

PILOT SOCIAAL WIJKTEAM EGMONDEN  
TUSSENEVALUATIE

# ***Sociaal wijkteam Egmond***

Voor een belafsprak: **072 – 8880 000**  
**[sociaalwijkteamegmond@bergen-nh.nl](mailto:sociaalwijkteamegmond@bergen-nh.nl)**



WERKDOCUMENT

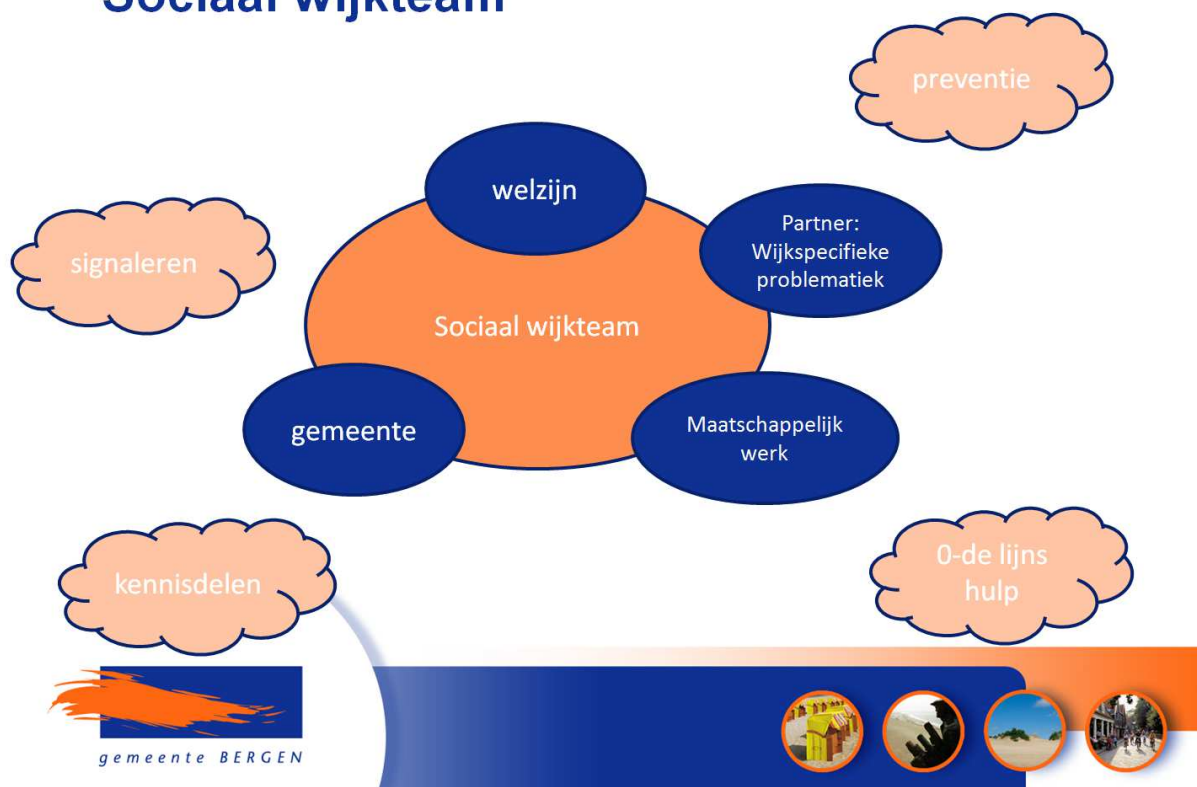
2 APRIL 2014

## 1. Inleiding

De pilot Sociaal wijkteam Egmond is in 2013 opgezet door de gemeente Bergen in samenwerking met MEE, Stichting Welzijn Bergen en De Wering. Onderdeel van de pilot is een tussenevaluatie welke in november/december zou plaatsvinden. Deze evaluatie is doorgeschoven naar februari/maart 2014.

In deze rapportage worden alle vooraf vastgestelde evaluatiepunten aangestipt; de evaluatie richt zich voornamelijk op de voortgang van de pilot en de samenwerking binnen het sociaal wijkteam en met ketenpartners. De evaluatie biedt input voor het managementteam en de gemeente om eventueel bij te sturen. Daarnaast dient deze rapportage als format voor de eindevaluatie, welke staat gepland voor augustus/september 2014.

### Sociaal wijkteam

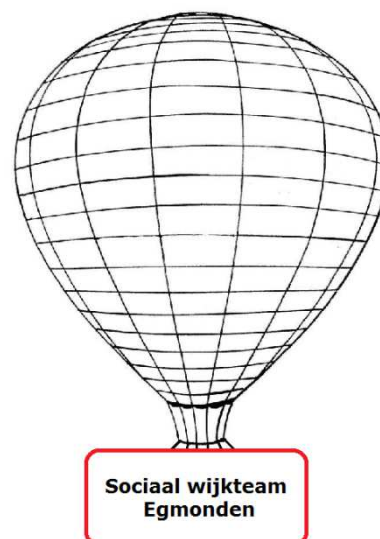


## 2. Beschrijving pilot

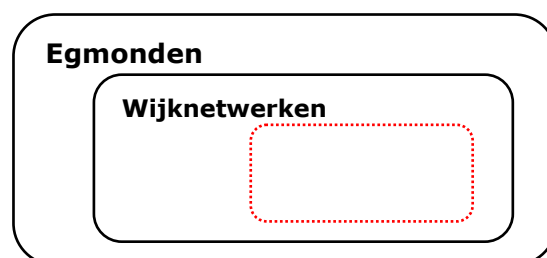
Als basis van de evaluatie wordt een beknopte beschrijving van de pilot weergegeven.

### 2.1.Opzet

De pilot sociaal wijkteam Egmond maakt deel uit van het project integrale toegang van de gemeente Bergen. Het sociaal wijkteam heeft echter een bredere rol dan een toegangsfunctie. Daarbij moet het sociaal wijkteam goed worden ingebed in het bestaande netwerk in de wijken. Veel voorkomende ondersteuningsvragen worden sneller gesignaleerd en daarop kunnen collectieve activiteiten worden ontwikkeld en/of aangeboden.



Voorafgaand aan de start heeft Movisie een draagvlakonderzoek gedaan in de gemeente Bergen. Daaruit bleek dat er draagvlak is voor een klein, flexibel en laagdrempelig team dat inzet op eigen kracht en de kracht van de buurt.



De pilot richt zich op Egmond-Binnen (postcode 1935), Egmond aan den Hoef (postcode 1934) en Egmond aan Zee (postcode 1931). Tezamen de Egmond.

Het sociaal wijkteam bestaat uit vijf frontlijnwerkers:

| <i>Naam</i>       | <i>Functie</i>           | <i>Organisatie</i>    |
|-------------------|--------------------------|-----------------------|
| Helmoet Goudsblom | Maatschappelijk werker   | De Wering             |
| Jeanette Hendriks | Coördinator ouderenwerk  | St. Welzijn Bergen    |
| Ria Dekker        | MEE consulent            | MEE Noordwest-Holland |
| Margriet Koster   | Consulent WMO            | Gemeente Bergen       |
| Inge Zwart        | Consulent Werk & Inkomen | Werk, inkomen en zorg |

De inzet van frontlijnwerkers in het sociaal wijkteam is een investering vanuit het bestaande budget. Het sociaal wijkteam wordt ondersteunt door een procescoördinator vanuit de gemeente.

### 2.2.Doelstelling werkwijze

Het sociaal wijkteam is een netwerkstructuur dat zich richt op de verbinding en samenwerking in het sociaal domein. Frontlijnwerkers komen samen, instituut-overstijgende collegialiteit wordt vergroot en hun blikveld word verbreed. De lokale kennis en verbondenheid met de wijk vergroot. Frontlijnwerkers kennen op termijn geen handelingsverlegenheid; zij voelen zich handelingsbekwaam om alle ondersteuningsvragen van bewoners integraal op te pakken. Als zij de oplossing niet direct kunnen aandragen, weten ze waar zij moeten zijn voor het ondersteunen van specifieke hulpvragen.

Ondersteuningsvragen van bewoners staan centraal en de backoffice is flexibel; (duurzaam efficiënte) creatieve oplossingen hebben de voorkeur.

Inzet van het sociaal wijkteam moet een toegevoegde waarde met zich meebrengen op het gebied van 'samenkracht' in de wijk. Structureel contact vanuit het sociaal wijkteam met een bewoner waarbij geen gebruik van het wijknetwerk o.i.d. wordt gemaakt, heeft geen toegevoegde waarde ten opzichte van een 'tweede lijns' hulpverleningscontact. Het sociaal wijkteam signaleert ook collectieve vraagstukken die door middel van collectieve middelen worden opgelost.

### 3. Planning

Vordert de pilot volgens planning? Hieronder staat schematisch weergegeven wat in het plan van aanpak is beschreven en wat de stand van zaken is.

| <i>Fase</i>        | <i>Planning</i>      | <i>Realisatie</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voorbereiding      | ... – juli 2013      | Conform                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Startfase          | augustus – september | Conform                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Uitrol in de wijk  | oktober – december   | Kennismaking met wijkverenigingen; kennismaking met ketenpartners beperkt. Aandacht in nieuwsbrieven; de eerste media-uitingen in januari gedaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tussenevaluatie    | november / december  | Verplaatst naar eerste kwartaal 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Doorontwikkeling   | januari – juni 2014  | In januari is het sociaal wijkteam op werkbezoek geweest in Wormerveer. Het contact met ketenpartners wordt verder uitgebouwd; in maart presenteert het sociaal wijkteam zich tijdens een conferentie waarbij een groot aantal ketenpartners aanwezig zullen zijn. In maart wordt er ook de eerste buurtactiviteit georganiseerd om bekendheid onder bewoners te vergroten.<br><br>De voorbereiding voor een tweede pilot is in gang gezet. |
| Borging van succes | juli - ...           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Eindevaluatie      | augustus – september |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### 4. Risico's

In het plan van aanpak zijn risico's benoemd. Hoe is er tijdens de pilot omgegaan met de benoemde risico's, zijn problemen voorkomen of blijven de risico's bestaan?

De beschrijving van de risico's zoals opgetekend in het plan van aanpak staan hieronder cursief weergegeven. De evaluatie betreft de periode september 2013-maart 2014.

| <b>Tijdsdruk</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Risico</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>Stand van zaken</i>                                                                                                                                                                                                                                                    | <i>Vooruitblik</i>                                                                                                                                                                                                     |
| De tijdsdruk voor het opzetten van een sociaal wijkteam is hoog. Per 1 januari 2015 komen via transitie jeugdzorg, AWBZ en Participatiewet veel taken naar de gemeente. Sociale wijkteams moeten deze nieuwe taken behapbaar maken. Het tempo moet dus hooggehouden worden, daartoe is een procescoördinator aangesteld om het proces te begeleiden. | <p>Ten opzichte van de planning loopt de pilot een kleine vertraging op.</p> <p>De tijdsdruk bij de frontlijnwerkers is wisselend. De werkdruk bij de consultants van de gemeente werd als te hoog ervaren, dit is in december kenbaar gemaakt bij de leidinggevende.</p> | <p>Het tweede kwartaal van 2014 moet deze vertraging worden ingelopen. De geplande activiteiten in maart 2014 laten een inhaalslag zien.</p> <p>De werkdruk bij de gemeentelijk consultants krijgt extra aandacht.</p> |

| <b>Bezuinigingen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Risico</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>Stand van zaken</i>                                                                                                                                             | <i>Vooruitblik</i>                                                                                                                                                                                     |
| De ontwikkeling van het sociaal wijkteam is mede ingegeven door de drie decentralisaties. Met het decentraliseren van de taken worden de budgetten verkleind. Daarnaast wordt de gemeente, en daarmee ook ketenpartners, geconfronteerd met een krappere budget. Het implementeren van het sociaal wijkteam mag dus geen extra uren (geld) kosten, tenzij hiermee kosten aanzienlijk kunnen worden gereduceerd. | <p>De inzet in het sociaal wijkteam wordt gefinancierd vanuit de bestaande budgetten.</p> <p>Voor de inzet in 2014 zijn voorsnog geen knelpunten gesignaleerd.</p> | De inzet in 2015 is afhankelijk van besluitvorming omtrent subsidierelaties; de kernpartners hebben de intentie om de samenwerking voort te zetten en de inzet in het sociaal wijkteam te continueren. |

| <b>Draagvlak</b>                                                                          |                                                                                        |                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Risico</i>                                                                             | <i>Stand van zaken</i>                                                                 | <i>Vooruitblik</i>                                                               |
| Uit het draagvlak onderzoek blijkt dat er draagvlak is bij bewoners en ketenpartners. Dit | Tot nu toe is voornamelijk geïnvesteerd in het draagvlak bij bewonersverenigingen. Het | Op dinsdag 15 april organiseert het sociaal wijkteam een netwerkbijeenkomst voor |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>draagvlak is cruciaal. Als dit afbrokkelt ontstaat er een groot risico voor het sociaal wijkteam. Uiteraard is ook draagvlak bij het college en de raad essentieel. Collega's binnen de deelnemende organisaties moeten de werkwijze van het sociaal wijkteam enthousiast blijven uitdragen. Voortgang moet daarom structureel worden gecommuniceerd, door de frontlijnwerkers en hun leidinggevend.</p> | <p>sociaal wijkteam heeft ervoor gekozen om het netwerk werkende weg op te bouwen.</p> <p>Begin maart 2014 was er een buurtbijeenkomst waar het sociaal wijkteam zich heeft gepresenteerd. De opkomst was goed, 60 bewoners. Er was veel interesse.</p> <p>Het opzetten van sociale wijkteams is een landelijke trend geworden. Kennismakingen met ketenpartners lijken daardoor soepeler te verlopen.</p> | <p>ketenpartners. De verwachting is dat hierdoor de bekendheid onder bewoners vervolgens ook wordt gestimuleerd.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>Clïëntondersteuning vs. mandaat</b>                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                          |                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Risico</i>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>Stand van zaken</i>                                                                                   | <i>Vooruitblik</i>                                                                                               |
| <p>De frontlijnwerkers van de gemeente zijn gemandateerd om voorzieningen toe te kennen. De cliëntondersteunende frontlijnwerkers – MEE, SWB en de Wering – moeten bewoners ook bijstaan met bezwaarprocedures. Deze twee rollen in één team kan spanningen met zich mee brengen.</p> | <p>Dit risico besproken met de frontlijnwerkers. Door bewustzijn is de kans op escalatie weggenomen.</p> | <p>Dit punt blijft een beleidsmatig vraagstuk bij de ontwikkeling van de definitieve model sociaal wijkteam.</p> |

| <b>Dorpscultuur</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Risico</i>                                                                                                                                                                            | <i>Stand van zaken</i>                                                                                                                                                                                             | <i>Vooruitblik</i>                                                                                           |
| <p>In de literatuur over sociale wijkteams worden dorpsculturen altijd geprezen. In de Egmondse schuilt er echter een risico: de sommige gemeenschappen/families zijn zeer gesloten.</p> | <p>Vooralsnog heeft het sociaal wijkteam GEEN ervaringen waarbij de dorpscultuur in de Egmondse een risico is.</p> <p>Er is wel een grote weerstand jegens het centrale telefoonnummer van de gemeente Bergen.</p> | <p>Overwegen een ander telefoonnummer te gaan gebruiken voor de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam.</p> |

## 5. Mening van het sociaal wijkteam

De frontlijnwerkers zijn tevreden over de eigen inzet en die van de collega's. Ze hebben inzicht gekregen in elkaars werk en willen dat verder uitbouwen. De samenwerking is goed hoewel het aantal onderlinge contactmomenten verhoogd moet worden. De ondersteuning van de procescoördinator is voldoende. De tevredenheid over de deelname aan het sociaal wijkteam wordt overschaduwd door het gevoel dat de looptijd nog te kort is.

De registratie van casuïstiek is niet op orde. Het totaal aantal besproken casussen tijdens overleggen is hoger dan het aantal dat door de frontlijnwerkers zelf is bijgehouden; dit terwijl elke casus tijdens een overleg wordt gekoppeld aan een frontlijnwerker. Een centraal web-based registratiesysteem kan deze lacune ondervangen. De demografische opbouw van de instroom is in balans. De uitstroom is overwegend richting eigen kracht/netwerk.

Het sociaal wijkteam heeft vooralsnog geen gezamenlijke preventieve interventies opgezet; dit is wel de ambitie. Het eigen handelingsperspectief en in teamverband is voldoende. De samenwerking met ketenpartners buiten het sociaal wijkteam kan echter versterkt worden.

De bekendheid met de wijk en de bestaande sociale structuren is redelijk goed ontwikkeld. De bekendheid onder bewoners is een groot aandachtspunt; dit punt komt herhaaldelijk terug in toelichtingen van diverse frontlijnwerkers.

De exacte resultaten, evenals de enquête vragen, worden in de bijlage weergegeven.

## 6. Cijfers

De onderstaande cijfers zijn vastgelegd medio februari 2014; krap zes maanden na de start van de pilot.

### 6.1.Registratie algemeen

#### Ketensamenwerking

- |                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| - Aantal gezamenlijke contactmomenten wijkteam: | 11 |
| - Aantal besproken complexe casussen:           | 16 |
| - Aantal besprekingen met betrokkenen aan tafel | -  |

#### Beleidssignalen

- |                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| - Signaleren van veel voorkomende ondersteuningsvragen | 1 |
| - Adviseren over collectief aanbod                     | - |
| o Professionele inzet                                  |   |
| o Zelf-/samenredzaamheid oplosbaar                     |   |

#### Zichtbaarheid

- |                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| - Overzicht van publicaties                                 | 3 |
| - Overzicht van activiteiten ter bevordering van bekendheid | 4 |

#### Expertiseontwikkeling

- |                                                                          |   |
|--------------------------------------------------------------------------|---|
| - Resultaten onderling kennisdelen (onderdeel van enquête)               |   |
| - Workshops (oid) met experts                                            |   |
| o Kennismaking in wijkteam                                               | 3 |
| o Afvaardiging in gesprek met ketenpartner                               | 2 |
| o Werkbezoek                                                             | 1 |
| - Handelingsverlegenheid volledig weggenomen?<br>(onderdeel van enquête) |   |

#### Rechtstreekse aanmeldingen

- |                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| - Aanmelding via sociaalwijkteamegmonden@ber... | 1 |
| - Belafspraak via frontoffice                   | 5 |

#### Ureninzet

Het aantal uren dat frontlijnwerkers hebben geregistreerd voor de pilot sociaal wijkteam is wisselend. Omdat de inzet vanuit bestaande budgetten geschiedt zijn er geen harde afspraken gemaakt over het vastleggen van het aantal uren. Door de bank genomen komen de frontlijnwerkers op 4 uur per week per frontlijnwerker uit, inclusief contacten met cliënten die voortvloeien uit overleggen met het sociaal wijkteam, dan wel terugbelverzoeken.

## 6.2.Cijfers van het sociaal wijkteam

### Instroom

#### Vraag 28 (1 x niet ingevuld)

Met hoeveel bewoners van de Egmonden heb je sinds de start van de pilot contact gelegd?

- 2 Gezinnen met kinderen onder de 18 jaar
- 2 Gezinnen met volwassen thuiswonende kinderen
- 2 Alleenstaande bewoners tussen de 18 – 65 jaar
- 1 Samenwonende bewoners boven de 65 jaar
- 2 Alleenstaande bewoners boven de 65 jaar

#### Vraag 29 (1 x niet ingevuld)

Van deze contacten; hoeveel kwamen er bij jou terecht:

- 4 Rechtstreeks, loketfunctie instelling
- 2 Rechtstreeks, bekendheid wijkteam
- 2 Via professional doorverwezen
- 1 Via wijknetwerk, buurtbewoners of vrijwilliger

### Doorstroom

#### Vraag 30 (1 x niet ingevuld)

Kan je grofweg verdelen welk soort contact je had met de bewoner?

- 3 Advies/consult
- 2 Intake
- 3 Behandeling

#### Vraag 31 (1 x niet ingevuld)

En wat was het vervolg na het contact?

- 3 Eigen kracht/ netwerk
- 1 Wijknetwerk ingeschakeld
- 1 Collectieve voorziening
- 1 Individuele voorziening
- 1 Afgehandeld in wijkteam (of zelf)

#### Vraag 32

Heb je gaandeweg nog gesproken met bewoners die niet terugkomen in bovenstaande registratie maar wel relevant waren; zo ja:

- 1 Contact t.b.v. signalering van problemen
- 10 Contact om uit te leggen wat het sociaal wijkteam doet
- ... Ondersteuningsvraag zonder vervolg
- ... Anders, namelijk ...

## 7. Conclusie

De teamvorming van het sociaal wijkteam gaat snel en voortvarend. De fase van samenkomen en kennismaken is afgerond, de volgende stap is verdere kennisuitwisseling en gebruik maken van elkaars expertise. Voor deze fase zal er door de procescoördinator meer structuur worden aangebracht; een vast format voor de bespreking van casuïstiek en een simpele, centrale registratie daarvan. Dit moet ook de signaleringsfunctie van het sociaal wijkteam versterken, op basis waarvan preventieve interventies kunnen worden ontwikkeld.

De inzet in het sociaal wijkteam is voor de frontlijnwerkers extra werk; extra werkdruk is bijna onvermijdelijk. De leidinggevenden gaan verschillend om met het terugschroeven van overige werkzaamheden, dat is ook afhankelijk van de sturingsmogelijkheden binnen de organisatie. De twee uitersten waren MEE, daar was vanaf de start tijd vrijgemaakt voor de inzet in het sociaal wijkteam; en de gemeente, waar de start samen viel met enkele andere projecten en het beperken van de caseload zeer lastig was.

Het sociaal wijkteam Egmond is opgebouwd als netwerkorganisatie; bestaande capaciteiten en competenties worden samengebracht en de voordelen hebben direct effect – nieuwe inzichten, korte lijnen en goede samenwerking – op alle andere werkzaamheden van de frontlijnwerkers in hun ‘donororganisatie’ en de collega’s aldaar.

De toegang tot het sociaal wijkteam is divers, bewoners kunnen via een e-mail of de telefooncentrale van de gemeente een gespreksverzoek indienen. De signalen die binnenkomen via de bekende toegangspunten van de kernpartner bereiken het zelfde doel. In de communicatie naar buiten is een eenduidige boodschap makkelijker, voor de werkzaamheden van het sociaal wijkteam heeft de diversiteit juist voordelen. Vier bekende toegangspunten hebben een groter bereik dan een nieuw te promoten plek. Daarnaast bestaat er weerstand jegens het centrale telefoonnummer van de gemeente. De komende periode gaat er extra aandacht uit naar de bekendheid van het sociaal wijkteam. De samenwerking met ketenpartners wordt versterkt met een netwerkbijeenkomst. En er is aandacht voor de samenhang met andere ontwikkelingen zoals de jeugd- en gezinscoaches.

Tot slot concludeert het managementteam van de pilot sociaal wijkteam Egmond dat een brede digitale ondersteuning voor het sociaal domein zeer wenselijk is. Echter, de ontwikkeling van een dergelijk systeem zal vanuit een (boven)regionaal verband moeten worden opgepakt. Een eigen digitale systeem voor het sociaal wijkteam is inefficiënt en daarom onwenselijk.

## Bijlage

### Enquête voor de evaluatie van de pilot sociaal wijkteam Egmond

Deze enquête is uitgezet bij de frontlijnwerkers van het sociaal wijkteam. Één van de frontlijnwerkers was niet in staat deze enquête in te vullen in verband met ziekteverlof. De overige vier hebben allemaal gereageerd.

#### Algemeen

##### Vraag 1

Ik ben vrij om mijn werk voor het sociale wijkteam zelfstandig in te vullen.

Weinig

1

2

3

4

Veel

**4 x 5**

##### Vraag 2

Mijn moederorganisatie faciliteert mij voor mijn werk in het sociaal wijkteam.

Weinig

1

2

3

4

Veel

**4 x 5**

#### Teamsamenwerking

##### Vraag 3

De frequentie van het face-to-face contact vind ik:

Veel te veel

**Voldoende**

Neutraal

**3 x Te weinig**

Veel te weinig

##### Vraag 4

Over de effectiviteit van de overleggen ben ik:

Zeervrededen

**3 x Tevrededen**

**Neutraal**

Ontevrededen

Zeervrededen

##### Vraag 5

Over de samenwerking binnen het sociale wijkteam ben ik:

**2 x Zeervrededen**

**2 x Tevrededen**

Neutraal

Ontevrededen

Zeervrededen

##### Vraag 6

Ik kan dilemma's delen in het sociaal wijkteam wanneer ik daar behoefte aan heb.

Weinig

1

**2**

3

**4**

Veel

**2 x 5**

##### Vraag 7

Heb je meer inzicht gekregen in het werk van je collega's in het sociaal wijkteam?

Weinig

1

2

**3**

**4**

Veel

**5**

**NVT**

|

##### Vraag 8

Ik bied hulp aan wanneer anderen dat nodig hebben.

Weinig

1

2

**3**

**4**

Veel

**2 x 5**

NVT

|

Vraag 9 (1 x niet ingevuld)

Ik ben tevreden over de snelheid waarmee afspraken worden nagekomen door collega's.

**Zeervredend** **2 x Tevreden** *Neutraal* *Ontevreden* *Zeervredend*

Vraag 10

Ik heb goed inzicht in de werkzaamheden van collega's van het sociale wijkteam.

*Weinig* *Veel*  
1 2 **2 x 3** **4** **5**

Vraag 11

Ik zou meer inzicht in het werk van collega's van het sociale wijkteam willen hebben.

**4 x Ja**

*Nee*

### Procesondersteuning

Vraag 12

Ik ben tevreden over de ondersteuning vanuit de procescoördinator.

*Zeervredend* **4 x Tevreden** *Neutraal* *Ontevreden* *Zeervredend*

Vraag 13

Ik word goed op de hoogte gehouden over ontwikkelingen door de procescoördinator.

*Weinig* *Veel*  
1 2 3 **2 x 4** **2 x 5**

Vraag 14

Ik ben tevreden over de praktische zaken die de procescoördinator regelt.

**Zeervredend** **2 x Tevreden** **Neutraal** *Ontevreden* *Zeervredend*

### Signalering

Vraag 15 (1 x niet ingevuld)

Ik heb het gevoel dat ik problemen eerder signaleer door m'n deelname in het sociaal wijkteam.

**1 x Ja**  
**2 x Nee**

Vraag 16

Zo ja, wordt er dan ook preventief geïntervenieerd?

*Ja*

*Nee*

- **In ontwikkeling, nu nog niet voldoende**
- **Heb ik nog geen zicht op**

## Partnerschap

Vraag 17

Ik ben op de hoogte van het bestaan van de samenwerkingsverbanden in de wijken.

Zeer tevreden **3 x Tevreden Neutraal** Ontevreden Zeer ontevreden

Vraag 18

Ik ben vindbaar voor de wijkverenigingen en andere partners in de wijk.

Zeer tevreden **3 x Tevreden Neutraal** Ontevreden Zeer ontevreden

Vraag 19

Bewoners kunnen het sociale wijkteam goed vinden.

Zeer tevreden Tevreden **3 x Neutraal Ontevreden** Zeer ontevreden

## Handelingsperspectief

Vraag 20

In welke mate kun je vanuit eigen expertise de ondersteuningsvragen afhandelen?

Weinig  
1 2 **3** **2 x 4** **5** Veel

Vraag 21

In welke mate gebruik je expertise van collega's in het sociaal wijkteam voor het afhandelen van ondersteuningsvragen?

Weinig  
1 2 **2 x 3** 4 **2 x 5** Veel

Vraag 22

In welke mate heb je ketenpartners nodig voor de afhandeling van ondersteuningsvragen?

Weinig  
1 **2** **3 x 3** 4 **5** Veel

Vraag 23

Zijn er ondersteuningsvragen van bewoners die niet beantwoord kunnen worden binnen het sociale wijkteam?

Weinig  
1 **2 x 2** **2 x 3** 4 **5** Veel

Vraag 24

Met collega's van het sociaal wijkteam heb ik nieuwe werkvormen ontwikkeld:

Ja, namelijk

- **Met name anders naar een probleem kijken dan meteen in de oplossing te willen denken**
- **Samenwerken**

**2 x Nee**

## Tevredenheid

Vraag 25

Over mijn deelname in het sociaal wijkteam voel ik:

**Trots**      **2 x tevreden**      **neutraal**      ontevreden      schaamte

Vraag 26

Ik ben tevreden over de kwaliteit van de opbrengst van het sociale wijkteam.

- ***Ja, want ik zie de meerwaarde hiervan in bij het samenwerken en laten samenwerken van de verschillende betrokkenen. Ben wel van mening dat nog meer uitgebreid moet worden***
- ***Ja, want we kennen elkaar beter en we kunnen elkaar om ondersteuning vragen. Dit heeft meer efficiëntie voor de klant.***
- ***Nee, want het zit er meer tussenin. We zijn net bezig met het naar buiten brengen van het bestaan van het wijkteam. Dus zaken komen nog niet vanuit aanloop en vanuit burgers. Een vooruitgeschoven post met eerst kwartiermaken en dan kijken wat er te doen valt. Nu naar buiten.***
- ***Nee, want we hebben nog erg weinig casuïstiek binnen gekregen. Het wijkteam is nog tamelijk onbekend in Egmond en ook bij mogelijke verwijsbronnen. Ik heb enige twijfel of het wijkteam de vragen kan beantwoorden op het moment dat de transitie naar de gemeenten op de 3 niveaus plaatsvindt.***

Vraag 27

Het sociale wijkteam voldoet aan mijn verwachtingen.

- ***Ja, want zie vorige vraag (meerwaarde)***
- ***Dit is nog te vroeg. De samenwerking tussen de mensen die het team vormen is al een meerwaarde maar nu nog de doelgroep oppakken, zo vroeg als mogelijk.***
- ***Nee/ neutraal, ik merk op dat er nog veel op ons af zal komen gezien de komende transitie. Ik verwacht en hoop dat het wijkteam hierin nog een flinke ontwikkeling in zal gaan maken.***
- ***Ik kan hier geen antwoord op geven, nog te kort met elkaar aan het werk. Betrek ik het op de samenwerking dan zeg ik ja. Betrek ik het op de casussen dan zeg ik (tot nu toe) nee. Hierin moeten we nog groeien.***