

HOE KAN STICHTING PRESENT ZWOLLE AANSLUITEN BIJ DE SOCIALE WIJKTEAMS

Kwalitatief onderzoek voor Stichting Present Zwolle naar mogelijkheden om met haar huidige werkwijze aan te sluiten bij het werk van de sociale wijkteams in Zwolle

J. Slurink, F. Jongsma, M. Molenaar, N. Westrik

Gereformeerde Hogeschool, Zwolle

Beoordelaars: C. Westerik en C. van Til

In opdracht van:

Stichting Present Zwolle

Mei 2014



Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting	5
1. Inleiding.....	6
1.1 Aanleiding van het onderzoek	6
1.2 Centrale vraagstelling	7
1.3 Theoretische inleiding	8
1.3.1 Inleiding.....	8
1.3.2 Macro – Geschiedenis van de verzorgingsstaat	8
1.3.3 Macro - Wetsverandering.....	9
1.3.4 Conclusie	9
1.3.5 Meso – De kanteling	10
1.3.6 Meso – Gevolgen voor organisaties.....	10
1.3.7 Meso – De sociale wijkteams	11
1.3.8 Meso - sociale wijkteams Zwolle	11
1.3.9 Meso - Vrijwilligerswerk	13
1.3.10 Conclusie	14
1.3.11 Micro- Stichting Present Zwolle.....	14
1.3.12 Conclusie	15
2. Methode.....	17
2.1 Inleiding.....	17
2.2 Onderzoeksgroep.....	17
2.3 Meetinstrumenten	17
2.3.1 Inhoudsanalyse	17
2.3.2 Half-gestructureerde interviews.....	18
2.3.3 Axiaal coderen	18
2.4 Onderzoeksprocedures	18
2.4.1 Inhoudsanalyse	18
2.4.2 Interviews	19
2.4.3 Analyse methode.....	20
3. Resultaten.....	21
3.1 Inleiding.....	21
3.2 Resultaten.....	21
3.2.1 Deelvraag 1.....	21
3.2.2 Deelvraag 2.....	27
3.2.3 Deelvraag 3.....	30

3.2.4 Deelvraag 4.....	33
3.2.4 Deelvraag 5.....	36
4. Conclusies, aanbevelingen en discussie.....	43
4.1 Inleiding.....	43
4.2 Conclusies.....	43
4.2.1 Wat zijn sociale wijkteams	43
4.2.2Aansluiting Stichting Present Zwolle.....	45
4.2.3Vrijwilligersorganisaties in Zwolle	46
4.2.4 Aansluiting bij sociale wijkteam	47
4.2.5 Eindconclusie	49
4.3 Aanbevelingen.....	51
4.4 Discussie	53
4.4.1 Macro.....	53
4.4.2 Meso.....	53
4.4.3 Micro.....	54
Literatuurlijst	55
Begrippenlijst.....	57

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksverslag met de hoofdvraag: *‘Hoe kan Stichting Present Zwolle aansluiten bij de sociale wijkteams’?* Dit onderzoek hebben wij gedaan in het kader van ons afstuderen binnen de opleiding Social Work op de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle, in het studiejaar 2013-2014. Tijdens de voltijd opleiding Social Work – Sociaal Pedagogische Hulpverlening en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening- hebben wij elkaar leren kennen.

Stichting Present Zwolle is een vrijwilligersorganisatie die een brug slaat tussen het aanbod van tijd, hart en handen van (groepen) vrijwilligers en mensen die een ontoereikend sociaal netwerk hebben, vaak in combinatie met een slechte gezondheid en/of een moeilijke financiële situatie. Wat Stichting Present hierin uniek maakt is dat zij beginnen bij het aanbod van de vrijwilliger.

Via Elise Steenaart, onze opdrachtgever, zijn wij in gesprek gegaan over de mogelijke knelpunten die de organisatie ervaart en waar de behoefte ligt tot het uitvoeren van onderzoek. Zo zijn wij gekomen tot de bovenstaande onderzoeksvraag. In het onderzoek hebben we ons gericht op de mogelijkheden die er zijn voor Stichting Present Zwolle om aan te sluiten bij sociale wijkteams, daarnaast onderzoeken we ook hoe medewerkers van het sociale wijkteam hier tegenaan kijken en hoe andere vrijwilligersorganisaties in Zwolle omgaan met de aansluiting op de sociale wijkteams.

Het onderzoek had onze interesse omdat het een actueel thema binnen de samenleving en binnen de hulpverlening is. We hebben door dit onderzoek meer kennis opgedaan over de sociale wijkteams. We hebben meer duidelijkheid gekregen over de vormgeving van sociale wijkteams en over hoe ze willen gaan werken.

We bedanken iedereen die dit onderzoek mede mogelijk gemaakt hebben voor hun betrokkenheid en begeleiding. Allereerst bedanken we onze opdrachtgever Elise Steenaart. Zij heeft ons enthousiast gemaakt voor het onderwerp en er tijd ingestoken om de behoefte die er vanuit Stichting Present Zwolle was, duidelijk te maken. Daarnaast bedanken wij Christien Westerik en Christel van Til voor de begeleiding en de feedback. Verder bedanken we alle mensen die mee gewerkt hebben aan het onderzoek, onder ander de mensen die de tijd hebben genomen om een interview met ons te voeren.

We hebben met enthousiasme aan dit onderzoek gewerkt en hopen doormiddel van dit onderzoek u te informeren over wijkgericht werken en hoe vrijwilligersorganisaties daar een rol in kunnen spelen.

*Janna Slurink
Froukje Jongsma
Marieke Molenaar
Niels Westrik*

Zwolle, 2 juni 2014

Samenvatting

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek door vier studenten. Stichting Present wilde graag dat wij van buitenaf meekeken naar de veranderingen binnen de zorg en welzijn en welke invloed deze veranderingen hebben op de werkwijze van Stichting Present Zwolle. De onderzoeksgroep heeft zich ten doel gesteld om Stichting Present Zwolle een advies te geven over hoe zij kunnen inspelen op de ontwikkeling van de sociale wijkteams.

De centrale vraagstelling is dan ook: *‘Op welke manier kan Stichting Present Zwolle, met haar huidige werkwijze, aansluiten bij het werk van de sociale wijkteams in Zwolle’?*

Het onderzoek bestaat uit een theoretische inleiding, interviews met mensen die betrokken zijn bij de vormgeving van de sociale wijkteams en interviews met medewerkers van vrijwilligersorganisaties in Zwolle. Vanuit de inhoudsanalyse hebben we documenten van de gemeente Zwolle gebruikt die betrekking hebben op de vormgeving van de sociale wijkteams in Zwolle en documenten van vrijwilligersorganisaties elders in het land.

Uit het onderzoek is gebleken dat Stichting Present Zwolle een aanvulling is op de sociale wijkteams. Stichting Present Zwolle heeft een andere werkwijze dan het sociale wijkteam. Stichting Present Zwolle heeft een aanbodgerichte werkwijze en heeft als doel om burgers te ondersteunen in praktische hulpvragen. Hiervoor worden (groepen) vrijwilligers ingezet. De sociale wijkteams hebben een vraaggerichte werkwijze, buurtbewoners kunnen met ondersteuningsvragen terecht bij het wijkteam. Deze vragen worden opgepakt door het generalistische team en zij verwijzen deze vragen zo nodig naar andere instanties.

Als organisatie is het voor Stichting Present Zwolle niet wenselijk om fysiek in een sociaal wijkteam deel te nemen. Wel concluderen we vanuit het onderzoek dat de samenwerking tussen andere vrijwilligersorganisaties van groot belang is om te kunnen aansluiten bij het sociale wijkteam. Deze aansluiting kan als volgt vormgegeven worden:

Vrijwilligersorganisaties in Zwolle bundelen hun krachten, dit omdat de sociale wijkteams hebben aangegeven hebben dat ze niet met iedereen contact kunnen hebben. En vanuit die gebundelde kracht samenwerking te zoeken met de sociale wijkteams.

Verder adviseren wij om te blijven werken aan hun bekendheid en als stichting Present Zwolle hun werkwijze te behouden.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De veranderingen in de sector zorg en welzijn hebben ervoor gezorgd dat Stichting Present Zwolle aan het denken is gezet. Door de aankomende wetswijzigingen verandert het zorgstelsel per januari 2015, hierdoor wordt er meer van vrijwilligersorganisaties verwacht. Stichting Present Zwolle ziet in deze veranderingen daarom een kans om een rol te vervullen die past bij de nieuwe ontwikkelingen van de samenleving. Doordat het een kleine organisatie is, is er weinig tijd om onderzoek te doen. Er was om deze reden behoefte aan een onderzoeksgroep die meedacht over de vraag hoe Stichting Present Zwolle kan aansluiten bij het werk van de sociale wijkteams.

Door een gesprek met Elise Steenaart en Elsje Goudzwaard van Stichting Present Zwolle werd duidelijk dat de veranderingen die in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) plaatsvinden veel onduidelijkheid met zich meebrengen. Binnen Zwolle komen er sociale wijkteams die de zorg en welzijn in Zwolle gaan aansturen. Vanaf ongeveer een jaar geleden is Stichting Present Zwolle aan het zoeken hoe de samenwerking kan gaan plaatsvinden met de sociale wijkteams. Stichting Present heeft gevraagd of wij van buitenaf wilde meekijken naar de veranderingen binnen de zorg en welke invloed deze veranderingen hebben op de stichting. De onderzoeksgroep geeft uiteindelijk Stichting Present Zwolle een advies over hoe zij kunnen inspelen op de ontwikkeling van de sociale wijkteams.

Probleemomschrijving

De overheid heeft besloten om in 2015 het zorgstelsel te gaan hervormen. Taken vanuit de Algemene Wet Bijzondere Zorg (AWBZ) worden overgeheveld naar de WMO en vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeentes. In Zwolle is er voor gekozen om sociale wijkteams te organiseren in wijken, met als doel om iedere burger in Zwolle te laten participeren in de maatschappij. Veel mensen in de gemeente Zwolle zijn zelfredzaam en hebben geen ondersteuning nodig. Waar mensen dit niet kunnen, wordt er ondersteuning geboden gericht op zelfredzaamheid. De kracht van de inwoners wordt gemobiliseerd en de verantwoordelijkheid van de overheid wordt gedeeld met de inwoners, mensen en organisaties die binding hebben met Zwolle. Op dit moment loopt Stichting Present Zwolle aan tegen het probleem dat zij niet goed weten hoe ze moeten aansluiten bij de sociale wijkteams in Zwolle. Stichting Present Zwolle werkt met de 'Present' methode. Het is voor hen onduidelijk in hoeverre de werkwijze aansluit bij het werk van de sociale wijkteams. Ook werkt Stichting Present Zwolle in heel Zwolle, wijkteams daarentegen worden wijkgericht georganiseerd. Het is daarom de vraag hoe Stichting Present Zwolle kan samenwerken met sociale wijkteams en in welke vorm dat kan gebeuren.

Doelstelling

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek, de centrale vraagstelling heeft een voorspellend karakter. Het doel van het onderzoek is om Stichting Present Zwolle advies te geven op welke manier er aan gesloten kan worden bij de sociale wijkteams in Zwolle. Om dit doel te behalen, hebben wij gekeken naar de werkwijze van de sociale wijkteams en Stichting Present Zwolle. Daarnaast hebben we ervaringen van andere pilots in het land bekeken en gekeken naar wat bruikbaar is voor Stichting Present Zwolle.

Doordat we als onderzoeksgroep de situatie van buitenaf konden bekijken, hebben we vanuit een breed perspectief Stichting Present Zwolle een advies kunnen geven.

1.2 Centrale vraagstelling

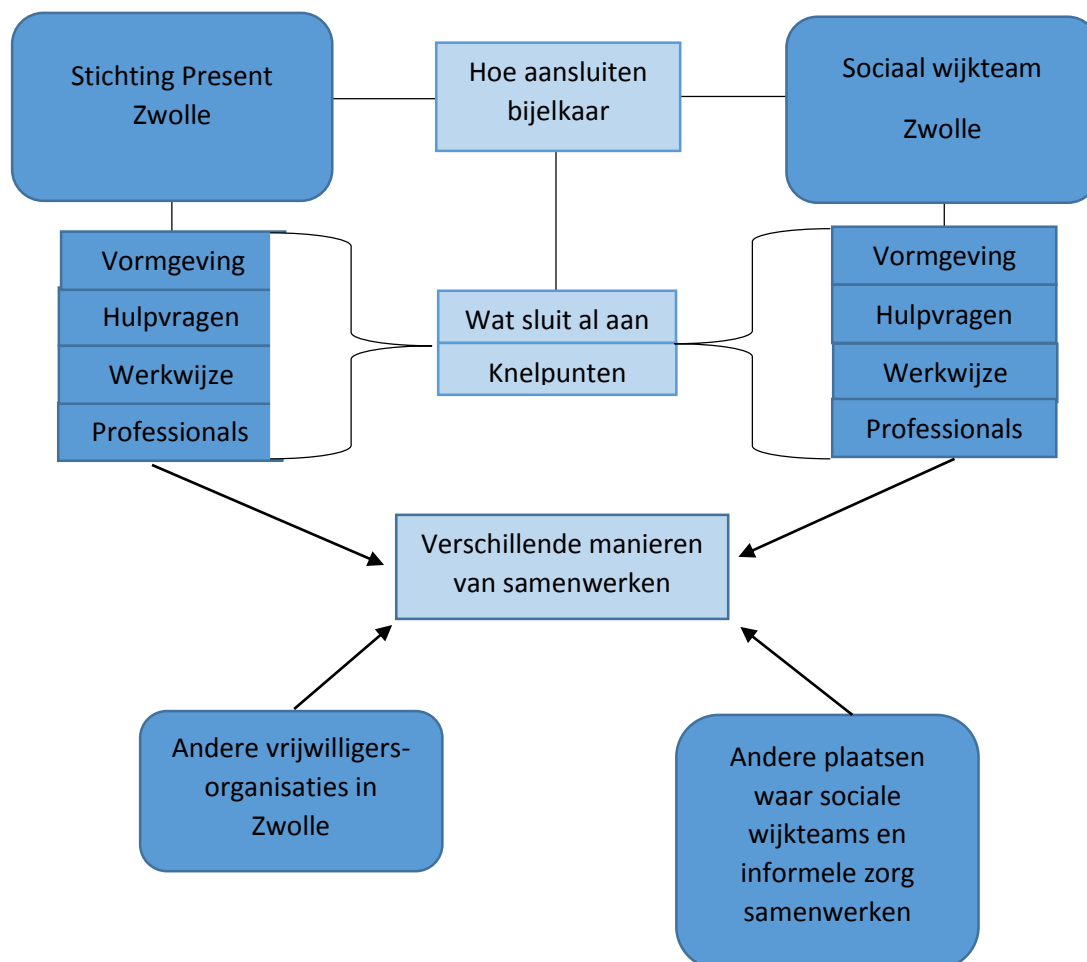
De centrale vraagstelling van dit onderzoek is als volgt;

Op welke manier kan Stichting Present Zwolle, met haar huidige werkwijze, aansluiten bij het werk van de sociale wijkteams in Zwolle?

Deelvragen

Voor het beantwoorden van de centrale vraagstelling zijn onderstaande deelvragen geformuleerd. Ze zijn gemaakt aan de hand van de theoretische inleiding en definitief gemaakt aan de hand van het conceptueel model.

- *Wat zijn sociale wijkteams in Zwolle; welke professionals werken in deze teams en welke hulpvragen worden door dit team opgepakt?*
- *Sluit Present Zwolle al aan bij de sociale wijkteams en waar zitten knelpunten?*
- *Hoe sluiten andere vrijwilligersorganisaties aan bij de sociale wijkteams in Zwolle?*
- *Hoe denken sociale wijkteams over de rol die Stichting Present Zwolle zou kunnen krijgen binnen de sociale wijkteams.*
- *Op welke verschillende manieren kan Stichting Present Zwolle aansluiten bij de Sociale wijkteams in Zwolle?*



1.3 Theoretische inleiding

1.3.1 Inleiding

In deze inleiding zetten wij uiteen welke veranderingen op verschillende niveaus gaande zijn. We zullen werken in de volgorde macro- meso- microniveau. De vraag van Stichting Present Zwolle speelt op meso en micro niveau. Deze vraag is echter mede een gevolg van veranderingen op macro niveau. De landelijke overheid heeft namelijk besloten om de zorg te gaan hervormen en de gemeentelijke overheden verantwoordelijkheid te geven om de zorg te organiseren.

Op macroniveau beschrijven we hoe de overheid gekomen is tot het besluit om de zorg te hervormen, welke visie hierachter zit. We leggen uit welke drie wetten richting geven aan hoe de zorg wordt georganiseerd. We schenken aandacht aan de decentralisatie van taken, hoe de gemeenten nu de verantwoordelijkheid krijgen om de zorg te gaan organiseren. Vooral stukken van de rijksoverheid en de gemeente Zwolle zijn hierbij belangrijke informatiebronnen.

Op mesoniveau beschrijven we hoe de veranderingen op macroniveau invloed uitoefenen op het niveau van gemeentes. We leggen uit wat de decentralisatie betekent voor gemeentes en maatschappelijke organisaties en wat de ‘kanteling’ inhoudt. De vorming van sociale wijkteams vormt een centraal thema in deze paragraaf. We bespreken ten slotte de vraag naar vrijwilligers in dit hele gebeuren. Recente stukken van de gemeente Zwolle en het kennisinstituut Movisie zijn belangrijke bronnen van informatie op dit niveau.

Op microniveau beschrijven we de identiteit van Stichting Present Zwolle, haar visie en werkwijze en de Presentmethode. Beschrijving van deze onderwerpen is relevant omdat Stichting Present Zwolle heeft aangegeven dat behoud van identiteit en visie belangrijk voor haar is. In samenwerking met sociale wijkteams wil zij zoeken naar mogelijkheden om zoveel mogelijk van haar eigen identiteit te behouden. Documenten van Stichting Present Zwolle en hun website zijn de belangrijkste informatiebronnen.

1.3.2 Macro – Geschiedenis van de verzorgingsstaat

Na de oorlog van 1945 is de taak van de overheid in Nederland enigszins veranderd. Van een ‘nachtwakerstaat’ waarbij het overheidsingrijpen minimaal is, naar een ‘verzorgingsstaat’ waarbij de overheid grote verantwoordelijkheid neemt voor de zorg en het welzijn van de burgers. Volgens Koning(1996) is deze verzorgingsstaat eind jaren 60 vorige eeuw ‘voltooid’ door de totstandkoming van de AWBZ en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

Wat kost het eigenlijk om een ‘verzorgingsstaat’ in stand te houden? De kosten voor de totale zorg waren in 2000 nog zo’n 48 miljard. In 2012 was die bijna 93 miljard, bijna een verdubbeling in 12 jaar. 4 onderdelen van de totale uitgaven trekken het meeste geld naar zich toe; Ziekenhuiszorg 26,2%, ouderenzorg 17.9 %, gehandicaptenzorg 9.3 % en overige zorg waaronder Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD), Jeugdzorg en therapeutische middelen 25,2% (RIVM, 2013)

De kosten voor de AWBZ waren in 2013 27.3 miljard euro. Nederland is in hoog tempo aan het vergrijzen waardoor de kosten voor ouderenzorg omhoog zijn gegaan. Daarnaast wordt er vanuit de AWBZ veel geld verstrekt waar dat oorspronkelijk niet de bedoeling was (Wijziging AWBZ, 2013). De geschiedenis hiervan is dat thuiszorg, tehuizen voor ouderen, de psychiatrie, de gehandicaptenzorg en mensen met een persoonsgebonden budget, die worden betaald uit de AWBZ, hun geld krijgen van 32 zogeheten zorgkantoren. Dit zijn ziekenfondsen die in opdracht van collega-zorgverzekeraars optreden als betaalkantoren (Bruinsma, 2005).

Van die 32 hadden er negen hun administratie en hun interne controlesysteem niet op orde. Veel zorgkantoren doen te weinig aan kostenbewaking. Ze betalen de prijs die een AWBZ-instelling in rekening brengt en onderhandelen daar niet over (Bruinsma, 2005).

Hervorming van de structuur

Het is om de bovenstaande reden niet verwonderlijk dat de overheid besloten heeft om in 2015 het zorgstelsel te gaan hervormen. Dit wordt zichtbaar door de transitie waarin taken uit de AWBZ naar de WMO worden overgeheveld. De WMO is in 2007 als wet van kracht geworden, waarbij de aanleiding de sterke kostenstijging van de AWBZ was. In 2015 zal de AWBZ vervangen worden door de wet 'Langdurige Intensieve Zorg' (LIZ). Vele taken die eerder door de AWBZ bekostigd werden, zullen nu door de WMO onder de verantwoordelijkheid van de gemeentes vallen.

De overheid noemt, naast de onmogelijke financiële houdbaarheid van het huidige zorgstelsel, nog twee redenen voor verandering van het zorgstelsel. Ten eerste gaan mensen andere eisen stellen aan de organisatie van langdurige zorg. Mensen willen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. De tweede reden voor hervormingen heeft te maken met hoe Nederlanders de zorg willen zien. Ze willen een samenleving waarin het tegengaan van eenzaamheid niet afhankelijk is van betaalde en verzekerde zorg, maar van zorg voor elkaar (van Rijn, 2013).

Van Ewijk (2006) heeft het over deze visie van de Nederlanders. Hij noemt de WMO een onderdeel van de groots ingezette innovatie in de sociale sector. Hij ziet deze innovatie als een gevolg van de verschuiving in het denken over de verzorgingsstaat. Er is volgens hem niet een enkel duidelijk punt aan te wijzen waarop de samenleving ging veranderen. Er is ook niet een duidelijk eindpunt of einddoel aan te wijzen. In het stuk wat hij schrijft lijkt Ewijk voor de veranderingen. Hij is op veel punten nog wel kritisch en benieuwd hoe het gaat verlopen. Centraal bij deze verandering staan onder andere de begrippen decentralisatie en 'civil society'. De decentralisatie vindt op dit moment plaats, de gemeenten krijgen de verantwoordelijkheid om de zorg te organiseren. Met 'civil society' wordt de burgersamenleving bedoeld. Dit houdt in dat burgers meer verantwoordelijkheid nemen rond zorg voor zichzelf en hun omgeving. Daarbij schetst van Ewijk (2006) dat de taak van de Sociaal werker die van een frontlinewerker wordt. Uitgangspunt voor zijn of haar werk is dat burgers vooral zelf de zorg en de onderlinge sociale verhoudingen regelen en vorm geven. Hij of zij ondersteunt op punten als een burger daar niet in slaagt.

1.3.3 Macro - Wetsverandering

De zorgtaken voor de zorg worden in 2015 herverdeeld. In het volgende overzicht willen we in kaart brengen welke taken onder welke van de drie wetten zullen vallen.

De AWBZ zal vervangen worden door de wet LIZ. Alleen de intramurale zorg voor ouderen en langdurig gehandicapten zal onder de LIZ vallen. De volgende taken zullen daarbij vervallen:

- Verpleging
- Langdurige ggz
- Begeleiding
- Verzorging

De volgende taken komen onder de WMO en dus onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten.

- Extramurale begeleiding
- Verantwoordelijkheid voor de ondersteuning in het participeren van burgers
- Sociale wijkteams vormgeven

Zorgverzekeraars / Zorgverzekeringwet (ZVW)

- Extramurale verpleging
- Extramurale verzorging
- (Langdurige) GGZ, zowel extra- als intramuraal.

1.3.4 Conclusie

We hebben beschreven dat de zorg hervormd wordt. De overheid heeft ervoor gekozen om de gemeentes nu een grotere verantwoordelijkheid te geven voor het regelen van de zorg en welzijn. Dit heet decentralisatie. We zien dus gedeeltelijk een verschuiving van knelpunten. De overheid heeft een

gebrek aan financiële middelen om het huidige zorgstelsel in stand te houden. Door de hervorming van de zorg krijgen de gemeentes nu een ‘probleem’ wat ze moeten gaan oplossen. Zij moeten met minder financiële middelen dan eerst de zorg gaan organiseren, dit is voor hen een knelpunt

1.3.5 Meso – De kanteling

Kantelen staat voor een nieuwe manier van werken in de WMO. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) introduceerde de term in 2008. De VNG helpt gemeenten de kanteling zo in te vullen dat mensen met een beperking betere kansen hebben om volwaardig mee te doen aan de samenleving. Een gekantelde manier van werken vraagt een nieuwe benadering van gemeenten en burgers (invoering WMO, 2013).

Centraal bij kantelen staat een omslag; Van het claimen van voorzieningen “ik heb er recht op”, naar resultaatgericht werken “de vraag van de klant ofwel het resultaat staat centraal”.

De kanteling gaat verder dan het anders inrichten van de WMO-dienstverlening binnen de gemeentelijke organisaties. Het gaat ook over een nieuw samenspel met klanten en partnerorganisaties (de kanteling in de WMO, 2013). Het houdt een omslag in van aanbodgericht naar vraaggericht werken. De structuur van de WMO uitvoeringsorganisatie moet erop ingericht zijn om tot passende oplossingen te komen voor iedere burger met een ondersteuningsbehoefte. Dit vraagt om goede verbindingen met maatschappelijke organisaties op het gebied van o.a. vrijwilligerswerk (en de vele andere vormen van ondersteuning). Organisaties krijgen niet meer werk te verrichten maar de desbetreffende organisaties moeten het werk vooral anders gaan organiseren (Gemeenten, 2013).

We zien ook een overheid die kritischer kijkt naar de opbrengsten; Welke trendombuigingen willen we en hoe gaan we deze realiseren met de huidige aanpak? Gevolg hiervan is dat lokale overheden en welzijnsinstellingen zoeken naar een nieuwe relatie. De eerste kruipt nadrukkelijker in de rol van opdrachtgever, die helder op het netvlies heeft welke winst zij wil boeken op sociaal – maatschappelijk terrein. En de welzijnsorganisatie formuleert als aanbiedende partij scherper dan ooit haar aanbod en zet zo mogelijk nieuwe aanpakken in (Uffelen, 2012).

Al deze veranderingen met steeds meer op de voorgrond het vraagstuk van de afnemende financiële middelen, leiden tot een herbezinning op zorg en welzijn. We zien nieuwe samenwerkingen ontstaan en nieuwe vormen van dienstverlening en activiteiten, zoals de sociale wijkteams waarover we zo meer zullen schrijven.

1.3.6 Meso – Gevolgen voor organisaties

Geugjes & Heinsius (2012) schrijven over de intrede van de marktwerking in de zorg sinds 2006. De Ziekenfondswet werd afgeschaft en vervangen door de huidige ZVW. Hierdoor is iedereen verplicht zich te laten verzekeren bij een particuliere zorgverzekeraar. Concurrentie tussen zorgverzekeraars onderling en zorgverleners onderling is het gevolg.

Voor zorginstellingen betekent de invoering van de WMO in 2007 dat ze zich gedeeltelijk moeten gaan profileren bij de gemeentes voor subsidie. Dit zal in sterkere mate het geval zijn in 2015 wanneer de financiën nog veel meer gaan lopen via de gemeenten. Voor een organisatie betekent dit dat er meer tijd gaat zitten in het verantwoorden van de zorg die je levert. Immers in plaats van één keer bij het zorgkantoor aan te kloppen moet je nu bij elke verschillende gemeente praten (van Eerten 2007).

Organisaties in welzijn en zorg maken zich op voor de taken die passen bij de nieuwe maatschappelijke uitdagingen. Belangrijk uitgangspunt is het centraal stellen van de vraag van de inwoners. Medewerkers moeten de ruimte krijgen om voor deze nieuwe taken de daarvoor benodigde competenties te verwerven. Dat betekent dat er een rol is weggelegd voor de ‘nieuwe sociaal werker’. In andere gevallen is het belangrijk om aan te aansluiten bij de burgerinitiatieven in wijken en buurten en is de inzet van de professional aanvullend of verbindend. De organisaties zetten professionele ondersteuning in voor brede zelfredzaamheid en het creëren en ondersteunen van zorgnetwerken die bij voorkeur informeel zijn (mantelzorgers, vrijwilligers). Professionele organisaties in werk, welzijn, zorg en wonen, werken onderling en met burgers samen om te komen tot nieuwe arrangementen. Een nieuwe werkwijze vraagt om meer aanpassingen van en in de bestaande organisatiestructuur. De

gemeentelijke organisatie is nu veelal gestructureerd naar domeinen. Denken en handelen vanuit de burger vraagt echter om een nieuw concept, een vraaggericht concept (Uffelen, 2013).

1.3.7 Meso – De sociale wijkteams

Sociale wijkteams zijn sinds 2008 sterk in opkomst. Sinds de invoering van de Wet Maatschappelijke ondersteuning en Welzijn nieuwe Stijl heeft de samenwerking tussen sociale professionals en daarmee de sociale wijkteams een flinke impuls gekregen.

Er zijn in verschillende wijken in het land de afgelopen jaren pilots met sociale wijkteams van start gegaan. In Nijmegen is een zelfstandig team werkzaam waarbij de leden verschillende achtergronden hebben en los werken van hun moederorganisatie. Mensen gaan met hun problemen naar vertrouwde mensen in de wijk. Het sociale wijkteam neemt contact op met de bewoner. Het keukentafelgesprek staat centraal. Dit houdt in dat er samen met de bewoner in kaart gebracht wordt wat er aan de hand is. Wat kan hij/zij zelf doen, wat kunnen vrijwilligers doen? Als laatste: wat kunnen professionals doen?

Zo is er ook het steun- en informatiepunt STIP te Groningen (STIP Groningen, 2010). Zij heeft als visie dat ouderen en mensen met een beperking zolang mogelijk zelfstandig moeten kunnen wonen in de buurt van hun keuze. Het programma richt zich op onderwerpen zoals passende en geschikte woonvormen, voldoende zorg in de buurt, aandacht voor de openbare ruimte, het ontwikkelen van een laagdrempelige informatie- en adviesfunctie, ontmoetingsplekken voor buurtbewoners en het kenbaar maken en organiseren van activiteiten in de wijk. Inmiddels is er in tien wijken in Groningen een vorm van ketensamenwerking opgezet. De partners werken op basis van de gemaakte afspraken samen in de wijk binnen een wijkgerichte netwerkstructuur. Dit is een samenwerkingsverband tussen organisaties in Groningen.

Uit evaluaties blijken de Stips nuttig en succesvol te zijn. Omdat er een centraal punt is in de wijk, geeft dat duidelijkheid over waar men terecht kan met dergelijke vragen of problemen. Dat is prettig voor de medewerker die dit signaleert en geeft mogelijkheden om de kwetsbare burgers in de wijk te ondersteunen (Boer, 2007).

1.3.8 Meso - sociale wijkteams Zwolle

De visie van de gemeente Zwolle, die wordt uitgevoerd door de sociale wijkteams, is dat iedereen mee doet. Meijer (2014) Zegt: “Een groot deel van de inwoners van Zwolle redt zichzelf en beschikt over voldoende zelf organiserend vermogen om tegenslagen op te vangen. Waar mensen dit niet kunnen, bieden we ondersteuning gericht op zelfredzaamheid. We doen daarin wat nodig is. We spelen in op initiatieven in de stad en waarderen en stimuleren actieve deelname van inwoners. We mobiliseren de kracht van inwoners van Zwolle en delen onze verantwoordelijkheid als overheid met inwoners, mensen en organisaties die binding hebben met Zwolle.”

De gemeente Zwolle geeft in een opinienota (Vedelaar, 2013) haar visie weer op de toekomstige ontwikkeling van de wijkteams. Daarin wordt beschreven dat de gemeente in 2008 is gestart met een project waarbij verschillende sociale wijkteams een pilot hebben gedraaid. Eerst in de Kamperpoort met het Oké-team, later aan de Palestrinalaan in Holtenbroek en Buurtgeluk in Zwolle Zuid. Ook is er begonnen met het voeren van keukentafelgesprekken in de pilots van het project 'Kantelen doe je samen' in de wijken Dieze en Westenholtse (Meijer, 2014). Door deze keukentafelgesprekken wordt de regie bij de inwoner gelaten en wordt er gekeken hoe het zelfstandig leven met mantelzorg, het sociaal netwerk en mogelijk aanvullende professionele ondersteuning versterkt kan worden. De ervaringen die in deze pilot worden opgedaan worden vergeleken met pilots vanuit andere gemeenten, dat helpt bij het beschrijven van de algemene uitgangspunten van een sociaal wijkteam.

De gemeente Zwolle heeft een drietal opties bekeken om te zien in welke vorm het sociale wijkteam het beste in Zwolle past, deze staan beschreven in de opinienota. Ze heeft gekozen voor een sociaal wijkteam met daarin alle ondersteuningsfuncties. In deze variant zijn in het sociale wijkteam nagenoeg alle ondersteuningsvormen ondergebracht met uitzondering van zeer specialistische ondersteuning. Het sociaal wijkteam bestaat uit 15 tot 20 professionals met ieder een eigen specialiteit en het team heeft een verzorgingsbereik van 100 mensen. In het team zitten professionals die generalistisch

werken (Vedelaar, 2013). De ene professional heeft alleen iets meer verstand van het werken met ouderen en de andere weer met jongeren. Het team voert integraal de ondersteuningstaken uit die mensen in staat stellen zelfstandig te blijven wonen/leven. De hulp van een specialisme dat niet voorhanden is in het team kan ingeroepen worden. Deze externe professional neemt de zorg voor de cliënt niet over, maar ondersteunt het team in dit speciale geval.

Werkwijze

De rollen en taken van de nieuwe sociaal werkers zien er als volgt uit in de gemeente Zwolle (Schoonderwoerd et al. 2013):

- Signalering → Van de nieuwe sociaal werker wordt er gevraagd om de signalen op de juiste plaats te adresseren in het sociaal wijkteam. Om te kunnen signaleren is het van belang dat signalen herkend worden en op de juiste plek terecht komen. De nieuwe sociaal werker kan hiervoor worden getraind door specialisten van buiten het wijkteam.
- Vraagverheldering → Wanneer er een signaal het wijkteam binnenkomt zal een sociaal werker met de bewoner in gesprek gaan. Wanneer dat gewenst is wordt ook met het netwerk van de bewoner gepraat. Vanuit dit gesprek wordt er gesproken over alle levensgebieden en worden vervolgstappen eventueel besproken met de bewoner.
- Regievoering → Omdat er gewerkt wordt met één gezin, één plan en één hulpverlener wordt er per casus bekeken wie de regievoerder is. Vooral in complexere situaties is het van belang dat één iemand de regie voert omdat er vaak meerdere partijen betrokken zijn, zoals de wijkagent, de school, het netwerk en de specialisten. De nieuwe sociaal werker heeft hierin een leidende rol maar dit hoeft niet altijd zo te blijven.
- Begeleiden naar eigen regie van de bewoners → De nieuwe sociaal werker stelt de kracht van de bewoner centraal. Vanaf het eerste contact brengt de sociaal werker samen met de bewoner de talenten en de krachten in beeld. Met als doel om de zelfredzaamheid en de participatie te bevorderen.
- Begeleiden naar netwerkversterking en/of betrekken sociaal netwerk → de sociaal werker is er op gericht om buurtbewoners met elkaar te verbinden doordat er gezamenlijke doelen zijn zoals bijvoorbeeld het opknappen van de speeltuin. Verder is de sociaal werker erop gericht om het netwerk van de bewoner in kaart te brengen en te vergroten.
- Specifieke deskundigheid op een bepaald terrein → iedere sociaal werker heeft zijn/haar eigen specialisatie waarop gefocust wordt. Zo is het per wijkteam van belang te weten welke specialisaties nodig zijn in de wijk.

Schoonderwoerd et al. (2013) beschrijven in hun adviesrapport dat het wenselijk is dat de onderstaande disciplines werkzaam zijn in een sociaal wijkteam:

- ‘Welzijn’ (activatie & collectiviteit)
- Algemeen maatschappelijk werk
- Jeugd (-zorg)/ Netwerk Jeugd en Gezin
- Participatie
- Licht Verstandelijke Beperking
- Psychosociaal (& signalering psychiatrie)
- Gezondheidszorg (poort naar de gezondheidszorg, bijv. wijkverpleegkundige)
- Vrijwilligers- & mantelzorgondersteuning

Overige disciplines zijn vooral gewenst in het kernteam als er een grote behoefte in de wijk is. Een goed voorbeeld daarvan is de verslavingszorg. Tot slot wordt het van groot belang geacht dat er korte en directe lijnen zijn met:

- Wijkagent
- Woningcorporatie
- Huisarts
- Scholen

Vanzelfsprekend moet de samenwerking en afstemming met de specialistische hulpverlening hierbij goed geborgd zijn.

Evaluatie

Schoonderwoerd et al. (2013) beschrijven in hun adviesrapport dat:

- Door de scheiding van wonen en zorg, er een groter risico op vereenzaming, isolement en afwijkend gedrag in de buurt ontstaat. Het sociaal wijkteam heeft een belangrijke rol als het gaat om het vroegtijdig signaleren en oplossen van problemen. Het verbinden van bewoners met een gemeenschappelijke interesse, wens of een gemeenschappelijk belang kan hierbij mogelijk een belangrijk middel zijn.
- Wanneer de hulpverlener signaleert dat de cliënt geen steunend netwerk heeft, de aandacht uit gaat naar het ontwikkelen van zo'n netwerk. Juist door een stevig sociaal netwerk te bouwen samen met de bewoner(s), kan de professionele inzet beperkt worden. Daarbij is het wel van belang om ook de zelfredzame bewoners, die zich bijvoorbeeld als mantelzorger of vrijwilliger inzetten, voldoende te faciliteren of te ondersteunen zodat zij niet overbelast raken.
- Er nog een ontwikkelslag te maken is bij de vraag: Hoeveel mag en kan je verwachten van mantelzorgers en vrijwilligers? Op deze vraag is nog geen antwoord gegeven.
- De positie die het wijkteam in Zwolle inneemt is nog niet duidelijk. Het kan zijn dat werkers vanuit hun moederorganisatie blijven werken in een wijkteam, het kan ook zijn dat er een nieuwe onafhankelijke organisatie wordt opgericht die de sociale wijkteams beheert. Een andere optie is dat het wijkteam aangestuurd wordt door de gemeente.

Toekomst

In het rapport dat de gemeente Zwolle begin dit jaar geschreven heeft wordt ook naar de toekomst gekeken. “In de komende drie jaar wordt er zeer waarschijnlijk toegegroeid naar brede sociale wijkteams waarin er specifieke aandacht is voor verbinding van informele en vrijwillige netwerken. Bij het in gezamenlijk overleg met de inwoner bespreken welke ondersteuning nodig is, wordt eerst gekeken naar de mogelijkheden van familie, vrienden en vrijwilligers. Het is belangrijk mantelzorgers te betrekken bij de keukentafelgesprekken. Belangrijk is om de informele zorg en de formele zorg goed op elkaar af te stemmen. Meijer geeft aan dat *“wij scheppen goede voorwaarden voor ondersteuning, ontlasting en goede achtervang”* (Meijer, 2014).

1.3.9 Meso - Vrijwilligerswerk

Stichting Present werkt met vrijwilligers en hiervoor hebben we verschillende onderzoeken bekeken en vergeleken om te kijken hoeveel procent van de Nederlanders vrijwilligerswerk wil doen. Hieronder is te zien hoeveel mensen vrijwilligerswerk willen verrichten volgens Schuyt na empirisch onderzoek. Ze komen uit op ongeveer 40 %, hieronder een schema uit het rapport (Schuyt, 2013).

	2002	2004	2006	2008	2010*	2012*
Verricht vrijwilligerswerk	46%	41%	42%	45%	41%	38%

*In 2010 en 2012 is ook het vrijwilligerswerk door allochtonen in de schattingen meegenomen.

Met de daling in de deelname aan vrijwilligerswerk in 2012 zet de trend door. Het is moeilijk de daling direct in verband te brengen met de economische crisis, maar het is duidelijk dat de opgelopen werkloosheid in ieder geval de deelname aan vrijwilligerswerk niet heeft verhoogd. Vanuit een model van Motivaction blijkt dat slechts een minderheid van de Nederlanders openstaat voor het doen van vrijwilligerswerk, zo'n 40 %. Minder dan 20% is bereid om ook vrijwilligerswerk buiten het eigen netwerk te doen.

Jager-Vreugdenhil (2012) schrijft over een aantal knelpunten die de civil society met zich mee brengt. Zij schrijft dat het lastig is om een groter beroep te doen op vrijwilligersorganisaties, omdat deze al druk bezig zijn met de civil society en het risico lopen overvraagd te worden. Van de zorgbehoevenden is het nog maar de vraag of zij meer hulp gaan vragen aan burens of familie. Er bestaan ongeschreven sociale regels die zeggen dat je niet zomaar wat van burens vraagt als je niets

terug kan doen, voor wat hoort wat. Of de regel dat je eerst professionele hulp zoekt voordat je familie of buren ermee belast. Ze schrijft dat hierin een sleutel ligt om de 'sterke burger' te activeren.

Wij zien dat veel mensen sceptisch zijn over de vraag van de overheid naar meer participatie van burgers. Dit wordt ondersteund door theorie waarvan we één voorbeeld willen geven. In 2007 waren er 3,5 miljoen mantelzorgers die actief waren. Hoewel 75% van deze mantelzorgers een positief oordeel hebben over mantelzorg betekent dat niet dat er geen risico's aan verbonden zijn. 45% van de mantelzorgers geeft aan dat ze of te zwaar belast/overbelast zijn geraakt, of de eigen gezondheid erdoor achteruit is gegaan, of somber of neerslachtiger te zijn geworden (Wilson et al. 2012).

Vanuit onderzoek blijkt dat het belangrijk is dat vrijwilligersorganisaties hun sociale verantwoordelijkheid nemen. Er wordt veel van de burgers verwacht maar voor de duurzaamheid, kwaliteit en continuïteit zijn vrijwilligersorganisaties belangrijk. Over de bereidheid van vrijwilligers is bekend dat ze eerder geneigd zijn zich in te zetten voor een organisatie waar zij mee bekend zijn, dan voor een onbekende organisatie. Daarnaast zijn er binnen vrijwilligersorganisaties minder conflicten tussen professionals en vrijwilligers. Wanneer een gemeente, welzijnsorganisatie of sociaal wijkteam vrijwilligers werft, zullen zij vrijwilligers frequent moeten waarderen en aansturen. Dit kost extra tijd die er vaak niet is of gaat ten koste van andere taken. Door de coördinatie van vrijwilligers bij vrijwilligersorganisaties neer te leggen, is er meer continuïteit (Merkus, 2013).

1.3.10 Conclusie

De hulpverleningsorganisaties krijgen een uitdaging, de zorg en welzijn gaat anders georganiseerd worden en van hen wordt gevraagd om hierop in te spelen. Het knelpunt op mesoniveau is dus een gevolg van een knelpunt op macroniveau.

We zien dat door de kanteling organisaties opzoek gaan naar een nieuwe vorm van samenwerken met de gemeente en met elkaar. Er wordt gezocht naar een nieuwe manier van werken waarbij rekening gehouden wordt met een kanteling in de zorg. De gemeente Zwolle heeft gekozen om met sociale wijkteams te gaan werken. Het uitgangspunt van de gemeente Zwolle is: Iedereen doet mee! Doordat er in de vier pilots nog niet duidelijk is geworden vanuit welke organisatie er gewerkt wordt, is het voor Stichting Present Zwolle lastiger om te bepalen wat precies hun positie kan zijn in de Sociale wijkteams. Zo komen we uit bij de behoefte van Stichting Present Zwolle om te onderzoeken welke rol Stichting Present Zwolle kan gaan spelen in de sociale wijkteams in Zwolle. Hiervoor is het nodig om een duidelijker beeld te krijgen van wat een sociaal wijkteam in Zwolle precies inhoudt, welke professionals hierin werkzaam zijn en welke werkwijze zij hanteren. Verder concluderen we dat verscheidene gemeentes in Nederland al verder zijn met het proces van vrijwilligers inzetten binnen sociale wijkteams.

Omdat het wiel niet voor de tweede keer uitgevonden hoeft te worden lijkt het ons verstandig om te bekijken hoe dat in die gemeentes dan in zijn werk gaat. Mogelijk kan Stichting Present Zwolle hier van leren en er ideeën uit opdoen.

1.3.11 Micro- Stichting Present Zwolle

Stichting Present werkt vanuit de overtuiging dat mensen bereid zijn om zich in te zetten voor de ander en de samenleving. Dit kan op een manier en tijdstip die het beste bij hen past. Stichting Present ziet echter een kloof tussen de bereidheid en het daadwerkelijk in actie komen van de mensen. De reden die Stichting Present Zwolle noemt is dat mensen niet weten waar hun aanbod op de juiste plek is en hoe ze dit moeten aanpakken. En andere reden kan zijn dat ze de drempel niet over durven om daadwerkelijk vrijwilligerswerk te verrichten. Stichting Present ziet dat er een verbindende schakel nodig is en wil die schakel zijn. Zij werken vanuit een christelijke basis. Dit houdt in dat Stichting Present Christus wil navolgen. Vanuit die motivatie wil Stichting Present Zwolle een concrete invulling geven aan waarden.

Werkwijze

Stichting Present richt zich eerst op mensen die vrijwilliger willen zijn en daarna kijkt zij naar de cliënten van maatschappelijke organisaties (hulpverleningsorganisaties, van gemeenten tot

zorginstellingen en woningcorporaties) met een hulpvraag. Stichting Present werkt aanbodgericht. Aanbodgericht werken betekent in dit geval dat Present met vrijwilligers om de tafel gaat zitten om er achter te komen wat zij voor hun medemens willen en kunnen betekenen. Dit aanbod wordt uitgezet bij de maatschappelijke organisaties. Als maatschappelijke organisaties bij Present aangeven dat dit aanbod goed past bij een (hulp)vraag van hun cliënten, is er een match.

De werkwijze van Present wordt in de volgende zes stappen beschreven.

- Presentatie: Een geïnteresseerde groep (potentiële) vrijwilligers krijgt een presentatie over de werkwijze van Present.
- Aanmelding: De groep meldt zich formeel aan, er wordt geïnventariseerd wat precies de wensen en mogelijkheden zijn.
- Present zoekt een project: Geschikte projecten worden aan de groep voorgesteld.
- Projectbezoek: Stichting Present bezoekt het project met de contactpersoon van de groep, de betrokken hulpverlener en soms een expert. Er worden afspraken gemaakt.
- Uitvoering project.
- Terugkoppeling en evaluatie.

Stichting Present heeft in 2005 een handboek uitgebracht waarin haar werkwijze verwoord wordt. Het Present Handboek helpt om met zorg, aandacht en kwaliteit, projecten te begeleiden. Het is een middel om verbinding tot stand te brengen tussen mensen. In het voorwoord wordt beschreven dat het handboek nooit klaar zal zijn. Stichting Present wil volop in beweging blijven. Stichting Present roept op om kritisch mee te kijken en verbeteringen te sturen.

Effectiviteit

Movisie heeft een databank gemaakt met effectieve sociale interventies. Dit zijn uitgewerkte methoden die in de sociale sector effectief zijn gebleken. Movisie heeft dit gedaan om een duidelijk beeld te geven welke methoden er zijn met als doel ze op deze manier toegankelijk te maken. Om plaatsing in deze databank te verkrijgen moet de methode minimaal twee jaar toegepast worden door meer dan één instelling en moet er een handboek beschikbaar zijn om met de methode aan de slag te kunnen gaan. In 2013 is de Present methode en 'Gezinnen: Present' toegevoegd aan het databestand. Dit is een belangrijke erkenning en hiermee is de methode effectief verklaard. (Daru, 2012).

Stichting Present Utrecht heeft in het voorjaar van 2013 een impact onderzoek gedaan naar hun eigen werk (Euving, 2013). In het impact onderzoek is onderzocht wat na zeven jaar de resultaten zijn. Gekeken is naar de vragen: 'Brengt Present Utrecht inderdaad een beweging op gang? Werken we mee aan een verandering bij vrijwilligers? Wat is het effect op hulpontvangers?' Uit deze studie kwam dat Stichting Present een uniek aanbod heeft voor alle betrokkenen en professionele organisaties. Voor hulpverleners, welzijnsmedewerkers en maatschappelijke organisaties biedt Present een aanvulling op de zorg en dienstverlening aan cliënten. Daarnaast geeft Stichting Present vrijwilligers de ruimte om eenmalig deel te nemen en garandeert zij dat de hulp op een goede plek terecht komt. Verder verbreden de projecten van Present de leefwereld en het bewustzijn van de cliënten en deelnemers. Deelname aan de projecten van Present vergroot bij een groot deel van de vrijwilligers de motivatie om meer vrijwilligerswerk te gaan doen. Daarbij dragen de vrijwilligers de ervaringen actief uit en stimuleren ze andere mensen om ook vrijwilligerswerk te gaan doen. Hiermee is de aanzet tot 'een beweging op gang brengen' gegeven.

1.3.12 Conclusie

We hebben beschreven bij het macro- en mesoniveau dat er een kanteling in de zorg plaatsvindt waarbij taken van de overheid naar de gemeente worden gezet. Sociale wijkteams gaan nu een centrale rol spelen in hun gemeentes en wijken. We hebben ook beschreven dat maatschappelijke organisaties moeten veranderen in hun manier van (samen)werken.

Voor Stichting Present Zwolle komt daardoor de vraag naar boven hoe zij met deze veranderende omstandigheden om kan gaan. Zij werkt aanbodgericht, maar kan dit wel samengaan met de

werkwijze van de sociale wijkteams? Is er wel goede samenwerking mogelijk zonder dat Stichting Present Zwolle inlevert op het gebied van methodiek en werkwijze? Deze vraag vormt voor Stichting Present Zwolle een knelpunt.

2. Methode

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe dit onderzoek methodisch is opgezet en hoe de uitvoering hiervan heeft plaats gevonden. We beginnen met een beschrijving van de onderzoeksgroep en welke meetinstrumenten we hebben gebruikt. Daarna leggen we uit hoe het onderzoek is verlopen en hoe we de resultaten hebben verwerkt.

2.2 Onderzoeksgroep

In de aanleiding van het onderzoek hebben we een conceptueel model gepresenteerd waarin inzichtelijk is gemaakt wat we willen gaan onderzoeken en bij wie we daarvoor moeten zijn. We hebben de onderzoeksgroep per deelvraag ingedeeld. In de resultaten hebben we beschreven wie de onderzoeksgroep was. Documenten die we hebben gelezen hebben we ook onder de deelvraag beschreven.

We hebben in totaal twaalf interviews gehouden bij Frion, WijZ, vrijwilligerscentrale Zwolle Doet, Leger des Heils, MEE, Travers, het RIBW, wijkmanagers van stadsdeel zuid en centrum in Zwolle, Beleidsadviseur van de gemeente Zwolle en Stichting Present Zwolle.

Daarnaast hebben we de volgende documenten geanalyseerd:

- Uitvoeringsprogramma sociaal domein 16 januari 2014
- Hoorzitting 17 februari - raadsplein Zwolle
- Handboek Stichting Present
- Documenten van STIP Groningen
- Documenten van Galant/Divers in 's Hertogenbosch

Keuze voor respondenten

Via Stichting Present Zwolle hebben we samen een lijst opgesteld met contactpersonen. De meeste contactgegevens van de respondenten hebben we via Elise gekregen. De respondenten hebben we via een e-mail en/of de telefoon benaderd en hen uitgenodigd voor een interview. In het contact met de respondenten hebben we aangegeven dat we een onderzoek doen voor Stichting Present Zwolle en dat onze opdrachtgever Elise Steenaart is.

Benaderen van respondenten

We wilden het aantal respondenten zo hoog mogelijk houden door hen verschillende malen te benaderen wanneer er geen respons van hun kant kwam. Het feit dat onze opdrachtgever een groot gedeelte van de respondenten heeft geselecteerd vergrootte naar ons inzien de respons. De respondenten kenden immers onze opdrachtgever. We hebben met elk uitgenodigde respondent een interview kunnen plannen en dit interview kunnen afnemen. Tijdens een interview zijn we nog getipt om een andere respondent te benaderen. Deze hebben wij benaderd en we hebben bij hem een interview kunnen afnemen.

2.3 Meetinstrumenten

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen hebben wij gebruik gemaakt van twee kwalitatieve onderzoeksmethodes, half-gestructureerde interviews en een inhoudsanalyse van bestaande documenten. In deze paragraaf onderbouwen wij waarom we voor deze twee onderzoeksmethodes hebben gekozen. Daarnaast beschrijven we gesignaleerde beperkingen die wij zijn tegengekomen in het onderzoek.

2.3.1 Inhoudsanalyse

We hebben voor een inhoudsanalyse van bestaande gegevens gekozen, ook wel een dossieronderzoek genoemd. De reden dat wij voor deze methode hadden gekozen is dat vanuit de theorie (Verhoeven, 2011) wordt aangegeven dat bij een voorspellende vraag een inhoudsanalyse een gepaste methode is. In dit onderzoek hebben we niet te maken met cijfermatige gegevens maar is het belangrijk om te

kijken op welke manier er gewerkt wordt, wat de ervaringen en voorgenomen plannen zijn. We hebben binnen de inhoudsanalyse documenten geselecteerd die gaan over de werkwijze van de sociale wijkteams in Zwolle, Stichting Present Zwolle en vrijwilligersorganisaties elders in het land.

Voor de werkwijze van het sociale wijkteam hebben we twee documenten van de gemeente Zwolle gebruikt. Hieronder viel een op schrift gestelde, door de gemeente georganiseerde vergadering op 17 februari 2014 waarbij 22 organisaties aanwezig waren die zich hebben uitgelaten over het uitvoeringsbeleid van sociale wijkteams. Daarnaast hebben we twee documenten bestudeerd die gaan over de samenwerking tussen informele zorg en sociale wijkteams elders in het land. We hebben daartoe gekozen voor Stichting Present Heerhugowaard, vrijwilligersorganisatie Galant in 's-Hertogenbosch en voor STIP, een vrijwilligersorganisatie in Groningen. Voor het onderzoeken van de werkwijze van Stichting Present Zwolle hebben we het handboek van Stichting Present gebruikt. We hebben dit handboek gekozen omdat hierin de werkwijze van Stichting Present duidelijk wordt beschreven.

2.3.2 Half-gestructureerde interviews

Als tweede methode hebben we voor half-gestructureerde interviews gekozen omdat we de beleving van mensen wilden horen die werkzaam zijn bij Stichting Present Zwolle, sociale wijkteams, gemeentes en andere vrijwilligersorganisaties. Voor het onderzoek was het belangrijk om er achter te komen hoe de geïnterviewde tegen sociale wijkteams en tegen elkaar aankijken. Er liggen immers veel dingen nog niet vast bij de ontwikkeling van sociale wijkteams en de vrijwilligersorganisaties daar omheen. Er ligt ook ruimte voor deze twee partijen om onderling samenwerkingsverbanden aan te gaan. Om deze reden vonden wij het nuttig om naar visies en ideeën te vragen. We wilden in de interviews ook ruimte geven voor de eigen inbreng van de respondent en hebben daarom gebruik gemaakt van een half gestructureerde vragenlijst. De vragenlijst hebben we ontwikkeld aan de hand van het conceptueel model en topics. De vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlageboek.

2.3.3 Axiaal coderen

Om de gegevens vanuit de inhoudsanalyse en interviews te verwerken zijn we op zoek gegaan naar een bruikbare methode. Vanuit het boek 'Analyseren in kwalitatief onderzoek' van H. Boeijs kwamen we een stappenplan tegen voor het analyseren binnen kwalitatief onderzoek. Vanuit het boek hebben we de methode axiaal coderen gebruikt.

Als eerst hebben we een lijst met codes ontwikkeld om op deze manier de teksten en interviews te analyseren. Dit hebben we aan de hand van het conceptueel model gedaan door ons zelf af te vragen wat we precies wilden weten en welke hoofd- en subcodes we daarvoor konden gebruiken. Daarnaast hebben de vragenlijst met topics gebruikt om te controleren of we de codes hadden. We hebben de data geanalyseerd en in fragmenten er codes aan geplakt. De fragmenten hebben we in een Excel document gezet aan de hand van de codes. Hier kwam een duidelijk overzicht uit en hier hebben wij conclusies uit getrokken. Straks bij de onderzoeksprocedure beschrijven we hoe het is gegaan.

2.4 Onderzoeksprocedures

2.4.1 Inhoudsanalyse

Werkwijze bij afname

In fase twee hebben we beschreven welke werkwijze we gingen aanhouden om de methode inhoudsanalyse in te zetten. We hebben de geselecteerde documenten op inhoud geselecteerd door middel van de volgende onderwerpen;

- *Ontwikkeling en uitvoering van sociale wijkteams in Zwolle*
- *Werkwijze van Stichting Present Zwolle*
- *Samenwerking tussen sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties in andere plaatsen*

Met name het uitvoeringsprogramma (2014), dat geschreven is in opdracht van de gemeente Zwolle, heeft bijgedragen aan het creëren van een helder beeld met betrekking tot de plannen die er liggen

rond sociale wijkteams. We vonden het een logische keuze om vervolgens ook de reactie van vijftien verschillende organisaties op dit document mee te nemen in ons onderzoek. Het advies van de WMO raad en de informatie nota voor de raad hebben beide een kleine bijdrage geleverd.

STIP hebben wij gekozen omdat zij al een hele ontwikkeling hebben doorgemaakt in het wijkgericht werken. Het document dat wij hebben gekregen geeft hier een helder beeld van.

Vrijwilligersorganisatie Galant is een organisatie die ook al ver is op het gebied van wijkgericht werken. Van Stichting Present Heerhugowaard hebben wij een document ontvangen, deze was helaas niet relevant voor het onderzoek. Vervolgens hebben wij besloten om per mail een aantal vragen te stellen. Hier is, ook al was dit afgesproken, geen respons meer op geweest. Op een gegeven moment hebben we de keuze gemaakt dat we dit moeten laten liggen in verband met de tijd.

Non respons

Eén interview kon niet doorgaan omdat we geen reactie hebben gekregen. Wij weten niet goed waarom we geen reactie hebben gekregen van Stichting Present Heerhugowaard, dit kunnen verschillende redenen zijn. We hebben een aantal keren gevraagd om informatie op te sturen en om een interview per email te beantwoorden. Zij hebben gezegd ons informatie op te sturen maar dit is niet gebeurd.

2.4.2 Interviews

Respondenten

We hebben 12 respondenten geselecteerd en uitgenodigd om een interview af te nemen. Eén van deze respondenten heeft niet gereageerd op deze uitnodiging.

Non respons

Een respondent heeft zich afgemeld omdat zij vond dat ze niet genoeg relatie had tot ons onderzoek, zij had immers niet veel te maken met de ontwikkeling van de sociale wijkteams. Wij konden ons hierin vinden. In een interview met Hanneke Valkeman hebben we echter een nieuwe respondent gevonden waar we een interview mee hebben gehouden, Pieter van der Lucht van het RIBW. Met hem hebben we een interview afgenomen.

Werkwijze bij afname en verwerking

We hebben de onderzoeksgroep verdeeld in twee tweetallen, Froukje en Marieke, Niels en Janna. Beide koppels hebben zes interviews afgenomen. Het ene tweetal heeft ervoor gekozen om een persoon de vragen te laten stellen. Het andere tweetal heeft de taak van vragen stellen om en om uitgevoerd. We hebben het interview opgenomen en na afloop hebben de tweetallen hun eigen interviews uitgeschreven.

Moeite met bepaalde vragen en onderwerpen tijdens de interviews

Een aantal dingen zijn opgevallen tijdens de interviews. Vaak werd naar aanleiding van een vraag een vervolgvraag gesteld met als doel begripsverduidelijking. Een term als wijkteam of sociaal wijkteam werd vaak tijdens het interview met de respondent gedefinieerd. Ook wanneer een term als informele zorg of vrijwilligersorganisatie werd gebruikt moest kort worden stil gestaan bij de betekenis. Hebben we het bijvoorbeeld over een vrijwilligersorganisatie of over een professionele organisatie die heel veel met vrijwilligers werkt?

We hebben nog een moeite ervaren bij het afnemen van de interviews. De oorzaak is ons inziens het onderwerp van het onderzoek. We hebben het veel gehad over dingen die nog moeten komen en op dit moment al dan niet in ontwikkeling zijn: sociale wijkteams, wijkgericht werken en samenwerkingen tussen allerlei organisaties. Dat maakt dat er veel ruimte was voor mening, ideeën, visie. De respondenten hebben ook regelmatig aangegeven dat ze iets niet wisten of dat ze een persoonlijke mening gaven. We hebben in de analyse van de gegevens uitgebreid rekening gehouden met de subjectiviteit die dit met zich mee brengt. We hebben bijvoorbeeld codes gemaakt met advies, visie, en wens.

Eigen indrukken en ervaringen

Aan het einde van het interview hebben wij gevraagd of de respondent het gevoel heeft de belangrijkste punten te hebben meegedeeld. Dit waren de keren dat we het hebben gevraagd het geval. Dit geeft aan dat de respondent zelf het gevoel heeft gehad dat de kern van de zaak besproken is. Een enkele keer heeft een respondent aan het einde van het interview nog een toevoeging gedaan van wat hij belangrijk vond om te vertellen.

Over het algemeen bleek dat er veel antwoorden ongeveer op hetzelfde neerkwamen. De een legt de nadruk iets meer op het een, de ander meer op het ander. Wij zien dus dat de vragen die gesteld zijn over het algemeen op dezelfde manier geïnterpreteerd zijn. We merkten dat er bij de laatste interviews zelden nieuwe antwoorden werden gegeven. Na nog tien interviews te hebben afgenomen zijn hier dezelfde antwoorden uitgekomen.

2.4.3 Analyse methode

Bij het coderen van de informatie hebben we de methode axiaal coderen gebruikt. Het tweetal heeft eerst afzonderlijk van elkaar de teksten gelabeld. We hebben de stukken tekst van de interviews (en de inhoudsanalyse) bekeken en de belangrijkste stukken in een Excel bestand geplaatst. We hebben de betrouwbaarheid bewaakt door elke tekst met twee mensen te ontrafelen, coderen en structureren. Dit heeft de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid vergroot.

Zoals we al beschreven hebben we de codes gebaseerd op het conceptueel model. Op deze manier hebben we ervoor gezorgd dat we kunnen controleren of we uiteindelijk de informatie hebben gevonden die we wilden vinden.

We hebben dus de gegevens gefragmenteerd en gelabeld. Zo hebben we selectie keuzes gemaakt wat we in de resultaten van de interview en de geselecteerde documenten opnamen. Zoals beschreven hebben we eerst afzonderlijk van elkaar gelabeld om vervolgens te gaan kijken naar overeenkomsten. Een gedeelte kwam gelijk overeen en hadden we dezelfde code bijgezet en bij andere niet. Om toch te proberen zo betrouwbaar mogelijk te selecteren hebben we bij het label dat niet overheen kwam de context van de geselecteerde teksten opnieuw gelezen. In gesprek hebben we een gezamenlijk label toegekend. Dit vermindert de kans op subjectieve selectie en vergroot de betrouwbaarheid. De fragmenten vanuit de interviews hebben we in een Excel bestand naast elkaar gezet. De verwerking van zowel de documenten als de interviews, staan in hetzelfde Excel bestand. Op deze manier is alle informatie in een bestand terug te vinden.

Bij het labelen kwamen we erachter hoe belangrijk het is om als onderzoeksgroep gezamenlijk overeenstemming te hebben over wat we precies onder een label verstaan. Wij hebben in het begin een gesprek gehad over wat verstaan we onder de labels als onderzoeksgroep. Veruit het grootste gedeelte van de tekst stond onder het juist label. Een klein gedeelte hebben we verplaatst omdat we denken dat het toch beter onder een ander label staat. In stap drie hiervan staat beschreven dat synoniemen weggehaald mogen worden. Dit hebben we een aantal keren moeten doen. Bij stap vijf wordt beschreven dat het belangrijk is om te controleren of de fragmenten onder een bepaalde label een goede beschrijving geven van die categorie. Op basis van deze controle hebben we sommige fragmenten verplaatst of de label veranderd.

Op deze manier hebben wij ervoor gezorgd dat de labels nu een helder raamwerk zijn om de fragmenten in onder te verdelen. Hierdoor is het logisch dat in een volgend onderzoek er weer dezelfde informatie onder dezelfde labels zal vallen. Dit vergroot de betrouwbaarheid van ons onderzoek.

Hierna hebben we de deelvragen erbij gepakt en de topics beantwoord met de fragmenten. De meest relevante fragmenten hebben we uitgekozen en onder elkaar gezet. Hierna hebben we er een lopend verhaal van gemaakt. Bij het trekken van conclusies hebben we de geselecteerde fragmenten terug laten komen en conclusies getrokken. Hierdoor laten we zien op welke manier we het interpreteren en wat de conclusie is. Dit zijn de resultaten en is in het volgende hoofdstuk te lezen.

3. Resultaten

3.1 Inleiding

Bij dit hoofdstuk hebben we de uitkomsten van de interviews en de uitkomsten van de inhoudsanalyse uit één gezet. Aan de hand van de topics zullen we proberen antwoorden te geven op de deelvragen, dit zal te lezen zijn in de conclusie die beschreven staat bij elke deelvraag.

3.2 Resultaten

3.2.1 Deelvraag 1

Wat zijn sociale wijkteams in Zwolle; Welke professionals werken in deze teams en welke hulpvragen worden door dit team opgepakt?

De onderstaande topics zijn aan bod gekomen in het afnemen van het interview;

- Werken in het sociale wijkteam en/of in een maatschappelijk organisatie.
- Decentralisatie en gevolgen hiervan.
- Visie en werkwijze sociale wijkteams.
- Eventuele toekomstige samenwerking met Stichting Present Zwolle.

Werken in het sociale wijkteam en/of in een maatschappelijk organisatie.

Door het 'Uitvoeringsprogramma Diensten in en aan Huis/Sociaal Wijkteam', en door interviews met Annamiek van Dalen van Frion, Nicole Stemmelaar van Travers, Marieke Schoonderwoerd van MEE, Pieter van der Lucht van het RIBW, Wim de Water van het Leger des Heils, Hanneke Valkeman en Heleen Gansekoole wijkteam managers van een stadsdeelteam in Zwolle, te hebben afgenomen. Hebben we een duidelijk beeld kunnen creëren van hoe een sociaal wijkteam eruit komt te zien. De bovenstaande personen zijn hierover geïnterviewd en zijn op verschillende manieren betrokken bij een sociale wijkteam.

Daarnaast zijn er vijf documenten geanalyseerd waarin verschillende partijen een uitspraak doen of een mening geven over het uitvoeringsprogramma.

Uit onderstaand fragment vertelt Annamiek van Dalen (Frion) dat het sociale wijkteam nog niet bestaat en welke stappen zij ondernemen naar sociale wijkteams toe.

"De sociale wijkteams bestaan nog niet. Wat er nu gebeurt is dat er allemaal gesprekken zijn over hoe ze er gaan komen. Dus we zijn wel met heel veel partijen in gesprek maar ze zijn er nog niet. We hebben wel zelf, in onze eigen organisatie, sinds september alle medewerkers die ambulante begeleiding geven in wijkteams gezet en die werken samen met het RIBW maar dat is nog niet het brede wijkteam zoals de gemeente dat bedoelt". (Frion, Annamiek van Dalen).

In het hieronder beschreven fragment wordt benoemd dat er projecten (pilots) lopen in de gemeente Zwolle die de voeding zijn voor de inrichting van de sociale wijkteams:

"In Zwolle werken we met het project 1 huishouden 1 aanpak. We zijn daar samen met al die andere projecten ook één van die projecten die ook de voeding heeft gegeven voor de sociale wijkteams voor de inrichting daarvan. En met name hoe de professionals in de sociale wijkteams zouden moeten werken en hoe de structuur van de sociale wijkteams vormgegeven kan worden. In Zwolle ben ik bezig met de inhoud: wat moet een sociaal wijkteam eigenlijk doen? Toen ik het project overnam was het echt nog een pilot project, zonder dat duidelijk was dat het ook richting zou geven aan de sociale wijkteams, maar dit is natuurlijk in de loop van de tijd steeds sterker geworden". (MEE, Marieke Schoonderwoerd).

Het staat nog niet vast hoeveel wijkteams er komen. Het uitvoeringsprogramma doet wel een uitspraak over de hoeveelheid mensen die in een wijkteam komen werken: *"Een team opereert als team, zo is de praktijk, als ze een bandbreedte heeft van tussen de 15 en 20 mensen. Afhankelijk van de opgave in de*

wijk zal dus een aantal teams actief zijn". (Uitvoeringsprogramma, 2014). Annamiek van Dalen (Frion) beaamt dit ook.

De functie van de professional in het wijkteam is generalistisch. Dit wordt uit onderstaande fragmenten duidelijk.

"Wij zien cliëntondersteuning als een brede generalistische functie". (Uitvoeringsprogramma, 2014).

"En het idee is dat er een generalist in komt of een aantal. Die generalisten nemen allemaal iets aan specifieke kennis mee". (Frion, Annamiek van Dalen).

"Je hebt de specialisten, die omgaan met hele moeilijke mensen: borderline mensen, schizofrenie. Daarboven heb je die T-balk, dat is generalistisch zijn, heel breed georiënteerd. Zij kunnen samenwerken met verschillende disciplines en hebben een beeld van hulpverlening en met name een doelgerichte aanpak". (RIBW, Pieter van der Lucht).

Organisatie

Over de organisaties die deze functies gaan vervullen wordt door meerdere partijen hetzelfde gezegd. Zo zal de komende jaren een sociaal wijkteam ontstaan waarin de volgende partijen zitten:

"Algemeen Maatschappelijke Werk, Schuldhulpverlening, Individuele Begeleiding, Huishoudelijke Hulp, Lichte Opvoedondersteuning, Arbeidsintegratie". (Uitvoeringsprogramma, 2014).

De volgende organisaties zijn hieraan gekoppeld; *"Wij zijn door de gemeente gevraagd, samen met 5 andere partijen, om het te gaan opzetten"*. (Frion, Annamiek van Dalen).

Rollen

Over de rollen die deze organisaties (generalisten) moeten gaan vervullen in de wijkteams worden verschillende dingen gezegd, in het uitvoeringsprogramma komt het volgende naar voren

"Belangrijkste voorwaarden voor een goed functionerend sociaal wijkteam is, dat de medewerkers over de juiste houding, vaardigheden en competenties beschikken, zoals flexibel, outreachend, zichtbaar, verbindend, gezond verstand, zelfreflectie, lef, buiten de gebaande banen durven te treden en loslaten".

"Medewerkers moeten kunnen inspelen op de thuissituatie en achtergronden van onze inwoners waarbij aandacht is voor levensovertuiging, culturele achtergrond. Wij verwachten van iedere professional binnen het sociaal wijkteam dat hij/ zij zich verdiept in de achtergronden van de inwoner, en hier rekening mee houdt".

"Het wijkteam heeft een stevig netwerk in de wijk, is bekend met de wijk en stapt ook, indien nodig, actief naar inwoners". (Uitvoeringsprogramma, 2014).

Decentralisatie en gevolgen hiervan

Uit de interviews blijkt dat de gevolgen van de decentralisatie merkbaar zijn, bijvoorbeeld in de toegang tot de hulpverlening:

"Nu komen mensen ook heel veel bij verschillende hulpverleners terecht en het idee is dat dat straks echt het sociale wijkteam gaat worden maar dat is nu echt een zoektocht. Zwolle kiest dan voor één toegang via de wijkteams... Dat moet groeien, zeker als je een centrale ingang wilt hebben waar iedereen je weet te vinden, dan moet het ook echt staan. Dan moeten ook alle plekken waar mensen oorspronkelijk binnenkwamen allemaal gaan doorverwijzen naar de sociale teams, ook huisartsen". (MEE, Marieke Schoonderwoerd).

"In Kamperpoort werken we met een eigen huis, die staat heel centraal in de wijk. Daar zijn de casus overleggen en daar kunnen bewoners ook gewoon binnenlopen met vragen en dat gebeurt ook. Signalen van wijkagenten, woningbouwcorporaties, mensen met huurachterstand, jeugdzorg en noem maar op". (Travers, Nicole Stremmelaar).

Ook Annamiek van Dalen (Frion) noemt dat de toegang 1 plek in de wijk zal zijn, waar de professional zo nodig de burger kan doorverwijzen naar specialistische zorg. Vanuit het uitvoeringsdocument wordt genoemd dat het contact met de inwoner tot stand komt via een telefonische, digitale of mogelijk via een face to face-spreekuur.

Hieronder zijn fragmenten weergegeven die gaan over de decentralisatie/ontwikkeling die ervaren wordt binnen organisaties.

“We staan nu aan de vooravond van de start van de uitvoeringsteams, tot nu toe hadden we gebiedsbeheerteams maar doordat er nu taken bijkomen vanuit het sociale domein maar ook doordat er bewoners zeggen van ‘jullie kunnen van alles zeggen maar wij willen ook wat hé, wij gaan ook dingen doen’ Toen hebben we gezegd, we laten de oude manier van werken nu los, we ontwikkelen ons door tot die uitvoeringsteams”. (wijkmanager stadsdeelteam, Hanneke Valkeman).

“Je moet kantelen, de hele decentralisatie ontwikkeling gaat om eigen kracht. En dat mensen zelf regie hebben. Voorheen was het zo dat als je iets had aan je teen of knie dat er daar iemand voor kwam. Het werd alleen nooit in zijn geheel bekeken, daarom is het ook zo ontzettend duur geworden. Dat moet nu kantelen, om te kijken wat mensen nog wel zelf kunnen. Het is mooi om te zien, als je gaat kijken van wat kun je nou zelf of de mensen in je omgeving. Ook zoals geschreven in het advies kijken we naar voorliggende ondersteuning zoals vrijwilligersorganisaties of sociale netwerken, hoe kun je die verbinden. Dat is een hele andere gedachtegang”. (Travers, Nicole Stremmelaar).

Visie en werkwijze sociale wijkteams

Om de werkwijze van het sociale wijkteam duidelijk te krijgen is het van belang dat de hulpvraag die bij het sociaal wijkteam binnenkomt duidelijk wordt. De volgende fragmenten maken duidelijk dat er alleen globaal duidelijk is wat de hulpvraag wordt:

“Het is nog moeilijk te zeggen welke specifieke hulpvragen er bij het sociaal wijkteam binnen gaan komen”. (Leger des Heils, Wim de Water).

Er gaat gewerkt worden vanuit een opgave in de wijk, dat kan Multi problematiek zijn of criminaliteit, overlast. (Frion, Annamiek van Dalen, en RIBW, Pieter van der Lucht)

Momenteel zijn er de volgende hulpvragen in de gemeente Zwolle: *“Het grootste deel van de mensen in Zwolle met indicatie individuele begeleiding heeft een psychiatrisch ziektebeeld (50%) of een verstandelijke beperking (27%). In bijna 80% van de huishoudens die gebruik hebben gemaakt van ondersteuning bij het huishouden betreft het eenpersoonshuishoudens. Een groot deel van de doelgroep, ruim 75%, is 65 jaar of ouder.*

In de nieuwe situatie wordt er niet meer gekeken naar hulp bij het huishouden maar wordt er gekeken welke ondersteuning iemand in aanvulling op zijn eigen mogelijkheden nodig heeft, om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen”. (Uitvoeringsdocument, 2014).

De manier waarop de sociale wijkteams ingevoerd worden is nog niet geheel duidelijk, in het uitvoeringsdocument wordt wel het volgende gezegd:

“De raad heeft daarbij uitgesproken dat een gefaseerde invoering van sociale wijkteams wenselijk is”.

“We groeien in drie jaar toe naar brede sociale wijkteams en hebben daarbij specifiek aandacht voor de verbinding informele en vrijwillige netwerken, verbinding met de eerstelijns gezondheidszorg, dagbesteding, wijkverpleging inclusief persoonlijke verzorging en stedelijke georganiseerde voorzieningen zoals vrouwenopvang, opvang dak- en thuislozen en de toeleiding naar intensievere zorg waaronder zwaardere jeugdzorg”. (Uitvoeringsdocument, 2014).

Doelen

Om deze manier van werken te realiseren zijn er doelen gesteld waaruit de methode en de werkwijze vervolgens weer voortvloeit. In het uitvoeringsdocument en tijdens de interviews zijn er verschillende doelen genoemd:

- *“Doorgroeien van een sociaal wijkteam voor Multi problem huishoudens in combinatie met een breed netwerk, naar sociale wijkteams met daarin alle lichte ondersteuningsfuncties”.* (MEE, Marieke Schoonderwoerd)

- *“Voor onze inwoners staan de volgende uitgangspunten centraal: participatie, regie bij inwoner, ondersteuning op maat, aanpak hele huishouden, professional aan zet”.*(RIBW, Pieter van der Lucht)
- *“De hulpvrager kan na afronding van het traject weer zelfstandig verder”.* (Uitvoeringsdocument, 2014).
- *“Nu er sociale wijkteams komen kun je de zorg goed gaan regelen. Consequent 1 huishouden 1 plan”.* (MEE, Marieke Schoonderwoerd).
- *“Het is eigenlijk gewoon midden in de samenleving werken en gebruik maken van alle mogelijkheden die er zijn en bewust burgerschap bij mensen naar boven halen”.* (RIBW, Pieter van der Lucht).

Werkwijze

De werkwijze die hieruit voortvloeit is:

- *“De vraag van de burger wordt gesignaleerd door de wijkteamleden”* (Marieke Schoonderwoerd, MEE).
- *“1 keer per week is er casus overleg”* (Marieke Schoonderwoerd, MEE)
- *“Er wordt gekeken naar voorliggende ondersteuning zoals vrijwilligersorganisaties of sociale netwerken, hoe kun je die verbinden”.*(Travers, Nicole Stremmelaar)
- *“Aan de ene kant door in contact te zijn met bewoners maak je relaties met mensen en kan je problemen vroegtijdig signaleren. Die vraag zou dan via zo’n generalist die in zo’n team zit dan weer komen bij een vrijwilligersorganisatie. Ook om te voorkomen dat je teveel hulp krijgt. Dat de professional de regie houdt”.* (Travers, Nicole Stremmelaar)

De werkwijze die vanuit het uitvoeringsdocument genoemd wordt is:

- *Signaleren, handelen en coördineren, de generalistische werkwijze.*
- *Het voeren van keukentafel gesprekken, er wordt breed gekeken naar de leefgebieden van iemand. Er wordt samen met de inwoner en zijn/haar netwerk een plan gemaakt en een medewerker van het wijkteam geeft aanvullend op het netwerk ondersteuning.*
- *Het sociaal wijkteam zal instrumenten gebruiken die per huishouden de zelfstandigheid en de participatie meten, bijvoorbeeld de zelfstandigheidsmatrix (Uitvoeringsdocument, 2014).*

Bij het uitvoeren van de werkwijze horen de volgende taken:

- *Verbindingen leggen*
- *Preventief werken en ondersteuning bieden waar nodig op alle leefgebieden*
- *Het voeren van keukentafelgesprekken en budgetfinanciering*
- *Eén ondersteuner per huishouden die ondersteuning verzorgt*
- *Onderzoeken van mogelijkheden voor minder uren ondersteuning of meer in samenhang met informele zorg te brengen.*
- *“Aan de hand van voorwaarden beoordelen of iemand in aanmerking komt voor een PGB”* (Uitvoeringsdocument, 2014).

Vanuit de resultaten worden hierop aanvullend de volgende taken genoemd:

- *“Creatieve oplossingen zoeken voor individuele problemen”.*(MEE, Marieke Schoonderwoerd)
- *“Door verwijzen naar een specialist wanneer het nodig is en de regie blijven houden”* (MEE, Marieke Schoonderwoerd).
- *“Versterken van burgerrollen”* (RIBW, Pieter van der Lucht).

Informele zorg

Vanuit het uitvoeringsdocument is er kort aandacht voor de informele zorg. Er wordt beschreven dat het belangrijk is mantelzorgers te betrekken bij de keukentafelgesprekken. En om de informele zorg en de formele zorg goed op elkaar af te stemmen.

De samenwerking tussen de professional in het sociale wijkteam en de vrijwilliger vraagt aandacht.

Vanuit de interviews en een document van de hoorzitting Uitvoeringsprogramma Sociale wijkteams Zwolle' op 17 februari zijn er twee verschillende reacties gegeven met betrekking tot het inzetten van informele zorg. In de ene soort reacties komen de mogelijkheden naar voren, bij de andere reacties worden er kritische vragen gesteld bij de inzet van informele zorg:

Mogelijkheden bij de inzet van informele zorg:

- *“Proberen om de cliënten meer vrijwilligerswerk te laten doen, een vorm van dagbesteding en zingeving”* (Leger des Heils, Wim de Water).
- *“De informele zorg en vrijwilligers moeten een plek krijgen waar generalisten snel terecht kunnen”* (Frion, Annamiek van Dalen).
- *“Er zijn veel voorbeelden dat de inzet van lotgenoten en vrijwilligers een belangrijke rol spelen in de ondersteuning van burgers”*. (Zwolle Doet, Bianca Talen).
- *“Vrijwilligersorganisaties zijn een extraatje, een kers op de taart”*. (Wijkmanager stadsdeelteam, Heleen Gansekoеле).

Kritische vragen en opmerkingen bij de inzet van informele zorg:

- *“Vrijwilligersorganisaties kunnen de plek niet innemen van bewoners initiatieven”*. (Wijkmanager stadsdeelteam, Heleen Gansekoеле).
- *“De focus ligt erg op het organiseren van de zorg, er is weinig aandacht voor de vrijwilligersorganisaties, hoe zij een goede aansluiting met de participatiemaatschappij kunnen maken”*. (MEE, Marieke Schoonderwoerd).

Mening en knelpunten

Verschillende van de geïnterviewde respondenten hebben hun mening gegeven over de werkwijzen in het sociaal wijkteam, daar kwamen kritische vragen en opmerkingen uit voort:

- *“Er wordt gestimuleerd om kort en efficiënt te werken, daar rekent de gemeente op af. Het werkt niet altijd om naar snelle meetbare resultaten te kijken”* (RIBW, Pieter van der Lucht).
- *“Er zitten nog allerlei valkuilen in het sociaal wijkteam, zoals privacy, daar is niet echt iets in uit gekristalliseerd”*. (RIBW, Pieter van der Lucht).
- *“Wij maken ons ook zorgen over de veranderingen. Zorgen, dat de competenties van kwetsbare mensen en de samenleving overvraagd worden, dat er meer mensen tussen wal en schip raken. Mensen met veel en zeer ingewikkelde problemen. Mensen, die het alleen, samen met anderen of met alleen lichte ondersteuning niet redden. Mensen die om welke reden dan ook geen naasten hebben. Mensen, die geen vertrouwen meer hebben in de hulpverlening, die geen zorg vragen, die zorg mijden. Mensen die hun zorgvraag niet kunnen formuleren. Mensen die het risico lopen de weg kwijt te raken”*. (Hoorzitting document 17-02-14, LdH).

Door Heleen Gansekoеле (wijkmanager stadsdeelteam) wordt bovenstaande ook gezegd. Zij voegt het volgende hier nog aan toe om overbelasting van vrijwilligers te voorkomen: *‘Je moet als sociaal wijkteam wel zorgen dat je de verbinding houdt met andere professionals. Voor de samenwerking en het ‘zijn’ in de wijk zijn die verbanden wel heel belangrijk, je moet elkaar wel kennen’*. (Wijkmanager stadsdeelteam, Heleen Gansekoеле).

Conclusie

Bovenstaande beschreven resultaten zijn een samenvatting van de resultaten uit de interviews en documenten die we hebben gebruikt voor de inhoudsanalyse. We geven vanuit deze samenvatting voorlopig een antwoord op de deelvraag:

Wat zijn sociale wijkteams in Zwolle; welke professionals werken in deze teams en welke hulpvragen worden door dit team opgepakt?

De sociale wijkteams zoals deze in 2015 horen te functioneren zijn nog niet in werking. De pilots die momenteel lopen zijn steeds meer richtinggevend voor hoe een sociaal wijkteam eruit ziet. Het is de bedoeling dat er 1 centraal punt is in de wijk waarvan uit wordt gewerkt. Dit centrale punt is de toegang voor de inwoners in de wijk. Via dit centrale punt kunnen zij bijvoorbeeld terecht voor hun vragen of zich aanmelden voor bepaalde activiteiten.

Zoals het plan er nu ligt om het sociaal wijkteam vorm te geven, werken er in het sociaal wijkteam 15-20 generalisten. Door het sociale wijkteam wordt lichte ondersteuning geboden. Per wijkteam is er een opgave, die als doel en opdracht van het wijkteam gezien wordt. De methode waarmee gewerkt wordt zijn de keukentafel gesprekken en het hebben van 1 gezin 1 plan, dit wordt als uitgangspunt gezien. Er wordt meerdere malen genoemd dat de generalisten de verbinding moeten zoeken met de wijk en de inwoners stimuleren hun eigen verantwoordelijkheid te nemen.

Wat betreft de informele zorg is er nog geen concreet plan hoe er gewerkt gaat worden. Het is van belang dat de informele zorg een rol gaat spelen in de sociale wijkteams maar over de manier waarop, worden alleen nog maar ideeën gegeven, hierin staat nog niets vast.

3.2.2 Deelvraag 2

Sluit Present Zwolle al aan bij de sociale wijkteams en waar zitten knelpunten?

Topics die tijdens het interview en de inhoudsanalyse aan bod zijn gekomen zijn;

- Werkwijze van Stichting Present Zwolle.
- Huidige samenwerking Stichting Present Zwolle met sociale wijkteams in Zwolle
- Wensen en mogelijkheden voor toekomstige samenwerking met sociale wijkteams.
- Gesignaleerde knelpunten en de te verwachten knelpunten in de samenwerking met sociale wijkteams.

Werkwijze van Stichting Present Zwolle

Door interviews te hebben afgenomen met Kikki Scheffers en Elise Steenaart en het handboek van Present te hebben geanalyseerd, hebben we een duidelijk beeld kunnen creëren van de Present methode en hoe hier uiting aan wordt gegeven op de werkvloer van Stichting Present Zwolle.

“Present wil die brug zijn. De formule van Present bouwt een brug tussen, aan de ene kant een groot potentieel aanbod van flexibel beschikbare mensen die zich willen inzetten voor de ander, en aan de andere kant de vraag naar ondersteuning vanuit de samenleving”. (Handboek Present, 2010).

Volgens Kikki Scheffers ziet deze methode er als volgt uit op de werkvloer;

“Ja de Present methode is echt dat mensen omzien naar elkaar. Zorgen dat er bruggen gemaakt worden tussen mensen zoals ik, die graag iets willen doen en anderen die hulp nodig hebben. En dat op de juiste manier te combineren. En heel erg denken vanuit wat iemand graag wil en wat hij goed kan. En dat combineren met de vraag die er is”. (Stichting Present Zwolle, Kikki Scheffers).

De Present methode houdt in dat Present de brug wil zijn tussen mensen die iets willen doen voor een ander, hun talenten willen delen. *“En voor mensen die iets niet kunnen omdat zij zelf niet de gezondheid, het netwerk of het geld hebben om dat te (laten) doen. Hierbij wordt duidelijk gezocht naar de samenwerking met maatschappelijke organisaties”.* (Handboek Present, 2010).

Het handboek van Present laat met onderstaand fragment zien dat zij zichzelf niet als hulpverleningsorganisatie zien, maar als aanvulling op de lokale hulpverleningsketen:

“Mensen die tijd beschikbaar stellen worden ingezet via maatschappelijke organisaties. Door deze keuze doet Present zelf niet aan hulpverlening, maar is de vrijwillige inzet van mensen aanvullend op de lokale hulpverleningsketen” (Handboek Present, 2010).

Huidige samenwerking Stichting Present Zwolle met sociale wijkteams in Zwolle ***Wensen en mogelijkheden voor toekomstige samenwerking.***

“Moet je dan in het sociale wijkteam gaan zitten? Ik denk, daarop vooruitlopend, dat dit niet gaat gebeuren omdat het niet reëel is. Ik denk wel dat wij met vrijwillige inzet veel meer kunnen doen dat menigeen denkt”. (Stichting Present Zwolle, Elise Steenaart).

Elise Steenaart geeft aan in bovenstaand fragment dat het werken in een sociaal wijkteam voor hen niet reëel is. Ze kijken positief naar de veranderingen richting de sociale wijkteams en de veranderingen in Zwolle. Aansluiten bij een sociaal wijkteam betekent dus niet dat Stichting Present Zwolle in een sociaal wijkteam wil gaan werken. Elise Steenaart geeft wel aan in onderstaande fragmenten dat Stichting Present Zwolle een goede verbinding kan zijn met de burger. Omdat zij op een goede en zorgvuldige manier de vrijwilligers kunnen begeleiden die in contact komen met de hulpbehoevende. Ook geeft Elise Steenaart aan dat zij een aanvulling kunnen zijn op het sociale wijkteam. Zij kunnen de praktische vragen uitvoeren die niet door het netwerk van de cliënt opgelost kunnen worden.

“Ik denk dat we gewoon een goede verbinding zijn, een professionele verbinding met de burger. Wij zijn een organisatie die goed en zorgvuldig mensen kan begeleiden die in contact komen met mensen

die het minder hebben. 'Ik denk dat onze rol vooral aanvullend is, er zijn niet zozeer overeenkomsten met het sociale wijkteam, ze doen wezenlijk andere dingen. Maar wij kunnen een hele goede aanvulling op sociale wijkteams zijn'. (Stichting Present Zwolle, Elise Steenaart).

Geïsignaleerde knelpunten en de te verwachten knelpunten in de samenwerking met sociale wijkteams.

"We krijgen bij Present allerlei soorten vragen binnen die niet altijd gerelateerd zijn aan onze core business. En daar zijn we altijd ook wel druk mee". (Stichting Present Zwolle, Elise Steenaart).

Bovenstaand fragment geeft aan dat Stichting Present Zwolle verschillende soorten vragen binnen krijgen die niet gerelateerd zijn aan hun core business. De core business van Stichting Present Zwolle is dat zij projecten, trajecten en het maatjesproject organiseren. Elise Steenaart geeft aan dat ze ook bezig zijn met deze hulpvragen door te verwijzen naar andere instanties in de stad. Ook geeft Elise Steenaart in het interview aan dat Stichting Present Zwolle wel probeert om aan deze vragen te voldoen door op zoek te gaan naar bijvoorbeeld maatjes die 1 op 1 ondersteuning kunnen gaan bieden. Dit zou ook een knelpunt kunnen worden vanuit de hulpvragen die eventueel vanuit de sociale wijkteams gaan komen. Stichting Present Zwolle heeft vaak groepen mensen in de aanbieding die iets willen gaan doen. Vragen die komen vanuit het sociale wijkteam kunnen over individuele hulpvragen gaan.

"We kunnen geen garantie geven dat een klus wordt gedaan. We nemen het mee maar we kunnen pas wat doen op het moment dat er een groep is. Hoe kunnen we daarop inspelen, als de vragen groter worden. Op een ander niveau; hoe zorgen we ervoor dat er meer groepen komen zodat dit wel in balans blijft"? (Stichting Present Zwolle, Elise Steenaart).

Bovenstaand fragment geeft aan dat de hulpvragen waarschijnlijk groter, oftewel meer worden als Stichting Present Zwolle aansluiting vindt bij de sociale wijkteams. Elise Steenaart geeft in dit fragment aan dat het belangrijk is om mensen te blijven motiveren om vrijwilligerswerk te doen voor Stichting Present Zwolle. De vragen kunnen groter en meer worden, maar daar tegenover staat wel dat er mensen zich blijven aanmelden. Kikki Scheffers geeft in onderstaand fragment aan wat daarvoor moet gaan gebeuren.

"Communicatie is altijd een knelpunt. Van twee kanten moet er verteld worden wat er speelt. Wat het aanbod en wat de vraag is en hoe dat gecombineerd gaat worden. Als daar niet voldoende over gecommuniceerd wordt dan kan dit een knelpunt zijn". (Stichting Present Zwolle, Kikki Scheffers).

Kikki geeft met bovenstaand fragment aan dat het belangrijk is om te communiceren naar de sociale wijkteams. Maar ook om naamsbekendheid te maken bij de burgers in Zwolle. Zonder aanmelding van de burgers in Zwolle wordt het lastig om de vragen vanuit het sociale wijkteam te vervullen. Het is volgens Kikki Scheffers ook van belang om onderstaande actie uit te voeren.

"Maar wat ik graag zou willen, is dat ze niet langer een drempel zien om hun eigen verhaal te vertellen. Maar dat om kunnen draaien zodat het beter zichtbaar wordt wat Stichting Present Zwolle doet. Zodat andere mensen weer geraakt worden om ook iets te doen. Om op die manier met communicatie meer te doen wordt het verhaal sterker en kan het groter dan dat het nu is. En kunnen er meer mensen geholpen worden". (Stichting Present Zwolle, Kikki Scheffers).

Elise Steenaart geeft aan, in onderstaand fragment, dat Stichting Present Zwolle het belangrijk vindt om hun werkwijze te behouden. Aanpassen aan een andere werkwijze kan een knelpunt zijn omdat het volgens Elise Steenaart meer moeite kost om met een hulpontvanger te overleggen in plaats van met een hulpverlener.

'Zonder onze werkwijze uit het oog te verliezen en de dingen die goed blijken te werken en zonder ons allemaal veel werk op te zadelen, want het kost toch meer moeite als je met een hulpontvanger overlegt dan met een hulpverlener' (Stichting Present Zwolle, Elise Steenaart).

Conclusie

Stichting Present Zwolle heeft op dit moment geen plaats in een sociaal wijkteam of een pilot/voorloper hiervan. Stichting Present Zwolle is op dit moment actief bezig met het zoeken naar een manier om in te spelen op de veranderingen. Zij zitten op dit moment in het maatjesplatform met verschillende vrijwilligersorganisaties en daar praten zij onder andere met elkaar over de veranderingen. Daarnaast hebben zij ons als onderzoeksgroep ingeschakeld om te onderzoeken hoe zij met de veranderingen om kunnen gaan. Stichting Present Zwolle ziet zichzelf als een aanvulling op de sociale wijkteams. Zij kunnen een goede verbinding zijn tussen het aanbod van groepen vrijwilligers en de sociale wijkteams.

Elise Steenaart geeft aan dat een stijgend aantal hulpvragen aan Stichting Present Zwolle een knelpunt kan zijn. Ze vraagt zich af hoe ze er voor kunnen zorgen dat het aanbod van vrijwilligers stijgt zodat er balans blijft.

Kikki Scheffers geeft aan dat het belangrijk is om op de goede manier te communiceren zodat Stichting Present Zwolle meer zichtbaar wordt en bekendheid creëert. Op deze manier kan het vrijwilligersaanbod van Stichting Present Zwolle vergroot worden.

3.2.3 Deelvraag 3

Hoe sluiten andere vrijwilligersorganisaties aan bij de sociale wijkteams in Zwolle?

De volgende topics zijn aan bod gekomen in het afnemen van de interviews;

- De huidige en toekomstige samenwerking met sociale wijkteams
- Samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties rondom de sociale wijkteams
- Samenwerken met stichting Present Zwolle rondom de sociale wijkteams

De huidige en toekomstige samenwerking met sociale wijkteams

Om deze deelvraag te beantwoorden hebben we de interviews gebruikt die we met WijZ en de vrijwilligerscentrale Zwolle doet! hebben afgenomen.

Huidige samenwerking

In het interview met WijZ kwamen we op het topic; de huidige samenwerking met het sociaal wijkteam. Op de vraag in hoeverre WijZ al samenwerkt met het sociale wijkteam, geeft WijZ het volgende aan: *“De rol van WijZ mag nog wel wat gaan groeien binnen het sociale wijkteam. We zitten nu voornamelijk in de uitvoeringsteams en zijn daar wat actiever. We gaan proberen om bij het sociale wijkteam in Dieze te komen”*. (WijZ, Carla Meuleman).

Ook de vrijwilligerscentrale geeft op deze vraag aan dat zij nog niet concreet met het sociale wijkteam samenwerken. *“Ik zou dat nu nog niet betitelen van dat we samenwerken met een sociaal wijkteam. We werken wel samen met werkers die potentieel in die wijkteams gaan komen”*. (Vrijwilligerscentrale, Bianca Talen).

Uit de twee bovenstaande fragmenten concluderen we dat de Vrijwilligerscentrale en WijZ nog niet actief aangesloten zijn bij de pilots van de sociale wijkteams of samenwerken met de pilots van de sociale wijkteams. Wel is WijZ actief in de uitvoeringsteams aanwezig en heeft de vrijwilligerscentrale wel een samenwerking met potentiële werkers die later in een sociaal wijkteam komen te werken.

Toekomstige samenwerking

WijZ geeft aan dat een toekomstige samenwerking met de sociale wijkteams ligt aan de vormgeving. Als er regelmatig vergaderd wordt dan geeft WijZ aan in onderstaand fragment dat dit voor hen niet mogelijk is.

“Fysiek elke week aanwezig zijn bij vergaderingen en dan over twintig teams en dan met onze medewerkers wordt het lastig, ook omdat we ook in de uitvoeringsteams zitten”. (WijZ, Carla Meulenman).

In de toekomstige samenwerking met het sociale wijkteam geeft stichting WijZ het volgende aan: *“Wij zijn met onze voorzieningen in de wijk een goeie plek om naar toe te verwijzen”*. Stichting WijZ gaf aan dat zij deze taak zouden kunnen uitvoeren; *“Met name dus als iemand kwetsbaar wordt zouden we kunnen helpen begeleiden door vrijwilligers in te zetten”*. (WijZ, Carla Meulenman).

Ook geeft Carla Meulenman het volgende aan: *“Wij organiseren allerlei laagdrempelige activiteiten waar mensen naar toe kunnen. Om zo de sociale cohesie te verhogen”*. (WijZ, Carla Meulenman). Het sociale wijkteam kan mensen die bijvoorbeeld eenzaam zijn naar laagdrempelige activiteiten doorverwijzen die WijZ organiseert.

Bianca Talen, werkzaam voor de vrijwilligerscentrale geeft aan dat zij iets kunnen bieden qua digitalisering en verbinding leggen. *“We zijn behoorlijk ver gedigitaliseerd, dat je ook je faciliteiten, op dat gebied in kan zetten voor de sociale wijkteams. Omdat zij ook aan het zoeken zijn van ‘Wat is er allemaal in de wijk?’ en een ander belangrijke ding is ook dat wij goed zicht hebben op allerlei vrijwilligerswerk initiatieven; en dat wij daar die verbinding kunnen leggen”*. (Vrijwilligerscentrale, Bianca Talen).

Samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties rondom de sociale wijkteams

Over het samenwerken met andere vrijwilligersorganisaties geeft Carla Meulenman (WijZ) aan dat zij wel contact heeft met verschillende vrijwilligersorganisatie maar *“We werken niet heel structureel met elkaar samen en hebben geen zware contacten. We werken met elkaar samen als het nodig is. Het is niet zo dat we elkaar wekelijks zien of dat we maandelijks overleg hebben. Als er iets speelt dan kunnen we elkaar vinden”*. (WijZ, Carla Meulenman).

“We kunnen gebruik maken van elkaars diensten. Het concentreert zich rondom dingen die spelen waarin we elkaar kunnen versterken. Ik zie op die manier ook geen concurrentie van die organisaties”. (WijZ, Carla Meulenman).

In het interview kwam er een mogelijkheid naar voren om meer samenwerking te creëren met verschillende vrijwilligersorganisaties.

“Ik kan mij voorstellen dat je op een gegeven moment zegt we gaan vrijwilligersorganisaties aan elkaar koppelen. Die samen zeggen we zijn goed in het begeleiden van vrijwilligers laten we samen werken. Kijk als er een vraag komt vanuit sociale wijkteams dan zullen we dat gaan regelen. Dat daar nu meer samenwerking tussen gaat plaatsvinden zodat je het kan behappen met elkaar”. (WijZ, Carla Meulenman).

Bianca Talen geeft het volgende aan: *“Het is belangrijk dat je elkaars expertise kent en daar gebruik van kan maken. Tegelijkertijd geldt ook dat we graag willen samenwerken en gebruik kunnen maken van de expertise van een ander”*.

In dit fragment wordt aangegeven dat de vrijwilligerscentrale het belangrijk vindt dat de organisaties weet hebben van elkaar. Verder is haar wens dat de vrijwilligerscentrale de volgende functie zou kunnen innemen: *“Dat we voor die organisaties meer de schakel zijn”*. (Vrijwilligerscentrale, Bianca Talen).

Samenwerken met Stichting Present Zwolle rondom de sociale wijkteams

Huidige samenwerking

Tijdens de interviews met Carla Meulenman (WijZ) en Bianca Talen (Vrijwilligerscentrale), kwam de vraag of deze organisaties bekend waren met Stichting Present Zwolle, naar voren. De volgende antwoorden kwamen naar voren: *“Ja, wat ik weet is dat we ze weleens vragen”*. (WijZ, Carla Meulenman).

“Ja. We kennen ze al heel lang. Dat zit hem in de groepen die Stichting Present Zwolle inzet, maar ook binnen het maatjesplatform en de netwerken. We kennen Present op diverse niveaus”. (Vrijwilligerscentrale, Bianca Talen).

Uit deze antwoorden kunnen we concluderen dat Stichting Present Zwolle bekend is bij deze organisaties. Dat er bij WijZ af en toe samengewerkt wordt en bij de vrijwilligerscentrale er regelmatig samengewerkt wordt.

Toekomstige samenwerking

We hebben gevraagd in het interview of er een mogelijkheid is tot meer samenwerking tussen Stichting Present Zwolle en de desbetreffende vrijwilligersorganisatie. In onderstaande twee fragmenten komt er naar voren dat er meer mogelijkheid is, voor in de toekomst, om samen te werken.

Wat zou kunnen is dat we 1 of 2 keer per jaar om de tafel te zitten, om te kijken ‘Waar lopen we nu tegenaan?’. Het zou beide kanten op moeten gaan. Het zou niet slecht zijn om het met elkaar een keer te bespreken.” (WijZ, Carla Meulenman).

“Dat je gebruik maakt van elkaars talenten maar ook dat je samen het belang van de vrijwillige inzet naar voren kan brengen. Ik denk dat het heel belangrijk is dat je elkaar makkelijk weet te vinden”. (Vrijwilligerscentrale, Bianca Talen).

Conclusie

WijZ en de Vrijwilligerscentrale sluiten op dit moment niet aan bij de sociale wijkteams. Zoals we in deelvraag 1 hebben beschreven worden er op dit moment pilots gedraaid. WijZ zit wel in de uitvoeringsteams en hoopt ook in de pilot van sociaal wijkteam Dieze mee te gaan draaien. De vrijwilligerscentrale heeft wel contact met potentiële werkers die later waarschijnlijk in een sociaal wijkteam komen te werken. WijZ hoopt mee te gaan draaien met de sociale wijkteam mits het geen vergadercultuur wordt. Verder willen ze allebei een verbinding zijn tussen de sociale wijkteams en burgers.

Allebei de organisaties willen wel met andere vrijwilligerscentrales samen werken. Ze zitten beide in het maatjesplatform met Stichting Present. Vrijwilligerscentrale geeft aan dat het belangrijk is dat vrijwilligersorganisaties elkaar makkelijk kunnen vinden. WijZ benoemt dat er nog een mogelijkheid is om met Stichting Present een of twee keer per jaar om de tafel te gaan zitten.

3.2.4 Deelvraag 4

Hoe denken sociale wijkteams over de rol die Stichting Present Zwolle zou kunnen krijgen binnen de sociale wijkteams?

Topics die aan de orde gekomen zijn:

- Behoeftte aan samenwerking met vrijwilligersorganisaties.
- Huidige samenwerking sociale wijkteams en Stichting Present Zwolle
- Huidige samenwerking sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties algemeen.
- Hoe zou de samenwerking eruit kunnen zien, hoe groot of klein moet er gedacht worden?

Ter beantwoording van deze deelvraag hebben we onderstaande personen geïnterviewd.

- Nicole Stremmelaar, wijkteam Holtenbroek, Travers
- Annamiek van Dalen, Frion
- Wim de Water, Leger des Heils
- Heleen Gansekoele, wijkmanager Zwolle-Zuid
- Hanneke Valkeman, wijkmanager Zwolle-Oost
- Marieke Schoonderwoerd, MEE
- Pieter van de Lucht, RIBW
- Erna van Dijk, Gemeente

Ter beantwoording van deze deelvraag hebben we de inhoudsanalyse uitgevoerd bij onderstaande documenten.

- Uitvoeringsprogramma sociaal domein 16 januari 2014
- Hoorzitting 'Uitvoeringsprogramma Sociale Wijkteams' 17 februari, 2014 - raadsplein Zwolle

Behoeftte aan samenwerking met vrijwilligersorganisaties.

Wim de Water (Leger des Heils) geeft in onderstaand fragment aan dat het Leger des Heils samenwerkt met Stichting Present Zwolle: *“Voor sommige mensen die geen geld hebben en wel een hulpvraag bij ons neerleggen, is het handig dat Present er is. Onze cliënten hebben daar voordeel van”*. (Leger des Heils, Wim de Water).

Volgens Marieke Schoonderwoerd (MEE) hebben organisaties zoals Stichting Present Zwolle het sociale wijkteam nodig om de hulpvragen te ontvangen: *“De vrijwilligersorganisaties zijn afhankelijk van de vragen die de sociale wijkteams signaleren in de toekomst, dus er is behoefte aan samenwerking”*. (MEE, Marieke Schoonderwoerd)

Hier is een samenwerking voor nodig en er is ook behoefte aan een samenwerking van beide kanten. Ook Heleen Gansekoele geeft in onderstaand fragment aan wat belangrijk is: *“Op dit moment is de samenwerking met vrijwilligersorganisaties een hele belangrijke, dit gaat alleen maar meer worden”*. (Stadsdeelteam wijkmanager, Heleen Gansekoele)

Annamiek van Dalen geeft aan dat het volgende belangrijk is: *“Samen te werken en geen concurrenten te worden”*. (Frion, Annamiek van Dalen).

Huidige samenwerking sociale wijkteams en Stichting Present Zwolle

Er zijn nog geen sociale wijkteams. Daarom zijn er geen uitspraken gedaan vanuit de interviews over de samenwerking met Stichting Present Zwolle in de wijkteams. Wel geven de volgende organisaties aan dat ze een verbinding hebben met Stichting Present Zwolle: Frion, Travers, RIBW, stadsdeelteam Zwolle- Zuid/Windesheim en Zwolle-Centrum en het Leger des Heils.

Wim de Water (Leger des Heils) geeft aan dat er wel enige samenwerking is tussen Leger des Heils en Stichting Present Zwolle: *“Dit is niet echt op cliënt niveau. Het komt wel eens voor dat er een vraag komt bij ons die we doorspelen aan Present, zij proberen daar dan een match te maken en er een team heen te sturen. De samenwerking is goed zo en het contact met Present is er al, dat is goed”*. (Leger des Heils, Wim de Water).

Aandachtspunten

De respondenten geven aan waar volgens hen nog knelpunten zitten met betrekking tot de samenwerking in het sociaal wijkteam. Heleen Gansekoele (wijkmanager stadsdeelteam) noemt dat het goed zou zijn om het aanbodgerichte werken nog eens te bekijken of ze nog op de goede manier werken. Ze stelt: *“Je gaat natuurlijk geen vraag creëren”*. (Wijkmanager stadsdeelteam, Heleen Gansekoele).

Verder geeft Annamiek van Dalen (Frion) aan hoe de samenwerking bevordert zou kunnen worden tussen Stichting Present Zwolle en de sociale wijkteams: *“Stichting Present moet meer gaan netwerken binnen de sociale wijkteams. Momenteel heeft Stichting Present zich wel bekend gemaakt bij de verschillende instellingen, hulpverleners, maar het zou goed zijn wanneer ze dit ook bij de sociale wijkteams gaan doen. Daar moet de contactpersoon bekend zijn en ook aanwezig zijn soms op activiteiten”*. (Frion, Annamiek van Dalen)

Huidige samenwerking sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties algemeen

Nicole Stremmelaar (Travers) noemt dat er gesprekken worden gevoerd met de vrijwilligerscentrale over hoe je wijkgericht werken kan inzetten, zodat de vertaling veel meer op wijkniveau gemaakt wordt. Zo ook het stadsdeelteam Zwolle-centrum, zij ervaren de vrijwilligerscentrale als een brede pool van deskundigen waardoor er de voorkeur is om de vrijwilligerscentrale te betrekken in het stadsdeelteam.

Marieke Schoonderwoerd (MEE) noemt dat vrijwilligersorganisaties momenteel wel betrokken zijn in de pilots in Zwolle maar dat vrijwilligersorganisaties meer betrokken kunnen worden bij de vormgeving van de wijkteams: *“Nu zijn ze bezig om teams vorm te geven en die moeten het vervolgens gaan doen. Alleen wat daardoor wel mis is volgens mij is dat er geen gesprekken worden gevoerd met grote vrijwilligersorganisaties. Soms is mantelzorg nog een beetje betrokken maar het is wel echt een manco”*. (MEE, Marieke Schoonderwoerd).

In het volgende fragment blijkt dat professionals soms ook nog niet goed raad weten met het werken met vrijwilligers: *“Onbekend maakt onbemind. Er is nog veel onbekend onder werkers wat vrijwilligersorganisaties kunnen doen. Andersom merk ik onder vrijwilligersorganisaties soms de beduchtheid van “ze gooien de zaken toch niet zomaar over de schutting”. Belangrijk is te werken aan verbinding en gezamenlijkheid”*. (Hanneke Valkeman, Stadsdeelteam wijkmanager).

Hoe zou de samenwerking eruit kunnen zien, hoe groot of klein moet er gedacht worden?

Aan de respondenten is gevraagd hoe ze de samenwerking zien. In dit stuk beschrijven we hoe het eruit zou kunnen zien.

Vanuit de interviews kwam naar voren dat Stichting Present niet in een directe vorm aanwezig zijn in het sociale wijkteam. Erna van Dijk benoemt het als volgt: *‘Maar een organisatie als Stichting Present gaat er niet echt een rol in spelen. Ze zullen meer een rol hebben in de tweede schil’*.

Wim de Water (Leger des Heils) beschrijft dat er per wijk bekeken moet worden hoe het sociale wijkteam en de samenwerking eruit gaat zien. Hij heeft de volgende ideeën over de samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties, Stichting Present Zwolle, professionele hulpverleningsorganisaties en de sociale wijkteams: *“Wat ons betreft is dit heel wisselend per wijk, ik hoop dat we met name gebruik van elkaar kunnen maken. Als de problemen te groot zijn voor het vrijwilligerswerk van Present hoop ik dat ze ons zullen vragen om bij te springen. Sommige complexere problemen kunnen niet worden opgevangen in de wijkteams, daar zal dan toch specialistische hulp worden aangevraagd bij ons of andere specialistische organisaties”*. (Leger des Heils, Wim de Water).

Marieke Schoonderwoerd (MEE) ziet het als volgt voor zich: *“Zorg dat je op elk wijkteam wat er straks komt wel op enige manier bent aangehaakt. En het is de vraag of je dat alleen namens Present*

doet of dat je daarin coalities sluit met andere vrijwilligersorganisaties of gaat samenwerken”. (MEE, Marieke Schoonderwoerd).

Het is belangrijk om de communicatie lijnen duidelijk te hebben tussen het sociale wijkteam en Present: *“Alles wat Present nu doet, maar dan meer geregistreerd vanuit de sociale wijkteams. Het sociale wijkteam moet weten waarmee ze terecht kunnen bij Present. De contacten moeten duidelijker zijn en vooral doorgaan met wat ze doen”.*

Verder wordt de vorm van samenwerking omschreven in het volgende fragment:

“Present moet mensen uit de sociale wijkteams enthousiast maken voor de verschillende projecten. Ze moeten met elkaar samenwerken. Een contactpersoon van Present moet in een sociaal wijkteam plaatsnemen. Present is goed in het organiseren van activiteiten met een eenmalig karakter, hier moeten ze gebruik van maken. De verbinding tussen stichting Present en de sociale wijkteams is belangrijk”. (Frion, Annamiek van Dalen).

Verder wordt er genoemd dat het contact niet kan verlopen via alle vrijwilligersorganisaties en dat het belangrijk is dat er een logische verbinding in zit.

“We hebben ook contact met de vrijwilligerscentrale. Dat is voor ons een logische partner. Je kunt niet als wijkteam met alle vrijwilligersorganisaties rond de tafel anders zit je straks met 100 mensen in zo’n wijkteam. Ik denk dat het heel belangrijk is dat je de coördinatoren, of een vrijwilligerscentrale omdat die overzicht heeft over heel Zwolle wat er gebeurt, dat daar een hele logische verbinding in zit”. (Travers, Nicole Stremmelaar).

Conclusie

De documenten zijn geanalyseerd maar er zijn geen richtlijnen gegeven over hoe vrijwilligersorganisaties kunnen aansluiten bij de sociale wijkteam. Vanuit de interviews wordt genoemd dat de samenwerking met vrijwilligersorganisaties en sociale wijkteams een heel belangrijk punt is. Beide hebben elkaar nodig. Momenteel is er nog geen samenwerking tussen de sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties omdat er nog geen sociale wijkteams zijn. Wel is er samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en de pilots. Verder worden er gedachten uit gesproken hoe volgens de respondenten de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en sociale wijkteams kan gaan lopen. Globaal gezien komen daar twee verschillende vormen uit, in beide gevallen wordt de verbinding op gezocht:

- Vrijwilligersorganisaties bundelen hun krachten en zorgen dat het vrijwilligerswerk gecoördineerd wordt en zoeken zo vervolgens de verbinding met het sociale wijkteam.
- Of een organisatie als Stichting Present Zwolle zoekt zelf de verbinding op met het sociale wijkteam.

3.2.4 Deelvraag 5

Op welke verschillende manieren kan Stichting Present Zwolle aansluiten bij de sociale wijkteams in Zwolle?

Vanuit de volgende documenten hebben we de inhoudsanalyse toegepast:

- Documenten van STIP Groningen
- Documenten 's Hertogenbosch

Afgenomen interviews:

- Nicole Stremmelaar wijkteam Holtenbroek, Travers
- Annamiek van Dalen, Frion
- Wim de Water, Leger des Heils
- Heleen Gansekoele, wijkmanager Zwolle-Zuid
- Hanneke Valkeman, wijkmanager Zwolle-Oost
- Marieke Schoonderwoerd, MEE
- Pieter van de Lucht, RIBW
- Erna van Dijk, Gemeente
- Carla Meulenman, WijZ
- Bianca Talen, Vrijwilligerscentrale,

Verskillende manieren van aansluiten vanuit Nederland

We hebben door middel van het lezen van documenten van STIP in Groningen en een document van 's-Hertogenbosch ons verdiept in de manier van werken van deze organisaties. Bij het lezen van deze documenten hebben we gekeken naar hoe ze aansluiten bij een sociaal wijkteam. Welke werkwijze gehanteerd wordt en hoe ze met informele zorg omgaan.

Stichting Stip in Groningen

In het vooronderzoek zijn we via Christel van Til-Teekman, onderzoeker bij het centrum voor samenlevingsvraagstukken, aan Stip gekomen. Stip staat voor Steun en Informatiepunten en bevindt zich in Groningen. *“De kerngedachte van de Stips is dat er in de Groningse wijken plekken zijn waar iedereen welkom is om buurtbewoners te ontmoeten, vrijwillige inzet voor de wijk aan te bieden, informatie te halen en ondersteuning te vragen”.* (Gemeente Groningen, 2009).

Visie

“In Groningse wijken wonen mensen met plezier. Zij voelen zich opgenomen in de gemeenschap en geaccepteerd. Zij helpen naar vermogen mee om de leefbaarheid en het samenleven in de wijk te bevorderen. Bewoners hebben er aandacht voor elkaar. Wijken waar iedereen meetelt, meedoet en met zijn talenten bijdraagt aan een gezonde vitale en sociaal veerkrachtige buurt. Dat is wat we willen met zijn allen. Door verbindingen te leggen, deskundigheden samen te voegen en gebruik te maken van elkaars (creatieve) ruimte en energie, ontstaan de mooiste dingen. Het gezamenlijk werken aan verbeteringen in de eigen wijk geeft een gevoel van saamhorigheid. Samenwerking en saamhorigheid geven de wijk energie en sociale veerkracht”. (Gemeente Groningen, 2009).

“De Stips hebben hun oorsprong in de samenwerking die in 2004 gestart is tussen de gemeente Groningen en zorgaanbieders, woningcorporaties en welzijnsinstellingen om voorzieningen te bieden die aansluiten bij de vraag van ouderen”. (Stip-Groningen, 2014).

Op dit moment bevinden er zich in Groningen vijftien Stips. Vanuit de documenten van Stip komt naar voren dat de samenwerking belangrijk is. Daarnaast willen ze de eigen kracht benutten en vanuit de burger te werk gaan. Stip past goed in de nieuwe manier van werken en de manier van werken lijkt op de werkwijze van de sociale wijkteams in Zwolle.

“Het resultaat ontstaat door een slim samenspel tussen de vier delen: AWBZ voorzieningen, individuele WMO voorzieningen, collectieve voorzieningen en informele voorzieningen. Binnen Stip organiseren we samen met burgers en onze partners het samenspel tussen de klant, de front- en backoffice in de wijk en het Zorgloket. Vraag en aanbod worden mede bepaald door het benutten van de eigen kracht en de redzaamheid van burgers, samenwerken, ontschotten, vroeg signaleren en arrangementen tussen formele en informele zorg. Hiermee realiseren we een sluitende preventieve aanpak en voorkomen we zo lang mogelijk dat dure individuele zorg nodig wordt”. (Gemeente Groningen, 2009).

Bij het lezen van de documenten van Stip viel het woord ‘samen’ ons op. In het document van ‘Een verbindend element voor een vitale buurt’ van Stip komt het woord dertig keer voor. Stip is rondom de kantelingen aan het zoeken. De ontwikkelingen verder rondom Stip zijn verbinden, vernieuwen en vertellen en zij geven hier richting aan. Deze punten zijn uitgeschreven in het artikel: ‘Stip een verbindend element voor een vitale buurt’. Een fragment over de taak ‘vernieuwen’ is hieronder zichtbaar.

“Vernieuwen: Naast de functie informatie en advies zijn ook andere diensten voor de doelgroep in de wijk nodig, zoals ontmoetingsactiviteiten, een klussendienst of een vrijwilligersvacaturebank. Het is belangrijk om te weten hoe ondersteunende activiteiten voor een bredere groep kwetsbare burgers kunnen worden ingezet. De diverse nieuwe activiteiten en diensten kan STIP aan wijkbewoners aanbieden en/of met wijkbewoners uitvoeren. Het samen bedenken en ontwikkelen van nieuwe diensten zorgt voor nieuwe vormen van samenwerking. Ook ontwikkelen we nieuwe diensten bij voorkeur in gezamenlijkheid om te voorkomen dat er dubbelingen in de wijk ontstaan”. (Gemeente Groningen, 2009). Stip geeft hiermee aan dat zij het belangrijk vinden om een samenwerking te zoeken met andere organisaties. Om zo kennis te hebben wat er speelt in de wijk en wat de andere organisaties doen binnen de wijk. Stip vindt het belangrijk om te voorkomen dat er dubbelingen in de wijk ontstaan. Stip geeft een voorkeur aan om in samenwerking nieuwe diensten te ontwikkelen.

Als de sociale wijkteams in Zwolle op de Stip - punten gaan lijken moet Stichting Present Zwolle de samenwerking zoeken en hun werkwijze laten zien. Stichting Present Zwolle heeft een specifieke aanpak, het is belangrijk om dit bekend te maken en een samenwerking te zoeken. Om zo te voorkomen dat er dubbelingen in de stad ontstaan. Met dubbelingen wordt bedoeld dat twee verschillende organisaties dezelfde taken uitvoeren bij dezelfde doelgroep.

Divers en Galant 's-Hertogenbosch

Op internet hebben we gezocht naar plekken waarin ze verder zijn met het verbinden van vrijwilligerswerk en beroepskrachten. Hierbij kwamen we op Platform073 in 's-Hertogenbosch dit is een plek waar inwoners, organisaties en bedrijven in de gemeente 's-Hertogenbosch elkaar kunnen vinden en helpen. Bij Platform073 kan je op zoek naar hulp, materialen of kennis of dit juist aanbieden. Platform073 maakt hiervoor dan de uitwisseling en samenwerking mogelijk. We hebben ze gemaild en ze hebben ons een document gestuurd: ‘De transformatie van stedelijk naar wijkgericht werken’ geschreven door Fenna Hendriks. De aanleiding van het schrijven van het stuk is:

Vrijwilligersorganisatie Divers uit 's-Hertogenbosch biedt een plek waar inwoners, organisaties en bedrijven in de gemeente 's elkaar kunnen vinden en helpen. Vanuit het document ‘De transformatie van stedelijk naar wijkgericht werken’ wordt duidelijk wat de werkwijze is van de vrijwilligersorganisatie:

“Divers heeft de opdracht verschillende bestaande stedelijke diensten (meer) wijkgericht in te zetten en te koppelen aan het wijkgerichte aanbod vanuit de wijkpleinen. Het gaat om de volgende diensten: Galant, Vrijwillige Thuishulp, Mantelzorgondersteuning. Deze diensten worden in de wijk vervlochten met: Wijkpleinen/wijkteams, Talentenbank. Tot een integraal dienstenpakket van wijkpleinen. Daarnaast is het de bedoeling dat een groot deel van de werkzaamheden wordt uitgevoerd door vrijwilligers en door de brede wijkwerkers, met waar nodig ondersteuning door specialistische beroepskrachten”(Hendriks F, 2013).

Hierin wordt zichtbaar dat er samenwerking wordt gezocht tussen verschillende vrijwilligersorganisaties. Ze schrijven in het stuk bijvoorbeeld:

“Binnen de wijkpleinen zijn de diensten die te maken hebben met een vorm van matching (Vrijwillige Thuishulp, Galant, talentenbank, burenhulpprojecten etc.) aan elkaar gekoppeld tot een dienst die naar buiten toe onder 1 naam wordt gepresenteerd (werktitel; “wijkbank”). Dit om daadwerkelijk 1 loket te realiseren voor iedereen die iets nodig en/of te bieden heeft” (Hendriks F, 2013).

Dit is niet alleen aan elkaar gekoppeld maar daarnaast wordt er ook gestimuleerd dat dit wijkgericht ingezet wordt. Dat er een vrijwilliger wordt gezocht uit dezelfde wijk, dit om de krachten van elkaar te benutten.

“Wijkgerichte inzet van de diensten ten behoeve van aansluiting bij de wijkpleinen en wijkteams en de mogelijkheid het krachtenveld in de buurt (sociaal netwerk, bewonersnetwerken, vrijwilligers in de wijken) te benutten. Bijdragen aan het versterken van de burgerkracht en de sociale netwerken van burgers. Samenwerking met andere organisaties, gezamenlijke verantwoordelijkheid, afstemmen trajecten/ontwikkelingen” (Hendriks F, 2013).

Hierdoor hopen ze het volgende uiteindelijk te bereiken.

- 1 punt voor alle vragen, zowel informeel als formeel
- Duidelijk en bereikbaar, in de buurt
- Vertrouwen; 1 contactpersoon, niet steeds opnieuw je verhaal hoeven doen
- Respect, begrip, en gelijkwaardigheid
- Snel resultaat
- Snel op de juiste plek terecht komen

(Hendriks F, 2013).

In het proces is het hierin wel belangrijk dat er met elkaar wordt gezocht naar een centraal werkproces. Dit wordt in het volgende fragment genoemd:

“Het samenvoegen van de afzonderlijke diensten tot een integraal aanbod, en de veranderende rol van vrijwilligers in het geheel leidt er toe dat de bestaande werkprocessen worden vervangen door 1 centraal werkproces. Niet alleen moet dit formeel worden vastgelegd in het kwaliteitssysteem, maar algemene afspraken over procedures en checklists moeten voor iedereen duidelijk en uitvoerbaar zijn” (Hendriks F, 2013).

Binnen Zwolle hebben verschillende vrijwilligersorganisaties contact met het maatjesplatform en werken hiermee samen. Vrijwilligersorganisaties in Zwolle zouden uit 's-Hertogenbosch de tip mee kunnen nemen om nog meer samen te werken en er samen één centraal werkproces van te maken.

Conclusie

Om deze deelvraag te beantwoorden hebben we gekeken naar hoe andere plaatsen in Nederland het vorm geven en we hebben concrete tips gevraagd. Binnen de inhoudsanalyse hebben we twee voorbeelden gezien vanuit de plaatsen Groningen en 's-Hertogenbosch. Ze helpen de burgers door plekken in de wijk te creëren waar mensen welkom zijn. Waar de burgers een vraag aan een vrijwilliger kunnen stellen en de vrijwilliger luistert en doorverwijst zodat de burger geholpen kan worden. Het is in Zwolle nog afwachten hoe de Sociale wijkteams eruit gaan zien en op welke manier ze te werk gaan. Stichting Present Zwolle kan hier van leren dat het belangrijk is om een samenwerking te zoeken en mee te helpen in het vernieuwen van processen door hun kwaliteiten te laten zien. Vanuit 's-Hertogenbosch kan Stichting Present Zwolle de tip meenemen om de samenwerking te zoeken met andere vrijwilligersorganisaties en het vanuit één centraal werkproces te laten verlopen.

Ideeën over de samenwerking tussen Stichting Present/vrijwilligersorganisaties en sociale wijkteams

Aan de respondenten is gevraagd wat hun droom, ideeën en adviezen zijn voor verbetering in de samenwerking tussen Stichting Present Zwolle en sociale wijkteams. Het is gebleken dat een aantal

dingen herhaaldelijk zijn teruggekomen in de antwoorden. In onderstaande fragmenten wordt het uiteen gezet.

Aan organisaties is gevraagd hoe zij de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en sociale wijkteams zien over vijf jaar. De reacties op deze vraag lopen uiteen:

Wim de Water (Leger des Heils) zegt: *“Ik denk dat de zorg er niet zo anders uit ziet dan dat het er nu uit ziet. Alleen dat de financiering stroom anders zal zijn. Dat ze geen geld ontvangen vanuit de AWBZ maar vanuit de gemeente. Dat betekent dat waar problemen in de wijk zijn en opgevangen kunnen worden ook werkelijk in de wijk zelf opgevangen moeten worden”*. (Leger Des Heils, Wim de Water). De financiering ligt nu, voor een groot gedeelte, bij de centrale overheid en gaat nu naar de gemeente en daarom zal de problematiek wijkgericht opgepakt gaan worden.

Er wordt ook gezegd dat dingen in de buurt veel meer worden opgepakt op basis van wederzijdse hulp. Mensen nemen initiatieven om elkaar te helpen met bepaalde problematiek. Om te voorkomen dat het wiel telkens op nieuw uitgevonden wordt en mensen worden geholpen bij die initiatieven moet iemand coördineren.

“Dus je hebt dan een organisatie daar overheen nodig die daar dan in faciliteert en voedt en schoolt en de lange termijn in de gaten houdt. Dat is ook een rol die vrijwilligersorganisaties moeten pakken”. (MEE, Marieke Schoonderwoerd).

Erna van Dijk (Beleidsmedewerker gemeente Zwolle) zegt over de samenwerking: *“Ik weet niet of de vrijwilligersorganisaties er nog zo zijn zoals ze nu zijn. Maar er moeten wel organisaties zijn om de vrijwilligers te ondersteunen en te scholen. Als je van vrijwilligers gebruik wil maken dan moet je toch aan bepaalde eisen voldoen. Er moet scholing zijn. Als je een psychiatrische patiënt gaat behandelen dan moet je toch kijken wat een vrijwilliger nodig heeft om dat vol te houden”* (Erna van Dijk, gemeente Zwolle).

We zien met regelmaat terugkomen dat de vrijwilligers ondersteund moeten worden in het werk wat zij doen. Ook Hanneke Valkeman noemt dat ondersteuning nodig is van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in de vorm van een stuk erkenning. *“Belangrijk vind ik dat vrijwilligersnetwerken zich gezien en erkend voelen. En dat we samen optrekken in het werken aan leefbare samenleving waar het prettig wonen is. Ik hoop niet dat vrijwilligersorganisaties dan het gevoel hebben dat we hen aan hun lot hebben overgelaten”*. (Wijkmanager stadsdeelteam, Hanneke Valkeman).

Erna van Dijk noemt nog het volgende: *“De kracht van vrijwilligersorganisaties is dat ze vrijwilligers houden en kunnen ondersteunen en dat ze als vrijwilligersorganisatie de regie houden”*. (Beleidsmedewerker gemeente Zwolle, Erna van Dijk).

In de interviews komt dus regelmatig terug dat vrijwilligersorganisaties in de rol zitten van het ondersteunen van vrijwilligers. Dit is ook hun kracht. Zij hebben de vaardigheden om vrijwilligers te zoeken, in te zetten en te behouden. Er komt ook regelmatig terug dat er een stuk erkenning nodig is voor zowel de vrijwilliger als voor de onbetaalde vrijwilligersclub.

Concrete tips voor Stichting Present hoe ze om kunnen aansluiten bij de sociale wijkteams

We hebben in de interviews concrete tips gevraagd. We hebben hier drie concrete tips uit gehaald:

- Werkwijze behouden
- Laten zien waar je goed in bent
- Samenwerking zoeken met andere vrijwilligersorganisaties

Werkwijze behouden

In vier interviews is naar voren gekomen dat Stichting Present Zwolle niet helemaal moet veranderen in zijn werkwijze. Ze moeten juist eigenheid behouden. Erna van Dijk (Beleidsmedewerker gemeente Zwolle) zegt bijvoorbeeld:

“Ik weet niet of vrijwilligersorganisaties mee moeten willen in bepaalde ontwikkelingen die in gang worden gezet maar dat je eigenheid moet bewaren, veel meer je werkwijze moet behouden” (Gemeente, Erna van Dijk).

Een aantal respondenten ziet de werkwijze niet als een probleem voor samenwerking. Zij vinden juist dat de werkwijze prima is en dit niet opgegeven moet worden.

Annamiek van Dalen (Frion) zegt : *“Ik denk vooral dat de contacten moeten gaan veranderen want wat ze doen dat moeten ze vooral blijven doen”* (Frion, Annamiek van Dalen).

Annamiek noemt hier wel dat de contacten moeten gaan veranderen. Ze zegt hier even later het volgende over: *“Je ziet nu dat Present heel erg heeft genetwerkt naar de instellingen toe. Er is altijd een ingang bij een instelling. Eigenlijk moeten ze dat ook blijven doen hoor, maar dat ook gaan doen bij de sociale wijkteams. Het moet helder zijn dat ook daar iemand is die een contactpersoon is”* (Frion, Annamiek van Dalen).

Carla Meuleman zegt het in andere woorden: *‘Stichting Present zou eigenlijk een soort maatje moeten vinden die in het uitvoeringsteam zit en die voor Stichting Present contact onderhoudt in de sociale wijkteam’* (WijZ, Carla Meuleman).

Laten zien waar je goed in bent

In acht afgenomen interviews is naar voren gekomen dat Stichting Present Zwolle goed moet kunnen aangeven wat zij te bieden hebben, waar zij goed in zijn. Als het aanbod van Stichting Present Zwolle bekend is bij mensen in het sociale wijkteam kan er een beroep op dit aanbod worden gedaan. Andersom werkt het natuurlijk net zo. Daarom lijkt het van groot belang te zijn om jezelf goed in beeld te brengen.

Nicole Stremmelaar (Travers) zegt: *“En als dat (aanbod) ook echt daadwerkelijk toevoegt dan komt dat wel goed. Dan weet het sociaal wijkteam je wel te vinden”* (Travers, Nicole Stremmelaar).

Marieke Schoonderwoerd (MEE) zegt: *“Je kan wel goed het aanbod neerleggen, zoals: dit soort dingen kunnen we leveren als Present. En als een sociaal wijkteam dat weet dan kan je dat in gaan zetten. Want die signaleert juist die hele vraagkant”* (MEE, Marieke Schoonderwoerd).

Marieke Schoonderwoerd noemt hier dat het sociale wijkteams vooral de vragen zal signaleren. Dit is wat we ook in het uitvoeringsprogramma teruglezen. Vraaggericht werken en de professional aan zet. Voor de professional is het een taak om de vraag op te sporen. Voor de professional is het ook de taak om breed te gaan kijken welk aanbod het beste past bij de vragen. Stichting Present Zwolle is een aanbieder van vrijwilligers. Bekendheid van dit aanbod blijkt dus een belangrijke taak te zijn voor Stichting Present Zwolle.

Samenwerking zoeken met andere vrijwilligersorganisaties

Samenwerking zoeken met andere vrijwilligersorganisaties is een advies dat meerdere keren naar voren komt. Niet in de concurrentiepositie gaan zitten maar kijken waar er verbinding mogelijk is. Er moet gekeken worden waar samenwerking mogelijk is, hoe er bijvoorbeeld gekeken kan worden hoe je met elkaar je mogelijkheden aanbiedt bij het sociaal wijkteam. Het Maatjesplatform is al een voorbeeld van hoe verschillende vrijwilligersorganisaties hun krachten bundelen en een gezamenlijk aanbod hebben. Maar dit idee zou mogelijk op meerdere gebieden uitgewerkt kunnen worden.

Erna van Dijk (Beleidsmedewerker gemeente Zwolle) zegt bijvoorbeeld: *“Ik wil ze advies geven, niet alleen hen maar ook andere organisaties, om elkaar op te zoeken en probeer te vinden wat je bindt en hoe je samen een antwoord kan zijn op vragen die het sociale wijkteam hebben”* (Gemeente, Erna van Dijk).

Bianca Talen (Vrijwilligerscentrale) zegt: *“Als tip, dat doen ze al denk ik, dat ze inderdaad samen optrekken om dat vrijwilligersstuk onder de aandacht te brengen en ik denk dat het in beeld brengen*

van hele praktische voorbeelden van wat het werk met mensen doet dat dit volgens mij heel belangrijk is”(Vrijwilligerscentrale, Bianca Talen).

Je eigen aanbod onder de aandacht brengen van het sociaal wijkteam is onder de respondenten een advies. Het blijkt ook dat hierin een gezamenlijke taak kan liggen van vrijwilligersorganisaties. Als zij hier in ieder geval voor open staan en elkaar niet als concurrenten zien. Erna van Dijk (Beleidsmedewerker gemeente Zwolle) noemt dit ook: *‘Elkaar niet als concurrent zien maar als een aanvulling en versterken’*(Beleidsmedewerker gemeente Zwolle, Erna van Dijk).

Van zorg en welzijnsorganisaties wordt verwacht dat ze de samenwerking met elkaar zoeken en het lijkt erop dat dit ook van vrijwilligersorganisaties wordt verwacht, dat ze hier ook zelf initiatief innemen.

Knelpunten

Bij knelpunten in de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en sociale wijkteams worden een aantal dingen genoemd.

Marieke Schoonderwoerd (MEE) noemt bijvoorbeeld: *“Dan heb je dat vrijwilligersorganisaties stedelijk zijn en wijkteams in de wijken en die zoeken natuurlijk vooral de link in de wijken. Dus dat is een knelpunt, als jij stedelijk bent georganiseerd, hoe kom je dan in die wijken?”*(MEE, Marieke Schoonderwoerd).

Er zijn ook een aantal knelpunten genoemd die niet zo zeer gaan over de samenwerking maar meer over de professional en de vrijwilliger op zich. Over de vrijwilliger noemt Pieter van der Lucht (RIBW) bijvoorbeeld: *“Wat we vaak zien is dat mensen zomaar weer afhaken na een korte tijd en denken dan gaan we weer ergens anders werken. En dat is lastig. Dat verdragen veel van onze cliënten moeilijk”*. (RIBW, Pieter van der Lucht).

Over de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in het algemeen, maar misschien wel meer over de professional op zich zegt Hanneke Valkeman (Wijkmanager stadsdeelteam): *“Er is nog veel onbekend onder werkers wat vrijwilligersorganisaties kunnen doen. Andersom merk ik onder vrijwilligersorganisaties soms de beduchtheid van “ze gooien de zaken toch niet zomaar over de schutting”. Belangrijk is te werken aan verbinding en gezamenlijkheid”*(Wijkmanager stadsdeelteam, Hanneke Valkeman).

Bij een aantal knelpunten die zijn genoemd, vragen we ons af in hoeverre Stichting Present hier iets in kan betekenen. We bedoelen dan de volgende punten:

- Zijn vrijwilligers voldoende toegerust om met bepaalde cliëntgroepen te werken?
- Wat als professionals geen vertrouwen hebben in het werk van vrijwilligers?
- In hoeverre zijn professionals bang om werk te verliezen als ze te veel aan vrijwilligers over laten?

Dit zijn wellicht knelpunten maar hier zijn we binnen dit onderzoek niet op door gegaan omdat het de vraag is in hoeverre Stichting Present Zwolle hier iets in kan veranderen.

Conclusie

We hebben gekeken hoe de organisaties, sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties de samenwerking zoeken. In de interviews hebben we gevraagd hoe ze de samenwerking zien tussen vrijwilligersorganisaties en het sociale wijkteam. De respondenten gaven uiteenlopende antwoorden en vaak zaten er al concrete tips in verwerkt. Daarnaast hebben we ook concreet om tips gevraagd hoe Stichting Present om kan gaan met de sociale wijkteams hier zijn de volgende tips uit gekomen.

- Werkwijze behouden
- Laten zien waar je goed in bent
- Samenwerking zoeken met andere vrijwilligersorganisaties

Daarnaast wordt er als knelpunt genoemd dat Stichting Present Zwolle een stedelijk initiatief is en hoe krijg je dat wijkgericht. Ook worden er als algemene knelpunten genoemd. Hoe houd je de vrijwilligers bij je en welke houding en contact hebben professionals met de vrijwilliger.

4. Conclusies, aanbevelingen en discussie

4.1 Inleiding

We zijn dit onderzoek gestart naar aanleiding van een vraag van Stichting Present Zwolle. Zij bevinden zich in een samenleving waarin zorg en welzijn op een drastische manier anders georganiseerd gaan worden. Dit heeft invloed op een organisatie als Stichting Present en dat levert vragen op. Wij hebben met name onderzocht hoe Stichting Present Zwolle kan aansluiten bij de sociale wijkteams die zullen komen in Zwolle. Om hier antwoord op te kunnen geven hebben we interviews gehouden met mensen van de gemeente Zwolle, mensen van maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties en hebben we documenten onderzocht die gaan over wijkgericht werken en sociale wijkteams.

In dit hoofdstuk zullen we antwoorden geven op de deelvragen en conclusies trekken. Uiteindelijk beantwoorden we de centrale vraag om vervolgens aanbevelingen te geven.

Het is belangrijk om aan te geven dat er nog geen sociale wijkteams bestaan in Zwolle maar uitvoeringsteams wordt geformeerd, hier wordt verder op ingegaan bij 4.1.2 *wat zijn sociale wijkteam*.

4.2 Conclusies

4.2.1 Wat zijn sociale wijkteams

In deze paragraaf willen we een antwoord op de volgende deelvraag geven; ' *Wat zijn sociale wijkteams in Zwolle; welke professionals werken in deze teams en welke hulpvragen worden door dit team opgepakt?*

Verwachtingen

In het begin van het onderzoek dachten wij als onderzoeksgroep dat er in Zwolle al sociale wijkteams werkzaam waren. Vanuit de theoretische inleiding en de resultaten blijkt dat er nog geen sociaal wijkteam in Zwolle is. Er zijn drie pilots uitgevoerd en afgerond. Op dit moment zijn ze bezig in vijf wijken door middel van opgaven uitvoeringsteams te formeren. Het is nog onduidelijk hoeveel sociale wijkteams er uiteindelijk in de gemeente Zwolle zullen komen. Vanuit de theoretische inleiding werden eerst getallen van rond de tachtig wijkteams genoemd, deze uitspraken zijn ingetrokken, het is niet bekend hoeveel wijkteams er zullen komen.

Het sociale wijkteam

Het sociale wijkteam is een centrale plek waar burgers terecht kunnen. Het doel is dat mensen hun eigen kracht gaan ontdekken en regie nemen voor hun eigen leven. Het sociale wijkteam streeft er naar om zoveel mogelijk de hulpvraag te verbinden met voorliggende ondersteuning met vrijwilligersorganisaties of sociale netwerken.

Professionals

Vanuit de theoretische inleiding en de resultaten wordt duidelijk dat het de bedoeling is dat een wijkteam bestaat uit 15-20 mensen. Dit team is een generalistisch team waarin ieder teamlid zijn eigen specialiteit meeneemt. In deze teams zullen professionals deelnemen uit de volgende vakgebieden: Algemeen Maatschappelijke Werk, Schuldhulpverlening, Individuele Begeleiding, Huishoudelijke Hulp, Lichte Opvoedondersteuning, Arbeidsintegratie. De organisaties die daarbij betrokken worden zijn: MEE, RIBW, Frion, maatschappelijke dienstverlening, Travers, Buurtzorg, Stichting Focus en Icare.

Deze generalisten dienen over de volgende houding, vaardigheden en competenties te beschikken: flexibel, outreachend, zichtbaar, verbindend, gezond verstand, zelfreflectie, lef, buiten de gebaande wegen durven te treden en loslaten. Ze moeten kunnen inspelen op de thuissituatie en achtergronden van de inwoners waarbij aandacht is voor levensovertuiging en culturele achtergrond.

Hulpvragen

Het is nog onduidelijk welke hulpvragen er gaan komen in de sociale wijkteams. Eerder werden de hulpvragen door verschillende organisaties behandeld. Vanaf januari 2015 is het sociale wijkteam de centrale toegang naar de zorg. Zij zullen samen met de burger die deze zorg ontvangt kijken naar welke ondersteuning iemand nodig heeft in aanvulling op zijn/haar eigen mogelijkheden, om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen met zo min mogelijk professionele begeleiding.

Werkwijze

Vanuit de theoretische inleiding wordt duidelijk dat de werkwijze verandert van aanbodgericht werken naar vraaggericht werken. Het sociaal wijkteam moet erop gericht zijn om tot passende oplossingen te komen voor iedere burger met een ondersteuningsbehoefte. Dit vraagt om goede verbindingen met maatschappelijke organisaties op het gebied van o.a. vrijwilligerswerk.

Vanuit de resultaten is naar voren gekomen dat juist de vrijwilligersorganisaties nog niet worden meegenomen in de vormgeving van de sociale wijkteams. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de vrijwilligersorganisaties nog niet optimaal betrokken zijn in de vormgeving. Tot nu toe wordt alleen de vrijwilligerscentrale in Zwolle meegenomen in het proces.

Over de werkwijze die wordt gehanteerd in de sociale wijkteams wordt in de theoretische inleiding, en in de resultaten hetzelfde gezegd:

'Er wordt gewerkt met keukentafel gesprekken en gestreefd naar 1 huishouden, 1 plan, 1 hulpverlener. In deze hulpverlening wordt er preventief gewerkt en is er aandacht voor alle leefgebieden'. (Wijkmanager stadsdeelteam, Heleen Gansekoele)

4.2.2Aansluiting Stichting Present Zwolle

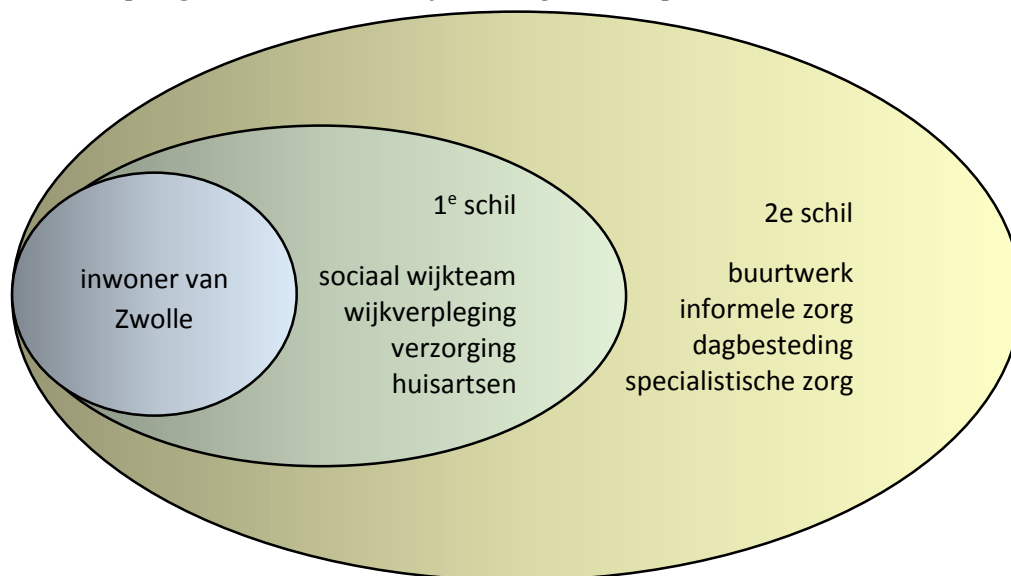
In deze paragraaf willen we een antwoord op de volgende deelvraag geven; ‘*Sluit Stichting Present Zwolle al aan bij de sociale wijkteams en waar zitten knelpunten?*’

Verwachtingen

In de theoretische inleiding is de vraag naar voren gekomen, hoe Stichting Present Zwolle met de veranderende omstandigheden om kan gaan. Stichting Present Zwolle werkt aanbodgericht, maar kan dit wel samengaan met de werkwijze van de sociale wijkteams? Is er wel een goede samenwerking mogelijk zonder dat Stichting Present Zwolle een gedeelte van haar werkwijze moet inleveren.

Resultaten

Uit de afgenomen interviews met Stichting Present Zwolle is naar voren gekomen dat Stichting Present Zwolle niet in een sociaal wijkteam zit. Er kwam tijdens het interview met Elise Steenaart naar voren dat Stichting Present Zwolle ook niet in het wijkteam wil zitten, omdat dit volgens Stichting Present Zwolle niet reëel is. Wel geeft Elise Steenaart aan dat Stichting Present Zwolle in de 2^{de} schil van een sociaal wijkteam wil werken. Werkzaam zijn in de 2^{de} schil houdt in dat Stichting Present Zwolle de hulpvragen die het sociaal wijkteam signaleert, op zich neemt en uitvoert.



Tijdens het interview met Elise Steenaart is naar voren gekomen dat Stichting Present Zwolle kwaliteiten heeft om in de 2^{de} schil van het wijkgericht te functioneren. Elise Steenaart geeft aan dat zij werken volgens de Present methode, wat inhoudt dat Stichting Present Zwolle een brug bouwt tussen een groot potentieel aanbod van beschikbare vrijwilligers en de vraag naar ondersteuning vanuit de samenleving. Omdat Stichting Present Zwolle al een tijd werkt vanuit deze visie zou zij dit ook goed kunnen toepassen in de 2^{de} schil van het wijkgericht werken. Een brug slaan tussen de hulpvraag vanuit het sociaal wijkteam en de vrijwilligers die Stichting Present Zwolle in aanbod hebben.

Knelpunten

Een knelpunt wat naar voren zou kunnen komen in de samenwerking met het sociale wijkteam is de communicatie. Het is van belang dat Stichting Present Zwolle zich bekend maakt bij het sociale wijkteam zodat deze weet hebben van de inhoud, werkwijze en het aanbod van Stichting Present Zwolle.

4.2.3 Vrijwilligersorganisaties in Zwolle

Bij deze conclusie geven we een antwoord op de volgende deelvraag; *'Hoe sluiten andere vrijwilligersorganisaties aan bij de sociale wijkteams in Zwolle'?*

Verwachtingen

Stichting Present Zwolle was aan het begin van het onderzoek niet alleen benieuwd hoe ze zelf aan konden sluiten maar waren ook benieuwd hoe andere vrijwilligersorganisaties aan zouden sluiten of wat hun eventuele plan van aanpak was. Onze verwachting was dat andere, grotere vrijwilligersorganisaties dan Stichting Present Zwolle, al wel contact hadden met sociale wijkteams. Vanuit de theoretische inleiding blijkt namelijk dat informele zorg in de kanteling een belangrijke rol gaat spelen. Verder wordt benoemd in de theoretische inleiding, dat als vrijwilligersorganisaties het contact tussen professionals en vrijwilligers coördineert, dit beter zal gaan verlopen.

Resultaten

Naar aanleiding van de interviews kwamen we er achter dat de vrijwilligerscentrale Zwolle doet! en WijZ ook nog geen contact hebben met sociale wijkteams. WijZ zit al wel in de uitvoeringsteams en probeert ook wel in de sociale wijkteams te komen. Voor WijZ hangt het er wel vanaf hoe de sociale wijkteams vormgegeven gaan worden, want als het teveel een vergadercultuur wordt is het voor hen niet mogelijk om een rol te vervullen in het sociale wijkteam. Dit omdat WijZ te weinig medewerkers heeft om fysiek aanwezig te zijn in het sociaal wijkteam en om daarnaast hun eigen taken uit te kunnen voeren. Verder organiseert WijZ ook activiteiten waar mensen uit de wijk naar toe kunnen komen en hier zou het sociale wijkteam bij aankunnen sluiten. De vrijwilligerscentrale heeft wel contact met potentiële werkers in het sociale wijkteam, maar nog niet via de officiële weg, het sociaal wijkteam.

Het is opvallend dat vrijwilligersorganisaties in Zwolle en sociale wijkteams in Zwolle nog niet weten hoe ze de samenwerking vorm gaan geven. De gemeente is naar ons idee vooral bezig geweest met het vormgeven van de sociale wijkteams in gesprek samen met organisaties. Naar ons idee zijn er wel lijntjes met vrijwilligersorganisaties, maar hier zou het contact dieper mogen zijn. Vooral de grote organisaties in Zwolle denken actief mee zoals Frion, MEE, RIBW en Travers. Deze organisaties benoemen zelf ook dat de gesprekken met grote vrijwilligersorganisaties nog missen. Ze benoemen verder dat het belangrijk is dat er een duidelijk contactpersoon is die de vrijwilligersorganisaties vertegenwoordigt en dat er ook een goede samenwerking moet zijn tussen de vrijwilligersorganisaties onderling. Een wijkmanager en beleidsmedewerker van de gemeente gaven de vrijwilligerscentrale Zwolle doet! deze plek om als mogelijkheid deze samenwerking op gang te helpen. In ons gesprek met de vrijwilligersorganisatie Zwolle doet! viel het ons op dat ze zelf niet deze positie innemen. Dit komt volgens ons doordat hen deze plek nog niet bewust is toegewezen.

Momenteel is er samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties maar dit kan zich meer door ontwikkelen. De afgelopen jaren heeft vrijwilligerscentrale Zwolle Doet! het maatjesplatform opgezet. Binnen dit overleg hebben ze het over verschillende maatjesprojecten en werken ze hierin samen. Ze hebben het samen al wel rondom de maatjesprojecten over de samenwerking richting het sociale wijkteams maar niet organisatie breed. Het is soms nog zoeken wat ze van elkaar zijn, eerst waren ze namelijk vaak concurrenten doordat organisaties naast elkaar stonden. Vanuit het onderzoek blijkt dat ze nog een bredere samenwerking zouden kunnen zoeken. Het is belangrijk dat ze elkaar meer als aanvulling gaan zien. Hierdoor staan ze sterk en kunnen ze gezamenlijk optrekken richting de sociale wijkteams.

4.2.4 Aansluiting bij sociale wijkteam

Bij deze conclusie wordt antwoord gegeven op de deelvragen vier en vijf: *Hoe denken sociale wijkteams over de rol die Stichting Present Zwolle zou kunnen krijgen binnen de sociale wijkteams?*

En: *Op welke verschillende manieren kan Stichting Present Zwolle aansluiten bij de Sociale wijkteams in Zwolle?*

Terugblik

In de theoretische inleiding vroegen wij ons bij de conclusie van het mesoniveau twee dingen af. Hoe moet Stichting Present Zwolle ermee omgaan dat sociale wijkteams nu de kern van de zorg en welzijn in de wijk zijn en niet meer de maatschappelijke organisaties. Daarnaast vragen wij ons af of de werkwijze en het aanbodgericht werken van Stichting Present Zwolle wel goed aansluit bij de werkwijze van de wijkteams. We hadden namelijk in de theoretische inleiding beschreven dat de sociale wijkteams vraaggericht gingen werken. Of twee tegenovergestelde werkwijzen goed met elkaar zouden kunnen wisten we nog niet. We kunnen naar aanleiding van de resultatenanalyse op beide vragen een antwoord geven.

We hebben aangegeven bij de deelvragen dat wij denken dat het aantal sociale wijkteams ook invloed heeft op hoe Stichting Present Zwolle kan aansluiten. Tijdens de interviews en de inhoudsanalyse werd al snel duidelijk dat het niet bekend is hoeveel wijkteams er moeten komen. De manier van aansluiten bij sociale wijkteams blijft naar onze mening hetzelfde onafhankelijk van het aantal sociale wijkteams. Stichting Present Zwolle zal echter moeten bepalen bij welke sociale wijkteams ze willen aansluiten, zeer waarschijnlijk is het niet mogelijk om contact te onderhouden met bijvoorbeeld 60 wijkteams. Maar het is lastig daarover op dit moment iets te zeggen.

Contact met het wijkteam

Uit de resultatenanalyse blijkt dat Stichting Present Zwolle bij alle respondenten bekendheid heeft. Er wordt echter herhaaldelijk advies gegeven om er ook voor te zorgen dat er goed contact is met de sociale wijkteams. Bijvoorbeeld een contactpersoon die Stichting Present Zwolle en haar aanbod goed kent. Stichting Present Zwolle moet er voor zorgen dat ze dezelfde bekendheid bij de sociale wijkteams krijgen als die ze nu hebben bij de maatschappelijke organisaties.

Er is één keer genoemd dat vrijwilligersorganisaties moeten onderzoeken of het aanbodgericht werken wel past bij de nieuwe manier van werken. Er is veel vaker gezegd dat sociale wijkteams juist in de vraagkant zitten en vrijwilligersorganisaties zich daar niet mee moeten bemoeien, zij moeten bij hun manier van werken blijven en er voor zorgen dat ze daarmee in de spotlights komen bij sociale wijkteams. We kunnen dus concluderen dat vanuit de meerderheid van de respondenten de aanbodgerichte manier van werken bij Stichting Present Zwolle geen probleem vindt. Wel is het daarbij belangrijk om er voor te zorgen dat het aanbod bekend is bij de sociale wijkteams. De rol van Stichting Present Zwolle zou een aanvullende rol moeten zijn. De manier van werken van sociale wijkteams is immers dat ze eerst kijken waar er vrijwilligers en mantelzorgers in de directe omgeving van de cliënt zijn. Bij gebrek aan mensen in de directe omgeving komt een Stichting Present Zwolle om de hoek kijken.

Laten zien wat je in huis hebt

Bijna alle respondenten gaven aan dat het belangrijk is om jezelf als organisatie in de picture te zetten. Niet alleen je naam moet bekend zijn maar vooral welke diensten je kan verlenen en welke ideeën je hebt. Er wordt gezegd dat ze (de sociale wijkteams) je dan vanzelf wel weten te vinden. We kunnen dus concluderen dat het een eensluidend advies is aan Stichting Present, om ervoor te zorgen dat ze bekendheid creëren bij de sociale wijkteams. Door één van de respondenten werd al een online marktplaats geopperd. Ook wij denken dat dit een goed middel zou kunnen zijn om het aanbod helder te presenteren bij een sociaal wijkteam. Wij zien in de theorie terug dat van maatschappelijke organisaties wordt verwacht initiatief te nemen ten aanzien van de vorming van sociale wijkteams. Voor vrijwilligersorganisaties geldt iets dergelijks, initiatief nemen ten aanzien van de presentatie van het vrijwilligersaanbod.

Samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties

Bijna alle respondenten gaven aan dat het verstandig is om samenwerking te zoeken met andere vrijwilligersorganisaties en elkaar niet te beconcurreren. We kunnen dus concluderen dat vrijwilligersorganisaties er verstandig aan doen om gezamenlijk aansluiting te zoeken bij sociale wijkteams. Volgens een aantal respondenten is er niet veel sturing gegeven aan vrijwilligersorganisaties omdat het niet onder het domein van de overheid valt. Maar we kunnen concluderen dat het als een algemeen verstandig iets wordt gezien dat vrijwilligersorganisaties kijken waar ze een gezamenlijk aanbod hebben en hun krachten bundelen.

Bij de inhoudsanalyse hebben we gekeken hoe andere plaatsen met de kanteling omgaan. Vanuit STIP in Groningen is gebleken dat samenwerking centraal staat. Nieuwe diensten worden met name gezamenlijk ontwikkeld om te voorkomen dat dubbelingen ontstaan. Uit de interviews en de theoretische inleiding is ook meerdere malen naar voren gekomen dat samenwerking een essentiële factor is. Wij vinden dat Stichting Present Zwolle samen met de andere vrijwilligersorganisaties moet kijken wat hun gezamenlijk aanbod is en ook wat ze gezamenlijk niet te bieden hebben. Vervolgens moeten afspraken gemaakt worden wie de benodigde diensten gaat leveren om dubbelingen te voorkomen.

Vanuit de plaats 's-Hertogenbosch kregen we dezelfde soort strekking met betrekking tot samenwerking: *‘Het samenvoegen van de afzonderlijke diensten tot een integraal aanbod, en de veranderende rol van vrijwilligers in het geheel leidt er toe dat de bestaande werkprocessen worden vervangen door 1 centraal werkproces’*. Om deze reden hebben wij de neiging om te adviseren dat Stichting Present Zwolle hierop in moet spelen. Dit door een samenwerking te zoeken met andere vrijwilligersorganisaties.

4.2.5 Eindconclusie

Op welke manier kan Stichting Present Zwolle, met haar huidige werkwijze, aansluiten bij het werk van de sociale wijkteams in Zwolle?

In het begin van het onderzoek wilden we onderzoeken hoe Stichting Present Zwolle kon aansluiten bij sociale wijkteams. De onderzoeksgroep en Stichting Present Zwolle vond het van belang om te kijken of de werkwijze van beide partijen op elkaar aansloten. Het onderzoek had een voorspellend karakter omdat we erachter wilden komen hoe er in de toekomst samengewerkt kan gaan worden.

Tijdens het onderzoek zijn wij erachter dat er nog geen sociale wijkteams zijn, zoals ze er in 2015 eruit moeten gaan zien. Tijdens de interviews merkten we al dat het soms moeite kostte om over het begrip sociaal wijkteam te praten en moesten we vaak eerst een gesprek voeren wat we daar mee bedoelden. Op dit moment zijn er in Zwolle vijf stadsdeelteams waarbinnen uitvoeringsteams (gaan) functioneren. Deze uitvoeringsteams zijn nog niet de sociale wijkteams, ze hebben een ander doel en hebben een andere werkwijze. Ze zijn meer gericht op de leefbaarheid van de wijk en komen niet achter de voordeur van burgers. De werkwijze van het sociaal wijkteam is onderzocht op basis van het uitvoeringsdocument en de pilots die als voeding fungeren voor de sociale wijkteams. De wijkteams gaan vraaggericht werken en richten zich op de ondersteuningsbehoefte van de burger, keukentafelgesprekken worden gevoerd achter de voordeur.

Ook is de werkwijze van Stichting Present Zwolle onderzocht. Stichting Present Zwolle werkt aanbodgericht. Zij slaat een brug tussen de (potentiële) vrijwilligers en mensen met een ondersteuningsvraag vanuit de samenleving. Stichting Present Zwolle heeft geen contact met cliënten, de communicatie verloopt altijd via een professional van een maatschappelijke organisatie. Met deze professional wordt afgestemd wat de vraag is van de cliënt en hoe het vrijwilligersaanbod van Stichting Present Zwolle hier bij aansluit.

De werkwijze van het sociaal wijkteam en Stichting Present Zwolle hebben zo gezien weinig overeenkomsten, het sociaal wijkteam werkt vraaggericht, Stichting Present aanbodgericht. Beiden hebben verschillende doelen en manieren van werken. Stichting Present Zwolle ziet zichzelf als aanvulling op de sociale wijkteams. Door respondenten die betrokken zijn bij de vormgeving van de sociale wijkteams worden zij ook zo gezien. Het idee dat de onderzoeksgroep in het begin van het onderzoek had, dat Stichting Present Zwolle in het sociale wijkteam fysiek participeert, is nu niet meer van toepassing. De reden hiervoor is dat Stichting Present Zwolle geen generalistische functie heeft en geen hulpverlenende organisatie is. Zij onderhouden geen contact met de wijkbewoners maar werken via de maatschappelijke organisaties in Zwolle. Terugkijkend naar de resultaten komen wij tot de conclusie dat Stichting Present Zwolle geen veranderingen hoeft aan te brengen in deze werkwijze om goed aan te kunnen sluiten bij de sociale wijkteams.

Stichting Present Zwolle noemt zichzelf een netwerkorganisatie. Zij zijn afhankelijk van maatschappelijke organisaties in het ontvangen van hulpvragen.

In hoofdstuk 4.2.2, waar we antwoord geven op de vraag of Stichting Present Zwolle al aansluit bij sociale wijkteams, hebben we in een diagram de toegang tot de zorg uiteengezet. Hierin is te zien dat de toegang voor een groot gedeelte via sociale wijkteams gaat lopen en minder via maatschappelijke organisaties. Om deze reden is het belangrijk om goed bekend te staan bij deze sociale wijkteams. We concluderen daarom dat het voor Stichting Present Zwolle belangrijk is acties te ondernemen om het contact met de sociale wijkteams te verbeteren. Wij zien twee verschillende opties. In eerste instantie lijkt het ons goed samen met andere vrijwilligersorganisaties een gezamenlijk aanbod te creëren en op een site te plaatsen. Op deze manier zou Stichting Present Zwolle goed bekend kunnen staan. Een tweede optie is dat Stichting Present Zwolle in verschillende sociale wijkteams contact onderhoudt met een contactpersoon. Deze persoon kan vragen die uit de wijk komen verbinden met Present. In de aanbevelingen werken we deze twee opties verder uit.

Daarnaast kunnen wij concluderen dat de samenwerking tussen andere vrijwilligersorganisaties in Zwolle van groot belang is om te kunnen aansluiten bij het sociale wijkteam. Vanuit de resultaten blijkt dat het niet wenselijk is om als sociaal wijkteam met veel verschillende vrijwilligersorganisaties contact te moeten houden. Omdat er veel verschillende vrijwilligersorganisaties in Zwolle zijn is het

van belang dat er een vorm van samenwerking tussen de vrijwilligersorganisaties ontstaat. Op deze manier wordt er op een helderdere manier gepresenteerd welk aanbod van vrijwilligers er is. Zoals het voor de burger eenvoudig is om één toegang te hebben tot de zorg lijkt het ons eenvoudig om één toegang te hebben tot een aanvullend vrijwilligersaanbod. Deze samenwerking heeft nog meer voordelen die we in de aanbevelingen beschrijven.

4.3 Aanbevelingen

Inleiding

Naar aanleiding van de conclusies die we hebben getrokken willen we een aantal aanbevelingen doen. Deze aanbevelingen komen neer op de volgende drie onderwerpen; samenwerking, bekendheid en behoud van werkwijze.

Samenwerking

Van vrijwilligersorganisaties wordt verwacht dat zij gaan samenwerken om een gezamenlijk aanbod te kunnen creëren en concurrentie en dubbelingen te vermijden. Sociale wijkteams hebben, zoals maatschappelijke organisaties dat eerst hadden en voor een gedeelte zullen houden, behoefte aan vrijwilligersorganisaties als een aanvulling. Een aanvulling op het eventueel ontoereikende vrijwillige netwerk van de cliënt.

Om samen te werken wordt een andere houding van vrijwilligersorganisaties verwacht. Het grootste gedeelte van het vrijwilligerswerk wordt gedaan door het netwerk van de cliënt, daarop zijn vrijwilligersorganisaties een aanvulling. Het is belangrijk dat ze elkaar als samenwerkingspartners gaan zien en concurrentie is daarbij niet gewenst. Sommige vrijwilligersorganisaties zijn al bezig met doorverwijzen wanneer er hulpvragen binnenkomen die niet direct passen bij de corebusiness van de organisatie. Ze gaan dan niet zelf een aanbod creëren of zoeken wanneer er een hulpvraag binnen komt. Deze non-concurrerende houding is heel wenselijk wanneer vrijwilligersorganisaties willen samenwerken. Wij zien verbetering van de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties op twee verschillende manieren voor ons.

Een manier zou kunnen zijn dat vrijwilligersorganisaties een gezamenlijk aanbod formuleren op een website. Per organisatie staat hun specialisatie en het aanbod van vrijwilligers. Deze manier zorgt ervoor dat deelnemers van sociale wijkteams en eventuele anderen op een eenvoudige en overzichtelijke manier het aanbod kunnen bekijken. Voor vrijwilligersorganisaties zorgt deze manier ervoor dat ze duidelijk hebben welk aanbod ze gezamenlijk hebben, welke dubbelingen er zijn en waar gaten liggen in het aanbod. Op deze manier kan ook overlegd worden wie de gaten kan opvullen. Door een goede site wordt ook bekendheid van de vrijwilligersorganisaties bewerkstelligd.

Een tweede manier is het idee van een loket. Vrijwilligersorganisaties gaan om de tafel zitten om te kijken wat hun aanbod is. Zij zorgen voor een bepaald loket die telefonisch en fysiek bereikbaar is. Bij dit loket kan informatie gehaald worden over alle vrijwilligersorganisaties. De persoon die bij dit loket zit vertegenwoordigt alle vrijwilligersorganisaties en moet dus veel kennis hebben. Het loket fungeert voornamelijk als aanspreekpunt voor sociale wijkteams die vrijwilligers zoeken. Bekendheid van dit loket is om deze reden heel erg belangrijk.

Het is in ieder geval essentieel dat vrijwilligersorganisaties met elkaar in gesprek gaan en blijven over hoe ze de samenwerking kunnen vormgeven. Dit zou eventueel binnen het maatjesproject plaats kunnen vinden.

Bekendheid

Voor zowel maatschappelijke organisaties als vrijwilligersorganisaties blijkt het van essentieel belang te zijn om aan te kunnen geven wat jouw aanbod en jouw meerwaarde is. Toch hebben we voor samenwerking als eerste en belangrijkste aanbeveling gekozen omdat dit bekendheid niet uitsluit. Het kan ons inziens heel goed samengaan. Zoals beschreven kan een goede website met een goed aanbod de bekendheid van meerdere vrijwilligersorganisaties vergroten. Een groot en gevarieerd aanbod van vrijwilligers is aantrekkelijk om te bekijken. Op deze manier kan Stichting Present Zwolle zichzelf profileren en bekendmaken op de website.

Mocht Stichting Present Zwolle niet willen inzetten op samenwerking, of als dit niet blijkt te werken, dan is bekendheid nog steeds van groot belang. Wij denken dat het dan zaak is om zo snel mogelijk ervoor te zorgen te weten te komen wie er in de sociale wijkteams komen. Je kunt dan als Stichting

Present Zwolle een contactpersoon in een wijkteam creëren. Deze contactpersoon speelt gesignaleerde en geschikte vragen uit de wijk door naar Stichting Present Zwolle. Een andere manier is dat Stichting Present Zwolle een presentatie geeft bij alle sociale wijkteams.

Werkwijze behouden

We hebben ons afgevraagd of de werkwijze van Stichting Present Zwolle aansluit bij de werkwijze van de sociale wijkteams. Hoewel deze werkwijzen enigszins tegenovergesteld is hoeft dit helemaal geen probleem te zijn. Een aantal respondenten hebben aangegeven dat vrijwilligersorganisaties zelfs juist moeten blijven doen wat ze doen. Ook wij denken dat de werkwijze van Stichting Present Zwolle goed samen kan gaan met de nieuwe manier van werken waarin sociale wijkteam een centrale rol krijgen.

De sociale wijkteams zullen vraaggericht gaan werken. Daarnaast zullen zij samen met de hulpvrager op zoek gaan naar aanbod van vrijwillige hulp in de directe omgeving van de cliënt. Maar waar dit niet voldoende is zullen sociale wijkteams behoefte hebben aan een aanbod van vrijwilligers. Wij denken dat het van belang is dat de sociale wijkteams, en professionals die op een andere manier werkzaam zijn, de vraag blijven signaleren en een coördineerde rol op zich nemen ten opzichte van vrijwilligers die over de vloer komen. Stichting Present Zwolle hoeft deze rol niet over te nemen. Maar moet zorgen dat hun aanvullende aanbod helder is. Hierin zie je dat onze aanbevelingen nauw met elkaar verbonden zijn.

4.4 Discussie

In ons onderzoek staat centraal hoe Stichting Present Zwolle kan aansluiten bij de sociale wijkteams. Naar aanleiding van de aanbevelingen willen we nog een aantal punten ter discussie stellen en onze visie hier op geven. We zullen deze punten op macro- meso- en microniveau bespreken.

4.4.1 Macro

Vrijwilligersorganisaties overheidsdomein?

De veranderingen met betrekking tot het zorgstelsel zijn door de overheid in werking gezet waarbij de WMO in 2007 een belangrijke mijlpaal is. De geschiedenis rondom de kanteling en de redenen daarvoor hebben we beschreven in de theoretische inleiding. De overheid heeft nu de veranderingen doorgevoerd door middel van wetswijzigingen en de veranderende stroom van financiën. Maar daarbij moet nog wel de denkwijze van de bevolking, zowel die van burgers als die van professionals veranderen. Van vrijwilligersorganisaties wordt ook een andere instelling verwacht.

We hadden graag gezien dat de gemeente meer sturing had gegeven aan de vrijwilligersorganisaties. We hebben veel gelezen over hoe organisaties dienen te veranderen en een bijdrage dienen te leveren aan de vorming van sociale wijkteams. Hoewel we ook op allerlei plekken lezen dat er veel meer gebruik gemaakt moet worden van vrijwilligers/mantelzorgers lezen we heel weinig over de rol van vrijwilligersorganisaties hierin. We lezen wel hoe de sociale wijkteams in hun werkwijze de nadruk gaan leggen op het zoeken naar steun in de directe omgeving van de cliënt.

Maar we beseffen ons ook dat het een beetje paradoxaal is om te zeggen dat de overheid meer sturing moet geven aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Het is immers een ‘vrijwilligers’ organisatie en het valt niet onder het domein van de overheid. Jager-Vreudenhil (2012) schrijft ook over dit dilemma: *Uit de drie casestudies wordt het grote dilemma van de WMO zichtbaar: De wetgever doet een beroep op een verondersteld potentieel aan informele zorg in de civil society, maar die civil society is per definitie het niet-overheidsdomein van de samenleving.*

De kanteling houdt ons inziens ook in dat de overheid wat af wil van het top-down denken en juist meer verantwoordelijkheid en ruimte wil geven aan initiatieven onder burgers. In onze onderzoeksgroep merken we ook dat er wat verschillen zitten in visie rond dit onderwerp. Moet de overheid instructies geven aan vrijwilligersorganisaties of is het juist de bedoeling dat vrijwilligersorganisaties zelf beseffen en het verlangen hebben om samen te werken ten behoeve van de maatschappij?

4.4.2 Meso

Kennis van vrijwilligersorganisaties onvoldoende gebruikt

Wij willen ter discussie stellen dat vrijwilligersorganisaties niet betrokken zijn bij de pilots en vormgeving van de sociale wijkteams. In het onderzoek is het ons opgevallen dat de vrijwilligersorganisaties niet betrokken worden bij het vormgeven van de sociale wijkteams. We hebben interviews gehouden met mensen uit het sociale wijkteam en twee grote organisaties die met vrijwilligers werken, WijZ en de vrijwilligerscentrale Zwolle doet! Deze organisaties hebben aangegeven dat zij wel meer betrokken willen worden in het proces maar dat dit nog niet actief gebeurt. Door de bezuinigen wordt er van de burger en het netwerk van de burger nu meer verwacht, het is de bedoeling dat vrijwilligers en mantelzorgers meer taken gaan oppakken die eerder professionals deden. Merkus (2013) beschrijft dat mensen het fijner vinden om via een vrijwilligersorganisatie vrijwilligerswerk doen en dat dit de kwaliteit ook verbetert.

Vrijwilligersorganisaties hebben daarbij jarenlang ervaring en weten hierdoor wat wel en niet werkt. Het valt ons op dat de kennis en ervaring van vrijwilligersorganisaties niet goed wordt gebruikt. Movisie, een landelijk kennis en adviesbureau voor sociale vraagstukken, is ook actief met het onderwerp. Ze hebben nu verschillende artikelen over dit onderwerp geplaatst op hun website. Daarin benoemen ze dat gelijkwaardigheid in de samenwerking belangrijk is (Merkus, M. 2013). Movisie merkt verder op dat de kennis van vrijwilligersorganisaties wordt onderschat. Onze visie is dat de krachten en kwaliteiten van mensen ingezet moeten worden. Wij vinden dat dit beter kan en dat de sociale wijkteams de vrijwilligersorganisaties in Zwolle moeten gaan betrekken bij het proces.

4.4.3 Micro

Van concurrentie naar samenwerking

In het onderzoek zijn we er achter gekomen dat samenwerken van groot belang is rondom de sociale wijkteams. In sociale wijkteams komen mensen van verschillende organisaties te zitten die zichzelf los moeten koppelen van hun eigen organisatie en in het belang moeten gaan denken van de wijk. Voor vrijwilligersorganisaties gaat dit naar ons idee ook belangrijk zijn, om zo samen op te trekken richting de sociale wijkteams en op die manier in het belang te gaan denken van de wijk. Voor organisaties is het van groot belang om het gedachtengoed los te laten dat ze concurrenten zijn. Ze moeten elkaar gaan zien als aanvulling. In veel interviews is dit naar voren gekomen. We vragen ons af of het voor de vrijwilligersorganisaties mogelijk is om elkaar niet als concurrent maar als aanvullend te zien en ook van deze kanteling de meerwaarde in te zien.

Stichting Present Zwolle heeft aangegeven dat ze graag een eigen identiteit willen houden. Wanneer Present bijvoorbeeld met vijf vrijwilligersorganisaties gaat samenwerken dan kan de samenwerking en het doel centraal komen te staan, namelijk het belang van de stad Zwolle. Dat kan betekenen dat niet meer Present met haar visie en doel centraal komt te staan. Wij kunnen ons voorstellen dat Stichting Present Zwolle hier moeite mee kan hebben, en met Present alle vrijwilligersorganisaties (met hun eigen visie en doel) die in deze samenwerking gaan zitten.

Het is een spannend proces of ze met elkaar kunnen samenwerken en of ze elkaar als aanvulling kunnen gaan zien. Het is belangrijk dat de vrijwilligersorganisaties samen een duidelijke visie vormen zodat ze weten waarom ze het doen en wat het hen oplevert.

Brinkman (2009) zegt over verandering: *Maar hoe ze er ook tegenaan kijken, elke verandering stelt eisen aan de betrokkenen. Ze moeten zich nieuwe normen, nieuwe gewoontes, nieuwe gedachten, nieuwe technieken eigen maken. Zij moeten leren leven met vreemde mensen, nieuwe ervaringen opdoen, het vertrouwde verlaten en nieuw gedrag uitproberen. Dat gaat niet zomaar.*

Wij denken dat vrijwilligersorganisaties wel willen veranderen, maar dat de stap maken nog een station verder is. Er is communicatie en actie nodig om een samenwerkingsverband aan te gaan en te veranderen met elkaar.

Evaluatie onderzoek

Als onderzoeksgroep hebben we een positieve ervaring opgedaan in het doen van onderzoek. Het respons was voldoende om een betrouwbaar antwoord te geven op de hoofdvraag.

Aan het einde van het onderzoek hebben we conclusies getrokken aan de hand van de resultaten en een eindconclusie geschreven. Hierna hebben we als groep gesproken over de aanbevelingen en discussie. Dit hebben we met elkaar besproken en één groepsgenoot heeft eerst een opzet geschreven en hebben we er een paar keer kritisch feedback op gegeven en hier over gediscussieerd en het aangepast.

Tijdens het onderzoek liepen we wel aan tegen het feit dat de sociale wijkteams nog niet definitief zijn vormgegeven. We hebben een conclusie kunnen schrijven maar doordat het een actueel thema is, is bijvoorbeeld door politieke veranderingen de conclusie ook veranderbaar.

We adviseren om over vijf jaar dit onderzoek een vervolg te geven. Er kan dan gekeken worden naar hoe de samenwerking tussen sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties is vormgegeven. En hoe de samenwerking verbeterd kan worden.

Literatuurlijst

Literatuur

- Boer, N. (2007). *Beleidsproces oogt lof, nu de realisatie nog*. Utrecht: Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg.
- Brinkman, J. (2009). *Voor de verandering*. Groningen: Noordhoff uitgevers.
- Eerten, M. E. van. (2007). *Vele gezichten van de WMO*. 's-Gravenhage: Reed Business.
- Geugjes, H.C. & Heinsius, J. (2012). *Socialezekerheidsrecht begrepen*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland Participatieland?* Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Klok, P., Denters, B., & Oude Vrielink, M. (2012). *Wijkcoaches in Velve-Lindenhof: Overkoepelende Eindrapportage*. Enschede: Universiteit Twente.
- Koning, G.M., Kuiper, R. & Lagemaat, T. van de. (1996). *De verzorgingsstaat voorbij: Ontwikkeling en verval van de verzorgingsstaat*. Marnix van St. Aldegonde Stichting.
- Lubbe, M., & Larsen, V. (2012). *MKBA Frontlijnteam Heechterp- Schieringen*. Leeuwarden: LPBL.
- Meere, de F. Hamde A. Deuten, J. (2013). *Goede hulp is veel waard*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Oldenhof, L. (2012). *Wijkgericht werken: intersectorale samenwerking in de wijk door grenzenwerk*. Den Haag: Raad voor de volksgezondheid en zorg
- Setz R (2010) *Handboek Present Zwolle*: Stichting Present Zwolle
- Wilson, K., Ruch, G., Lymbery M. & Cooper, A. (2012) *Sociale Work. Een inleiding*. Amsterdam: Pearson Benelux.

Website

- Daru, S. (2012). Present. Binnengehaald op 15-11-13 van <http://www.movisie.nl/esi/present>
- Merkus, M. (2013). Samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties en gemeenten: wat zijn de voorwaarden voor succes? Binnengehaald op 15-11-13 van <http://www.movisie.nl/artikel/samenwerking-tussen-vrijwilligersorganisaties-gemeenten-wat-zijn-voorwaarden-succes>
- Paas, R. (2012) Bouwstenen voor het sociale domein. Binnengehaald op 09-12-13 van: http://www.divosa.nl/sites/default/files/divosa_verkenning_20121129_web_0.pdf
- Rijksoverheid. (2007) Invoering WMO. Binnengehaald 07-12-13 van: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2007/04/11/invoering-wmo.html>
- Rijksoverheid. (2013). Hervorming van de langdurige ondersteuning en zorg. Binnengehaald 13-12-13 van: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/publicaties/2013/04/25/hervorming-van-de-langdurige-ondersteuning-en-zorg.html>
- Rijn van M. (2013). Hervorming langdurige zorg. Binnengehaald op 13-12-13 van (http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/dossiers/hervorming_langdurige_zorg.jsp?)
- RIVM. (2013). Zorgbalans Binnengehaald op 13-12-13 van: (<http://www.gezondheidszorgbalans.nl>)
- Schoonderwoerd, M., Stremmelaar, N., & Opbergen, E. van. (2013). Doorontwikkeling naar sociaal wijkteam Zwolle. Binnengehaald op 24-02-14 van: <http://www.adviesrapportzwolle.nl>
- Schuyt, G. (2013). Geven in Nederland 2013 Binnengehaald op 09-12-13 van: <http://www.fsw.vu.nl/nl/wetenschappelijke-afdelingen/filantropische-studies/onderzoek/geven-in-nederland/index.asp>.
- Stip Groningen. (2010). Stip een centraal punt in de wijk. Binnengehaald op 24-02-14 van: <http://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/stip-centraal-punt-wijk>

- Uffelen, D. (2012). Binnengehaald op 13-12-13 van:
http://www.meppel.nl/Inwoner/Meer/Zorg_welzijn/WMO/Nieuwe_beleidsnota_Wmo_2012_2015/Wmo_beleidsnota_Samen_veranderen.org
- Vedelaar, N. (2013). Opinienota sociale wijkteams. Binnen gehaald op 09-12-13 van:
<http://www.zwolle.nl/artikel/Sociale-wijkteams.htm>
- Wageman, S. (2013). Zorg in Zwolle. Binnengehaald op 20-02-14 van:
<http://www.zwolle.nl/artikel/Sociale-wijkteams.htm>

Tijdschrift

- Ewijk, H. van. (2006). *De WMO als instrument. Tijdschrift Sociale interventie* 2006 (3), 5-14

Artikel

- Verschuren, P. (2013) Stip in de schijnwerpers Stip-Groningen Veendam PubliScreen
- Gemeente Groningen (2009) Stip een verbindend element voor een vitale buurt. Stip Groningen www.Groningen.nl/beleidsnotitie-vitale-buurt

Rapport

- Hendriks, F. (2013) De transformatie van stedelijk naar wijkgericht werken. Divers 's-Hertogenbosch
- Gemeente Zwolle (2014) Uitvoeringsprogramma Diensten in en aan Huis/ Sociaal Wijkteam Binnengehaald op 14-04-14 van <http://www.zwolle.nl/uitvoeringsprogramma>.

Hoorzitting

- Gemeente Zwolle (2014) Hoorzitting 17 februari - raadsplein Zwolle Binnengehaald op 14-04-14 <http://zwolle.notubiz.nl/hoorzitting>

Begrippenlijst

<i>Aansluiten:</i>	De manier waarop Stichting Present Zwolle kan meewerken in wijkteams en welke manier daar het beste bij past.
<i>AWBZ:</i>	Algemene Wet Bijzondere Ziektekostenverzekering. Deze betaalt de langdurige zorg voor ouderen, chronisch zieken en gehandicapten.
<i>Civil Society:</i>	Burgersamenleving, waarin burgers vrijwillig verantwoordelijkheid nemen voor zorg en welzijn van zichzelf en hun naaste omgeving.
<i>Decentralisatie:</i>	Taken van de centrale overheid worden uit handen gegeven aan de gemeenten.
<i>Extramurale zorg:</i>	Dit is een vorm van intensieve thuiszorg voor mensen met een verzorgingshuisindicatie, die niet zijn opgenomen in een instelling.
<i>Formele zorg:</i>	Alle vormen van professionele hulpverlening, hulp die geboden wordt onder (bege-)leiding van een professionele hulpverlening.
<i>Informele zorg:</i>	Vormen van zorg die worden geleverd door mantelzorgers en vrijwilligers.
<i>Intramuraal:</i>	Mensen die binnen een instelling intensieve zorg en ondersteuning krijgen
<i>LIZ:</i>	Langdurige Intensieve Zorg. Het biedt langdurige intensieve behandeling en begeleiding.
<i>Kantelen</i>	Staat voor een nieuwe manier van werken in de WMO. Centraal hierin staat de verandering van claim- en aanbodgericht werken naar vraag- en resultaatgericht werken.
<i>Participeren:</i>	Deelnemen aan
<i>Privatisering:</i>	Overheidstaken worden in handen gegeven van commerciële bedrijven. Een voorbeeld hiervan is de vervanging van de ziekenfondsen door de zorgverzekeraars in 2006.
<i>Profileren:</i>	Op een bewuste manier jezelf/de organisatie kenbaar maken.
<i>Transitie:</i>	De decentralisaties van overheid naar de gemeenten.
<i>Verzorgingsstaat:</i>	Sociaal systeem waarbij de overheid zorgt voor het welzijn van de burgers.
<i>Sociaal Wijkteam:</i>	Dit is een groep deskundige mensen die in de wijk werkt.
<i>WMO:</i>	Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Deze wet regelt dat mensen met een beperking ondersteuning kunnen krijgen.