderscherming oplegt. Er ligt een plan van aanpak met wat er nodig is aan opleiding en capaciteit om deze hulp uit te kunnen voeren.

“Het is heel wat als het thuis helemaal mis gaat.
Ik wil niet op straat komen te staan met mijn kinderen.
De wot-medewerker kon mij niet helpen aan een woning,
maar keek wel met me mee naar de mogelijkheden.
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.”