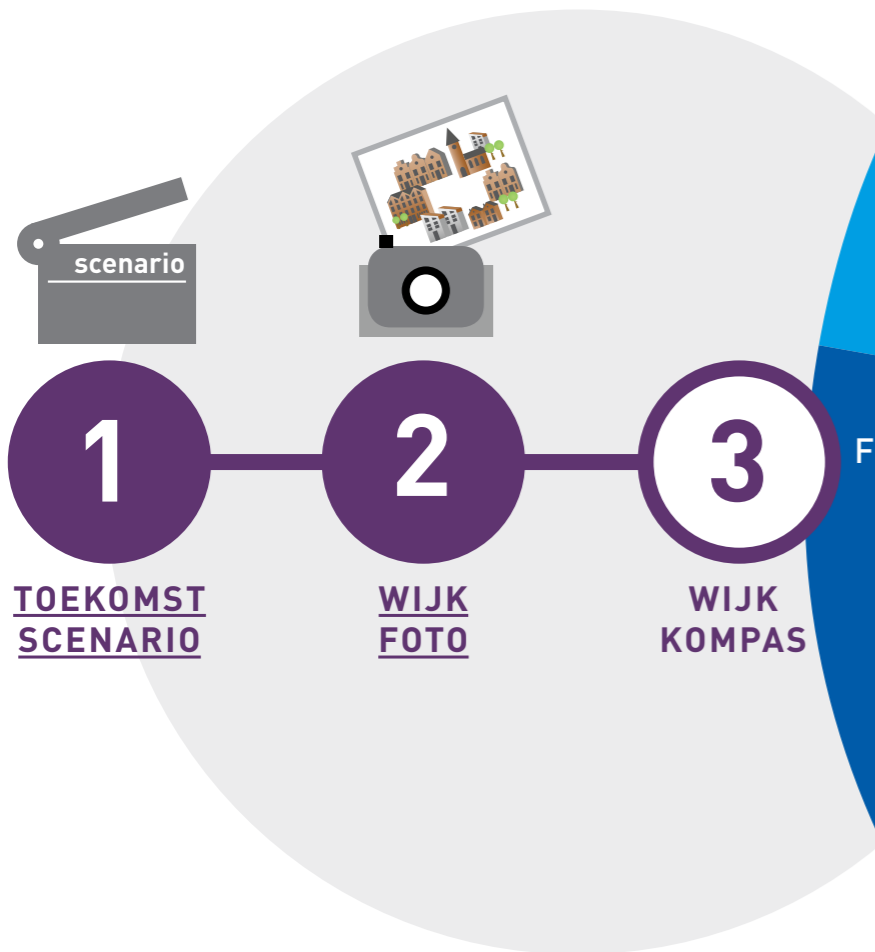


WIJKKOMPAS

KLIK OP EEN THEMA IN HET KOMPAS



LEESWIJZER

WIJKKOMPAS



Bij het inrichten van sociale wijkteams komt veel kijken. Het vraagt om een andere, integrale manier van werken. Dat is soms nog wennen en zoeken naar de juiste samenstelling en werkwijze. In de afgelopen periode heeft Vilans een aantal proefprojecten uitgevoerd, die een eerste indicatie geven van wat werkt en niet werkt bij het inrichten en werken van sociale wijkteams. We hebben deze lessen uit de praktijk gebundeld in dit wijkkompas.

Hierin zijn de toekomstscenario's en de wijkfoto belangrijke eerste stappen. Daarnaast bespreken we in dit wijkkompas negen onderwerpen waarvan we in de praktijk hebben gezien dat het belangrijk is bij de inrichting van de sociale wijkteams. Per onderwerp benoemen we waar het om gaat, wat het oplevert en welke dilemma's je tegenkomt als je hiermee aan de slag gaat. In de praktijkvoorbeelden laten we de mensen uit de proefprojecten aan het woord: wat zijn hun ervaringen, wat kwamen ze tegen en hoe zijn ze daarmee omgegaan?

Met dit wijkkompas willen we een aantal handvatten geven voor het werken met sociale wijkteams. Geen kant en klare oplossingen, wel een eerlijk beeld van waar je tegenaan kunt lopen en met welke dilemma's je te maken kunt krijgen. Heb je een concrete vraag rond wijkgericht werken? We helpen je graag verder.

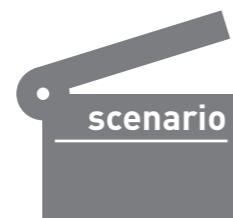
In het hoofdstuk '[Hoe helpt Vilans de praktijk?](#)' lees je meer over wat we voor je kunnen betekenen.

Hartelijke groet van Team Wijkgericht,

[Sven Turnhout](#)
[Rian van de Schoot](#)
[Eviannie Wijenberg](#)
[Floor de Jong](#)
[Inge Redeker](#)
[Lidewij Vat](#)
[Larix Bouwman](#)
[Barbara de Groen](#)
[Maureen Schonewille](#)

WIJK IN BEELD

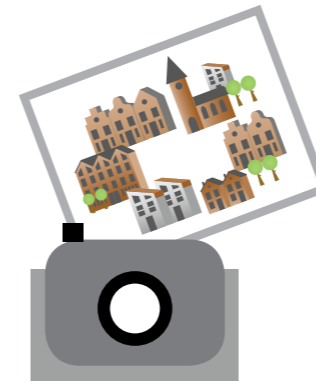
De transities en hervormingen in de langdurende zorg zijn in volle gang. Waar staat uw gemeente? Welke positie neemt u in? Houdt de gemeente de touwtjes stevig in handen? Of geeft u veel ruimte aan lokale initiatieven? En hoe zitten de wijken in uw gemeente eigenlijk in elkaar? Vilans helpt u in een aantal stappen met het helder maken van uw positie en ambitie en het definiëren van de juiste vervolgstappen.



1

TOEKOMSTSCENARIO'S

Wilt u aan de slag met de veranderingen in de langdurende zorg, dan is het allereerst van belang om een heldere visie te ontwikkelen op de aanpak. Hoe ziet de zorg in uw gemeente er in 2025 uit? Vilans heeft een set toekomstscenario's ontwikkeld waarmee gemeenten hun visie en strategie met betrekking tot zorg en ondersteuning kunnen ontwikkelen en aanscherpen. De methodiek helpt u om uw positie duidelijker te krijgen in het krachtenveld waarin de transformatie moet gaan plaatsvinden: gemeente, zorg- en welzijnsaanbieders, zorgverzekeraar en inwoners.



2

WIJKFOTO

Bij het vormgeven van lokale zorg en ondersteuning wordt de wijk of het dorp vaak als uitgangspunt genomen. Maar waar hebben we het dan over? Hoe zitten de wijken en dorpen in uw gemeente in elkaar? Wie wonen er, welke formele en informele zorg is er, hoe werken de verschillende partijen met elkaar samen? Vilans brengt gemeenten, dorpen of wijken in kaart aan de hand van cijfers, feiten en beelden. De wijkfoto helpt gemeenten en organisaties om te komen tot een gemeenschappelijk beeld over deze wijk en op basis daarvan de juiste keuzes te kunnen maken bij het vormgeven van lokale zorg en ondersteuning.



3

WIJKKOMPAS

Wanneer u helder in beeld hebt welke ontwikkeling u wilt inzetten en hoe de lokale situatie eruit ziet, kunt u aan de slag met het inrichten van sociale wijkteams. Vilans heeft dit wijkkompas ontwikkeld, dat handvatten biedt bij het vormgeven van de sociale wijkteams. Wat komt u tegen bij het inrichten van sociale wijkteams? Hoe stimuleert u eigen kracht, betreft u de juiste partijen en zorgt u voor een optimale informatie-uitwisseling? We zetten een aantal aandachtspunten op een rij en laten ervaringsdeskundigen uit de praktijk aan het woord. Veel 'klik' plezier gewenst.



Focus op gezond leven en preventie

WAT IS HET?

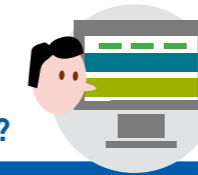
Focus op gezond leven en preventie in de wijk betekent het stimuleren van gezondheid en gezond gedrag (GG) van inwoners van de wijk ([Loket gezond leven, 2014](#)). Hoe eerder inwoners van de wijk met gezondheidsrisico's in beeld zijn, hoe eerder er kan worden ingegrepen ([Thesaurus Zorg en Welzijn, 2014](#)). Hierbij zijn veel partijen betrokken: huisartsen, de wijkagent, wijkverpleegkundigen en welzijnsmedewerkers, al dan niet samen in een wijkteam, maar bijvoorbeeld ook vrijwilligers en sportverenigingen. Samen brengen zij de problemen en risico's in de wijk in beeld en zetten gericht preventieve acties in.

WAT LEVERT HET OP?

Inwoners van de wijk ervaren actief werken aan hun gezondheid en gedrag als stimulerend. Problemen en risico's zijn tijdig in beeld en worden gericht aangepakt, waardoor minder inwoners van de wijk een beroep hoeven te doen op duurdere professionele zorg en ondersteuning.

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Preventieve maatregelen vragen om investeringen op de korte termijn, terwijl de opbrengsten op lange termijn niet direct zichtbaar en meetbaar zijn.
- De opbrengsten komen niet altijd bij de investeerder terecht. Wanneer bijvoorbeeld een gemeente investeert in meer bewegen voor kinderen via sportclubs, kan het zijn dat de zorgverzekeraar dit merkt in afname van bijvoorbeeld inzet van diëtisten. Dit blijkt bijvoorbeeld ook uit Maatschappelijke Kosten Baten Analyses.
- Preventief werken betekent werken gericht op het voortijdig signaleren van problemen en risico's. Dat is een andere manier van werken die in het begin meer tijd vraagt en een grotere caseload betekent.
- Er zijn veel verschillende partijen betrokken. Dit vraagt om een goede multidisciplinaire samenwerking.



MEER LEZEN?

INFORMATIE VANUIT VILANS

- [GGmethodiek \(samen met BigMove\)](#)
- [Artikel Integraal werken aan een gezonde leefstijl: het vliegwiel in de wijkaanpak](#)
- [Wijkfoto](#)
- [Thema wijkgerichte zorg op Kennisplein Chronische Zorg](#)
- [Goed voorbeeld 'De kans op een chronische ziekte verkleinen met het preventiekompas'](#)
- [Bevorder gezondheid in de wijk met de werkmethode Leefstijl](#)
- [Product 'Blijvend Bewegen' - Handreiking beweeginterventies](#)
- [App Risicoscan \(in ontwikkeling\)](#)
- [Handreiking zelfredzaamheid](#)
- [Instrument 'Zelfredzaamheidsmeter'](#)
- [Overzicht instrumenten voor zelfredzaamheid](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [ActiZ: Strategienota van ACTIZ over preventie](#)
- [Gezondheidsraad: Adviesrapport Preventie bij ouderen: focus op zelfredzaamheid](#)
- [Loket gezond leven. Website voor en door professionals die werken aan gezondheidsbevordering en preventie](#)
- [Nationaal Kompas Volksgezondheid. Geeft professionals antwoord op vragen over volksgezondheid, zorg en preventie in Nederland](#)
- [Raad voor Volksgezondheid en Zorg. Adviezen en beleid gericht op gedrag en gezondheid in plaats van zorg en ziekte](#)
- [TNO Gezond leven. Onderzoek van TNO richt zich de komende jaren op innovatieve preventieve \(zorg\)concepten](#)
- [Checklist veilige zorg risicosignalering](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



HOME



Focus op gezond leven en preventie (praktijkvoorbeeld)

2/2

EEN ANDERE MANIER VAN WERKEN

Focus op gezondheid en preventie betekent een andere manier van werken. De gemeente Laarbeek zet hiervoor de Gezondheid en Gedrag (GG-)methodiek in, die professionals leert om coachend, met open vragen, gezondheidsbevorderende gesprekken te voeren. Dat is soms wel even wennen.

GEZONDHEID EN GEDRAG CENTRAAL

Joan Briels is als wethouder maatschappelijke domein in Laarbeek nauw betrokken bij de nieuwe aanpak. “In het verleden waren meestal ziekte en zorg het uitgangspunt: wat is het probleem en hoe gaan we dat zo snel mogelijk oplossen. Nu kijken we veel meer hoe we kunnen voorkomen dat iemand ziek wordt, hoe we kunnen aansluiten bij wat iemand nodig heeft en wat voor diegene op dit moment het belangrijkste is. Dat vraagt een heel andere manier van werken.”

Evianne Wijenberg, programmamedewerker innovatie en onderzoek bij Vilans, vertelt: “de vragen die worden gesteld, zijn heel open en zijn gericht op wensen die inwoners hebben over hun functioneren: wat vind je leuk? Waar word je blij van? Wat zou je nog willen kunnen? Wat ga je daar zelf mee doen? Op basis van de antwoorden bekijkt de professional hoe hij kan faciliteren, zonder de regie over te nemen. Zo wilde een meneer, die net een nieuwe heup had gekregen, heel graag met de kerst twee weken thuis zijn. De professional die hem sprak, heeft hem gevraagd hoe hij dit wilde realiseren. Waar had hij hulp bij nodig, kon hij zelf rondlopen, boodschappen doen en naar het toilet gaan? Door de gestelde vragen realiseerde deze meneer zich dat hij nog het een en ander te doen had, en dat het bijvoorbeeld handig zou zijn om een handgreep op het toilet te installeren. De professional had vervolgens alle informatie beschikbaar voor het regelen van de handgreep en overige zaken.”

WE DOEN HET SAMEN

In Laarbeek begint de nieuwe werkwijze zijn vruchten af te werpen. Professionals zijn enthousiast: “We doen het nu veel meer samen, de afstand een stuk kleiner geworden.” Een andere professional vertelt: “Vorige week sprak ik een mevrouw, die vertelde dat ik haar echt aan het denken had gezet. Doordat ik niets voor haar invulde, en steeds weer de vraag bij haar teruglegde, kwam ze op het idee dat ze ook zelf initiatief kon nemen en heeft ze een paar belangrijke eerste stappen gezet.”



AANDACHTSPUNTEN

- Veel professionals zijn gewend om zorgen uit handen te nemen, snel te bepalen wat het meest nodig is en dat vervolgens te gaan regelen. Een coachende, faciliterende rol is heel anders en dat kan best even wennen zijn.
- Soms komt er een hele andere vraag naar boven, dan wat de professional als het meest urgent beschouwt. Dat vraagt flexibiliteit en geduld.
- Het kan even duren, voordat er concrete resultaten worden bereikt. Resultaten zijn niet altijd direct tastbaar en meetbaar.



HOME



Betrek inwoners



WAT IS HET?

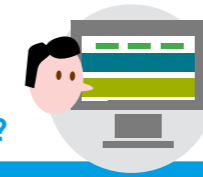
Bij het betrekken van inwoners van de wijk gaat het erom dat wijkbewoners actief meedoen in de planning, ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van overheidsbeleid en wijkgerichte gezondheidsbevordering ([Loket Gezond Leven, 2014](#); [Thesaurus Zorg en Welzijn, 2014](#)). Dat kan op verschillende manieren ([Edelenbos, 2001](#); [Peeters, 2012](#)), van het initiëren van wijkgesprekken en wijkraden tot het aansluiten bij burgerinitiatieven zoals de [zorgcoöperaties](#).

WAT LEVERT HET OP?

Een betere aansluiting bij de lokale behoefte en vragen van inwoners van de wijk ([Loket Gezond Leven, 2014](#)) en meer draagvlak voor beleid en besluiten. Inwoners voelen zich medeverantwoordelijk voor het resultaat en voor het oplossen van problemen in de wijk ([Loket Gezond Leven, 2014](#)). Een voorbeeld van succesvolle burgerparticipatie is de zorgcoöperatie Hoogeloon (Bladel), waar de leefbaarheid van inwoners verbeterd is ([Onderzoek PON, 2002](#)).

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Het kan spannend zijn om in gesprek te gaan met inwoners als de plannen nog volop in ontwikkeling zijn. Dat vraagt durf en goed verwachtingsmanagement.
- Betrekken van inwoners vraagt aansluiting bij de processen en leefwereld van de inwoners zelf. Dit kun je doen door bijvoorbeeld een kwalitatieve wijkfoto te maken, zodat je ook echt weet wat er leeft.
- Samenwerken met inwoners betekent soms het loslaten van eigen processen en procedures. Professionals moeten soms echt even 'op hun handen zitten' en inwoners ruimte in het proces geven.
- Lokaal organiseren betekent maatwerk per wijk. Dat kan betekenen dat er in één gemeente per wijk verschillende oplossingen en activiteiten bestaan.



MEER LEZEN?

INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Zorgcoöperaties op de kaart](#)
- [Themapagina 'wijkgericht werken aan gedrag en participatie'](#)
- [Cocreatief ondernemen: Kansen voor zorg en welzijn](#)
- [Aan de slag met sociale netwerken: de 44 meeste bekende methoden](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [Werkboek Help een burgerinitiatief!](#)
- [Movisie: kennisdossier burgerprojecten in zorg en welzijn](#)
- [Loket gezond leven. Website voor en door professionals die werken aan gezondheidsbevordering en preventie](#)
- [De Participatieladder](#)
- [Artikel Gezondheidsrace Laarbeek: Burgerparticipatie en wedstrijd-element in een community project ter bevordering van een gezonde leefstijl](#)
- [SCP: Rapport Burgermacht op eigen kracht](#)
- [SCP: Rapport Rijk geschakeerd](#)
- [Magazine Zelf Burgers en gezondheid](#)
- [Nationale ombudsman: De tien spelregels van burgerparticipatie](#)
- [Website participatiekaart](#)
- [Ministerie van Binnenlandse Zaken: De burger aan zet: vormen van burgerparticipatie, inventarisatie en evaluatie](#)
- [Movisie: e-boek Stappen in buurt- en dorpskracht](#)
- [Aedes-Actiz: dossier Lokale Kracht](#)
- [Edelenbos, J. en Monnikhof, R. \(2001\) Lokale Interactieve Beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie. Utrecht: Uitgeverij Lemma](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



Betrek inwoners (praktijkvoorbeeld)

VANAF HET BEGIN BETROKKEN

Het betrekken van inwoners is soms even wennen, maar levert wel resultaat op. Bij het opzetten van sociale wijkteams in Ospel, in de gemeente Nederweert, werd de lokale dorpsraad vanaf het begin betrokken. Gaandeweg sloten zich steeds meer vrijwilligers aan.

EEN STEEDS GROTERE GROEP VRIJWILLIGERS

Rian van de Schoot, expert bij Vilans: “de dorpsraad dacht meteen actief mee over de inrichting van de wijkteams. Via hen sloten zich steeds meer vrijwilligers aan, vanuit een organisatie of individueel. Zo organiseerde de dorpsraad samen met een aantal professionals een brede enquête onder de inwoners van Ospel, over hun wensen en bijdragen in het kader van de zorg in Ospel in 2015. De dorpsraad heeft de resultaten direct weer teruggekoppeld aan de inwoners. Als gevolg daarvan stonden er verschillende nieuwe vrijwilligers op, die met raad en daad wilden bijstaan bij het opzetten van de sociale wijkteams. Inmiddels is er een grote en diverse groep inwoners betrokken bij het opzetten van de wijkteams.”

Het zo actief betrekken en een rol geven van inwoners vraagt van de gemeente een andere rol. De gemeente neemt niet de leiding, maar volgt het initiatief van de inwoners van Ospel. Dat betekent loslaten, en minder dicht bovenop de ontwikkelingen zitten dan in het verleden misschien het geval was. Dat is soms even wennen. Tegelijkertijd vraagt het van de gemeente een actieve rol in het op de hoogte houden van de vrijwilligers van alles, wat de sociale wijkteams mogelijk kan raken. Jo Hermans, vanuit de dorpsraad betrokken bij de wijkteams: “Een misverstand is snel geboren. Wil een initiatief als dit slagen, dan moet de informatie vanuit de gemeente helder en eenduidig zijn, en moeten vragen snel en via korte lijnen worden beantwoord.”

INWONERS ‘IN THE LEAD’

In de loop van het proces namen de betrokken inwoners steeds meer verantwoordelijkheden in het verder uitwerken van de sociale wijkteams. Jo Hermans: “We maken nu stap voor stap afspraken voor het invullen van de wijkteams. We willen actief vraag en aanbod van vrijwilligers bij elkaar brengen, en trekken daar waar nodig ook de juiste professionals bij.” De gemeente faciliteert en denkt mee, maar blijft op afstand. De inwoners zijn hier duidelijk ‘in the lead’.



AANDACHTSPUNTEN

- Zorg dat de juiste mensen met elkaar om tafel gaan zitten, zodat ze echt afspraken met elkaar kunnen maken. Een gelijkwaardig overleg tussen inwoners en professionals over de concrete invulling van de zorg werkt beter dan een overleg tussen inwoners en managers van zorgaanbieders.
- Geef het initiatief de ruimte, probeer er niet tussen te gaan zitten. Accepteer dat je niet meteen van alles op de hoogte bent en dat het proces soms anders loopt dan je ‘volgens de boekjes’ zou verwachten.
- Blijf afstemmen en communiceren, zodat je van elkaar weet waar je mee bezig bent en welke invloed nieuwe ontwikkelingen kunnen hebben.
Dat voorkomt veel onnodige onrust.



HOME



WELKOM



Stimuleer eigen kracht



WAT IS HET?

Het stimuleren van eigen kracht betekent het stimuleren van zelfredzaamheid en samenredzaamheid. Beleid en uitvoering zijn erop gericht om verlies van zelfredzaamheid te voorkomen en afhankelijkheid van de zorg terug te dringen ([Gezondheidsraad, 2009](#)). Inwoners van de wijk kunnen zichzelf redden met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg ([Kennisplein Zorg voor Beter, 2014](#)). Alleen of samen met vrienden, burens, familie en vrijwilligers.

WAT LEVERT HET OP?

Inwoners van de wijk maken op eigen kracht deel uit van de samenleving en blijven zo lang mogelijk zelfredzaam. Wanneer inwoners zelf meer de regie nemen over hun gedrag en gezondheid, ervaren zij dat zij beter functioneren en participeren ([Vilans, 2015](#)). Inwoners maken niet of later aanspraak op professionele zorg en begeleiding ([Gezondheidsraad, 2009](#); [In voor Zorg, 2011](#)). Een succesvol voorbeeld van zelf- en samenredzaamheid is het 'Noaberschap' in de Achterhoek. Onderzoek laat hier zien dat het krijgen van hulp een sterk positief verband heeft met het geven van hulp ([Universiteit Twente, 2010](#)).

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Stimuleren van eigen kracht vraagt een omslag in het denken en doen. Professionals moeten in hun werkwijze de omslag maken van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Inwoners moeten afstappen van het 'recht op zorg'. In de praktijk zien we dat het trainen van professionals in het voeren van het juiste (keukentafel)gesprek bijdraagt aan het maken van de omslag naar meer zelfredzaamheid.
- Het versterken van samenredzaamheid kan lastig zijn. In de praktijk zien we dat veel mensen wel hulp willen geven aan anderen, maar die niet zelf willen vragen of ontvangen.
- Voor een deel van de ouderen zal zelfredzaamheid lastig of niet mogelijk blijven. Zij moeten goede professionele hulp krijgen.

MEER LEZEN?



INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Rapportage ActiZ en Vilans over Werken aan Zelfredzaamheid](#)
- [Overzicht instrumenten voor zelfredzaamheid](#)
- [Handreiking Zelfredzaamheid voor wijkverpleegkundigen](#)
- [Thema Zelfredzaamheid op Kennisplein Zorg voor Beter: de zelfredzaamheidsmeter](#)
- [Aan de slag met sociale netwerken: de 44 meeste bekende methoden](#)
- [Wegwijzer Aan de slag met sociale netwerken](#)
- [Bouwen aan sociale netwerken van mensen met een beperking, ziekte of aandoening](#)
- [Kennisdossier: 'Zin in zelfredzaamheid'](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [Overzichtsstudies Zorg voor Chronisch Zieken: organisatie van zorg, zelfmanagement, zelfredzaamheid en participatie](#)
- [Kennisdossier Movisie: Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward](#)
- [Movisie: methoden en instrumenten zelfregie](#)
- [Thema zelfredzaamheid op Gezond en Zeker](#)
- [Thema Samenredzaamheid op Kennisplein Zorg voor Beter](#)
- [Dossier Samenredzaamheid op Zorgleefplanwijzer](#)
- [Toolbox zelfmanagement interventies](#)
- [Werkboek Samenredzaamheid van V&VN](#)
- [Movisie: instrument 'QueZ, vragen naar zelfregie'](#)
- [Hulpmiddel De Belevingspijler](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



Stimuleer eigen kracht (praktijkvoorbeeld)

SAMENWERKING CENTRAAL

In de Transvaalbuurt in Haarlem is geëxperimenteerd met een nieuwe manier van denken en werken in zorg en welzijn. De werkwijze richtte zich op zelfredzaamheid, netwerkversterking en samenwerking tussen wijkverpleging, welzijnswerk en vrijwilligers.

LIJNTJES LEGGEN

Lidewij Vat, adviseur bij Vilans: “Met het ecogram hebben we met de inwoners met wie we in gesprek gingen, hun netwerk in beeld gebracht. Welke contacten zijn er, hoe kunnen we nieuwe lijntjes leggen of bestaande lijntjes verleggen? Behalve het in beeld brengen van de mogelijkheden en onmogelijkheden binnen het netwerk van de inwoners, bleek dit ook een waardevolle manier om een relatie op te bouwen met de inwoner en van daaruit samen gericht te bekijken wat een inwoner ook zelf zou kunnen doen.

De samenwerking tussen zorg en welzijn leverde veel op. Maaike Groen, wijkverpleegkundige bij Zorgbalans en een van de kwartiermakers van het project, vertelt: “Door deze werkwijze ben ik me veel meer bewust van de sociale kracht van deze wijk. Er is zoveel meer aan vrijwilligerswerk, hulpdiensten en ouderenwerk dan ik dacht! We leren elkaar kennen en dat is nu al een opbrengst.”

Het was niet altijd gemakkelijk om ook het informele netwerk goed te betrekken. Een buurman wil vaak best een keer een middag komen helpen, maar dat is iets anders dan elke week. Structurele zorg regelen was daardoor soms moeilijk. We hebben geleerd dat het belangrijk is om sleutelfiguren uit de wijk te betrekken, bijvoorbeeld via de kerk of een speeltuinvereniging. Zij kennen veel mensen en weten vaak wel een paar lijntjes te leggen die je als professional minder snel in beeld hebt.”

ER KAN MEER DAN JE DENKT

De ervaringen in Haarlem laten zien dat het veel opbrengt om als professionals in zorg en welzijn nauw samen te werken. In samenwerking met sleutelfiguren in de wijk is er vaak meer mogelijk is dan je denkt.

AANDACHTSPUNTEN



- Experimenteren met een nieuwe werkwijze vraagt om tijd, aandacht en energie van alle betrokkenen (inwoners, professionals en procesbegeleiders).
- Het is van essentieel belang dat professionals gemotiveerd zijn en zich verbinden aan de doelstellingen van het project om het in de praktijk te laten slagen.
- Het is een opgave om de juiste vrijwilligers te vinden en duurzaam te koppelen aan een inwoner met een zorgvraag. Het is van belang om daarin realistische verwachtingen te hebben.



HOME



WELKOM



Werk samen

WAT IS HET?

Het werken in sociale wijkteams vraagt om nieuwe multidisciplinaire samenwerkingsvormen tussen professionals. Verschillende disciplines werken integraal samen in een buurt, wijk of kleine gemeente om een goed aanbod van wonen, zorg en welzijn te organiseren voor mensen met een hulpvraag (*Thesaurus Zorg en Welzijn, 2014*). Denk bijvoorbeeld aan een welzijnswerker, wijkverpleegkundige en huisarts, die hun kennis en ervaringen delen en in nauwe verbinding staan met elkaar en de inwoners van de wijk.

WAT LEVERT HET OP?

Integrale samenwerking creëert rust en helderheid: er is voor één gezin één plan en één regisseur. Hulpverleners werken minder langs elkaar heen en kunnen sneller ingrijpen als dat nodig is. Dit voorkomt escalatie en de daarbij horende kosten (*VWS, 2011*). Integrale samenwerking maakt het mogelijk om de volle breedte van het leven van een inwoner in beeld te krijgen en op basis daarvan te handelen (*Vilans, 2014*).

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Er bestaan en ontstaan allerlei partijen op lokaal niveau. Voor elke partij moet worden bekeken hoe samenwerking kan plaatsvinden en hoe de opgebouwde expertise goed kan worden benut.
- Integrale samenwerking is een leerproces: leren om jouw vak te zien in relatie tot het vak van een ander. Dit 'anders werken' komt niet van de ene op de andere dag. Het kost tijd en energie om elkaar te leren kennen en te leren samenwerken. Vilans heeft een samenwerkingsscan voor multidisciplinaire (wijk)teams ontwikkeld, die teams helpt om effectiever samen te werken.
- Integraal samenwerken betekent ook afspraken maken over het organiseren van goede zorg voor complexe doelgroepen dichtbij huis en over het moment van doorverwijzen. De door Vilans ontwikkelde tools voor ketens en netwerken helpen hierbij.



MEER LEZEN?



INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Thema wijkgerichte zorg op kennisplein chronische zorg](#)
- [Artikel "Eerste lijn belangrijke partner in wijkgericht werken"](#)
- [Tools voor ketens en netwerken](#)
- [Toekomstbestendig organiseren van ketens en netwerken](#)
- [Starterskit voor ketens en netwerken](#)
- [Nieuws: Beperkte samenwerking brengt lokale zorg voor burgers in gevaar](#)
- [Rapportage onderzoek lokale samenwerkingsvormen](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [Samenwerken in de wijk \(Movisie\)](#)
- [Gezonde wijk \(RIVM\)](#)
- [E-book: Aan de slag achter de voordeur \(VWS\)](#)
- [WMO werkplaats gemeente Utrecht: Ontwikkeling van nieuwe vormen van integraal wijkgericht werken](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



HOME



WELKOM



Werk samen (praktijkvoorbeeld)

INTEGRAAL PROBLEMEN OPPAKKEN

Integraal samenwerken zorgt dat de juiste vragen naar boven komen en adequaat kunnen worden opgepakt. In Nieuwegein is de afgelopen periode een aantal pilot-wijkteams opgezet, waarin WMO en jeugdzorg samenwerken en integraal problemen oppakken. Die aanpak blijkt zijn vruchten af te werpen.

DICHTER BIJ DE KERN

Barbara de Groen, senior adviseur bij Vilans, legt uit: “Wat er in Nieuwegein gebeurt, is dat bij complexe hulpvragen van ouders nu ook meteen wordt gekeken naar het effect op de kinderen in het hulpvragende gezin. Er zit vaak meer achter een vraagstuk dan je in eerste instantie denkt. Zo was er een inwoner die een aanpassing aanvraag voor zijn rolstoel. Na enig doorvragen bleek, dat er een probleem was met de eigen bijdrage, veroorzaakt door een complexe schuldenproblematiek. Wat als gevolg had dat deze inwoner suïcidale gedachten had, wat ook de kinderen in het gezin beïnvloedde. Het wijkteam is aan de slag gegaan met de inwoner zelf, maar heeft ook geregeld dat de kinderen gesprekken konden voeren met een gedragskundige, gericht op hun eigen gevoel van veiligheid.

Door verder te vragen naar de vraag achter de vraag en problemen op verschillende levensdomeinen in één keer aan te pakken, komen we dicht bij de kern van het probleem. We helpen de inwoner van de wijk om orde te scheppen in de problematiek, en bepalen vervolgens samen wat de hoogste prioriteit heeft, en hoe de inwoner hier zelf eigenaarschap in kan nemen en sturing aan kan geven.”

ZELF STURING GEVEN

De pilot in Nieuwegein heeft geleid tot het oprichten van een nieuwe, onafhankelijke stichting, die met eigen mensen in dienst doorgaat met het integraal aanpakken van problemen. Lieuwkje Vlasma maakt sinds kort onderdeel uit van deze stichting: “We zitten nu dicht bij elkaar, en kunnen daardoor snel en gemakkelijk gebruik maken van elkaars achtergrond en expertise. Er is nu meer ruimte om elkaar te versterken en samen creatieve oplossingen te zoeken.”



AANDACHTSPUNTEN

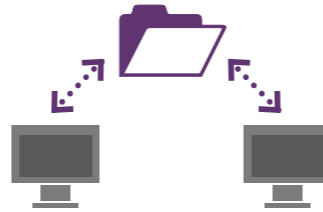
- De grote kracht van integraal samenwerken is de manier, waarop de verschillende organisaties, maar vooral de professionals elkaar kunnen aanvullen. Daardoor kunnen ze veel meer betekenen voor een inwoner van de wijk.
- Teamleden zitten soms in een spagaat tussen de verwachtingen van de organisatie waar ze vandaan komen, met alle bijbehorende processen en procedures, en de afspraken die ze met elkaar maken. Het is belangrijk om bekende wegen los te laten en echt iets nieuws te proberen.
- Integraal samenwerken vraagt in het begin extra tijd en focus, terwijl het ‘gewone werk’ vaak ook doorgaat. Hier moeten goede afspraken over worden gemaakt.



HOME



Deel informatie



WAT IS HET?

Het delen van informatie gaat makkelijker wanneer er sprake is van digitaal vastgelegde informatie en een eenduidige methodiek ([PinkRoccade, 2012](#)). Verschillende gemeenten hebben informatiesystemen ontwikkeld, die het mogelijk maken dat verschillende hulpverleners van verschillende organisaties via hetzelfde systeem met elkaar communiceren ([Ouderen thuis, 2014](#)). Zij kunnen in één oogopslag zien wat er speelt bij een inwoner van de wijk. Denk bijvoorbeeld aan informatie over de leef-situatie, gestelde vragen, indicaties, beschikkingen, doelstellingen en gemaakte zorgafspraken. In de praktijk zien we een grote variatie aan methoden, van mappen op kantoor tot digitale webbased portals.

WAT LEVERT HET OP?

Een werkend informatiesysteem met duidelijke registratieafspraken en een goede privacyborging. Informatiedeling tussen professionals over inwoners, zodat zij zorg op maat kunnen leveren en er zo weinig mogelijk verschillende hulpverleners bij inwoners thuis komen. Inwoners hoeven hun hulpvraag niet meermaals toe te lichten, omdat professionals informatie aan elkaar kunnen overdragen of kunnen opzoeken.

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Er is veel vertrouwen, maar ook wantrouwen rond het vastleggen en delen van informatie. De kaders met betrekking tot privacy zijn niet altijd duidelijk. De ontwikkeling van privacyprotocollen is van belang.
- Het delen van informatie brengt (veel) registratie met zich mee. Professionals zijn hier huiverig voor, omdat ze al zoveel moeten vastleggen. Tegelijkertijd moeten ze beter leren samenwerken; iets wat lastiger is om over te rapporteren.
- Bij het uitwisselen van informatie tussen verschillende disciplines komen verschillende talen samen. Iedere professional gebruikt zijn eigen begrippen en denkkader. Begrijpen we elkaar in wat we vastleggen? Vilans werkt samen met stichting Omaha System Support naar eenheid van taal, door middel van het gebruik van een gezamenlijke terminologie en classificatie, het Omaha System.

- Bij informatie-uitwisseling komen diverse belangen samen: de inwoner (privacy, eigenaarschap van informatie), de zorgprofessional (uitwisseling op inhoud van zorg en welzijn), de automatiseerder (hard- en software), de financiële afdeling (facturatie) en het management (managementinformatie). Al deze belangen moeten worden afgewogen bij het definiëren van de systeemeisen.



MEER LEZEN?

INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Het Omaha System](#)
- [Plan van eisen generiek Individueel ZorgPlan \(Vilans, NHG en NPCF\)](#)
- [Informatiesystemen die cliënten beheren](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [Lees over Living Lab Oost NL: de eerste versie informatiesysteem sociale wijkteams](#)
- [Informatievoorziening Sociaal Domein: Gegevensuitwisseling en leveranciersmanagement](#)
- [Ketenanalyse 3D: VISD Concept 3D Ketenanalyse Advies Gemeentelijk Gegevensknooppunt](#)
- [Knooppuntdiensten](#)
- [VNG: Professionalisering maatschappelijke gezondheidszorg. Eenheid in 'taal': het Omaha systeem](#)
- [Instrumenten voor gegevensuitwisseling decentralisaties](#)
- [Update ondersteuningsaanbod \(voor transitimanagers en projectleiders van de decentralisaties\) \(OTD\)](#)
- [Platform Informatievoorziening zorg en ondersteuning \(IZO\)](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



HOME



Deel informatie (praktijkvoorbeeld)

SAMENWERKEN IS INFORMATIE DELEN

Werken in sociale wijkteams betekent samenwerken en informatie delen. Daar komt het nodige bij kijken. In Nieuwegein is de afgelopen periode het WIZ-portaal ingevoerd en zijn hier waardevolle ervaringen mee opgedaan.

ALTIJD EN OVERAL BEREIKBAAR

Barbara de Groen, senior adviseur bij Vilans, vertelt: “Het portaal is opgebouwd rond de verschillende levensdomeinen van de zelfredzaamheidsmatrix. Per levensdomein geeft een inwoner aan, hoe zelfredzaam hij zichzelf daarin voelt. Bij lage scores worden samen met de inwoner doelen vastgesteld om de zelfredzaamheid te vergroten. De inwoner geeft toestemming om zijn informatie te delen met andere professionals.

Het WIZ-portaal is een webbased applicatie. Daarmee is het altijd en overal bereikbaar en benaderbaar voor professionals, dus ook tijdens het gesprek bij de inwoner thuis. In het WIZ-portaal worden alle vragen geregistreerd, zowel enkelvoudige als meervoudige, complexe vraagstukken. Zo weet een professional meteen wat er bij een inwoner speelt. Daarbij is het wel belangrijk, dat ook de historie beschikbaar is. Het portaal is daarom gekoppeld aan het gemeentelijke basisregistratiesysteem. Het mooie is dat je met dit portaal de mogelijkheid hebt om het beheer bij de inwoner te leggen.”

Er wordt veel tijd gestoken in het goed werkend krijgen van het systeem. Maar wat levert het nu op? Barbara de Groen: “We merken vooral dat het portaal veel kortere lijnen mogelijk maakt. Je kunt als professionals gemakkelijk samen een vraagstuk bekijken en je hebt sneller een compleet beeld. Dat maakt het mogelijk om vraagstukken vlot en integraal op te pakken.”

SNELLER SCHAKELEN

Jan van Gorp, Programmaleider Integrale Brede Toegang van de Gemeente Nieuwegein, kan dat beamen: “We zien nu de eerste voorbeelden van de toegevoegde waarde van het systeem. Zo kwam er een zorgvraag binnen van een inwoner van de wijk, die ook al bij een andere professional bekend was. Een derde en vierde professional hadden nog extra informatie vanuit een eerder contact met de inwoner. Doordat zij al die informatie van elkaar direct voorhanden hebben, kunnen professionals sneller schakelen en gaan ze met een breder beeld het gesprek met de inwoner aan.” Privacy blijft daarbij een aandachtspunt. Jan van Gorp: “We registreren dat er contact is geweest, maar leggen niet uitgebreid vast wat het contact inhield. De details blijven buiten beeld.”



AANDACHTSPUNTEN

- Bij het implementeren van een nieuw informatiesysteem werk je in het begin vaak nog met verschillende informatiesystemen naast elkaar. Dat betekent dubbel werk en kan de nodige frustraties opleveren.
- Het kost tijd om systemen goed te koppelen en te voorkomen dat er vervuiling ontstaat. Maak heldere keuzes welke informatie leidend is binnen het systeem: de basisinformatie vanuit de gemeente mag niet worden overschreven door de door een huisarts nieuw ingevulde gegevens.
- Een nieuw systeem implementeren kost veel tijd en investeringen. Wanneer het eenmaal staat, kan het juist veel tijd gaan besparen.



HOME



WELKOM



Zet de juiste professional in op het juiste moment



1/2

WAT IS HET?

Wanneer de zorgvraag van een inwoner verandert, moet de zorginzet mee veranderen: de juiste professional op het juiste moment. Het sociale wijkteam bestaat veelal uit generalisten met een integrale blik, die allerlei vragen kunnen oppakken en verbindingen kunnen leggen tussen de verschillende levensdomeinen. Zij schakelen waar nodig specialisten in, voor interventies binnen een specifiek levensdomein of het oppakken van complexere vragen (Movisie, 2014). Dat kan een diëtist of een fysiotherapeut zijn, maar bijvoorbeeld ook gespecialiseerde ziekenhuiszorg.

Inzet van een specialist hoeft niet altijd duurder te zijn. Een specialistische opgeleide MBO-er is vaak goedkoper dan een generalistische HBO-er. Ook is het soms goedkoper om kort een duurder specialist in te zetten, dan het langere tijd zonder specialistische zorg te stellen. Het is daarom essentieel om tot een goed afwegingskader en heldere indicatoren te komen voor het maken van keuzes en het tijdig op- en afschalen met de juiste professional.

WAT LEVERT HET OP?

Het inzetten van de juiste professional op het juiste moment vermindert de zorgkosten en verhoogt de kwaliteit van zorg. Het bieden van de juiste zorg en het voorkomen van onnodige zorginzet vergroot de zelfredzaamheid van inwoners van de wijk.

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Tijdig meebewegen met een veranderende zorgvraag brengt praktische samenwerkingsvragen met zich mee. Professionals moeten elkaar tijdig vinden, over dezelfde informatie beschikken en met elkaar tot een besluit komen. Ook over de financiering moeten goede afspraken worden gemaakt, bijvoorbeeld bij de inkoop. Vilans heeft een aantal modellen in kaart gebracht, die (samenwerkende) gemeenten kunnen helpen bij het inrichten van het lokale model voor inzet van generieke en specifieke zorg.

- Opschalen is vaak eenvoudiger dan afschalen. Perverse prikkels voor het onnodig in stand houden van zorg moeten worden onderkend en aangepakt. Dit geldt zowel voor de inwoner als voor de professional.
- Samenwerking in het op- en afschalen van zorg vraagt om vertrouwen, loslaten en iets nieuws proberen. Dat is spannend om aan te gaan. Vilans heeft in de wijkpilots met een workshop professionals bewust gemaakt van het belang van tijdig op- en afschalen en het maken van een afwegingskader.



MEER LEZEN?

INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Thema wijkgerichte zorg op kennisplein chronische zorg](#)
- [5 tips voor samenhang in ketens en netwerken in de zorg](#)
- [Slim zorgen; maak verstandige keuzes in de langdurende zorg](#)
- [Verbetertraject - Slim zorgen: onnodige zorghandelingen terugdringen](#)
- [Vernieuwend Zorgen \(Vilans, 2014\)](#)
- [Zo zelfredzaam](#)
- [Verkenning toekomstbestendig organiseren ketens netwerken \(Vilans\)](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [Onderzoek RVZ "De Wijkprofessional: specialist met generalistische competenties \(pdf\)"](#)
- [Wat gemeenten van sociale wijkteams verwachten](#)
- [Sociaal werk in de wijk: Doorverwijzen of zelf oplossen?](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



HOME



Zet de juiste professional in... (praktijkvoorbeeld)

2/2

DE JUISTE PROFESSIONAL OP HET JUISTE MOMENT

Hoe zet je de juiste professional in op het juiste moment? In de regio Lekstroom onderzochten vijf gemeenten of en hoe ze een regionale expertgroep konden opzetten ter ondersteuning van de lokale teams. De uitkomst van het onderzoek was anders dan zij van tevoren hadden gedacht.

GERICHT ELKAARS DESKUNDIGHEID INZETTEN

Rian van de Schoot, expert bij Vilans: "De gedachte achter het onderzoek was, dat de lokale teams maar een beperkte set aan specialismen tot hun beschikking hadden. De ontbrekende specialismen zouden op regionaal niveau worden ingericht, zodat elk lokaal team daar op afroep gebruik van kon maken. Bij het inventariseren van de expertises in de lokale teams kwamen de gemeenten er achter, dat zij weliswaar per gemeente maar een beperkte set specialismen kenden, maar met de vijf lokale teams bij elkaar wel bijna alle benodigde kennis en expertise in huis hadden. De lokale teams kunnen gericht elkaars deskundigheid inschakelen en kunnen daarmee waarschijnlijk de meerderheid van de vragen zelf aanpakken en oplossen. Slechts voor een beperkt aantal specialismen hebben zij een regionale specialist nodig.

Judith Godijn, teamleider Breed Sociaal Loket Lopik, vertelt: "eigenlijk is het heel logisch: iedereen neemt zijn eigen netwerk mee. Bij veel vragen weet je precies: die moet ik nog even bellen en daar moet ik nog even iets navragen. Dat netwerk zetten we nu explicieter in." Rian van de Schoot: "We zien dat de lokale teams een andere rol innemen en minder afhankelijk zijn van het beschikbare specialistische aanbod. Tijdens een sessie die we organiseerden met de lokale teams en de specialisten, konden de lokale teams precies vertellen welke expertise ze in huis hebben. Voor de expertise die ze nog zochten, bekeken zij gericht wie van de aanwezige specialistische partijen aan hun vraag kon voldoen."

UITGAAN VAN EIGEN KRACHT

De ervaring in de regio Lekstroom laat zien, hoe belangrijk het ook voor de wijkteams is om uit te gaan van de eigen kracht en deskundigheid. Judith Godijn: "We hebben zelf de regie. De komende tijd gaan we ontdekken wat wel en niet werkt. Wanneer kunnen we het zelf oplossen en op welke onderwerpen schakelen we hulplijnen in? Het model gaat zich nu in de praktijk bewijzen."



AANDACHTSPUNTEN

- Bouw je wijkteam op vanuit de lokale situatie. Inventariseer eerst goed welke kennis en deskundigheid er al aanwezig is, voordat je gaat aanvullen wat je mist. Welke aanbieders zijn er eigenlijk allemaal in de gemeente, en welke expertise hebben die in huis?
- Ga uit van de eigen kracht en deskundigheid van de wijkteams. Maak goede afspraken wanneer en hoe je specialisten bijschakelt.
- Soms lopen dingen anders dan je had verwacht. Sta open voor nieuwe oplossingen en ideeën.



HOME



Organiseer de toegang

WELKOM



WAT IS HET?

Een toegangspoort is een persoon of organisatie die toegang organiseert voor ondersteuning en voorzieningen in zorg en welzijn voor een inwoner van de wijk. Dat kan een loket zijn (zoals het WMO-loket), maar ook een sociaal wijkteam. In de praktijk worden vele vormen en samenstellingen van sociale wijkteams zichtbaar, passend bij de lokale situatie. In de sociale wijkteams werken veelal deskundigen met een brede kennis en een groot netwerk, die in nauw contact staan met de inwoners van de wijk en vaak gevestigd zijn op een herkenbare en toegankelijke plek. Inwoners van de wijk kunnen met al hun ondersteuningsvragen bij hen terecht. Het sociale wijkteam is daarmee voor gemeenten een geschikte organisatievorm, die kan functioneren als toegangspoort voor zorg en welzijn.

WAT LEVERT HET OP?

Een toegangspoort tot zorg en welzijn die toegankelijk, laagdrempelig, bereikbaar, dichtbij en beschikbaar is (StichtingVraagwijzerNederland, 2014). Inwoners weten waar ze terecht kunnen met een ondersteuningsvraag. Het sociale wijkteam als toegangspoort zorgt voor betere doorverwijzing voor diensten in zorg en welzijn (Vilans, 2014) en voorkomt onnodige doorverwijzing door het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van inwoners. De leden van het sociale wijkteam zijn aanwezig in de wijk en kunnen direct acties in gang zetten. Dit zorgt voor een efficiënte ondersteuning (Venlo, 2013).

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Veel gemeenten en wijkteams streven naar één integrale toegangspoort. In de praktijk komt daar veel bij kijken, zoals (telefonische) bereikbaarheid, een locatie, communicatie naar de burger, website etc.
- De vragen van inwoners kunnen ook binnenkomen bij de 'oude' WMO-loketten van gemeenten. Sommige gemeenten kiezen er daarom voor om twee toegangspoorten in te richten: het gemeentelijk loket en het sociale wijkteam.

- Achter de poort moeten er voldoende kennis en heldere instructies zijn voor het doorverwijzen van inwoners naar de juiste professional. Het is niet altijd op voorhand helder is naar welke professional het beste kan worden doorverwezen. Vilans heeft in de wijkpilots de toegangsprocessen voor sociale wijkteams mee ontwikkeld.
- Bij een beperkte omvang van het sociale wijkteam kan bereikbaarheid een probleem zijn. Dit geldt ook voor crisissituaties buiten kantooruren.



MEER LEZEN?

INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Thema wijkgerichte zorg op kennisplein chronische zorg](#)
- [Infographic over de hervorming van zorg en ondersteuning](#)
- [Blog: Inchecken bij sociale wijkteams en overstappen op ketenzorg](#)
- [Verbetertraject: Guided Care bij kwetsbare ouderen](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [Infographic toegangspoort gemeente WMO \(VWS\)](#)
- [Een model voor vraagverheldering en toegang tot voorzieningen \(Movisie\)](#)
- [Quickscan sociale wijkteams \(Movisie\)](#)
- [Handreiking toegang tot de WMO, praktische handvatten voor gemeenten \(VNG\)](#)
- [Inrichtingspakket voor gemeenten. Werkdocument \(OTD\)](#)
- [Uit het Doolhof. Leren van sociale teams in Noord-Holland \(DSP, 2014\)](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



HOME



WELKOM



Organiseer de toegang (praktijkvoorbeeld)

TOEGANGSPOORT VOOR ZORG EN WELZIJN

Veel gemeenten richten per januari 2015 sociale wijkteams in, die in belangrijke mate de rol van toegangspoort voor zorg en welzijn gaan vervullen. Soms nemen de wijkteams de functie van toegangspoort volledig over van de WMO-consulent, in andere gemeenten blijven de twee vormen naast elkaar bestaan. Wat het beste werkt, hangt af van de lokale situatie.

SPIN IN 'T WEB

In Weert is gekozen voor een centrale WMO-consulent. Wat betekent dit voor de samenwerking met de sociale wijkteams? Wie krijgt welke rol? Lidewij Vat, adviseur bij Vilans, legt uit: "De sociale wijkteams hebben in Weert vooral de rol van spin in 't web: zij zijn op de hoogte van de lokale situatie, weten relaties te leggen en coördineren de samenwerking tussen de verschillende partijen bij complexe vraagstukken. Het wijkteam vormt de ogen en oren van de gemeente, op basis waarvan de WMO-consulent de juiste acties kan ondernemen. De komende tijd zal deze samenwerking verder worden ingevuld."

Ook in Nieuwegein hebben de sociale wijkteams een centrale rol. Jan van Gorp, Programmaleider Integrale Brede Toegang bij de Gemeente Nieuwegein, vertelt: "We wilden de toegang zo laagdrempelig mogelijk maken. Inwoners kunnen nu op één plek terecht voor alle informatie en advies. Er is één telefoonnummer dat ze kunnen bellen, en er is één website waar ze alle informatie kunnen vinden. Elke wijk heeft een centraal informatiepunt, op plekken waar al veel mensen uit de wijk samenkwamen, zoals een gezondheidscentrum of een buurtplein. Inwoners van de wijk kunnen terecht bij bijvoorbeeld de doktersassistent of de vrijwillige gastvrouw van het buurtplein, die ze vervolgens direct verder kan helpen. Zo organiseren we zorg en welzijn zo dichtbij en toegankelijk mogelijk."

EVEN BINNEN LOPEN

De sociale wijkteams vormen een nieuwe mogelijkheid om zorg en welzijn toegankelijk en laagdrempelig te maken. Jan van Gorp: "De komende tijd zullen we gaan zien wat deze nieuwe manier van organiseren gaat opleveren. We merken nu al dat er veel wordt gebeld en dat het gemakkelijk is om even binnen te lopen en een vraag te stellen. De drempel is daadwerkelijk een stukje lager geworden."



AANDACHTSPUNTEN

- Sociale wijkteams kunnen een belangrijke rol spelen in de toegankelijkheid van zorg en welzijn. Dat vraagt wel een goede afstemming tussen de wijkteams en de gemeentelijke loketten en een duidelijke omschrijving van taken en verantwoordelijkheden.
- Organiseer de toegangspoort op een bekende en toegankelijke plek, zodat de drempel om een vraag te stellen zo laag mogelijk is.
- Aanspreekpunten binnen de informatiepunten moeten voldoende beschikbaar zijn en in staat zijn om de vraag van inwoners helder te krijgen en de juiste actie te ondernemen.
- Houd er rekening mee dat digitale loketten niet voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn.



HOME



Verbind formele en informele zorg

WAT IS HET?

Formele of 'professionele' zorg is alle zorg die geleverd wordt door professionals (Thesaurus Zorg en Welzijn, 2014). Informele zorg is onbetaalde en niet-beroepshalve geleverde zorg (Thesaurus Zorg en Welzijn, 2014), zoals mantelzorg, zelfhulp, vrijwillige zorg of buurthulp. Bij het verbinden van formele en informele zorg draait het om de aansluiting van de formele zorg op de lokale informele netwerkstructuur en de samenwerking met mantelzorgers (zie ook het sofamodel).

WAT LEVERT HET OP?

Meer inzicht in de mogelijkheden van de lokale informele netwerkstructuur. Heldere afspraken en goede afstemming tussen formele en informele zorg. Betere toerusting van de informele zorg en tijdige signalering van mogelijke overbelasting. Een hogere kwaliteit van leven voor inwoners met een zorgvraag en hun mantelzorgers (Vilans, 2014).

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Op korte termijn vraagt de verbinding met de informele zorg een grote tijdsinvestering. Op lange termijn heeft een goed samenspel tussen beide partijen positieve effecten op de formele zorginzet (Vilans, 2013).
- Professionals balanceren in hun rol tussen samenwerken, ondersteunen, faciliteren en afstemmen met de inwoner en zijn netwerk. Op korte termijn is het soms efficiënter om als professional alles op te pakken en te gaan aansturen. Op lange termijn is het echter gezonder en effectiever om mensen zelf te motiveren en te helpen om hulp te vragen aan hun omgeving.
- Vaak is er onduidelijkheid over wat iemand wel en niet mag doen en wie verantwoordelijk is. Ga het gesprek aan en zorg dat je op de hoogte bent van de feiten. Er mag meer dan je misschien denkt! Zie het artikel: "Grenzen Verleggen met Informele Zorg".
- Professionals hebben niet altijd goed zicht op de lokale informele netwerkstructuur en sleutelfiguren, waardoor er kansen blijven liggen. Door met professionals en inwoners van de wijk gezamenlijk een netwerkanalyse te maken, worden deze structuren duidelijk en kunnen nieuwe verbindingen ontstaan.



MEER LEZEN?

INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Kennisdossier Mantelzorg en WMO: Digitale informele zorgdiensten](#)
- [Thema motiverende gespreksvoering op Kennisplein Zorg voor Beter](#)
- [Kantelen naar informele zorg](#)
- [Artikel expert Cecil Scholten \(Vilans\): Grenzen verleggen met informele zorg](#)
- [Expertisecentrum Mantelzorg: met onder andere gevalideerde instrumenten voor het meten van overbelasting van mantelzorgers](#)
- [Project In voor mantelzorg](#)
- [Hulpmiddelenwijzer](#)
- [Instrument SOFA model](#)
- [Toolkit Familieparticipatie](#)

INFORMATIE VANUIT LAND

- [Kennisdossier Mantelzorg en de WMO. Ontwikkelingen rondom mantelzorg en gemeentelijke mantelzorgondersteuning](#)
- [Respijtwijzer](#)
- [Samenspel Formele en Informele Zorg](#)
- [Onderzoek Samenspel Formele en Informele Zorg \(Hogeschool\)](#)
- [Mezzo, Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg](#)
- [Stichting Transmurale Zorg Den Haag en omstreken. Instrumentenkoffer Mantelzorg als Zorgpartner. Den Haag: Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o., 2013 \(herziene versie, eerste uitgave 2008\).](#)
- [Royers T, Jong Y de, Bruijn I de, Visser G, Mulder A, Tanja A. Impulspakket samenspel. Praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers vorm te geven. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg, MOVISIE, ActiZ en Vilans, 2010.](#)

[Klik hier voor het praktijkvoorbeeld](#)



Verbind formele en informele zorg

(praktijkvoorbeeld)

VROEGTIJDIG SIGNALEREN

In Leudal is een sociaal gebiedsteam het centrale aanspreekpunt voor zorg en welzijn in vijf dorpen. Om goed te functioneren en mogelijke problemen vroegtijdig te kunnen signaleren, is het voor hen essentieel om goede banden te hebben met het informele netwerk in alle vijf de dorpen.

VERBINDINGEN LEGGEN

Om het formele en informele netwerk in de vijf dorpen goed in beeld te brengen, organiseerde het sociaal gebiedsteam samen met Vilans een netwerkanalyse. Sven Turnhout, Expert bij Vilans: "Tijdens de netwerkanalyse brengen we zoveel mogelijk partijen bij elkaar uit de gouden driehoek van gemeente, professionals en inwoners. Het doel is dat al deze partijen samen het netwerk binnen de vijf dorpen in beeld brengen: welke lijnen zijn er, welke lijnen ontbreken nog, waar liggen kansen? Misschien nog wel belangrijker is het effect van zo'n avond zelf: al die mensen bij elkaar die zich betrokken voelen bij zorg en welzijn en die elkaar de hand schudden, elkaar leren kennen en elkaar daardoor in de toekomst misschien net wat makkelijker kunnen vinden. We richten ons op het mogelijk maken van die ontmoetingen en het leggen van zoveel mogelijk verbindingen.



GEBRUIK MAKEN VAN ELKAARS KENNIS EN ERVARING

Voor gemeente en professionals betekent het dat zij hun rol opnieuw moeten gaan bepalen ten opzichte van de inwoners, en echt op gelijkwaardig niveau het gesprek aan moeten gaan. Het uiteindelijke doel: zodanig tussen de mensen staan, dat je al kunt handelen en een inwoner kunt activeren voordat er een daadwerkelijke zorgvraag opkomt. Heeft de netwerkanalyse dit doel dichterbij gebracht? Els Dorssers, opbouwwerker bij Synthese, vertelt: "De avond heeft laten zien hoeveel betrokkenheid er bij inwoners is, en tegelijkertijd hoeveel kansen er nog liggen. Het kleinste dorp, met vijfhonderd inwoners, kende veertien verenigingen! Die verenigingen maken lang niet altijd gebruik van elkaars kennis en ervaring. De avond heeft met name de bewustwording gecreëerd dat er veel is en veel kan, zolang je elkaar maar weet te vinden. Daarbij was het ook mooi om te zien, hoe actief en positief de inwoners van de dorpen meedachten met de professionals over de invulling van het sociaal gebiedsteam. Daar kwam een aantal nuttige adviezen uit."



AANDACHTSPUNTEN

- Er zijn waarschijnlijk meer verenigingen en informele netwerken dan je denkt. Zorg dat die elkaar kunnen vinden en versterken.
- Zorg dat je als gemeente en professional goed bereikbaar bent en helder communiceert over wat er is en kan. Daarmee kun je echt de verbindende factor zijn.
- Koppel terug wat er is gedeeld en wat daarmee wordt gedaan. Maak het concreet en tastbaar.



De wijkverpleegkundige



WAT IS HET?

De wijkverpleegkundige zorg maakt onderdeel uit van de zorgverzekeringwet en kent twee rollen. De coördinerende wijkverpleegkundige (S1), die de verbindende schakel vormt tussen het sociale domein en het medisch domein en de uitvoerende wijkverpleegkundige (S2). De wijkverpleegkundige heeft een centrale positie in de zorg voor mensen thuis. Samen met de huisarts vormt zij de toegang tot professionele zorg. In veel gemeenten gaat de wijkverpleegkundige deel uitmaken van sociale wijkteams. Daarmee krijgen wijkverpleegkundigen ook een rol in het signaleren en voorkomen van problemen, coördineren en organiseren van de zorg, het werken aan zelfredzaamheid en, als dat mogelijk is, in het vergroten van het zelf oplossend vermogen. Daarnaast werkt de wijkverpleegkundige systematisch aan het signaleren van gezondheidsproblemen in een wijk of buurt en werkt zij met andere disciplines aan het versterken van gezond gedrag.

WAT LEVERT HET OP?

De wijkverpleegkundige werkt als zichtbare schakel in de eerste lijn. Zij kan een goede inschatting maken van de situatie die zij achter iemands voordeur aantreft en op basis daarvan de juiste acties ondernemen. Daarmee kan eerder worden ingegrepen en kan duurdere (tweedelijns) zorg worden voorkomen. Vanuit het thema 'wijkgericht' gaat Vilans in 2015 samen met het veld de praktijkvragen ophalen en waar mogelijk kennisdocumenten op ontwikkelen. Ook is de focuslijst van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van belang. Een start wordt gemaakt tijdens de wijkexperience in januari 2015. Dit bouwblok is dan ook nog volop in ontwikkeling en zal in de loop van 2015 verrijkt zijn.

WELKE DILEMMA'S KOM JE TEGEN?

- Welke rol heeft een wijkverpleegkundige in het sociaal wijkteam? Hoe organiseer je de samenwerking? Pakt de wijkverpleegkundige alleen de zorggerelateerde vragen op, of ook alle andere vragen? Krijgt de wijkverpleegkundige ook de bevoegdheid om maatwerkvoorzieningen te adviseren of af te geven/beschikken? Dit verschilt per gemeente. Hoe ga je daarmee om?
- Bij het uitwisselen van informatie tussen verschillende disciplines komen verschillende talen samen. Iedere professional gebruikt zijn eigen begrippen en denkkader. Begrijpen we elkaar in wat we vastleggen? Vilans werkt samen met stichting Omaha System Support naar eenheid van taal, door middel van het gebruik van een gezamenlijke terminologie en classificatie, het Omaha System.



MEER LEZEN?

INFORMATIE VANUIT VILANS

- [Professionalisering maatschappelijke gezondheidszorg](#)
- [FAQ Professionalisering maatschappelijke gezondheidszorg](#)
- [Stichting Omaha System Support](#)
- [Kennisdossier: 'Integrale zorg en ondersteuning in buurt en wijk'](#)



Hoe helpt Vilans de praktijk?

Vilans geeft advies en ondersteuning over actuele vraagstukken in de integrale zorg in de wijk. Daarbij raken wij alle genoemde thema's: van het gericht werken aan een focus op gezond leven en preventie tot het versterken van eigen regie en zelfredzaamheid, en van het vormgeven van wijkgerichte integrale samenwerking voor zorg en ondersteuning tot het efficiënt en effectief delen van informatie en het optimaliseren van de inzet van generieke en specifieke zorg.

METHODIEKEN EN INSTRUMENTEN

Wij maken gebruik van de verschillende instrumenten, die we voor dit doel hebben ontwikkeld/toegepast, waaronder:

- BigMove methodiek voor het stimuleren van gezond gedrag
- methodiek Leefstijl voor het bevorderen van een gezonde leefstijl bij ouderen
- zelfredzaamheidsmeter voor het gericht werken aan zelfredzaamheid
- wijkfoto voor het in kaart brengen van kwantitatieve en kwalitatieve kenmerken van de wijk
- Maatschappelijke Kosten Baten Analyses (MKBA's) gericht op sociale wijkteams
- samenwerkingsscan voor het in kaart brengen van de samenwerkingskansen- en mogelijkheden in de wijk
- de tijdslijnmethode voor het evalueren van het proces
- verschillende monitorinstrumenten omtrent het betrekken van inwoners bij sociale wijkteams

WORKSHOPS

Wij geven workshops over specifieke thema's binnen wijkgericht werken, waaronder:

- workshop transities: hoe hangen de nieuwe wetten en regels met elkaar samen en wat betekent dat voor het werken in de wijk?
- workshop zelfredzaamheid
- workshop samenwerking tussen generieke en specifieke zorg
- workshop verbinding formele en informele zorg
- workshop wijkgericht samenwerken in de zorg

ADVIES EN PROCESBEGELEIDING

Wij geven advies en begeleiding op maat bij wijkgericht werken. Dat varieert van advies over het inzetten van het juiste instrument tot trainingen in het stellen van de juiste vragen.. Enkele voorbeelden:

- begeleiden van strategische sessies gericht op toekomstscenario's voor de transformatie van zorg en ondersteuning
- begeleiden van het inkoopproces op kwaliteit van zorg en ondersteuning, gericht op transformatie
- begeleiden van het maken van een wijkfoto samen met wijkteams en hen stimuleren inwoners te benaderen en betrekken
- begeleiden van klankbordgroepen, wijkadviesraden, cliëntraden, WMO-raden en wijkgesprekken
- proces begeleiden bij de implementatie van integraal werken voor sociale wijkteams
- proces begeleiden bij de implementatie van een nieuw systeem voor informatiedeling
- procesbegeleiding bij het ontwikkelen van samenwerking tussen lokale sociale teams en regionale expertise
- trainen van sociale wijkteams in het voeren van het gesprek met inwoners, gericht op het stimuleren van zelfredzaamheid en samenredzaamheid

PRAKTIJKONDERZOEK, KENNIS VERZAMELEN EN DELEN

Wij verzamelen en delen kennis over wijkgericht werken. Dat doen we met deze bouwblokken en praktijkvoorbeelden, maar bijvoorbeeld ook via het Kennisplein Chronische Zorg, door het organiseren van conferenties en het maken specifieke kennisdossiers WMO voor WMO-raden. Daarnaast doen we praktijkonderzoek naar bijvoorbeeld het succes van wijkteams en lokale inkoop strategieën welke gericht zijn op kwaliteit en outcome.

WAT KUNNEN WE VOOR U DOEN?

Wilt u meer informatie over hoe Vilans u kan helpen bij vraagstukken rond wijkgericht werken? Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Sven Turnhout (Expert)

s.turnhout@vilans.nl

06 – 15 33 80 56

Rian van de Schoot (Expert)

r.vandeschoot@vilans.nl

06 - 22 81 07 08