

# Quickscan wijkgericht werken voor gemeenten: vijf basisfuncties beoordeeld

*Wijkgericht werken richt zich op het versterken van het gewone leven van inwoners en de ontwikkelkansen in de eigen omgeving of cultuur, in een veilige en uitnodigende gemeenschap waarin inwoners erbij horen, van betekenis zijn en kunnen leren. Soms is daar hulp of ondersteuning bij nodig. Hoe een gemeente dat minimaal moet organiseren in de lokale infrastructuur is concreet beschreven in [vijf basisfuncties](#). Het is aan gemeenten of en op welke wijze deze functie bij wijkteams wordt belegd, zolang zij maar aanwezig zijn en er samenhang is met de sociale basis, voorzieningen en specialistische zorg.*

Gemeenten kunnen de kwaliteit van de basisfuncties meten door gebruik van de Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool (ZET). De tool geeft een beeld van de praktijk vanuit het perspectief van de inwoners, de professionals en dossiers. Deze Quickscan vult dat aan met een evaluatie op beleid.

In de Quickscan staat een omschrijving van de basisfunctie, aangevuld met een ratio waarom dit belangrijk is. Ook staan er bij elke basisfunctie Quickscanvragen die je kunnen helpen te beoordelen hoe het er in het beleid van jouw gemeente voor staat.

## Inhoud

Basisfunctie 1: Een veilige leefomgeving .....	2
Basisfunctie 2: Tijdig signaleren van de vraag.....	2
Basisfunctie 3: Vindbare en toegankelijke hulp .....	3
Basisfunctie 4: Handelen vanuit een brede blik.....	4
Basisfunctie 5: Leren en verbeteren .....	5

## **Basisfunctie 1: Een veilige leefomgeving**

Houd altijd oog voor een veilige leefomgeving van de inwoner. Veiligheid moet altijd onderdeel zijn van de visie. Vertaal dit naar benodigde expertise en instrumenten. Zet veiligheidsspecialisten altijd dicht op het lokale team. Alle partijen in de brede lokale infrastructuur hebben een rol bij veiligheid.

### **Ratio: waarom is dit belangrijk?**

*Inwoners hebben een veilige omgeving nodig om 'gewoon te kunnen leven'. Het creëren van een veilige leefomgeving waarin een kind de kans krijgt zich naar de eigen talenten en beperkingen maximaal te ontplooien, vraagt een aandachtige, ontvangende en responsieve houding van opvoeders, netwerk en andere betekenisvolle volwassenen in de samenleving. Daarbinnen worden risico's en kansen gezien, gewogen en direct besproken. Het eigen netwerk van het gezin is daarbij van groot belang (zie ook: brede blik).*

### **Quickscanvragen**

1. Is er een gedeelde visie op het onderwerp versterken van het gewone leven, waar een veilige leefomgeving onderdeel van vormt?  
*gedeeld met de gehele lokale infrastructuur, inclusief inwoners, cliënten en politiek*
2. Zijn er afspraken over samenwerking en consultatie met: Veilig Thuis, Gecertificeerde Instelling(en) en Raad voor de Kinderbescherming?
3. Is er mogelijkheid tot overleg over casuïstiek die meerdere domeinen betreft? Denk aan zorg overleggen of Multi Disciplinaire Overleggen. Beslaan die het hele sociale domein en worden geen doelgroepen of organisaties gemist?
4. Zijn er afspraken over het handelen door samenwerkingspartners (inclusief specialistische zorgaanbieders) bij onveiligheid in een gezin, of in een wijk?
5. Is het [kwaliteitskader veiligheid lokale teams](#) bekend en gebruikt?
6. Is er voldoende deskundigheid, deskundigheidsbevordering en supervisie/intervisie over veiligheid in het lokale team?

## **Basisfunctie 2: Tijdig signaleren van de vraag**

Wees aanwezig (zichtbaar, aanspreekbaar) daar waar de doelgroep is, zodat vragen gezien worden. Maak verbinding met de wijk en werk 'outreaching'.

Help specialistische teams met de verbinding met zichtbare partijen in de wijk (zoals scholen, welzijn, etc.), zodat zij hun specifieke expertise gericht kunnen inzetten.

Outreaching werken kan niet met alleen een loket, omdat inwoners dan zelf de vraag actief moeten stellen.

Heb bij outreachend werken aandacht voor de zelfredzaamheid van inwoners. Niet alle vragen hebben een antwoord van een professional nodig. Niet elk probleem vraagt professionele hulp. Heb ook aandacht voor collectieve vraagstukken, zodat je aan structurele oplossingen kunt werken.

Investeer in preventie zodat complexe situaties voorkomen kunnen worden of in ieder geval niet verergeren. Maak de effecten van preventie inzichtelijk (vanuit perspectief inwoner).

### **Ratio: waarom is dit belangrijk?**

*Tijdig signaleren van de vraag gaat om het zien en horen van je inwoners, op momenten dat die het zelf (even, of langdurig) niet redden in het leven. Het gaat er in de eerste plaats om dat inwoners zich, binnen hun eigen netwerk (ouders, familie, burens, meester, sportlerares, etc.). Het gaat erom dat je snel een helpende hand uitsteekt als het niet gaat, zodat de problemen niet onnodig groter worden. Het gaat om outreachend en preventief werken, dat wil zeggen: niet afwachtend, maar proactief op zoek naar voor de hand liggende oplossingen in de wijk. Alle professionals in die wijk spelen daarin een rol van betekenis (en niet alleen het lokale team). Zij moeten zich dus met elkaar kunnen verbinden.*

### **Quickscanvragen**

1. Komt de werkwijze van het lokale team én de samenwerkingspartners voort uit een gedeelde en doorleefde visie op samenleven en opvoeden en opgroeien? Weet je met elkaar wat je belangrijk vindt en welke waarden daaruit spreken?
2. Is het lokale team zichtbaar en bereikbaar voor samenwerkingspartners in het voorveld? Zijn er samenwerkingsafspraken met hen gemaakt? Zie ook toegankelijk en vindbaar, vraag 4.
3. Welke inspanningen worden gedaan op het gebied van preventie? Is dat naar tevredenheid van de lokale samenwerkingspartners?
4. Zijn de afspraken over het outreachend werken/hulpvraag ophalen door het lokale team naar tevredenheid van alle lokale partners vormgegeven?
5. Zijn er wachttijden bij het lokale team? En bij andere zorgaanbieders? Zo ja, wordt vervangende hulp geregeld en zijn er acties om wachttijden op te lossen?

### **Basisfunctie 3: Vindbare en toegankelijke hulp**

Wees toegankelijk en benaderbaar op veel manieren (fysiek, digitaal). Investeer in verschillende vindplaatsen van informatie en hulp, omdat iedere inwoner andere behoeften heeft.

Zorg dat samenwerkingspartijen (zoals de huisarts, politie, zorgaanbieders, wonen, onderwijs, welzijn, etc.) het lokale team kennen en zien als reële verwijsoptie. Voer een goede triage uit: kijk naar alle levensdomeinen en het hele gezin of huishouden en zorg dat de inwoner snel bij de juiste persoon terecht komt. Start met een beeld van de urgentie van de hulpvraag zodat tijdig passende hulp wordt gezocht. Kijk ook altijd specifiek naar de veiligheid. Wordt de triage gedaan door een loket of voorpost en niet door een lokaal team? Zorg ervoor dat zij heel goed samenwerken met de experts in het lokale team en help hen met tools/instrumenten. Help professionals om soms ook niets te durven doen: is professionele hulp altijd het antwoord?

### **Ratio: waarom is dit belangrijk?**

*Als je als inwoner hulp of ondersteuning nodig hebt, dan wil je die kunnen vinden en bereiken. Je wil dat de toegang tot die hulp op jou is afgestemd, dat wil zeggen: letterlijk toegankelijk is, maar ook met zorgvuldige aandacht en menselijk is ingericht (bijvoorbeeld dat je eerst je verhaal mag doen, voordat je een formulier moet invullen). Het gaat erom dat je niet telkens opnieuw je verhaal hoeft te doen bij verschillende loketten. Het gaat er ook om dat de hulp of ondersteuning aansluit bij jouw leven en wensen, deskundig, en liefst zo simpel en dichtbij mogelijk.*

### **Quickscanvragen**

1. Blijkt uit de cliënttevredenheid (bijvoorbeeld uit de resultaten van de ZET) dat inwoners zich gezien en gehoord voelen, en dat de hulp aansloot bij hun specifieke situatie en wensen?
2. Is de visie in uw gemeente (op opvoeden en opgroeien en versterken van het gewone leven) afgestemd met alle verwijzers?
3. Is er informatie over het lokale team beschikbaar: folder, website, telefoonnummer? Is de taal begrijpelijk voor inwoners? Hoe krijgen laaggeletterden hier toegang toe?
4. Waar en hoe is het lokale team aanwezig en bereikbaar? Is dit bekend bij samenwerkingspartners in het voorveld?
5. Hoe is domeinoverstijgende en (waar nodig) flexibele inzet (en financiering) van hulp georganiseerd?

## **Basisfunctie 4: Handelen vanuit een brede blik**

Verhelder de vraag met een brede blik op alle levensdomeinen en mensen in het huishouden of gezin. Na triage kan de vraagverheldering i.p.v. door een generalist ook door een specialist worden gedaan. Maar let op dat de blik nog steeds breed is: op alle levensdomeinen en alle leden van het huishouden of gezin.

Maak voldoende, inhoudelijke, doelgroepexpertise aan de voorkant beschikbaar, zodat problematiek tijdig en in de breedte herkend wordt. Het gaat om o.a. schuldhulpverlening, jeugd-ggz, volwassenen-ggz, geriatrie, verslavingszorg, veiligheid, levenslange en -brede vragen.

Stel een plan van één met het huishouden of gezin op. Zorg ervoor dat het plan is gebaseerd op 'matched care' en niet op stepped care, omdat dan naar de best passende zorg wordt gekeken en maatwerk geleverd wordt. Laat lokale teams ook zelf (kortdurende) ondersteuning leveren, zodat zij flexibeler zijn in het leveren van maatwerk en op- en afschalen, zelf inhoudelijk de regie kunnen voeren en beter een vinger aan de pols kunnen houden in een later stadium.

Gedeelde besluitvorming is voor een goed proces van aanvragen en inzetten van passende zorg en ondersteuning van groot belang. Het adagium 'één regisseur' is geen vereiste, als maar goed wordt uitgelegd aan de inwoner waarom hij de regie niet zelf kan oppakken en goed wordt overlegd wie dat dan gaat doen. Lees hier [meer informatie](#) over regie.

Houd bij hoe het gaat: kijk regelmatig met de inwoner naar de doelen en of die behaald worden. Investeer in het kennen van de inwoner en het huishouden of gezin.

Communicatie en transparantie, maar ook gezien en gehoord worden, zijn net zo belangrijk als het plan zelf.

Continuïteit is nodig om aan samenwerking te kunnen bouwen: het is daarom niet verstandig om een (sterk) wisselend aanbiedersveld te hebben.

Help professionals de durf te ontwikkelen om hulp bij te stellen. Dit kan door te vertrouwen op eigen inzichten en expertise van anderen te durven inzetten. Deel relevante informatie over het verloop van de ondersteuning en zorg en overleg met elkaar over hoe het gaat, zodat goed kan worden samengewerkt.

Maak de 'vinger aan de pols' onderdeel van het proces, door dit duidelijk op te nemen in de visie. Let op dat een loket (alleen toegang) dit moeilijk kan doen omdat zij zelf geen hulp verlenen. Creëer ruimte om langdurig op de achtergrond aanwezig te zijn (stut-en steunfunctie). Zo hoeven bijvoorbeeld gezinnen met veiligheidsrisico's die altijd blijven bestaan, niet losgelaten te worden.

### **Ratio: waarom is dit belangrijk?**

*Hulp moet zijn afgestemd op het gewone leven en passen bij het gehele leven van een inwoner. Daarom is het van belang dat er breed wordt gekeken en gehandeld. Breed kijken betekent daarnaast óók dat er een vertaalslag wordt gemaakt van voorkomende individuele vraagstukken naar collectieve kwesties: richten we onze samenleving zó in dat (maatschappelijke) deelname voor ál onze inwoners mogelijk is? Het gaat om samen optrekken en ook als inwoner zeggenschap hebben in die (individuele en/of collectieve) vraagstukken. Breed handelen gaat over goed samenwerken in de wijk, over hulp afstemmen en coördineren, zonder de (eigen) regie bij het gezin weg te nemen: de hulp moet hén immers in staat stellen hun eigen leven zo gewoon mogelijk te kunnen leiden.*

### **Quickscanvragen**

1. Welke diversiteit aan expertise is er in het lokale team? Is dat voldoende afgestemd op de vragen van de inwoners?
2. Biedt het lokale team zelf hulp? Zo niet, hoe worden de bezwaren benoemd in de basisfuncties dan ondervangen?

3. Hoe is de visie m.b.t. tot matched care? Hoe is dit vertaald in (inkoop)afspraken?
4. Is er een waakvlamfunctie/vinger aan de pols door lokale team, nadat de hulp is afgerond? Zo niet, hoe is dit anderszins geborgd?
5. Welke afspraken bestaan er over samenwerking met aanpalende domeinen (denk aan: onderwijs, Wmo, werk & inkomen, wonen, volwassen ggz, verslavingszorg)? Bevorderen die afspraken een integrale, domeinoverstijgende benadering van casuïstiek en kwesties?
6. Zijn genoemde partners tevreden over de samenwerking? Hebben zij een stem in beleid m.b.t. het sociale domein?
7. Is de deskundigheid, deskundigheidsbevordering en supervisie/intervisie op het thema 'brede blik' (inclusief de visie binnen de gemeente) voldoende ingericht, naar het oordeel van het lokale team?

### **Basisfunctie 5: Leren en verbeteren**

Verzamel inzichten in hoe het gaat: over de uitkomsten voor de inwoner, de samenwerking en hoe het proces loopt. Deel ze en ga erover in gesprek.

Ontwikkel op basis van inzichten een gezamenlijke visie op goede zorg en vertaal die naar alle organisatieniveaus. Durf die bij te stellen.

Geef de professional handelingsruimte en creëer tijd en ruimte voor reflectie, omdat dit de sleutel tot verbeteren is.

Evalueer individuele en wijk gerelateerde vraagstukken in samenhang, zodat gezocht wordt naar structurele oplossingen.

#### **Ratio: waarom is dit belangrijk?**

*Vanuit een visie op opvoeden en opgroeien en het versterken van het gewone leven, trekken beleid en uitvoering samen op in het leren en versterken van elkaar. Dat gaat alleen als een leercyclus actief wordt ingericht en onderhouden. Zoals in een hulpverleningsproces regelmatig wordt geëvalueerd, zo gebeurt dat ook op beleidsniveau. Doen we de goede dingen en doen we die dingen goed? Beleid en uitvoering laten zich daarbij voeden door de ervaringen van inwoners: de bedoeling van alle gepleegde inzet is immers dat zij zich geholpen, gezien en gehoord voelen.*

#### **Quickscanvragen**

1. Welke manieren van monitoren en 'leertafels' bestaan er in uw gemeente op dit thema? Zijn alle belangrijke invalshoeken (perspectief inwoner, hulpverlening, beleid, etc.) daarin vertegenwoordigd?
2. Hoe is de meting van cliënttevredenheid plus de opvolging daarvan ingericht? Levert dat ook voldoende inzichten op?
3. Welke afspraken bestaan er met betrekking tot interventie/supervisie en deskundigheidsbevordering van de medewerkers uit het lokale team?
4. Ervaren de teamleden voldoende handelingsruimte en ondersteuning door de gemeente?
5. Hoe worden lessen uit individuele casuïstiek omgezet naar collectief leren?
6. Hoe wordt de visie en werkwijze gedeeld, eigen gemaakt en levend gehouden door alle betrokken samenwerkingspartners?
7. Hoe is de afstemming tussen 'inhoud' en financiën (en control) vormgegeven, zodat men elkaar versterkt?