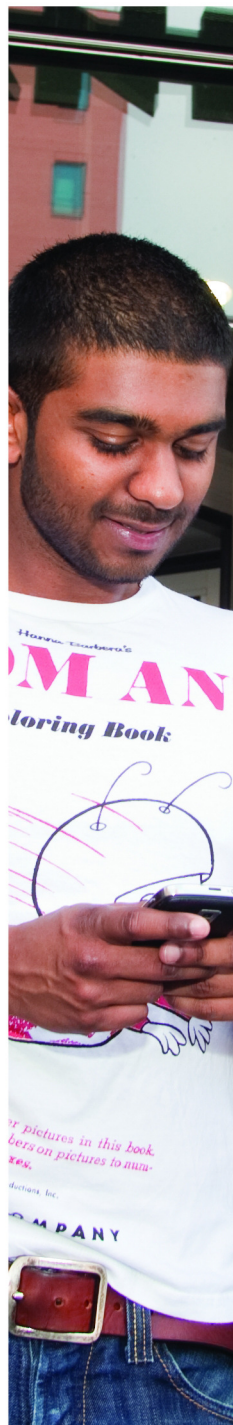


Procesevaluatie Wijkteams Children's Zone

Onderzoek en Business Intelligence





Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

In opdracht van de stuurgroep Wijkteam Children's Zone

© 2014 Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 13-C-0121

Auteur(s): dr. Diana van Dijk

Januari 2014

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 267 15 00
E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/onderzoek



Procesevaluatie Wijkteams Children's Zone



inhoud

1	Inleiding	5
2	Doelstelling en scope van het evaluatieonderzoek	7
2.1	Onderzoeksmethoden	7
3	Doelen en werkwijze Wijkteams Children's Zone	9
3.1	Doelen en frontlijnmethode	9
3.2	Zeven wijkteams in opbouw	11
3.3	De organisatie rondom de studententeams	16
4	De aanpak in de praktijk	19
4.1	De intake / keukentafelgesprek	19
4.2	Van specialist naar generalist	20
4.3	Eigen kracht	21
4.4	(pedagogische) civil society	23
4.5	Vroegsignalering	23
4.6	Laagdrempelig werven	24
4.7	Op school: vertrouwen winnen	24
4.8	Samenwerking binnen de wijkteams	24
5	Ervaringen en eerste resultaten	27
5.1	Casussen op basis van registraties	27
5.2	Voorbeelden van casussen	31
5.3	Ervaringen van scholen	36
5.4	Ervaringen met studententeams	38
6	Samenvatting en conclusies	43
6.1	Eerste resultaten	43
6.2	Eén team, één werkwijze?	44
6.3	Pluspunten van het Wijkteam CZ	46
6.4	Aanbevelingen	47
	Literatuurlijst	49
	Bijlage 1 Lijst met respondenten	51

1 Inleiding

In het kader van de stelselwijziging in de Jeugdzorg zullen taken en verantwoordelijkheden van het Rijk en de provincies per 1 januari 2015 worden overgedragen aan de gemeenten. De achtergrond van deze overdracht is het streven om de Jeugdzorg effectiever en efficiënter te organiseren. In april 2013 publiceerde de gemeente Rotterdam het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel (NRJ) waarvan het doel is "meer kinderen in Rotterdam op te laten groeien in een kansrijk en veilig thuis".

Om dit te bereiken zouden er andere werkwijzen ontwikkeld moeten worden, met nieuwe verantwoordelijkheden voor organisaties, professionals en burgers. In het NRJ is te lezen dat de eigen kracht van de jeugd en hun ouders aangesproken zal worden. Sommige ouders, kinderen en jongeren hebben ondersteuning nodig van professionals. Het is de bedoeling dat zij hiervoor vanaf 2015 bij een wijkteam in hun eigen woonwijk terecht kunnen. De wijkteams zullen uit generalisten bestaan - breed kijkende, goed opgeleide professionals - die zelf kortdurende ondersteuning kunnen geven of meer intensieve of specialistische jeugdhulp kunnen inschakelen.

Experimenteren in de proeftuin Children's Zone

De 'Wijkteams Children's Zone' is één van de proeftuinen waarin er geëxperimenteerd wordt met de inrichting van het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel. Met de Children's Zone (CZ) wil men een veilig en stimulerend opvoedingsklimaat bieden. Hiertoe moeten onderwijs, zorg en welzijn gaan samenwerken in een wijkteam, zodat er een passend en toegankelijk aanbod van (opvoed)steun in iedere wijk ontstaat.

De opdracht tot het opzetten van de Wijkteams CZ blijkt om verschillende redenen complex. Er zijn geen vastomlijnde ideeën bij de start en medewerkers van verschillende organisaties moeten gaan samenwerken met een voor velen nieuwe werkwijze. Uit onderhavig onderzoek blijkt dat betrokkenen het veelal als een experiment ervaren

Ook in andere steden in Nederland experimenteert men met sociale wijkteams waarvan de samenstelling en doelgroepen verschillen. De centrale uitgangspunten zijn wel gedeeld: meer gebruik van de eigen kracht van burgers, dicht bij de burger, meer integraal werkend, beter gebruik van alle nabije voorzieningen en meer sturen op resultaat (VNG 2013).

De Wijkteams Children's Zone

Het Nationaal Programma Rotterdam Zuid en de wethouder Jeugd van Rotterdam willen de achterstanden in Rotterdam Zuid aanpakken. De achterstanden zijn het grootst in de 7 focuswijken: Tarwewijk, Bloemhof, Hillesluis, Feijenoord, Carnisse, Afrikaanderwijk en Oud-Charlois. Er is voor gekozen om in die wijken de proeftuin Children's Zone uit te voeren, gebaseerd op het in New York ontwikkelde project 'Harlem Children's Zone'. Dit is een brede aanpak om leerprestaties van kinderen in een achterstandsgebied te verbeteren, waardoor ook het welzijn van de bevolking op de langere termijn op diverse terreinen zou verbeteren..



In de focuswijken hebben scholen aangegeven dat zij graag willen meewerken aan de Children's Zone, maar dat zij geconfronteerd worden met veel niet schoolgerelateerde problemen van leerlingen en hun ouders. Dat vergt veel tijd en energie van het schoolpersoneel. Hun verzoek was om binnen het project aandacht te besteden aan het 'ontzorgen' van hun school, zodat leerkrachten zich volledig kunnen richten op hun onderwijstaken. Om scholen te ontzorgen zijn 'wijkteams' opgezet die laagdrempelig en *outreaching* hulp bieden aan de gezinnen waaruit de leerlingen afkomstig zijn.

Het Wijkteam CZ richt zich op de school als vindplaats. Dit betekent dat de school doorgeeft als er signalen zijn dat het met een kind thuis niet goed gaat. Het wijkteam richt zich vervolgens thuis op de problemen van het hele gezin. Het wijkteam kan structuur aanbrengen in de basis en ondersteuning bieden op alle leefgebieden. De hulp sluit aan bij de mogelijkheden die het eigen sociale netwerk kan bieden en de eigen mogelijkheden van het gezin en schakelt gespecialiseerde hulp in als dat nodig is.

Het belangrijkste doel van de wijkteams is dat door de ondersteuning op diverse leefgebieden van het kind en het gezin, de school ontzorgd wordt en zich zo kan richten op het verbeteren van de leerprestaties van kinderen.

De wijkteams bestaan uit professionals van verschillende organisaties: het Centrum Jeugd en Gezin (CJG), Bureau Frontlijn (gemeente Rotterdam), de Gebiedsteams MO (gemeente Rotterdam)¹, FlexusJeugdplein, STEK, Trivium Lindenhof en vanaf 2014 ook van MEE en Bureau Jeugdzorg. Het is de bedoeling dat het wijkteam 'generalistisch' te werk gaat. De proeftuin Children's Zone moet informatie opleveren over de wijze waarop de wijkteams vorm moeten krijgen, maar ook of een dergelijke aanpak in andere delen van de stad gewenst is.

Het onderzoek naar de Wijkteams CZ

De opdrachtgever voor het project Wijkteams CZ is de stuurgroep bestaande uit de wethouder Onderwijs, Jeugd en Gezin, een dagelijks bestuurder van deelgemeente Feijenoord (portefeuille Jeugd), een dagelijks bestuurder van deelgemeente Charlois (portefeuille Welzijn, Huisvesting en Sociale Zaken), de directeur Jeugd van de gemeente Rotterdam, de directeur Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ) en de projectleider Wijkteams CZ.

De GGD Rotterdam-Rijnmond coördineert behalve de proeftuin wijkteams Children's Zone ook de andere proeftuinen in het kader van de decentralisatie van de Jeugdzorg. De afdeling Onderzoek en Business Intelligence is gevraagd de procesevaluatie 'Wijkteams Children's Zone' uit te voeren.

¹ De Gebiedsteams zijn een samenvoeging van de teams/afdelingen: Sociale Teams; Lokaal Zorg Netwerk (LZN); Lokaal Team Huiselijk Geweld (LTHG) en Activeringsconsulenten en Voorwerk.

2 Doelstelling en scope van het evaluatieonderzoek

Het was de bedoeling dat het evaluatieonderzoek zich zou richten op de vorming van de wijkteams in de deelgemeenten Feijenoord en Charlois. Er stond ook een MKBA gepland, en het zou de medewerkers van de wijkteams erg belasten als zij zouden moeten meewerken aan twee onderzoeken. Er is daarom besloten dat het MKBA en het evaluatieonderzoek zouden worden uitgevoerd in verschillende deelgemeenten. Onderhavig evaluatieonderzoek heeft zich wat betreft de interviews met wijkteammedewerkers en scholen gericht op de wijkteams in de deelgemeente Charlois. Er is wel naar de registraties van beide deelgemeenten gekeken. Omdat de wijkteams in de twee deelgemeenten op een zelfde wijze worden gevormd, gelden de bevindingen in grote mate voor beide wijkteams.

Het onderzoek is een procesevaluatie en beschrijft onder andere hoe de samenwerking is binnen de wijkteams en in welke mate de verschillende deelnemers tevreden zijn met de wijze waarop het project is gerealiseerd. Kwantitatieve effecten zijn over het algemeen niet binnen de periode van de proeftuin te meten, zoals 'een toegenomen arbeidsparticipatie' van ouders die begeleid worden door een wijkteam.

Met de procesevaluatie willen wij de volgende vragen te beantwoorden:

1. Wat is het aantal casussen, de doorlooptijd, de route en wat is de aard van de hulpvragen waar de wijkteams mee te maken krijgen?
2. In hoeverre draagt de pilot bij aan ontzorging van de scholen, waardoor er extra tijd besteed kan worden aan onderwijs aan de leerlingen? Is er volgens de diverse actoren (wijkteam, school en ouders) sprake van een verandering in doorverwijzing naar gespecialiseerde 'zware' zorg?
3. Hoe vindt de samenwerking, aansturing en uitvoering plaats binnen de wijkteams?
4. Hoe wordt in de uitvoering vorm gegeven aan het werken met het principe van 'Eigen Kracht' / gebruik maken van het eigen sociale netwerk en het werken met 'generalisten' in de teams?
5. Hoe vindt afstemming met de bestaande zorgstructuur plaats?
6. Welke successen en verbeterpunten noemen betrokkenen die noodzakelijk zijn voor de verdere ontwikkeling van de wijkteams?
7. Is er op basis van de eerste ervaringen van de actoren/organisaties een inschatting te maken van de (kwantitatieve) meerwaarde van deze werkwijze?
8. Wat is er volgens de betrokken organisaties voor nodig om de aanpak van de pilot op grotere schaal in te zetten?

2.1 Onderzoeksmethoden

Het onderzoek richt zich op de periode van de start van het Wijkteam CZ op 1 september 2012 tot 1 november 2013.



Interviews

Er hebben acht interviews plaatsgevonden met intern begeleiders en met directeurs van zes betrokken scholen. De scholen zijn benaderd met de vraag of zij aan het onderzoek wilden meewerken, en hen is gevraagd welke persoon daarvoor het beste geïnterviewd kon worden. Er zijn vijf wijkteammedewerkers geïnterviewd. Daarnaast hebben verschillende informele gesprekken plaatsgevonden met wijkteammedewerkers, bijvoorbeeld na het wijkteamoverleg. Daarnaast zijn andere betrokkenen rondom het wijkteam geïnterviewd: de procesbegeleider voor het Wijkteam CZ Charlois (twee maal), de projectleider Wijkteams CZ, de directeur Jeugd van de gemeente Rotterdam (lid van de stuurgroep Wijkteams CZ), het hoofd van Bureau Frontlijn, een docent en een student van de Hogeschool.

Casusbesprekingen en participatie

Met twee wijkteammedewerkers zijn zes casussen uitgebreid besproken. De medewerkers hebben beiden drie casussen uitgekozen. Het verzoek was om zeker één casus uit te kiezen die minder goed is verlopen. Deze uitgebreide besprekingen hebben veel inzicht gegeven in de werkwijze van het wijkteam. Ook is één keer een keukentafelgesprek (intake) bijgewoond. Hoewel het de bedoeling was om nog een aantal keer mee te gaan, bleek dit in de praktijk moeilijk te plannen. Dit komt onder andere omdat de intakes zo snel mogelijk plaatsvinden nadat er een hulpvraag is binnengekomen. Daarnaast is een aantal maal geparticipeerd in het tweewekelijkse wijkteamoverleg. Hier worden o.a. casussen besproken en mogelijke hulpverlening. Ook is veelvuldig geparticipeerd in het wekelijkse overleg van het projectteam Wijkteam CZ.

Registraties

In het projectteam houdt een persoon zich bezig met het 'dashboard Wijkteams CZ'. Ten behoeve van de sturing van het project Wijkteams CZ wordt er per kwartaal informatie verzameld en geanalyseerd in een (kwantitatief) project-dashboard. Hiervoor worden bepaalde gegevens van de casussen bijgehouden. Zo wordt onder meer geregistreerd vanuit welke school de vraag komt, wat de problemen zijn en wie de casusregisseur is. De registraties zijn half oktober 2013 verkregen en tot die tijd bijgewerkt en omvatten dus de casussen van ruim één jaar. Voor onderhavig onderzoek is met name gekeken naar het aantal casussen en aantal problemen.

3 Doelen en werkwijze Wijkteams Children's Zone

In dit hoofdstuk worden eerst de doelen van de wijkteams Children's Zone (CZ) besproken. Vervolgens bespreken we de uitgangspunten van de methodiek: het bevorderen van eigen kracht, generalistisch werken en vroegsignalering. Daarna volgt een korte toelichting op de opbouw van de wijkteams, de huidige stand van zaken en de positionering van de Wijkteams CZ ten opzichte van de nog te ontwikkelen wijkteams Jeugd en Gezin.

3.1 Doelen en frontlijnmethode

Doelen

De Wijkteams CZ richten zich op talentontwikkeling van kinderen in combinatie met ontzorging van de scholen in de zeven focuswijken¹ in Rotterdam Zuid. Zij hebben als doel de kinderen en hun gezinnen te ondersteunen en waar nodig 'de basis op orde' te brengen. Hierdoor zou het risico op (chronische) gezinsproblemen en escalatie daarvan sterk afnemen. Door de ontzorging zouden de scholen zich beter kunnen richten op onderwijs en door de ondersteuning van het gezin zou een omgeving ontstaan waarin een kind zich beter zou kunnen ontwikkelen.

Uitgangspunten werkwijze

Het Wijkteam CZ werkt volgens 'de frontlijnmethode'. Deze methodiek is niet speciaal voor de Wijkteams CZ uitgewerkt, maar er is wel een handboek ter beschikking van de Sociale Teams die volgens dezelfde methodiek werken (GGD & SoZaWe, 2011). De Sociale Teams zijn in 2010 opgericht en bieden intensieve praktische begeleiding achter de voordeur aan kwetsbare gezinnen met kinderen tot 18 jaar. Inmiddels zijn de Sociale Teams opgegaan in de Gebiedsteams MO (waar ook team LZN en LHTG toe behoren). De basiscoaches werken nu voor de Wijkteams CZ of voor de wijkteams volwassenen.² Medewerkers vanuit andere organisaties zijn echter niet bekend met het handboek van de Sociale Teams. Er is dus nog geen gedeelde werkwijze. Het ontwikkelen van een gedeelde werkwijze is gepland voor 2014.

Het doel en de aanpak van de Wijkteams CZ lijkt op die van de Sociale Teams. Onderscheidend zijn de Wijkteams CZ in hun belangrijkste doel: leerprestaties te verbeteren door de ondersteuning op diverse leefgebieden van het kind en het gezin.

De belangrijkste principes in de frontlijnmethode zijn 'vroegtijdig signaleren', 'eigen kracht' en 'generalistisch werken'.

¹ De focuswijken zijn: Tarwewijk, Bloemhof, Hillesluis, Feijenoord, Carnisse, Afrikaanderwijk en Oud-Charlois.

² In dit onderzoek wordt nog wel verwezen naar het Sociale Team, omdat die tijdens het begin van de onderzoeksperiode nog wel werkzaam waren.



Eigen kracht

Het 'eigen kracht-principe' betekent dat de wijkteammedewerker niet alleen meehelpt om problemen op te lossen, maar het gezin ook zelfredzamer probeert te maken zodat het in de toekomst zelf problemen kan aanpakken.

In het handboek van de Sociale Teams staat de volgende definitie van zelfredzame gezinnen:

Zelfredzame gezinnen zijn gezinnen die een realistisch zelfbeeld hebben, verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leven, hiernaar handelen, zichzelf hierdoor weten te onderhouden en de hulp van het eigen netwerk weten in te schakelen indien ze alleen niet uit de problemen komen (GGD & Sozawe 2010).

Het hebben van een realistisch zelfbeeld betekent dat de gezinnen een goed beeld hebben van hun eigen mogelijkheden en beperkingen. Zij hebben een actieve houding en hebben vertrouwen in andere mensen en organisaties. Het is de bedoeling dat de wijkteammedewerkers ervoor zorgen dat cliënten onder hun begeleiding zelf hun problemen gaan aanpakken. Het idee is dat cliënten hierdoor meer zelfvertrouwen krijgen, sneller op eigen initiatief zullen handelen en dus minder afhankelijk worden.

Daarom onderzoekt het wijkteam bij een aanmelding eerst wat een gezin zelf kan bijdragen aan de oplossing van problemen. Wanneer een gezin ondersteuning nodig heeft, wordt vervolgens gekeken naar het sociale netwerk van het gezin (familie, vrienden). Als het over de ondersteunende netwerken rondom kinderen gaat wordt ook wel gesproken van 'de pedagogische civil society'. De term 'pedagogische civil society' is nieuw en heeft volgens het Nederlands Jeugd Instituut (NIJ 2010) betrekking op de betekenis die vrijwillige verbanden en onderlinge betrokkenheid kunnen hebben voor opvoeden en opgroeien.

Daar waar het sociale netwerk geen ondersteuning kan bieden, kunnen professionele organisaties worden ingezet.

Generalisten

Het is de bedoeling dat wijkteammedewerker generalisten zijn³. Volgens het Productieplan Wijkteams CZ juni 2013 zijn generalisten professionals die:

...binnen een redelijke termijn een breed scala aan problemen in gezinnen – zonder al teveel tijdrovende en dure doorverwijzingen naar specialisten – kunnen oplossen. De wijkteams zorgen ervoor dat basale problemen van 'gezinsmanagement' – samengevat in regelmaat, reinheid en rust – worden aangepakt met behulp van studententeams van Bureau Frontlijn [...]

Het gaat er vooral om dat de wijkteammedewerkers breed kunnen kijken, dus naar alle leefgebieden, en zich daar ook verantwoordelijk voor voelen. De generalist in het wijkteam is geen basishulpverlener, volgens de projectleider, maar door de wol geverfd: iemand met brede ervaring.

³ Ook in sociale wijkteams in andere steden wil men generalistische medewerkers.

Wijkteammedewerkers moeten zoveel mogelijk zelf oppakken, en alleen als het noodzakelijk is specialisten erbij betrekken. In dat geval is de wijkteammedewerker de casusregisseur. Dit betekent dat indien er andere hulpverleners in een gezin zijn betrokken, de wijkteammedewerker bepaalt wat er dient te gebeuren, tenzij dit anders wordt afgesproken. In principe is het de bedoeling dat de wijkteammedewerker zoveel mogelijk de enige hulpverlener is binnen een gezin. Wijkteammedewerkers hoeven bij aanvang in het Wijkteam CZ nog geen generalist te zijn. Men moet zich deze werkwijze eigen maken door het werken in het wijkteam en het samenwerken met medewerkers met verschillende achtergronden. Met andere woorden: men gaat ervan uit dat de medewerkers van elkaar leren.

Voor wat hoort wat

Naast het oppakken van problemen is het de bedoeling dat wijkteammedewerkers ouders stimuleren en coachen hun 'hoofdtaken' te gaan uitvoeren: zelfstandige kostwinning (werk) en kinderen helpen in hun schoolcarrière. De inspanningen van de ouders om een zelfstandig inkomen te verwerven en de schoolprestaties van de kinderen te ondersteunen wordt gezien als 'voor wat hoort wat' (Productieplan Wijkteams CZ juni 2013).

Vroegsignalering

De bedoeling van het Wijkteam is dat er preventief gewerkt wordt. Door laagdrempelig hulp in te zetten kan escalatie van problemen mogelijk voorkomen worden. De wijkteams zijn er vooral voor de gevallen waar de problematiek nog niet is geëscaleerd. Het wijkteam stuurt daarom op vroegere signalering door leerkrachten, opdat minder problematische gevallen bij de wijkteams aangemeld worden. Dit doen zij onder andere door een informatiebijeenkomst voor leerkrachten te organiseren. Daarin leggen zij aan de hand van voorbeelden uit welke problematiek er achter bepaalde signalen kan zitten. Volgens een wijkteam medewerker kan er achter "een vies truitje dat een kind al dagen aan heeft een heel verhaal zitten". Volgens haar zijn leerkrachten soms verbijsterd wat er zich allemaal achter de voordeur kan afspeelen.

Maar volgens de twee aangestelde procesbegeleiders zijn de Wijkteams CZ zijn er ook voor zwaardere problematiek en multi-probleem gezinnen.

Inzet studenten

De Wijkteams CZ worden versterkt met studententeams bestaande uit stagiaires van Hogere Beroepsopleidingen in het brede domein van zorg, onderwijs, gezondheid en hulpverlening. Studenten worden ingezet om 'lichte taken' uit te voeren in gezinnen met lichte tot zware problematiek. In het laatste geval ondersteunt een wijkteammedewerker het gezin en worden studenten ingezet voor specifieke taken, zoals die gericht op talentontwikkeling, het verhogen van de ouderbetrokkenheid (Samen Leren) en/of ter verbetering van het management van de huishouding (Wegwijs in Nederland).

3.2 Zeven wijkteams in opbouw

Aan de start van de proeftuin Wijkteams CZ waren er nog geen vastomlijnde ideeën over hoe een wijkteam er uit moest zien. Die ideeën hebben zich gaandeweg ontwikkeld. De Wijkteams CZ zijn 1 september 2012 van start gegaan. Men is begonnen met twee wijkteams: Wijkteam CZ Feijenoord en Wijkteam CZ Charlois. Het voornemen was om per september 2013 zeven



wijkteams te hebben, één team per focuswijk. In beide deelgemeenten is een procesbegeleider aangesteld.

Procesbegeleiding

Naast het opbouwen en samenstellen van de teams zijn de procesbegeleiders ook verantwoordelijk voor het gaandeweg functioneren van de wijkteams volgens de hierboven beschreven uitgangspunten. Als een wijkteam is opgebouwd en goed functioneert wordt de verantwoordelijkheid overgedragen aan de wijkteamleider.

Vindplaatsen

Basisscholen zijn de belangrijkste vindplaatsen van gezinnen die ondersteuning nodig hebben.⁴ Op de voorschool/peuterspeelzalen die gekoppeld zijn aan de basisscholen waar men werkt, is men ook actief. Het is de bedoeling om de vindplaatsen geleidelijk aan uit te breiden.⁵ De zeven teams zullen 34 scholen gaan bedienen. Op 1 juli 2013 zijn vier van de zeven wijkteams opgebouwd, zij zijn actief op 16 scholen. Van 1 september tot 31 december 2013 worden nog drie wijkteams opgebouwd, die gekoppeld zullen zijn aan 18 scholen.

Een Wijkteam CZ moet tenminste bestaan uit vijf generalistische medewerkers, waaronder een wijkteamleider (bij voorkeur een meewerkend voorman). Aan de start van de wijkteams bestonden de wijkteams uit drie medewerkers. Echter, in de stuurgroep is medio maart 2013 besloten dat de wijkteams groter moesten worden. Er moesten meer partijen uit de Jeugdzorg aanhaken ter voorbereiding van de aanstaande decentralisatie Jeugdzorg. De inzet van de medewerkers van samenwerkingspartners wordt via de verstrekte subsidies geregeld. In die zin zijn er geen extra kosten voor de deelnemende organisaties of de gemeente mee gemoeid.

De wijkteammedewerkers zijn dus afkomstig uit door de gemeente of de stadsregio gesubsidieerde organisaties en uit de ambtelijke organisatie van de gemeente zelf. In het team functioneren zij niet als representant van hun organisatie, maar als deelnemer aan het Wijkteam CZ.

Op iedere school is er één vast wijkteamcontactpersoon. De school geeft signalen over mogelijke probleemsituaties door aan de contactpersoon. Na akkoord van de ouders, wordt een 'keukentafelgesprek' (intake) bij het gezin thuis gepland. Dit gesprek wordt gevoerd aan de hand van een uitgebreide vragenlijst over de verschillende leefgebieden.

Het is de bedoeling dat in elk wijkteam een professional van Bureau Frontlijn deelneemt en dat het aantal studententeams in de loop van 2014 wordt uitgebreid tot 19 teams. Per studententeam is één begeleider beschikbaar vanuit Bureau Frontlijn, die ook de juridische verantwoordelijkheid draagt voor het functioneren van de stagiaires. Het is de bedoeling dat er twee teams van vijf-zes studenten per Wijkteam CZ komen.

⁴ Er wordt gekeken of in de toekomst ook scholen uit het voortgezet onderwijs en peuterspeelplaatsen en crèches als vindplaatsen ingezet gaan worden.

⁵ In het afgelopen jaar hebben ouders zichzelf vaak zelf aangemeld, al dan niet via de school. Ook via het CJG of LZN/LTHG zijn meldingen binnen gekomen.

De stand van zaken

In november 2013 zijn nog niet alle wijkteams volledig bemand. Sommige wijkteammedewerkers zijn nog steeds niet alle uren beschikbaar, omdat zij nog een caseload in de eigen organisatie hebben. In sommige wijkteams hebben medewerkers slechts 4 tot 10 uur voor het wijkteam beschikbaar (zie onderstaande tabellen). Sommige wijkteamleden van de gemeente stromen weer uit omdat zij een tijdelijk contract hadden. Daar komen weer nieuwe mensen voor in de plaats, die ingewerkt moeten worden in de werkwijze van het team.

Het wijkteam kan worden aangevuld met andere partijen die in de wijk actief zijn, die wijknetwerkpartners worden genoemd. Dit zijn bijvoorbeeld de Vraagwijzer, Dock en een CJG verpleegkundige. Zij participeren in het wijkteamoverleg maar hebben zelf geen casussen.

Volgens de betrokken procesbegeleiders is er in 2013 vooral gefocust op het bouwen van en de bemensing van de wijkteams en veel minder op de inhoud. Dit is ook het gevolg van allerlei vertragingen in de opbouw van het wijkteam. Vooral de inzet van de studententeams heeft voor vertraging gezorgd. Men had niet allemaal hetzelfde beeld van hoe de structuur wat betreft de studententeams er uit zou moeten zien, wat in de volgende paragraaf besproken wordt. Die structuur is gaandeweg aangepast. In onderstaande tabellen is ook te zien of en sinds wanneer het wijkteam een studententeam ter beschikking heeft. De verwachting is dat de wijkteams per 1 januari 2014 volledig bemenst zijn.

Tabel 3.1 Wijkteam Feijenoord (DG Feijenoord) per 1 november 2013

Rol medewerker	Organisatie	Aantal uur per week	Totaal aantal uur
Wijkteamleider	CJG	18	94
2e wijkteammedewerker	Bureau Frontlijn	36	
3e wijkteammedewerker	Flexus Jeugdplein	10	
4e wijkteammedewerker	Gebiedsteam	18	
5e wijkteammedewerker	Stek	12	
Studententeams	Startdatum		
Studententeam A	vanaf 1 september 2012		
Studententeam B	vanaf 1 september 2013		



Tabel 3.2 Wijkteam Afrikaanderwijk (DG Feijenoord)

Rol medewerker	Organisatie	Aantal uur per week	Totaal aantal uur
Wijkteamleider	CJG	10	92
2e wijkteammedewerker	Bureau Frontlijn	32	
3e wijkteammedewerker	Gebiedsteams	18	
4e wijkteammedewerker	Flexus Jeugdplein	10	
5e wijkteammedewerker	Trivium	10	
6 wijkteammedewerker	Stek	12	
Studententeams	Startdatum		
Studententeam A	vanaf 1 mei 2013		
Studententeam B	vanaf 1 september 2013		

Tabel 3.3 Wijkteam Tarwewijk (DG Charlois)

Rol medewerker	Organisatie	Aantal uur per week	Totaal aantal uur
Wijkteamleider	Gebiedsteams	20 uur	110
2e wijkteammedewerker	Bureau Frontlijn	32 uur	
3e wijkteammedewerker	Gebiedsteams	36 uur	
4e wijkteammedewerker	Trivium-Lindenhof	8 uur	
5e wijkteammedewerker	Flexus	10 uur	
6e wijkteammedewerker	STEK	4 uur	
Studententeams	Startdatum		
Studententeam A	vanaf 1 september 2012		
Studententeam B	vanaf 1 februari 2014		

Tabel 3.4 Wijkteam Carnisse (DG Charlois)

Rol medewerker	Organisatie	Aantal uur per week	Totaal aantal uur
Wijkteamleider	CJG	18 ^{*)}	118
2e wijkteammedewerker	Bureau Frontlijn	36	
3e wijkteammedewerker	Gebiedsteams	18	
4e wijkteammedewerker	Flexus	10	
5e wijkteammedewerker	STEK	36	
Studententeams	Startdatum		
Studententeam A	vanaf 1 september 2013		

*) vacature per 1 januari, wordt ingevuld door Flexus

Tabel 3.5. Wijkteam Bloemhof – per 1 september 2013 (DG Feijenoord)

Rol medewerker	Organisatie	Aantal uur per week	Totaal aantal uur
Wijkteamleider	Buurtwerk	36	152
2e wijkteammedewerker	Bureau Frontlijn	36	
3e wijkteammedewerker	Bureau Frontlijn	36	
4e wijkteammedewerker	STEK	12	
5e wijkteammedewerker	Gebiedsteam	33	
Studententeams	Startdatum		
Studententeam A	vanaf 1 september 2013		
Studententeam B	vanaf 1 september 2013		

Tabel 3.6. Wijkteam Oud Charlois – per 1 september 2013 (DG Charlois)

Rol medewerker	Organisatie	Aantal uur per week	Totaal aantal uur
Wijkteamleider		10 ^{*)}	100
2e wijkteammedewerker	Gebiedsteam	36	
3e wijkteammedewerker	Flexus	10	
4e wijkteammedewerker	Trivium Lindenhof	8	
5e wijkteammedewerker	Stek	36	
Studententeams	Startdatum		
Studententeam A	vanaf 1 februari 2014		
Studententeam B	vanaf 1 augustus 2014		

^{*)} per 1-1-2014 26 uur per week

Tabel 3.7. Wijkteam Hillesluis – per 1 december 2013 (DG Feijenoord)

Rol medewerker	Organisatie	Aantal uur per week	Totaal aantal uur
Wijkteamleider	Trivium Lindenhof	12	96
2e wijkteammedewerker	Bureau Frontlijn	36	
3e wijkteammedewerker	Gebiedsteam	28	
4e wijkteammedewerker	Trivium Lindenhof	12	
5e wijkteammedewerker	Flexus	8	
Studententeams	Startdatum		
Studententeam A	vanaf 1 november 2013		
Studententeam B	vanaf 1 februari 2014		



3.3 De organisatie rondom de studententeams

Volgens het projectteam heeft de organisatie rondom de inzet van de studententeam voor veel vertraging gezorgd. Zo bleek men bij Bureau Frontlijn van alle wijkteamleden te verwachten dat zij studenten zouden begeleiden, terwijl Bureau Frontlijn gefinancierd wordt door de directie Jeugd & Onderwijs om studententeams op te richten. Op een gegeven moment werden enkele wijkteammedewerkers ook daadwerkelijk ingezet bij de begeleiding van studenten. Dit zorgde voor veel verwarring en onrust omdat dit niet was afgesproken en de verschillende organisaties hier niet achter stonden.⁶ De begeleiding van studenten zou zoveel tijd kosten dat een wijkteammedewerker geen tijd meer zou hebben om zelf gezinnen te begeleiden. Omdat men dit onwenselijk achtte, is er toen een voorstel gekomen om maximaal 20% van de werktijd te besteden aan studentbegeleiding. Er bleef echter discussie over die inzet, en sommige medewerkers wilden helemaal geen tijd besteden aan de begeleiding van studenten. De projectleider heeft toen in samenspraak met het hoofd van Bureau Frontlijn besloten dat de studentenbegeleiding een taak wordt van Bureau Frontlijn. Per studententeam levert Bureau Frontlijn een fulltime begeleider.

Mede doordat er per studententeam een fulltime begeleider nodig is, zijn de kosten die verbonden zijn aan de studententeams veel hoger dan van te voren geschat. Men ging er juist van uit dat de inzet van studenten een goedkoper alternatief was. Voor de kosten van één studententeam offereerde Bureau Frontlijn 100.000 euro. Ten behoeve van de inzet van Bureau Frontlijn en de studententeams stelt de directie Jeugd & Onderwijs een taakstellend budget van € 1.000.000,- beschikbaar. Het is de bedoeling dat er 14 studententeams zijn medio zomer 2014.

De studentenbegeleiders moeten ook casuïstiek doen. Studenten mogen niet de intake doen. Zij doen wel de intake samen met hun begeleider van Bureau Frontlijn of met een ander wijkteamlid. De studenten starten met twee weken opleiding. Daarna is er in het begin nog wekelijks een programma van 'kennisverrijking'. Dit betekent dat iemand uit de praktijk iets komt vertellen over bijvoorbeeld schuldhulpverlening, of een vaardigheid komt trainen, bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering.

Het is de vraag in hoeverre de aangeboden opleiding volstaat. Volgens een geïnterviewde WT-medewerker weten de studenten soms niet wat het wijkteam is: zij lopen stage bij Bureau Frontlijn en hebben er geen notie van dat zij werken voor het wijkteam. Dit kan volgens de procesbegeleiders ook komen omdat de studenten nooit bij het wijkteamoverleg aanwezig zijn.

Vanaf 2015: wijkteams Jeugd en Gezin

In tegenstelling tot de andere (toekomstige) wijkteams heeft het CJG in de Children's Zone niet de trekkersrol. Omdat het CJG de opdracht heeft om overal in de stad wijkteams Jeugd en Gezin tot stand te brengen, is er afstemming tussen de projectleider van de Wijkteams CZ en die van het CJG en de procesbegeleiders. Er is nu afgesproken dat de zeven Wijkteams CZ deel gaan uitmaken van de 42 teams die het CJG gaat oprichten. Het is de bedoeling om naar één soort

⁶ Ook niet alle wijkteammedewerkers kunnen of willen studenten begeleiden.

wijkteam te gaan, waarin de goede kanten van beide teams worden verwerkt. In die zin kan het Wijkteam CZ ook als een pilot worden gezien voor de op te richten wijkteams Jeugd en Gezin. In het model voor de wijkteams Jeugd en Gezin komen er meer doelgroepen bij met een indicatiestelling.

De taakaccenten kunnen ook per wijk gaan verschillen. Er zou een soort model voor een basiswijkteam gemaakt kunnen worden, waar men afhankelijk van de behoeften per wijk componenten aan kan toevoegen. Voor de wijken in Rotterdam Zuid zou die extra component ten eerste het ontzorgen van de scholen kunnen zijn en ten tweede de focus op 'lichte taken' door het werken met de studententeams.

Volgens de procesbegeleiders is het in 2014 de bedoeling dat de Wijkteams CZ aandacht gaan besteden aan deskundigheidbevordering, aan eenduidige instrumenten, een registratiesysteem en aan functieprofielen.

4 De aanpak in de praktijk

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitgangspunten van de aanpak in de praktijk beschreven. Eerst wordt de uitgebreide intake besproken, waarbij een wijkteammedewerker naar alle eventuele problemen in het gezin moet kijken. De intake is de eerste stap in de generalistische werkwijze, die daarna wordt besproken. Het wijkteam wordt geacht een gezin zelfredzamer te maken, wat besproken wordt onder het kopje 'eigen kracht'. Vervolgens worden de ervaringen met vroegsignalering besproken.

4.1 De intake / keukentafelgesprek

Zoals beschreven, wordt het wijkteam pas ingeschakeld door een school als er toestemming is van de ouder(s) of verzorger(s). De schoolcontactpersoon krijgt van een medewerker van de school (vaak een school maatschappelijk werker) achtergrondinformatie over wat er speelt bij een leerling en neemt dan contact op met de ouders om een afspraak te maken voor een intake. Als de schoolcontactpersoon van mening is dat een student mogelijk (mede) ingezet kan worden, op basis van de achtergrondinformatie die hij/zij voor dit gesprek heeft gehad, dan gaat een student mee naar dit gesprek. Het intakegesprek vormt de basis voor de eventuele begeleiding. Volgens een medewerker van Wijkteam CZ is het eerste gesprek het visitekaartje van het wijkteam en van de medewerker zelf. Het is belangrijk dat de cliënt het idee heeft dat de medewerker iemand is die bereid is om naar je te luisteren en die je in vertrouwen kan nemen. Een wijkteammedewerker zegt over de intake:

Ik ben altijd voorzichtig met wat de school tegen mij heeft verteld. Als het heftige dingen zijn laat ik het aan de ouder dat aan mij te vertellen. Ik leg uit wat het wijkteam is en dat ik heel veel vragen ga stellen om breed te kijken. Ik zeg letterlijk: Ik ga kijken waarmee ik u kan begeleiden.

Dit gesprek wordt gevoerd met behulp van een uitgebreide vragenlijst over de verschillende leefgebieden. De wijkteammedewerkers werken niet stelselmatig de vragenlijst af maar hebben vaak hun eigen manier van in gesprek gaan met een cliënt. Zij kennen de vragen grotendeels uit hun hoofd, en komen middels het gesprek wel achter de meeste antwoorden. Eén van de wijkteammedewerkers vindt het belangrijk dat de cliënt de kans krijgt om zelf ergens hulp bij te vragen: als ze er niet naar vragen willen ze er misschien geen hulp bij.

Er is ook een nog uitgebreidere checklist van Bureau Frontlijn.¹ Deze wordt in ieder geval gebruikt indien er een student aansluit bij de intake.

In het keukentafelgesprek wordt vastgesteld welke problemen er spelen en welke er zo snel mogelijk moeten worden opgepakt. Bij voorkeur pakt de wijkteammedewerker deze problemen

¹ De checklist van Bureau Frontlijn bevat ruim 100 items. Naast dat sommige wijkteammedewerkers de vragenlijst te lang vinden, vinden zij sommige vragen ook ongepast (vooral in een eerste gesprek). Zo wordt er bijvoorbeeld naar gebruik anticonceptie gevraagd.



zelf op (met het gezin). Tweedelijnspecialisten worden door de wijkteammedewerker ingeschakeld als er sprake is van psychiatrische problemen, alcohol- of drugsverslaving of geweldsmisdrijven. Indien de veiligheid van een kind in gevaar is wendt de medewerker zich tot het Jeugdbeschermingsplein.² In alle overige zaken beslist de medewerker of andere professionals ingeschakeld moeten worden.

De casus kan ook besproken worden in het wijkteam. Het is echter niet de bedoeling dat het wijkteam een tijdrovend casus-overleg wordt. De wijkteammedewerker is de casusregisseur, ook als er andere professionals zijn betrokken. De wijkteamleider heeft het overzicht over alle casussen die in behandeling zijn bij het wijkteam en houdt ook zicht op de overgedragen casussen.

Pre-signaal in SISA

Voorafgaand aan het keukentafelgesprek zou de wijkteammedewerker na kunnen gaan in SISA of er niet al andere hulpverleners in het gezin actief zijn. (SISA staat voor Signaleren en Samenwerken en is het Stadsregionaal Instrument Sluitende Aanpak.) Dit kan men doen door middel van een pre-signaal. Het pre-signaal is geen melding en men hoeft dit niet aan de cliënt te melden. Met het pre-signaal maak je je betrokkenheid kenbaar aan andere hulpverleners.

Het voordeel van SISA is dat de wijkteammedewerker contact op kan nemen met de hulpverlener die al actief is en diegene de verantwoordelijkheid kan geven over datgene wat de wijkteammedewerker heeftesignaleerd. Het kan daarom een afname van de werkdruk betekenen. Aan de werkwijze van SISA wordt nog gewerkt, want op dit moment gebeurt dit nauwelijks. Vanuit Bureau Frontlijn is men hier op tegen, omdat het raadplegen van een systeem voordat men in gesprek gaat tegen de privacy van cliënten ingaat. Een argument hiertegen is dat er geen inhoud in het systeem staat. Toch kan het gebruik van SISA bij hulpverleners en op scholen gevoelig liggen. Zodra er een signaal in SISA komt krijgen ouders een brief waarin dit staat. Dit wordt per email gemeld bij de melder die dan de ouders eventueel kan voorbereiden.

4.2 Van specialist naar generalist

De medewerkers in het wijkteam worden geacht generalisten te zijn. Dit betekent dat de wijkteammedewerkers verder moeten kijken dan hun eigen specialisatie en verantwoordelijk zijn voor alles wat er speelt binnen een gezin.³

De vraag is of het wijkteammedewerkers lukt om “over de eigen professie heen te kijken”? Uit gesprekken met wijkteammedewerkers blijkt dat sommigen eigen specialismen en eigen

² Het Jeugdbeschermingsplein is een proeftuin op initiatief van de gemeente Rotterdam. Hier bespreken hulpverleners en instanties de situatie van kinderen (0-18) die dringend hulp nodig hebben (betrokken organisaties: MEE, Bureau jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming, het CJG, de GGD, Stek Jeugdhulp, Flexus Jeugdplein, TriviumLindenhof, Horizon).

³ Er zijn grote verschillen tussen de deelnemers aan het wijkteam: in opleiding, type van de moederorganisatie en in salarisschaal.

interesses hebben. Een van hen zegt dat daar in zijn eigen organisatie rekening werd gehouden bij de toewijzing van casussen. Daarbij lijkt het ook een verspilling te zijn van expertise als iedereen alles moet gaan aanpakken. In de huidige praktijk wordt er afhankelijk van de ernst van de problematiek nog wel opgeschaald naar een specialist. Het is nog de vraag in hoeverre specialisten echt generalisten moeten worden, zoals een van de stuurgroepleden verwoordt:

Generalisten zijn natuurlijk professionals. Mensen die nu opgeleid worden binnen hun eigen discipline en dat goed kunnen ...en de vraag is of ze breder kunnen gaan kijken. Je wilt eerst een generalistisch team hebben dus mensen met specialistische basis die generalistisch kunnen gaan werken...

Volgens het hierboven geciteerde stuurgroeplid is het de bedoeling dat wijkteammedewerkers van elkaar leren en zichzelf zo verder ontwikkelen. Tot nog toe is er echter weinig aandacht geweest voor hoe de medewerkers van elkaar leren en zich verder kunnen ontwikkelen.⁴ Het wijkteam heeft eens in de twee weken een teamoverleg waar ook casussen besproken worden. Vanuit Bureau Frontlijn is er kritiek op een dergelijk 'casusoverleg', omdat volgens hen niet alle casussen besproken hoeven te worden in het wijkteam. Het wijkteamoverleg is volgens anderen juist een manier om van elkaar te leren. Men geeft elkaar feedback over de aanpak en advies over passende hulpverlening. Ook leert men elkaar beter kennen door het overleg.

Niet iedereen is positief over het idee van generalistisch werken. "Als je overal iets van af zou moeten weten, weet je eigenlijk nergens echt goed van af", zo betoogde een van de wijkteammedewerkers. Het achterliggende idee is dat een gezin zoveel mogelijk één hulpverlener heeft, die een gezin overal mee helpt. Maar het is de vraag of dat realistisch is. Als alle medewerkers dat zouden doen dan zit het team al snel vol qua caseload, volgens een wijkteammedewerker. Bovendien zou dat een verspilling betekenen van een dure beroepskracht. Daarom wordt er ook ingezet op andere organisaties (zoals de Vraagwijzer) en studenten. Dit botst echter juist met het idee van zoveel mogelijk één hulpverlener. Maar ook als de wijkteammedewerker de casusregisseur is kan dit een struikelblok zijn: een gezin heeft zo vijf verschillende 'hulpverleners' waarbij de wijkteammedewerker moet zorgen dat alles volgens één plan verloopt. Een hele opgave volgens diezelfde wijkteammedewerker.

4.3 Eigen kracht

Het Wijkteam CZ gaat uit van het zogenoemde 'eigen kracht-principe'. Daarmee wordt bedoeld dat een wijkteammedewerker: "niet alleen meehelpt om problemen op te lossen, maar vooral ook het gezin zelf in beweging brengt".⁵ Zelfredzame ouders zijn na de begeleiding van het wijkteam in staat om zaken zelf op te pakken of zelf op te lossen. Hiermee hoopt men niet alleen de inzet van dure professionele zorg te verminderen, maar ook te voorkomen dat ouders in de toekomst opnieuw (lichte) hulpverlening nodig hebben.

⁴ In december 2013 staat een eerste bijeenkomst in het Tarwewijkteam gepland om teamleden met elkaars expertise (en die van hun organisatie) te laten kennismaken.

⁵ Uit het productieplan Wijkteams CZ mei 2013.



Hoewel 'eigen kracht' een belangrijk principe is in de aanpak, wordt er geen gebruik gemaakt van een bepaalde methodiek. In de praktijk wordt de eigen kracht geactiveerd door 'naast de cliënt te gaan staan', dingen niet over te nemen maar de cliënt te stimuleren dit zelf aan te pakken. Zo probeert men cliënten ook meer zelfvertrouwen te geven, zodat ze zelf dingen aanpakken en hulp durven te vragen.

Een ander element van het bevorderen van zelfredzaamheid is het inzetten van het sociale netwerk. Een wijkteammedewerker legt uit dat ze met de ouders proberen een sociale kaart te maken en te kijken welke contacten versterkt kunnen worden. Als de sociale contacten beperkt blijken gaan studenten met de ouder(s) naar een buurthuis of naar bijeenkomsten van DOCK waarbij ze contacten kunnen leggen. Het structureel inzetten van het sociale netwerk blijkt echter erg moeilijk in de praktijk volgens een medewerker van Bureau Frontlijn.

Waar ouders zelf niet mee aan de slag kunnen en wanneer de verwachte hulp uit het sociale netwerk en/of studententeam ook onvoldoende blijkt, kan er zwaardere (duurdere) hulpverlening ingeschakeld worden.

Volgens een wijkteammedewerker bestaat het gevaar dat het werken aan zelfredzaamheid pas laat in het hulpverleningstraject wordt ingezet. Hoewel het bevorderen van de zelfredzaamheid iets is wat tijdens het gehele begeleidingstraject (in een bepaalde mate) centraal zou moeten staan, zeggen diverse wijkteammedewerkers dat zij aan de start van de begeleiding soms zaken bij ouders uit handen nemen. Het gaat dan om 'taakverlichting' waardoor 'ouders meer lucht krijgen' om andere zaken op te kunnen pakken. Hierdoor zouden echter ook verkeerde verwachtingen bij cliënten kunnen ontstaan. Uit gesprekken met wijkteammedewerkers blijkt dat sommige cliënten zeggen te willen stoppen met de begeleiding omdat het wijkteam "toch niets voor hen doet".

Het werken aan de zelfredzaamheid of eigen kracht betekent voor een aantal wijkteammedewerkers dat zij nog een omslag moeten maken in hun denken en handelen. Zij zijn gewend om problemen voor cliënten op te lossen, ondanks het geloof in het eigen kracht principe. Volgens verschillende geïnterviewde wijkteammedewerkers kan een professional geneigd zijn om dingen voor een cliënt te regelen, zodat problemen eerder opgelost zijn. Het werken aan de eigen kracht van cliënten kost uiteraard veel meer tijd dan de reguliere hulpverlening.

Er zijn grenzen aan de eigen kracht van cliënten, vinden verschillende medewerkers uit het wijkteam en van de scholen. Er zal altijd een groep cliënten zijn die nooit zelfredzaam zullen worden en die altijd ondersteuning nodig hebben. Zo betoogt een geïnterviewde betrokkene over de ouders van kinderen op het speciaal basisonderwijs:

"Deze mensen kunnen het niet zelf. Ze hebben een beperkt verstandelijk vermogen en een beperkt milieu. Sommige mensen moet je aan de hand nemen."

Naast deze 'niet-kunners' zijn er ook cliënten die omschreven kunnen worden als 'niet-willers'. Zo blijkt ook uit de registraties dat trajecten voortijdig zijn afgesloten omdat cliënten niet langer begeleiding willen ontvangen. Over het aantal ouders dat al voor een eventueel keukentafelgesprek besluit geen hulp van het wijkteam te willen is niets bekend.

De Nederlandse taal niet machtig zijn blijkt een veelvoorkomend struikelblok op weg naar zelfredzaamheid. Ouders kunnen brieven van instanties of rekeningen niet goed lezen, kunnen hun kinderen niet goed stimuleren met huiswerk en kunnen de weg naar instanties ook moeilijk vinden. Daarom wordt er in de begeleiding ook vaak ingezet op het leren van de Nederlandse taal door middel van taalcursus of door de inzet van studenten.

4.4 (pedagogische) civil society

De term 'pedagogische civil society' verwijst, zoals eerder beschreven, naar de netwerken rondom een kind, waarvan ondersteuning bij de opvoeding verwacht kan worden. Er wordt verondersteld dat een sterke pedagogische civil society een positieve invloed heeft op het opvoedingsklimaat (NIJ 2010). De meeste betrokkenen bij het wijkteam weten echter niet goed wat er met de term bedoeld wordt. Een geïnterviewd stuurgroeplid zegt hierover:

'it takes a village to raise a child' maar de 'hoe vraag' is veel moeilijker te beantwoorden ... hoe we het handen en voeten gaan geven is nog in ontwikkeling. Wat doet jongerenwerk in een buurthuis of de speeltuinvereniging eraan? Het risico is dat iedereen het nu voor zich het goed doet, maar dat het nog allemaal losse elementen zijn.

Het sociale netwerk wordt in de pedagogische civil society dus veel breder opgevat dan beschreven in het stukje 'eigen kracht'. Naast familie, vrienden en burens worden hiertoe ook sportcoaches en vrijwilligers in een buurthuis of speeltuin gerekend. Ook die personen zouden, als zij vermoeden dat er iets met een kind aan de hand is, ouders kunnen aanspreken of professionals kunnen inschakelen. Binnen de wijkteams lijkt hier (nog) niet veel aandacht voor te zijn. In ieder geval behoeven kwesties rondom privacy en vertrouwelijkheid nog wel de nodige aandacht volgens het geïnterviewde stuurgroeplid.

4.5 Vroegsignalering

Zoals eerder beschreven is het de bedoeling dat het Wijkteam CZ preventief te werk gaat. Het wijkteam biedt een workshop aan de leerkrachten aan om de signalen dat er iets aan de hand is bij kinderen beter te herkennen. Een geïnterviewde schoolmedewerker is van mening dat men gewend is aan bepaalde 'signalen' en deze dus niet als zodanig herkent:

Dat iemand 'ruikt' of lang dezelfde kleding aan heeft, dat komt vaak voor....we zijn nog niet gewend dat je daar hulp bij kan krijgen. Dat zijn van die grensgevallen....

Ondanks dat men de signalen niet altijd goed herkent, gaf deze school aan geen workshop te willen omdat dit een extra tijdsinvestering vraagt van hun leerkrachten.



Een geïnterviewde wijkteammedewerker heeft niet het idee dat het wijkteam casussen oppakt in een vroeg stadium. Volgens haar en andere wijkteammedewerkers is het vaak een hele stap voor ouders om hulp te vragen:

“Mensen vragen niet zo snel hulp op school. Pas als het echt niet meer kan en je ziet geen uitweg meer, dan neem je pas die stap. Dus als cliënten worden aangemeld is het probleem al in een ver stadium.”

Naast deze vraagverlegenheid kunnen ouders terughoudend zijn in het benaderen van het wijkteam door eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening. Het Wijkteam CZ probeert daarom het om hulp vragen voor ouders zo laagdrempelig mogelijk te maken.

4.6 Laagdrempelig werven

De schoolcontactpersoon is op bepaalde tijden aanwezig in school. Indien er een ouderkamer is, is de schoolcontactpersoon daar aanwezig als ouders koffie drinken. Verder geven studenten van het Wijkteam CZ ook workshops voor ouders, bijvoorbeeld over bezuinigen op ziektekostenverzekeringen. Op deze manier komen zij op een laagdrempelige manier met ouders in contact. Ook is het belangrijk dat er een vast gezicht is vanuit het wijkteam:

Het blijft vrijwillig en het is nog wel een stap voor ouders. Als we ergens lang zijn merken we dat ouders het er ook onder elkaar over hebben en het fijn is dat er een vast persoon is. Als ze je gezicht herkennen komen ze eerder naar je toe.

Sommige ouders stappen inderdaad zelf naar het Wijkteam CZ met hun hulpvraag, dus de aanwezigheid van een vast contactpersoon van het Wijkteam CZ op school lijkt te werken. Naast het vertrouwen winnen van ouders is het ook van belang om vertrouwen te winnen bij de medewerkers van de scholen dat hieronder besproken wordt.

4.7 Op school: vertrouwen winnen

Volgens het wijkteam is het in het begin vooral belangrijk draagvlak te creëren op de scholen en vertrouwen te winnen. In de startfase is het allereerst van belang te verkennen wat nu precies de match is tussen de behoefte van de school en het aanbod van het wijkteam. Volgens het wijkteam vereist een effectieve aanpak zorgvuldigheid en maatwerk, want er bestaan aanzienlijke verschillen in de achtergronden van de scholen.

4.8 Samenwerking binnen de wijkteams

Verschillende wijkteammedewerkers vinden dat ze collega's nu gemakkelijker aanspreken voor advies dan voordat ze met elkaar samenwerkten in een wijkteam. Niet iedereen heeft echter (al) het gevoel bij een team te horen. Volgens één wijkteammedewerker ontbreekt het aan een gezamenlijke visie op de doelen van het wijkteam en aan discussie hoe deze doelen te behalen:



Veel dingen zijn nog niet vastgelegd, nog zoekende, nog in beweging, maar dat houdt het wel vaag. Het moet helder zijn: dit doen we, hier staan we voor, één verhaal...

Verder geven verschillende betrokkenen aan dat zij vinden dat medewerkers van Bureau Frontlijn hun eigen weg gaan. Zo hebben zij zich vanaf het begin niet duidelijk gepresenteerd als het wijkteam. Zelf geven medewerkers van Bureau Frontlijn aan dat er niet veel verandert in hun werkwijze, ze gaan vooral door waar ze al mee bezig waren. Hoewel men misschien gebruik maakt van dezelfde programma's of methodieken, zijn er in de praktijk natuurlijk voor alle partijen wel degelijk grote veranderingen. Het werken in een wijkteam betekent voor alle professionals een andere manier van werken. Zij moeten naast generalistisch te werk gaan ook samenwerken in teamverband.

5 Ervaringen en eerste resultaten

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van het wijkteam en de scholen en de eerste resultaten beschreven. Hoewel we hier spreken van 'resultaten' is enige voorzichtigheid geboden bij de interpretatie hiervan. Het afgelopen jaar waren de Wijkteams CZ nog volop in ontwikkeling. Zoals in een eerder hoofdstuk besproken, is er nog steeds geen sprake van dat de wijkteammedewerkers zich volledig kunnen inzetten voor het wijkteam. Zo hebben wijkteammedewerkers uit andere organisaties nog hun werkzaamheden en hun caseload in de organisatie waar zij werken. Ook heeft het tot september 2013 geduurd voordat duidelijk was afgesproken wie de studentenbegeleiding op zich zou nemen. Dit hoofdstuk is gebaseerd op de registraties tot augustus 2013¹ en op de ervaringen van de Wijkteams CZ en de scholen.

5.1 Casussen op basis van registraties

Sinds de start van de wijkteams Feijenoord en Charlois op 1 september 2012 tot half oktober 2013 zijn er 107 casussen in behandeling genomen. In onderstaande tabel is het aantal casussen per school te zien, het daarbij behorende leerlingenaantal en de datum van de start van het wijkteam op de desbetreffende school.

¹ Dat was in november de meest actuele stand van zaken wat betreft het dashboard dat wordt bijgehouden door het projectteam Wijkteam CZ.



Tabel 5.1 Totaal aantal casussen en aantal leerlingen op betrokken scholen tot september 2013

Wijk	School	Aantal casussen	Aantal leerlingen 2011 ²	Wijkteam actief vanaf
Feijenoord	Agnesschool	30	320	1 september 2012
	Groen van Prinstererschool	1	150	1 april 2013
	Dukdalf	1	98	1 april 2013
	Van Heemskerkschool		165	1 april 2013
Afrikaanderwijk	Globetrotterschool	19	498	1 mei 2013
	Da Costaschool	5	183	1 mei 2013
	Nelson Mandela	1	365	1 mei 2013
Tarwewijk	Akkerschool	21 ³	257	1 september 2012
	Elout van Soeterwoudeschool	4	166	1 september 2012
	Globeschool	9	424	1 september 2012
	Kompasschool		172	1 september 2012
	Sonnevanckschool	5	93	1 september 2012
	Elisabethschool		257	1 september 2013
Carnisse	Kameleonschool		364	1 september 2013
	Cosmicusschool	1	245	1 september 2013
	Klaverschool		481	1 september 2013
	Willem van Oranjeschool / Savornin Lohman	11	267	1 december 2012

Het totaal aantal leerlingen van de 11 scholen waar het wijkteam actief is vóór september 2013 is 2270 leerlingen. Van die 2270 leerlingen zijn dus 107 leerlingen aangemeld bij een Wijkteam CZ, wat neerkomt op 4,7% van het leerlingenaantal. Als we alleen naar de scholen kijken waar het wijkteam per 1 september 2012 actief is, dan wordt dit percentage 4,9%.⁴ Dit percentage is interessant omdat in het MKBA dat naar de Wijkteams CZ is uitgevoerd (Fernhout 2013) wordt uitgegaan van een bereik van 25-30% van de leerlingen door het wijkteam. Dit percentage is gebaseerd op inschattingen van Bureau Frontlijn. Om dat percentage te behalen zou men op de vijf scholen waar het wijkteam al een jaar actief is zes keer zoveel casussen moeten binnenhalen. Verder gaat men ervan uit dat van de casussen een groot gedeelte (70%) lichte ondersteuning

² Bron: Hoppesteijn (2013) *Leerlingenprognose Primair Onderwijs Rotterdam 2013-2030*. Rotterdam: Centrum voor Statistiek.

³ De registraties van deze school zijn pas na augustus 2013 geleverd en niet opgenomen in de algemene registratie van het dashboard.

⁴ Op zes scholen waarvan het aantal casussen bekend is, is het wijkteam sinds 1 september 2012 actief. Het totaal aantal leerlingen op deze school bedraagt 1432, het aantal casussen is 71.



nodig heeft, waar dus studenten op kunnen worden ingezet. Ook dit percentage is niet gebaseerd op registraties of casuïstiek.

Opvallend is het hogere percentage casussen op de Akkerschool en de Agnesschool. Op de Agnesschool hebben 30 leerlingen en hun gezin een vorm van ondersteuning gekregen van het Wijkteam CZ. Dat komt neer op 9% van de leerlingen. Een verklaring voor dit hogere bereik is dat, volgens de procesbegeleider en de schoolmaatschappelijk werker van de Agnesschool, het Wijkteam CZ Feijenoord intensief geïnvesteerd heeft in de relatie met school en het bekend maken van het aanbod van het Wijkteam CZ. Op die manier is een groot draagvlak gecreëerd onder zowel leerkrachten als ouders. Tot mei 2013 namen de IB-er en de schoolmaatschappelijk werker van de Agnesschool ook zitting in de overleggen van het wijkteam. Zo werd nauw samengewerkt en ontstond een goede relatie tussen het wijkteam en school, volgens de schoolmaatschappelijk werker. Verder heeft de Agnesschool “vooraan gestaan in de gehele ontwikkeling van de Children’s Zone”. De Agnesschool was de eerste Children’s Zone school en zag daardoor snel de meerwaarde van het wijkteam.

Op de Akkerschool was Bureau Frontlijn al actief met onder andere oudercoaching voordat de Wijkteams CZ van start gingen. Beide voorbeelden illustreren de noodzaak om veel zichtbaar aanwezig te zijn op scholen (voor medewerkers en ouders) en om veel tijd te investeren in een goede relatie met de school.

Voor Wijkteam CZ Charlois moest de inzet meer verdeeld worden. Zo had men slechts één wijkteamcontactpersoon voor vier scholen en één studententeam. Het studententeam was vooral actief op de Akkerschool waar Bureau Frontlijn al actief was. Omdat het team al vol zat met casussen waren zij nauwelijks inzetbaar op andere scholen. De verwachting is enerzijds dat met de inzet van meer studententeams er meer gezinnen worden aangemeld voor een laagdrempelig aanbod. Aan de andere kant voelen de procesbegeleiders ook druk om lichte casussen te werven om studenten aan het werk te zetten. Het is een target geworden om de grote capaciteit van studenten te gebruiken.

Zoals eerder beschreven is het Wijkteam CZ niet volledig bemenst geweest in het jaar waarover dit onderzoek gaat. Het totale leerlingenaantal op de 34 scholen die de 7 wijkteams gaan bedienen is 7881. Uitgaande van de aanname dat een kwart tot een derde van de leerlingen ondersteuning gaan krijgen van het wijkteam betekent dat 1970 (25%) tot 2364 (30%) leerlingen. Uitgaande van 25%, komt dat neer op het begeleiden van 281 leerlingen en hun gezinnen per wijkteam per jaar. Overigens is er bij de start van het Wijkteam CZ afgesproken dat er niet gestuurd zou worden op een bepaalde caseload.

Studenten begeleiden in hun stageperiode van tien maanden acht tot tien gezinnen. Per studententeam is dat 48 tot 60 gezinnen. Dat komt bij zeven studententeams neer op 336 tot 420 gezinnen. Het bovenbeschreven bereik van 4% is inclusief het bereik van de studententeams. Het aantal beoogde gezinnen waar studenten ingezet gaan worden kan niet afgetrokken worden van de ‘doelstelling’ van de 1970 gezinnen (25%). Studenten worden namelijk zelfstandig ingezet in gezinnen met lichte problematiek maar ook in gezinnen met zware problematiek om lichte taken uit te voeren.



Het totaal aantal casussen bestond uit casussen in de aanmeldfase, actieve casussen en afgesloten casussen. Niet bij alle casussen in de registraties is er sprake van een hulpverleningstraject. Zo wordt bij vier casussen na het eerste contact de casus al afgesloten. Er heeft dan geen keukentafelgesprek plaatsgevonden.

Van de afgesloten casussen zijn er elf succesvol afgesloten (doelen bereikt), in 9 gevallen wenst het gezin geen begeleiding meer en in zeven gevallen is de casus overgedragen aan een andere organisatie.⁵

In een casus kan de hulpverlening op meerdere kinderen betrekking hebben. Deze kinderen worden geregistreerd onder dezelfde casus. In bijna alle gevallen (96) is er één kind geregistreerd.⁶

Aard en zwaarte van de problemen

Het is op basis van de registraties moeilijk inschatten wat het aandeel zware casussen is. Er zijn 187 geregistreerde problemen op de totaal 102 casussen. Bij 18 gezinnen is er sprake van 1 geregistreerd probleem, bij 37 gezinnen zijn er twee geregistreerde problemen en bij 28 gezinnen is er sprake van drie geregistreerde problemen. Bij 19 gezinnen zijn geen problemen geregistreerd.

Er wordt van uitgegaan dat de registraties niet alleen zijn gebaseerd op de intake, omdat veel problemen pas zichtbaar worden tijdens de begeleiding. (Men kan overigens niet meer dan 3 problemen registreren.) De zwaarte van de casussen kan niet echt gehaald worden uit het aantal geregistreerde problemen. Bij drie geregistreerde problemen kan er toch nog sprake zijn van een 'lichte casus'.

In de MKBA (Fernhout 2013) wordt uitgegaan dat 70% van de casussen 'licht' zal zijn. Ook dit percentage is niet gebaseerd op onderzoek, maar op schattingen van het wijkteam Feijenoord. Wel is het de ervaring dat in het eerste jaar in 70% van de casussen op de Agnesschool studenten ingezet zijn. Echter, dit betekent niet dat dit allemaal 'lichte casussen' waren. Studenten worden ook ingezet bij 'zware casussen' als ondersteuning bij lichte problematiek.

In onderstaande tabel is de top 5 van geregistreerde problemen te zien. Financiële problematiek (exclusief schulden) en administratie worden apart geregistreerd maar verwijzen naar hetzelfde. In onderstaande tabel zijn ze daarom samengevoegd. Financiële/administratieve problemen worden het vaakst geregistreerd. Opvoedingsproblematiek wordt daarna het vaakst geregistreerd.

⁵ Dit is exclusief de casussen van de Akkerschool omdat die casussen nog niet in het dashboard waren opgenomen in oktober 2013.

⁶ Bij 3 casussen betreffen het 2 kinderen, bij 1 casus drie kinderen, 1 casus 4 kinderen en 1 casus vijf kinderen.

Tabel 5.2 Top 5 geregistreerde problemen in gezinnen

Soort problematiek	Aantal keren
Financieel/Administratie (exclusief schulden)	39
Opvoeding	30
Schoolondersteuning/leerprestaties	21
Huisvesting (exclusief huisuitzetting)	17

Of het haalbaar is dat de wijkteams zeven keer zoveel casussen in behandeling gaan nemen dan tot nog toe het geval is, is moeilijk te beantwoorden. Zoals eerder beschreven waren de wijkteams tot in november 2013 nog niet volledig bemand. Hoewel er wel 5 tot 7 medewerkers per team betrokken zijn, is het aantal uren inzet voor het wijkteam beperkt gebleven.

5.2 Voorbeelden van casussen

Na het beschrijven van de problemen in de gezinnen op basis van de registraties worden in deze paragraaf zes casussen besproken om meer inzicht in de problematiek en aanpak te geven. In de casussen wordt vaak alleen gesproken over de moeder, ondanks dat het geen eenoudergezin betreft. Volgens de wijkteammedewerkers zijn vaders vaak minder betrokken bij de begeleiding omdat ze fulltime werken of omdat ze niet actief betrokken zijn bij de opvoeding. De besproken casussen laten zien dat de aard en ernst van de problemen en de aangeboden begeleiding heel divers is. De casussen zijn zo beschreven dat cliënten niet herkend kunnen worden.

Casus 1 is een casus waarbij de begeleiding door twee studenten is uitgevoerd, nadat er een intake had plaatsgevonden met een wijkteammedewerker.

Casus 1.

Zelfmelder via school, begeleiding door studenten, afgesloten casus.

Vader (werkt fulltime), moeder (werkt niet), 3 dochters (8, 6, 3)

De moeder heeft zichzelf aangemeld via een ouderbijeenkomst op de basisschool van haar dochters. Zij maakte zich zorgen om de taalontwikkeling van haar oudste dochter (8 jaar). Zij wilde advies hoe dit thuis te stimuleren, ondanks dat zij zelf ook de Nederlandse taal niet goed sprak. Bij de intake bleek het gezin ook administratieve problemen te hebben en de weg niet te weten naar instanties. De moeder wilde zelf ook graag Nederlandse les.

Tijdens de begeleiding stimuleerden de studenten de ouders voor te lezen en hebben zij materialen gegeven om thuis met taal te oefenen. De Nederlandse taal werd daarna door de ouders gestimuleerd met computerprogramma's en door het kijken naar Nederlandse televisieprogramma's. In samenspraak met de leerkracht en de moeder wordt het meisje door het Wijkteam aangemeld voor logopedie.

Tijdens de begeleiding observeerden de studenten dat de oudste dochter weinig zelfvertrouwen had. De studenten adviseerden de moeder hoe zij het zelfvertrouwen kon stimuleren tijdens het doen van schoolwerk en daarbuiten. Zoals niet op een te hoog niveau oefenen en complimenteren voor inzet en niet voor prestaties. De studenten zijn ook samen met de moeder



naar de bibliotheek gegaan om haar hier lid te maken en te wijzen op de boeken van het juiste leesniveau. Gedurende de begeleiding groeide de twijfel of de dochter wel op een normale school kon blijven. In gesprek met de studenten en IB-er hebben de ouders ingestemd met speciaal onderwijs. Na ongeveer 6 maanden is het traject succesvol afgesloten. De moeder heeft na afsluiting nog wel eens gebeld met kleine vragen die men telefonisch vaak wel kon beantwoorden.

In de hierboven beschreven casus wilden de ouders dus vooral hulp bij het stimuleren van de Nederlandse taal bij hun oudste dochter. Volgens de betrokken wijkteammedewerker vragen ouders vaak hulp bij taalproblemen, en blijkt er regelmatig meer aan de hand te zijn. In deze casus bleek het gezin bijvoorbeeld ook administratieve problemen te hebben. Daarnaast merkten studenten op dat de dochter erg onzeker was. Zij bespraken dit met de wijkteammedewerker en zijn vervolgens zelf het gesprek met de ouders aangegaan. Hoewel er dus verschillende dingen speelden, lijkt dit een 'lichte casus' te zijn die door studenten gedaan kon worden.

De volgende casus (2) is meer complex: het gezin is na een jaar begeleiding nog steeds niet afgesloten. Ook hier wordt de begeleiding door twee studenten gedaan.

Casus 2.

Aanmelding via school, begeleiding door studenten, actieve casus,

Vader (werkt fulltime), moeder (werkt niet buitenshuis), 3 kinderen (7, 14, 16)

De aanmelding verliep via school omdat de jongen van 7 jaar op school niet goed mee kon komen en de moeder niet weet hoe zij hem daarbij kon stimuleren. Het betreft een Oost-Europees gezin waarvan de ouders niet goed Nederlands spreken.

Er is weinig structuur in het gezin. Mevrouw geeft aan hulp te willen bij het consequent stellen van grenzen aan haar kinderen. Mevrouw heeft weinig zelfvertrouwen en de oudste kinderen hebben een aantal taken van moeder overgenomen. De ouders hebben geen overzicht over de administratie en er zijn verschillende schulden, waar zij ook geen beeld van hebben. Ook hadden de ouders weinig contact met instanties of met school.

Het gezin is intensief begeleid (twee keer per week op huisbezoek), omdat er veel praktische zaken moesten worden geregeld met het gezin. Mevrouw is zeer gemotiveerd om te leren en meer grip te krijgen op haar leven. De studenten zijn begonnen om met haar samen de administratie op orde te brengen en de schulden in kaart te brengen. Tegelijk hebben zij de moeder laten zien hoe zij haar jongste zoon thuis kan stimuleren bij school. Ook hebben de studenten (met hun begeleider), gesprekken gehad met mevrouw over hoe zij grenzen kan stellen en structuur kan bieden aan de kinderen. De jongen is tijdens de begeleiding onderzocht door WSNS en blijkt een laag IQ te hebben. De Nederlandse taal blijft in de begeleiding een lastige barrière. Mevrouw wil wel graag de Nederlandse taal leren, dus hebben de studenten haar laten zien op welke websites zij kan oefenen en hebben zij haar aangemeld voor taalles.

In de hierboven beschreven casus is de begeleiding wel gedaan door studenten, maar de teamleider gaat soms mee op huisbezoek omdat de casus complex is. Hoewel de moeder de begeleiding graag wilde en er open voor stond, belde zij afspraken ook wel eens af waardoor het traject vertraging opliep. De studenten begonnen in de begeleiding met de administratie op orde te brengen. Dit kostte veel tijd, en er bleken veel meer schulden te zijn dan gedacht. Er zijn nu wel betalingsregelingen getroffen. Na een jaar begeleiding is de begeleiding vooral gericht op opvoedingsondersteuning. Op de vraag of studenten ouders wel ondersteuning kunnen bieden bij een moeilijke taak als opvoeden, antwoordde de wijkteammedewerker:

Ze kijken daarom samen met de ouders. De studenten zeggen niet hoe ze iets moeten doen, maar ze kijken samen hoe dingen anders gedaan zouden kunnen worden en vooral door de ouders waarderen. Vaak werkt dat goed en als er meer aan de hand blijkt gaan we naar andere instanties.

Zoals later nog besproken zal worden, nemen studenten ook materiaal mee zoals beloningskaarten of een 'time-out krukje'.

Het gezin in casus 3 wordt ook door het Sociale Team begeleid na een doorverwijzing van het Wijkteam CZ.

Casus 3.

Aangemeld via school, begeleiding door het Sociale Team, actieve casus.

Alleenstaande moeder, 1 zoon (8 jaar)

Tijdens de intake en in de periode direct daarna is nog niet duidelijk hoe complex deze casus is. Wel valt al snel op dat de moeder niet geconcentreerd kan praten en 'heel typisch reageert'. Zo begint ze vaak zomaar te giechelen in een gesprek, loopt ze weg en is ze erg vergeetachtig.

Mevrouw is afkomstig uit een niet-Europees land, waar zij in extreme armoede opgroeide en traumatische ervaringen heeft. Met haar toenmalige partner komt zij in Nederland wonen waar zij een zoontje krijgt. Er blijken veel hulpverleners in het gezin actief te zijn geweest, onder meer van Jeugdzorg. Mevrouw beweert verslaafd te zijn geweest, maar nu niets anders meer te gebruiken dan soft drugs. Het wijkteam is zeer bezorgd over haar zoontje, omdat zij vermoeden dat de moeder verslaafd is. Er wordt een melding gedaan bij het Jeugdbeschermingsplein.⁷

Mevrouw had een betaalde baan, maar na een langdurige ziekteperiode wordt het contract bij haar werkgever niet verlengd. Mede hierdoor ontstaan er grote schulden, en heeft zij al twee jaar de hypotheek niet betaald. Met de hulp van het Sociale Team wordt een uitkering aangevraagd, maar deze is in november 2013 nog niet toegekend. Mevrouw heeft een bewindvoerder en volgens hem zal de bank het huis onderhands verkopen om een veiling te voorkomen.

⁷ Het Jeugdbeschermingsplein is een proeftuin op initiatief van de gemeente Rotterdam. Hier bespreken hulpverleners en instanties de situatie van kinderen (0-18) die dringend hulp nodig hebben (betrokken organisaties: MEE, Bureau jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming, het CJG, de GGD, Stek Jeugdhulp, Flexus Jeugdplein, TriviumLindenhof, Horizon).



Zoals eerder beschreven, denken wijkteammedewerkers dat zelfredzaamheid niet altijd een haalbaar doel is. Ook in de hierboven beschreven casus denken de medewerkers van het Sociale Team dat vanwege haar mogelijke verslaving zelfredzaamheid op dit moment geen haalbaar doel is. Daarom proberen zij mevrouw in traject van hulpverlening te krijgen. De hulpverlening heeft het tot nu toe volgens het wijkteam steeds laten afweten omdat mevrouw voortdurend niet bereikbaar was en afspraken vergat. De indruk van het wijkteam is dat mevrouw wel hulp wil maar 'het niet kan'. Het wijkteam vermoedt dat de problemen worden veroorzaakt door drugsgebruik en een belast verleden.

In casus 4 gaat een wijkteammedewerker op intake met een student. Omdat de medewerker de casus te complex vindt wordt het Sociale Team erbij betrokken. Aan de start van de proeftuin Wijkteam CZ werden hulpvragen nog uitgezet naar andere instanties zoals het Sociale Team.

Casus 4.

Aangemeld via Vraagwijzer, begeleiding door het Sociale team, Casus afgesloten.

Alleenstaande moeder, 3 thuiswonende kinderen (21, 16, 8)

De cliënt had een eigen bedrijf, maar is daarmee gestopt. Zij heeft daarna een jaar in een ander land gewoond met twee van haar kinderen. Bij terugkeer is ze bij haar oudste zoon ingetrokken. Mevrouw is aangemeld door Vraagwijzer. Haar aanvraag voor een uitkering is buiten behandeling gesteld omdat ze geen papieren van het beëindigen van haar bedrijf kon overleggen. Het Sociale Team gaat het gezin begeleiden. Na twee huisbezoeken kan men de cliënt echter niet meer bereiken. Uiteindelijk ontvangen de medewerkers van het Sociale Team een sms waarin de cliënt laat weten dat zij weer in het buitenland woont. Aan een medewerker van Vraagwijzer laat zij echter weten niet verder te willen met het wijkteam, omdat ze vindt dat ze alles zelf moet doen.

Het wijkteam neemt vervolgens contact op met de school van haar zoon (8). Daar maken ze zich zorgen, onder andere omdat hij vaak is ziek gemeld waardoor hij achterloopt op school. De cliënt heeft aangegeven dat ze geen hulp meer wil, maar het Sociale Team vreest dat het kind hiervan de dupe zal zijn. Het Sociale Team gaat samen met de school onderzoeken hoe het zoontje wel geholpen kan worden.

Zoals eerder beschreven, zou het bevorderen van de zelfredzaamheid tijdens het gehele begeleidingstraject (in een bepaalde mate) centraal moeten staan. Hiervoor is bij sommige medewerkers nog wel een omslag in denken en handelen vereist, zij zijn soms gewend om problemen voor cliënten op te lossen. Zoals casus 4 illustreert moeten cliënten deze omslag ook nog maken.

In de volgende casus wordt de begeleiding door studenten gedaan. Omdat het een complexe casus bleek, ging de begeleider aan de start van de begeleiding regelmatig mee met de studenten.

Casus 5

Zelfmelder, begeleiding door studenten, actieve casus.

Alleenstaande moeder (werkt niet buitenshuis)), 3 zonen (0, 4 en 6 jaar).

De moeder van dit gezin heeft zichzelf aangemeld. Zij geeft aan vooral pedagogische hulp nodig te hebben, bij maatschappelijke problemen wordt zij al geholpen door een andere organisatie. Er is ook sprake van schulden. Tijdens de begeleiding blijkt de moeder veel en snel stress te hebben en dingen niet te overzien. Zij heeft een angststoornis en gebruikt hiervoor medicijnen.

De begeleiding van de studenten is vooral gericht op schoolondersteuning voor de oudste zoon die in groep twee zit. De moeder stelt hoge eisen en is erg op prestatie gericht. De medewerkers van het wijkteam leren haar om haar zoon positief te stimuleren. Verder vindt zij het moeilijk om consequent te zijn met het stellen van regels voor haar kinderen.

Als zij zwanger blijkt te zijn van haar 3^e kind, moet zij stoppen met de medicatie. Hierdoor verergeren stress en angsten en verloopt de hulp moeilijker. Zij vermijdt af en toe contact met het wijkteam, waardoor de hulpverlening weinig constructief is. Op dit moment is zij weer met de medicatie begonnen en is zij ook weer wekelijks in begeleiding. Omdat de moeder soms de neiging heeft het initiatief aan de studenten over te laten, bespreken zij de doelen nog eens met haar en vragen zij haar waar zij prioriteit aan geeft. Hierna verloopt de begeleiding weer beter en doet zij actiever mee. Zij leert nu zelf meer overzicht over haar situatie te krijgen en behouden.

De begeleider van de studenten gaat in het begin mee op huisbezoek. Hoewel de begeleider dus mede betrokken is, zitten er wel risico's aan het grotendeels overlaten van de begeleiding aan studenten. Net als in bovenstaande casus is tijdens de intake niet altijd direct duidelijk welke problemen er allemaal spelen. Het is echter niet vanzelfsprekend dat studenten deskundig genoeg zijn om tijdens de begeleiding bepaalde zaken op te merken. Volgens een geïnterviewde student komt het wel voor dat studenten door hun motivatie om te helpen, erg ijverig zijn en bepaalde problemen zelf oppakken.

De volgende casus is via de Vraagwijzer aangemeld.

Casus 6.

Aanmelding via Vraagwijzer, actieve casus

Alleenstaande moeder, 3 kinderen (16, 12, 3)

Mevrouw gaat naar Vraagwijzer om zelf hulp te vragen. Zij is er recentelijk achtergekomen dat de vader van haar twee jongste kinderen incest heeft gepleegd met haar oudste dochter. De oudste dochter wordt op dat moment al begeleid door Jeugdzorg. Omdat ze een tijd niet naar school is gegaan, krijgt ze waarschijnlijk twee jaar begeleiding van een jeugdreclasserder⁸.

Via jeugdreclassering kan ze terecht bij een begeleid wonen traject.

Mevrouw komt via het wijkteam in een praatgroep terecht om assertiever te worden. Zij weet niet hoe ze moet omgaan met haar jongste dochter. De jongste dochter is boos op haar oudere zus

⁸ De jeugdreclassering begeleidt jongeren (12-18 jaar) die een strafbaar feit hebben gepleegd.



omdat ze vindt dat het haar schuld is dat de vader het huis uit is. Zij heeft regelmatig gesprekken met de pedagoog van het CJG.

Mevrouw heeft behoefte aan iemand met wie ze kan praten en vindt het fijn als er iemand meegaat naar afspraken met instanties. De wijkteammedewerker kan haar vooral moreel ondersteunen.

De betrokken wijkteammedewerker zegt niet veel te kunnen doen voor het gezin, maar vooral een luisterend oor te zijn voor de moeder die daar veel behoefte aan heeft. Het is de vraag of dat ook een rol is die het wijkteam zou moeten vervullen.

Bovenstaande casussen illustreren de diversiteit in de aard en ernst van de problematiek. Bij de intake (keukentafelgesprek) is nog niet altijd duidelijk welke problemen er precies spelen. In casus 5 bijvoorbeeld worden studenten ingezet op schoolondersteunende begeleiding. Tijdens de begeleiding blijken er echter veel ernstiger problemen te spelen. Dit zou ondervangen kunnen worden door tijdens een korte oriëntatieperiode te onderzoeken wat er speelt binnen een gezin in plaats van één keukentafelgesprek.

Zoals eerder opgemerkt lijken vaders nauwelijks te worden betrokken bij de begeleiding. In casus 1 en 2 werkt de vader fulltime, wat als reden wordt gegeven dat zij nauwelijks betrokken worden in de begeleiding.

5.3 Ervaringen van scholen

Er kan (nog) niet gemeten worden in hoeverre een school ontzorgd wordt. In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van medewerkers op school.

Scholen hebben goede verwachtingen

De algemene indruk tot nog toe is, dat de scholen positief zijn over wat het wijkteam voor de scholen en voor gezinnen zou kunnen betekenen. Men verwacht dat het Wijkteam CZ de scholen zullen ontzorgen. Waar men al ervaring heeft met het wijkteam is men van mening dat het wijkteam goed bereikbaar is, geen wachtlijsten heeft en snel tot actie overgaat. Wel maakt men duidelijk dat dit nog de beginfase is en dat veel zaken nog uitgekristalliseerd moeten worden. Zo is het voor geïnterviewde medewerkers op school vaak nog niet duidelijk wanneer het wijkteam ingezet kan worden, zoals één van hen verwoordde:

“...wel nog zoekende, het loopt... maar nog geen duidelijke richtlijnen van dit is waar het wijkteam bij kan helpen.”

Vertrouwen en continuïteit

Dat vertrouwen winnen belangrijk is, blijkt ook uit de bedenkingen die enkele scholen hebben. Zo stelt een medewerker op school “Wat heeft de gemeente nu weer verzonnen? En gaat dat dan over twee jaar weer in de kast?” Op een andere school wordt deze zorg gedeeld, en wordt gewaarschuwd dat de gemeente hierna niet weer met wat nieuws moeten komen, omdat nu al veel mensen sceptisch zijn.

Continuïteit is belangrijk, vooral in de schoolcontactpersonen. Scholen geven aan dat het goed is dat er iemand van het wijkteam liefelijk aanwezig is op school zodat leerkrachten diegene kennen en daardoor makkelijker aanspreken. Zoals een geïnterviewde medewerker van school aangaf “dat is belangrijk om een relatie op te bouwen”. Ook bij twee andere scholen noemen ze het belang van de continuïteit van de schoolcontactpersoon. Voor ouders en leerkrachten is het belangrijk voor het vertrouwen dat zij die persoon kennen, dan “blijven ze geneigd om zaken aan te dragen”. Volgens één geïnterviewde schoolmedewerker is het gebrek aan continuïteit van de schoolcontactpersoon de grootste bottleneck, omdat er geen goed relatie opgebouwd kan worden.

Het is echter wel nodig geweest om te schuiven met schoolcontactpersonen, bijvoorbeeld omdat het tijdelijke contract van een aantal wijkteammedewerkers niet werd verlengd. Op een school waarbij de contactpersoon na een jaar vervangen wordt, vindt men het erg jammer van de relatie die juist is opgebouwd: *“raak je aan iemand gewend en dan moet die persoon weer weg..”*

Vertrouwen opbouwen kunnen de wijkteams volgens de medewerkers van de scholen verder doen door hen goed te blijven informeren:

“Je maakt je zorgen om een gezin dan wil je dat ze goed geholpen worden. Een goede terugkoppeling wekt vertrouwen.”

Een medewerker op school opperde dat het wijkteam misschien ook wel aan de leerkrachten moet terugkoppelen. Hiermee zou het vertrouwen bij leerkrachten mogelijk toenemen.

Vroegsignalering

Ondanks dat het wijkteam een workshop vroegsignalering geeft, geven geïnterviewde medewerkers van scholen aan dat het niet gemakkelijk is om deze signalen te zien, en om op deze signalen te reageren. Er zijn veel leerlingen die er onverzorgd uitzien of geen broodtrommel meenemen naar school. Om ouders daarop aan te spreken moeten leerkrachten ook ‘een drempel over’. Volgens een geïnterviewde schooldirecteur kan het voor leerkrachten ‘spannend’ zijn om ouders hiermee te confronteren. De relatie met ouders zou hierdoor verstoord kunnen worden en sommige ouders zouden zelfs agressief kunnen reageren.

Korte lijntjes, snelle actie

Het verschil met vroeger lijkt niet zozeer de manier van werken, maar wel de snelheid van handelen omdat het wijkteam over de juiste contacten beschikt, zoals een medewerker van school verwoordde:

Het schoolmaatschappelijk werk weet ook wel de ingangen naar de instanties, maar is dan wel afhankelijk van die instanties. Met het wijkteam hebben we een directe lijn, zodat we acuut stappen kunnen ondernemen. Ze zijn goed bereikbaar, ze reageren, doen wat op korte termijn en hebben geen wachtlijst. Met het keukentafelgesprek creëren ze een makkelijke ingang. Wel het idee dat er nu echt iets gebeurt. Er zijn korte lijntjes, snelle actie. In de praktijk werkt het echt zo.

Volgens een geïnterviewde Intern Begeleider is het een voordeel dat iemand in het wijkteam de regie houdt. Voorheen waren de IB-ers wanneer zij een gezin doorverwezen steeds bezig om



iedereen achterna te bellen: is het gezin aangekomen, wat is er gebeurd? De Intern Begeleiders hopen nu dat de regie in het Wijkteam plaatsvindt en dat dit zal bijdragen aan het ontzorgen van de school.

Echter, niet iedereen vindt dat de lijntjes nu korter zijn. Een intern begeleider die zei zeer tevreden te zijn over het wijkteam, zou nog liever de schoolmaatschappelijke werker meer uur op de school hebben. De schoolmaatschappelijke werker kent de kinderen en ouders veel beter, en in die zin zijn haar lijntjes nog korter. De meerwaarde van het Wijkteam CZ is volgens haar vooral dat er nu meer problemen opgepakt kunnen worden op de dagen dat de schoolmaatschappelijke werker afwezig is.

5.4 Ervaringen met studententeams

Zoals beschreven is het de bedoeling dat elke school een team krijgt van 5-6 studenten die worden begeleid door een stagebegeleider van Bureau Frontlijn.

Kan een student alles aanpakken?

Volgens het hoofd van Bureau Frontlijn zijn de meeste problemen 'niet super ingewikkeld'. Voor de aanpak in gezinnen heeft Bureau Frontlijn speciaal voor studenten een computersysteem gemaakt, waarin het hele operationele proces beschreven staat met standaardinterventies:

Op het moment dat je een programma hebt kan die student opvoedingsondersteuning bieden aan een moeder.

Het systeem moet er voor zorgen dat studenten heel actiegericht gaan werken. Studenten vullen eerst de checklist in. Bij elk ingevoerd probleem genereert de computer 6 of 7 opties. Dan kiest men uit die opties wat er gedaan moet worden wat vervolgens in het Plan van Aanpak komt. Ook moet erbij gezet worden wie het gaat doen: de ouder(s), de student of samen. Door dit systeem zou de ondersteuning door studenten veel concreter worden. Dit systeem is door Bureau Frontlijn opgezet maar is niet gevalideerd.

Als uit de intake blijkt dat een ouder opvoedingsondersteuning nodig heeft, moet een student in het systeem aangeven wat men de ouder gaat leren en welke materialen daarbij nodig zijn. Zo kunnen ouders een "nadenkstoeltje" krijgen of een beloningskalender voor aan de koelkast. Deze vorm van opvoedondersteuning is ook door Bureau Frontlijn opgezet.

Verder is het de bedoeling dat de student samen met de ouders naar filmpjes van Educatieve Televisie (E-TV) kijkt. Op de CD-rom die ouders krijgen staan de linken naar de filmpjes. Voor het doel van toeleiding van de ouders naar werk, krijgen ouders een link naar filmpjes over het zoeken naar werk of solliciteren. Studenten gaan dus standaard interventies uitvoeren en maken gebruik van standaard materialen. Op deze manier zouden de studenten de gezinnen goed moeten kunnen ondersteunen:

We hebben een hele administratieve organisatie gemaakt van welke processtappen hebben we allemaal, het zit eigenlijk ingebakken in de computer, een kind kan de was doen!



Niet iedereen is het met deze visie eens. Volgens een medewerker van het Sociale Team, waar men al ervaring heeft met het inzetten van studenten op een zelfde wijze, duurt het erg lang voordat ze de vereiste kennis hebben. Dit vergt veel begeleiding, maar die begeleidingstijd kan knellen met de hulpverlening die je moet geven, vooral als je veel ingewikkelde vraagstukken hebt. Een wijkteammedewerker zegt hierover:

Veel studenten weten ook niet hoe bepaalde zaken in elkaar zitten...Je moet er veel tijd in steken. Je kan ook niet echt verwachten dat ze werk uit handen nemen. Je moet nogal wat weten om een gezin te begeleiden.

Volgens een aantal betrokkenen van het Wijkteam CZ kan een student geen echte hulpverlening bieden. De student kan ingezet worden bij eenvoudige problemen, dus niet bij echte problemen of echte hulpvragen. Studenten zijn dan de “extra handjes die je aan een gezin kan koppelen”. Een student kan ondersteunend best veel betekenen. Als een gezin hulp krijgt van een gezinscoach dan kan een student bepaalde zaken oefenen met de ouders met behulp van de basismodules van Bureau Frontlijn (Wegwijs in Nederland en Samen leren). Studenten kunnen ouders bijvoorbeeld leren hoe zij hun kinderen kunnen helpen huiswerk te maken.

Maar al zou de inzet van studenten beperkt blijven tot het ondersteunen van meer praktische zaken, dan blijven er twijfels:

Je kan niet uitsluiten dat mensen willen praten met de studenten, terwijl ze misschien alleen komen om de administratie te doen.

Er bestaat het risico dat studenten bepaalde zaken niet opmerken of dat studenten bepaalde zaken zelf gaan oppakken terwijl zij daarvoor de juiste kennis en ervaring missen. Volgens de wijkteammedewerkers zijn na de intake vaak nog niet alle problemen bekend. Na verloop van tijd blijkt er vaak meer aan de hand.

Uit onderzoek van Hekelaar e.a. (2011) naar het functioneren van de Sociale Teams blijkt dat de onervarenheid van de studenten twijfels oproept over hun vermogen om juist in multiprobleem-gezinnen te interveniëren. Uit onderzoek blijkt dat het voor ervaren hulpverleners al erg moeilijk is om de verschillende problemen met elkaar te relateren, vooral bij kinderen (Steketee & Vandenbroucke 2010: 20-21). Bij het Sociale Team bezochten studenten alleen gezinnen samen met een vaste basiscoach. In het Wijkteam CZ begeleiden studenten gezinnen echter zonder directe begeleider.

De zorgen over het vermogen van de studenten worden gedeeld door scholen die al ervaring hebben met studententeams. Volgens een wijkteammedewerker leveren ze op die scholen alleen de lichtste problemen aan. Een geïnterviewde medewerker van een school die al veel ervaring heeft met de inzet van studenten geeft aan dat de inzet van studenten bij complexe problematiek haar voornaamste zorg is:

Ik ben bang dat er nu vaak studenten worden op worden afgestuurd. Ook in gezinnen met complexe problematiek waar al veel hulpverlening in is geweest. Maar in die gezinnen heb je soms nog maar één kans.



Uit het onderzoek naar de Sociale Teams (Hekelaar e.a. 2011) komen deze twijfels ook naar voren. Zijn studenten in staat om met ernstige probleemsituaties om te gaan? Zijn zij in staat tegengas te bieden aan gezinnen die al veel ervaring hebben met hulpverleners?

De wijkteammedewerkers moeten zelf bepalen of en wanneer zij studenten inzetten. Zoals al eerder beschreven schatten de wijkteammedewerkers aan de hand van achtergrondinformatie in of een student een gezin (deels) kan begeleiden. Een aantal medewerkers is nog erg sceptisch en wil eerst de studenten beter leren kennen en weten wat zij kunnen. De verwachting is dat medewerkers van Bureau Frontlijn sneller casussen zullen geven aan studenten. Volgens een geïnterviewde medewerker hebben ze vooralsnog alle casussen aan stagiaires overgelaten op de scholen waar Bureau Frontlijn werkte. Er is geen eenduidige visie binnen het Wijkteam CZ op wanneer en voor welke taken studenten ingezet kunnen worden. Zoals de beschreven casussen hebben geïllustreerd, begeleiden studenten gezinnen met meervoudige problematiek.

Naast de twijfels die er bestaan over de bekwaamheid van studenten, is er kritiek gekomen vanuit de Hogeschool over de wijze van begeleiding.

Hogeschool Rotterdam

Voor studenten SPH en MWD en studenten die Uitstroomprofiel Jeugdzorg⁹ kiezen, blijkt de stage in een studententeam zoals tot nog toe aangeboden onvoldoende aan te sluiten bij de eisen die daaraan worden gesteld. De werkzaamheden van de studententeams zijn er op gericht om bij de gezinnen 'de basis op orde' (zoals management van het huishouden) te krijgen. Maar deze werkzaamheden (huiswerkhulp, administratie e.d.) zijn geen toekomstige taken van een hbo-hulpverlener en zijn te eenvoudig.

Ook blijkt er tot nog toe te weinig begeleiding van de studenten. Volgens een geïnterviewde SPH-medewerker van de Hogeschool Rotterdam zou men eerst een half jaar begeleid moeten worden door een HBO'er en geen zelfstandig cliënt contact moeten hebben. De student moet namelijk eerst leren om zich staande te houden tegenover een cliënt. De studenten gaan met zijn tweeën een gezin in, zonder begeleider. Maar volgens de Hogeschool medewerker moeten studenten attent worden gemaakt op bepaalde problematiek in gezinnen die niet direct zichtbaar is (zoals misbruik). Het is verder de bedoeling dat de stagiaires boventallig zijn wat betekent dat er geen werk blijft liggen als zij dit niet zouden uitvoeren.

Tot slot moeten studenten aan het einde van de stage over een aantal competenties beschikken, die ze voor een groot gedeelte tijdens de stage moeten verwerven. Bij de accreditatiecommissie moet de Hogeschool kunnen aantonen dat studenten deze competenties hebben verworven. Omdat er bij Frontlijn studenten geen begeleider is die erop toeziet dat ze deze competenties ook daadwerkelijk hebben verworven, kan dit niet.

In hoeverre de hierboven beschreven eisen ook gelden voor studenten van andere studierichtingen dan SPH of MWD is niet bekend. Maar naast de eisen spreekt men vanuit de

⁹ Het Uitstroomprofiel Jeugdzorg is een 2 jarige landelijk erkende specialisatie. Vanaf 2014 mag je alleen nog zorg verlenen aan jeugd als je geregistreerd staat waarvoor je dat uitstroomprofiel moet hebben.



studie SPH en MWD dus ook zorgen uit over de begeleiding van gezinnen door studenten. De studenten zijn nog in opleiding en missen de benodigde ervaring om gezinnen te begeleiden.

6 Samenvatting en conclusies

De 'Wijkteams Children's Zone' is één van de proeftuinen waarin er geëxperimenteerd wordt met de inrichting van het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel. De Wijkteams CZ richten zich op talentontwikkeling van kinderen in combinatie met ontzorging van de scholen in de zeven focuswijken¹ in Rotterdam Zuid. Zij hebben als doel de kinderen en hun gezinnen te ondersteunen en waar nodig 'de basis op orde' te brengen. Door scholen te ontzorgen kunnen zij zich beter richten op onderwijs.

De Wijkteams CZ richt zich op de school als vindplaats. Dit betekent dat de school doorgeeft als er signalen zijn dat het met een kind thuis niet goed gaat. Het wijkteam richt zich vervolgens thuis op de problemen van het hele gezin. De hulp sluit aan bij de mogelijkheden van het gezin en het sociale netwerk en schakelt gespecialiseerde hulp in als dat nodig is.

De Wijkteams CZ zijn 1 september 2012 van start gegaan. Aan de start waren er nog geen vastomlijnde ideeën over hoe een Wijkteam CZ er uit moest zien. Die ideeën hebben zich gaandeweg ontwikkeld. De projectgroep Wijkteams CZ is begonnen met de ontwikkeling van twee wijkteams met het voornemen om per september 2013 zeven wijkteams te hebben, één team per focuswijk.

6.1 Eerste resultaten

In dit onderzoek is gekeken naar de resultaten aan de hand van de registraties van het Wijkteam CZ over het eerste jaar (de registraties zijn tot half oktober 2013). Enige voorzichtigheid is geboden bij de interpretatie van deze 'resultaten'. In het eerste jaar waren de Wijkteams CZ nog volop in ontwikkeling en konden weinig wijkteammedewerkers zich volledig inzetten voor het wijkteam.

Sinds de start van de Wijkteams CZ op 1 september 2012 tot half oktober 2013 zijn er 107 casussen op elf scholen bij het Wijkteam CZ aangemeld. Het totaal aantal leerlingen van die scholen is 2270. Een kleine 5% van het leerlingenaantal is dus aangemeld bij het Wijkteam CZ. Ook als we alleen de scholen beschouwen waar het Wijkteam CZ al een jaar actief is, blijft dit percentage onder de 5%.

Hoewel het Wijkteam CZ geen normen heeft qua caseload, is dit percentage interessant omdat in het MKBA dat naar de Wijkteams CZ is uitgevoerd (Fernhout 2013) wordt uitgegaan van een bereik van 25-30% van de leerlingen. Om dat percentage te behalen zou men dus zes keer zoveel casussen moeten binnenhalen. Men gaat ervan uit dat van de casussen een groot gedeelte (70%) lichte ondersteuning nodig heeft, waar dus studenten op kunnen worden ingezet. Maar dit percentage is niet gebaseerd op registraties of casuïstiek.

¹ De focuswijken zijn: Tarwewijk, Bloemhof, Hillesluis, Feijenoord, Carnisse, Afrikaanderwijk en Oud-Charlois.



Opvallend is dat op twee scholen het percentage casussen veel hoger is (9%). De casussen van deze twee scholen samen omvatten bijna de helft van alle casussen. Een verklaring voor dit hogere bereik is de goede relatie op beide scholen met het Wijkteam CZ. Beide voorbeelden illustreren de noodzaak om zichtbaar aanwezig te zijn op scholen en om te investeren in een goede relatie met de school. De tijdsinvestering en nauwe samenwerking waar op de Agnesschool sprake van was in de opstartfase, is echter niet haalbaar op andere scholen. Aan de start was het Wijkteam CZ Feijenoord alleen nog maar actief op de Agnesschool en maakten de intern begeleider en schoolmaatschappelijk werker nog deel uit van het Wijkteam CZ.

Het totale leerlingenaantal op de 34 scholen die de 7 wijkteams gaan bedienen is 7881. Uitgaande van de aanname dat een kwart tot een derde van de leerlingen ondersteuning gaat krijgen van de Wijkteams CZ betekent dat men per wijkteam 281 (25%) tot 338 (30%) leerlingen en hun gezinnen gaat begeleiden per jaar. Studenten begeleiden in hun stageperiode van 10 maanden 8 tot 10 gezinnen. Dat komt bij zeven studententeams neer op 336 tot 420 gezinnen. Het aantal beoogde gezinnen waar studenten ingezet gaan worden kan niet afgetrokken worden van de aantallen van de Wijkteams CZ. De schoolcontactpersoon blijft immers casusregisseur van deze gezinnen en studenten worden ook ingezet in gezinnen met multiproblematiek om het wijkteam te ondersteunen door lichte taken uit te voeren.

Aard en zwaarte van de problemen

Het is op basis van de registraties moeilijk inschatten wat het aandeel zware casussen is. Er zijn 187 geregistreerde problemen op de totaal 102 casussen. Bij 19 gezinnen zijn geen problemen geregistreerd, bij 18 gezinnen is er sprake van 1 geregistreerd probleem, bij 37 gezinnen zijn er twee geregistreerde problemen en bij 28 gezinnen is er sprake van drie geregistreerde problemen. De zwaarte van de casussen kan niet echt gehaald worden uit het aantal geregistreerde problemen. Bij drie geregistreerde problemen kan er toch nog sprake zijn van een 'lichte casus'. Financiële/administratieve problemen worden het vaakst geregistreerd, gevolgd door opvoedingsproblematiek.

6.2 Eén team, één werkwijze?

Sinds de start is er veel tijd en energie gestoken in het oprichten en het bemensen van de Wijkteams CZ. Tot nu toe is er nog weinig aandacht besteed aan de ontwikkeling van een gedeelde werkwijze van het Wijkteam CZ. Het Wijkteam CZ zou volgens 'de frontlijnmethode' moeten werken. Hoewel medewerkers van de Sociale Teams en van Bureau Frontlijn met deze methodiek ervaring hebben, zijn medewerkers vanuit andere organisaties daar minder mee bekend. De belangrijkste principes in de frontlijnmethode zijn 'eigen kracht', 'vroegtijdig signaleren', 'en 'generalistisch werken'

Eigen kracht

Het 'eigen kracht-principe' betekent dat de wijkteammedewerker niet alleen meehelpt om problemen op te lossen, maar het gezin ook zelfredzamer probeert te maken zodat het in de toekomst zelf problemen kan aanpakken. Het is de bedoeling dat de wijkteammedewerkers ervoor zorgen dat cliënten onder hun begeleiding zelf hun problemen gaan aanpakken.

Het wijkteam onderzoekt bij een aanmelding eerst wat een gezin zelf kan bijdragen aan de oplossing van problemen. Het structureel inzetten van het sociale netwerk blijkt echter erg moeilijk in de praktijk. Hoewel het bevorderen van de zelfredzaamheid iets is wat tijdens het gehele begeleidingstraject (in een bepaalde mate) centraal zou moeten staan, wordt er vooral aan de start van de begeleiding zaken soms helemaal uit handen genomen.

Voor sommige (nieuwe) medewerkers biedt het werken volgens 'eigen kracht' een nieuw perspectief op de hulpverlening: zij worden geacht cliënten te begeleiden bij het oplossen van hun problemen, terwijl zij voorheen vooral bezig waren om problemen voor cliënten op te lossen. Professionals kunnen daarnaast geneigd zijn om zaken voor cliënten te regelen, zodat problemen eerder opgelost zijn.

Vroegtijdig signaleren

Het is de bedoeling dat het Wijkteam CZ preventief te werk gaat. De ervaring van het Wijkteam CZ is dat er meestal al meer aan de hand is als zij een gezin krijgen doorverwezen. Het wijkteam informeert daarom de leerkrachten hoe de signalen te herkennen bij kinderen dat er meer aan de hand is (vroegsignalering).

In hoeverre vroegsignalering op school echt kans van slagen heeft is nog maar de vraag. Uit onderzoek naar multiprobleemgezinnen blijkt dat er geen sprake is van heldere en duidelijke signalen. Er is eerder sprake van "een geleidelijk proces waarin de problemen zich langzamerhand opstapelen en een incident ervoor zorgt dat de situatie escaleert" (Steketee & Vandenbroucke 2010: 19).

Volgens wijkteammedewerkers is het vaak een hele stap voor ouders om hulp te vragen. Daarnaast zijn multiprobleemgezinnen terughoudend in het benaderen van officiële hulpverleningsinstellingen door eerdere negatieve ervaringen met de hulpverlening (Steketee & Vandenbroucke 2010). Het Wijkteam CZ probeert daarom het om hulp vragen voor ouders zo laagdrempelig mogelijk te maken.

Laagdrempelig

Dit doet men onder andere door de schoolcontactpersoon op bepaalde tijden aanwezig te laten zijn in school en informatiebijeenkomsten voor ouders te organiseren. Naast het vertrouwen winnen van ouders is het van belang om vertrouwen te winnen bij de medewerkers van de scholen. De scholen waar het wijkteam de meeste casussen heeft zijn ook de scholen waar men het meest intensief mee heeft samengewerkt. Het zichtbaar aanwezig zijn op scholen en het vertrouwen winnen van zowel ouders als leerkrachten is van essentieel belang voor het slagen van samenwerking. Op scholen geeft men aan dat de continuïteit van schoolcontactpersonen daarom zo belangrijk is. Door omstandigheden is het juist nodig geweest om met medewerkers te schuiven naar andere scholen of wijken.

Generalistische werkwijze

Er is nog geen heldere beschrijving van de functie van de generalist. De wijkteammedewerkers zouden generalisten moeten zijn die breed kunnen kijken en problemen kunnen oplossen zonder teveel tijdrovende en dure doorverwijzingen naar specialisten. De wijkteammedewerkers hebben verschillende achtergronden en expertisen en het is de bedoeling dat zij van elkaar leren. Op die manier hoopt men dat de wijkteammedewerkers gaandeweg steeds meer generalistisch worden.



De inzet van studenten

Er ontbreekt een eenduidig standpunt wanneer en voor welke taken studenten ingezet kunnen worden. Op papier staat dat studenten vooral voor taken rondom talentontwikkeling en ter verbetering van het management van het huishouden ingezet moeten worden. Studenten worden echter niet alleen ingezet op bepaalde taken maar begeleiden ook zelfstandig gezinnen. Dit zijn dit niet perse gezinnen met 'lichte problematiek'.

Bij zowel scholen als het wijkteam bestaat er onzekerheid over de bekwaamheid van studenten. Bij Bureau Frontlijn is men er van overtuigd dat studenten bij alle problematiek ingezet kunnen worden, andere betrokkenen hebben daar een heel andere mening over. Zij vinden dat studenten alleen ingezet kunnen worden voor eenvoudige problematiek. Medewerkers van het Wijkteam CZ en scholen vrezen dat studenten worden ingezet bij te complexe problematiek.

Naarmate er meer studententeams komen wordt er druk ondervonden om studenten vooral aan het werk te zetten. Met andere woorden: het is een target geworden om de grote capaciteit van studenten te gebruiken. Hierdoor wordt het risico groter dat studenten in gezinnen worden ingezet met complexe problematiek of waar de problematiek nog niet helemaal helder is. Vaak blijkt in de periode na de intake (keukentafelgesprek) dat er toch meer problemen spelen dan tijdens de intake geïventariseerd. .

6.3 Pluspunten van het Wijkteam CZ

In bijna alle interviews is men positief over de potentiële meerwaarde van het werken volgens het Wijkteam CZ. Op scholen vindt men vooral het hebben van één contactpersoon, de snelheid van het oppakken van casussen en de terugkoppeling vanuit het wijkteam positief.

Het werken binnen en met een interdisciplinair team wordt door diverse medewerkers van scholen en het Wijkteam CZ als een pluspunt gezien. Omdat de teamleden elkaar regelmatig zien tijdens teamoverleg leren zij elkaar en elkaars expertises beter kennen en werken zij beter samen.

Kosten en baten van het Wijkteam CZ

De integrale aanpak en het inzetten op preventie (vroegsignalering) en eigen kracht van wijkteams in het algemeen kunnen financiële besparingen opleveren (Meere 2013; VNG 2013). Door het bevorderen van eigen kracht zouden gezinnen in de toekomst mogelijk geen of minder professionele hulp nodig hebben, dit zou dan kostenbesparend zijn. Maar er is eerst een investering nodig: de begeleiding gericht op zelfredzaamheid duurt langer dan wanneer een hulpverlener zaken voor een cliënt oppakt en oplost. Ook uit onderzoek naar sociale wijkteams (Meere e.a. 2013) blijkt dat het onzeker is of het bevorderen van de eigen kracht financiële voordelen oplevert. Dit komt vooral omdat het moeilijk blijkt om zelfredzaamheid te bevorderen van cliënten en het eigen netwerk in te schakelen, wat ook voor de Wijkteams CZ geldt.

Ook wat betreft het voorkomen van zwaardere problemen zullen de kosten waarschijnlijk eerst stijgen. Volgens onderzoek van de VNG (2013) besparen de zwaardere problemen die je voorkomt pas in de toekomst geld. Maar aan de start van de sociale wijkteams heb je nog

gezinnen die al zwaardere (duurdere) problemen hebben en moet er tegelijkertijd geïnvesteerd worden in preventie. Verder zijn er overgangskosten naar een nieuw systeem: het kost tijd en geld om de nieuwe taken te leren kennen en om organisaties opnieuw in te richten en aan te sturen (idem).

Ook de inzet van studenten is van belang in de eventuele baten van de Wijkteams CZ (Fernhout e.a. 2013: 32). De kosten van de studententeams zijn echter een stuk hoger dan verwacht, onder andere omdat elk studententeam van zes studenten een fulltime begeleider behoeft.

6.4 Aanbevelingen

Eenduidige werkwijze

Er is er nog weinig aandacht geweest voor een gedeelde werkwijze van het wijkteam. Dit wordt mede veroorzaakt door het gegeven dat sommige medewerkers van het wijkteam ook nog werken voor de organisatie waaruit zij afkomstig zijn. Dit bemoeilijkt de vorming van een wijkteam met een gezamenlijke visie en werkwijze. In de komende periode zou er de nodige aandacht moeten worden besteed aan een eenduidige werkwijze van het Wijkteam CZ. Er is met name aandacht nodig wat betreft het stimuleren van de eigen kracht, generalistisch werken en wanneer en hoe studenten worden ingezet. De werkwijze zou samen met de wijkteamleden ontwikkeld moeten worden. Zo wordt de interdisciplinaire samenstelling van het team benut en wordt de werkwijze door het hele team gedragen.

Een korte oriëntatie periode in plaats van één keukentafelgesprek

Ondanks de uitgebreide intake blijkt tijdens de hulpverlening toch meer aan de hand dan tijdens de intake ingeschat. Dit kan mede het gevolg zijn dat er nog geen vertrouwensrelatie met de cliënt is opgebouwd. Een korte oriëntatie periode in plaats van één gesprek zou daarom beter zijn. Vooral bij de zelfstandige inzet van studenten zou de probleemanalyse niet gebaseerd moeten zijn op één keukentafelgesprek.

Registreer de zwaarte van de casus

Op dit moment is niet uit de registraties te halen wat de zwaarte van de problematiek is. Dit kan men niet aan de hand van het aantal problemen schatten. Veel beter is als de betrokken wijkteammedewerker per casus zou registreren hoe ernstig de problematiek is. Dit is niet alleen van belang voor de planning binnen de wijkteams, maar ook essentieel voor monitordoeleinden.

Literatuurlijst

Gemeentelijke Gezondheidsdienst Rotterdam-Rijnmond, Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2010). *Handboek Gezinsaanpak Rotterdam. Aanpak zoals gehanteerd door de Sociale Teams Rotterdam*. GGD Rotterdam-Rijnmond, Sociale Zaken en Werkgelegenheid: Rotterdam.

Ron van Wonderen & Arnt Mein (2013) *Quick scan functioneren wijkteams Children's Zone*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Steketee, M. & Vandenbroucke, M. (2010) *Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam Een studie in het kader van Klein maar Fijn – CEPHIR*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Fernhout, G.J., Barendregt, E. & Duursema, H. (2013) *Verkenning naar de maatschappelijke kosten en baten van het wijkteam in de Children's Zone Feijenoord*. Rotterdam: Rebel

Hekelaar, A., Hoekstra, L., Maaskant, J., Moors, F. & Wentink, T. (2011) *De basis op orde Tussenrapportage onderzoek Sociale Teams*. Rotterdam: Sociaal Wetenschappelijke Afdeling, gemeente Rotterdam

Meere, F. de, Hamdi, A. & Deuten, J. (2013) *Het is de integrale aanpak die werkt Evaluatie na één jaar Utrechtse Buurtteams Krachtig*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2013) *Sociale wijkteams in ontwikkeling. Inrichting, aansturing en bekostiging*. Den Haag: VNG



Bijlage 1 Lijst met respondenten

P.J. Bijleveld, **Elout van Soeterwoudeschool**

N. Bouslam, **OBS de Globe**

D. van Dongen, procesbegeleider **Wijkteams Children's Zone**

M. Endenburg, **Bureau Frontlijn**

M. Groeneweg, **Wijkteam CZ Charlois**

K. van Hattum, **OBS de Globe**

I. Kooij, **Vraagwijzer**

C. Kruis, **OBS de Globe**

H. van de Ouwelant, **Agnesschool**

L. Paaijens, **Elizabetschool**

C. Pinas, **student Hogeschool Rotterdam**

L. Poelmans, **Wijkteam CZ Charlois**

M. Remijn, **SBO Sonnevank**

B. Rombout, **Bureau Frontlijn**

R. Sonneveld, **beleidsmedewerker gemeente Rotterdam**

K. Simon, **Wijkteam CZ Charlois**

G. Spierings, **projectleider Wijkteams Children's Zone**

J. Spry, **De Klaver Carnisse**

S. Tjoe-a-On, **Wijkteam CZ Charlois**

J. Veldkamp, **Hogeschool Rotterdam**

O. de Zwart, directeur Jeugd gemeente Rotterdam