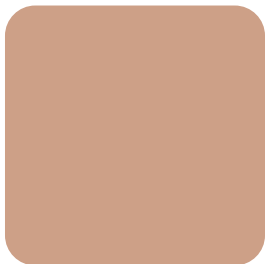


PRAKTIJKMODEL Wijkteam Hoeksche Waard



PROFES- SIONEL

VOORWOORD

1 WIJKTEAM HOEKSCHÉ WAARD

Wijkteam HW: Visie, uitgangspunten en werkprincipes

- 1.1 Onze basis: visie en mensbeeld
- 1.2 Uitgangspunten en doelen
- 1.3 Voor wie zijn we er?

2 KARAKTERISTIEK VAN WIJKTEAM HW

- 2.1 Organisatie
- 2.2 Bouwstenen:
 - Samenlevingsopbouw en sociale basis
 - Presentiebenadering: het relationeel werken
 - Samenwerken: Wat en hoe?
 - Regie in Wijkteam HW
- 2.3 Rollen en kerntaken

3 METHODISCH HANDELEN IN DE PRAKTIJK

- 3.1 Praktijkmodel Wijkteam HW: dit is onze werkwijze!
 - Aanmeldingsfase
 - Planningsfase
 - Uitvoeringsfase
 - Afrondingsfase

BIJLAGE 1 Professioneel Huis: praktijkmodel Wijkteam Hoeksche Waard

BIJLAGE 2 Kerntaken van de Wijkteam-werker

GERAADPLEEGDE BRONNEN

COLOFON

HET INSTRUMENT, DAT BEN JE ZELF

Ooit was een jongetje het zo beu dat zijn leraar altijd alles beter wist, dat hij besloot hem een lesje te leren. Hij nam op dierendag zijn kanarie mee naar school, nam het in zijn knuistje en vroeg de leraar: "Heb ik een levend of een dood vogeltje in mijn hand." Een slim plan. Want als de leraar zou zeggen dat het vogeltje leefde, zou hij vlug knijpen en laten zien dat het beestje dood was. Zou de leraar beweren dat het vogeltje was gaan hemelen, dan zou hij zijn hand openen en het laten vliegen. De leraar doorzag de list en antwoordde: "Het antwoord mijn jongen, heb je zelf in de hand."

De kern van hulpverleners is nabijheid, werkelijk en betekenisvol contact tussen hulpverlener en inwoner. Een hulpverlener zet alles in wat hij heeft. Praktijkkennis, (levens)ervaring, wetenschap, opleiding, alles. Maar hij doet het niet alleen. En krijgt steun van collega's, leidinggevend, directie en gemeente. Juist als het fout gaat. Een goede hulpverlener werkt kostenbewust, weet wat helpt en wat niet en weet wanneer professionele hulp niet nodig is. Een hulpverlener stelt

gerust, bemoedigt en is zich er van bewust dat niet alles te verhelpen of te voorkomen is. En dat goed genoeg ook goed genoeg is. Namens de gemeente Hoeksche Waard spreek ik mijn waardering uit voor onze hulpverleners. Het zijn waarachtige mensen die beseffen dat zij zelf het instrument zijn.

Er is de afgelopen jaren hard gewerkt aan de ontwikkeling van het wijkteam. Veel lukt. Soms gaan dingen stroef. En doorontwikkelen geeft soms onzekerheid. Maar het is net als met het jongetje. Of iets ook voor jou een succes wordt of niet; uiteindelijk heb je het zelf in de hand.

Hartelijke groet,

René Peters

wethouder

1 WIJKTEAM HW: VISIE, UITGANGSPUNTEN EN WERKPRINCIPES

1.1 Onze basis: Visie en mensbeeld

Een mens is van nature een redelijk mens, die niet in het wilde weg maar wat doet ('goede redenen heeft voor zijn handelen'). Door de tijd heen ontwikkelt ieder mens een eigen manier van omgaan met dagelijkse gebeurtenissen, situaties en patronen die ontstaan tussen hem en zijn leefomgeving.

Een mens komt tot mens-zijn door deel te zijn van een web van relaties en onderdeel van het krachten spel tussen zichzelf en de leefomgeving. Ieder mens wil ten diepste erbij horen, gezien worden, zichzelf kunnen uitleggen als een zelfbepalend wezen en in relaties betekenisvol en nuttig zijn.

Elk mens, in elke leeftijd en ontwikkelingsfase, heeft de natuurlijke behoefte om zelf te bepalen hoe zijn leven inhoud krijgt. Zelfregie betekent een balans vinden tussen de zeggenschap over eigen mogelijkheden, de behoefte aan zelfbepaling én de grenzen die worden aangegeven door de samenleving of de directe omgeving.

Met dit praktijkmodel beschrijft het Wijkteam HW¹ hoe zij² – namens de gemeente Hoeksche Waard – haar visie en het mensbeeld omzet in het dagelijks handelen, welke rollen en kerntaken zij uitvoert en hoe zij dat op een professionele en methodische manier in praktijk brengt.

Wijkteam HW streeft in haar werk naar het ontplooiën van mensen naar hun eigen aard, mogelijkheden, behoeften en opvattingen³. Daarbij ondersteunt een Wijkteam-werker, zodat een inwoner het beste uit zichzelf kan halen en het leven kan leiden dat diegene zelf wil. Dit alles zoveel als het kan in samenwerking met alle relaties in het eigen netwerk. Het Wijkteam gaat een gelijkwaardige relatie aan met een inwoner, in een open en eerlijk contact. Daarbij hoort onze basishouding: aansluiten, afstemmen en luisteren. Niet meteen oordelen, vooral luisteren wat een mens meemaakt, welke zorgen er zijn en wie belangrijk zijn in het leven.

Wijkteam HW streeft na dat een inwoner zich op haar gemak voelt, gehoord en gezien wordt door ons. Wederzijds vertrouwen en zich veilig voelen in de samenwerking zijn daarbij essentieel. Een Wijkteam-werker zoekt samen met een inwoner wat het beste past bij de vragen, behoeften en zorgen. Zelfregie staat voorop. Dat betekent dat we een inwoner aanspreken om zelf naar vermogen verantwoordelijkheid te nemen op alle gebieden in het eigen leven.

Samengevat: Wijkteam HW is een bron van steun voor alle inwoners om de invloed van tegenslagen, praktische problemen en ingrijpende gebeurtenissen in het leven te helpen opvangen. Dit doet zij samen met inwoners, naasten, de buurt en wanneer nodig in goede samenwerking met verschillende beroepskrachten. In sommige situaties is een doorverwijzing naar specialistische zorg of ondersteuning voor individueel maatwerk nodig.

¹ Wijkteam Hoeksche Waard wordt in de tekst afgekort met Wijkteam HW

² Waar in de tekst de vrouwelijke aanspreekvorm is gebruikt, kan ook de mannelijke of elke andere aanspreekvorm worden gelezen

³ Beroepscode voor professionals in sociaal werk; uitgave BPSW-2021

Onze basis:

Mensen richten hun leven in volgens een eigen plan, maken keuzes in wat ze willen, kiezen doelen en organiseren hun leven rondom hun eigen en andermans belangen. Het leven zelf schopt het plannen en ordenen vaak onverwacht in de war door ziekte, scheiding, dood, ontslag, misverstanden, onmacht en overmacht. Deze kwetsbaarheid hoort onontkoombaar bij het leven.

Het Wijkteam biedt op een concrete manier ondersteuning en hulp aan mensen die (hulp)vragen hebben bij het vormgeven van een redelijk, waardig en sociaal rechtvaardig leven. Zodanig dat elk mens de vrijheid voelt om – waar het kan – regie te houden en het leven te leiden dat zij waardevol acht.

Vragen van inwoners, signalen uit de buurt, complexe problematiek, kwesties van veiligheid en gevaar, krijgen volgens het Wijkteam pas betekenis als je het netwerk van relaties en onderlinge steun van een persoon kent én bij oplossingen betreft.

Een Wijkteam-werker ontdekt in het aangaan van samenwerking wat er op het spel staat voor de inwoner in haar situatie. Een Wijkteam-werker heeft zijn antennes openstaan voor risicovolle of onveilige situaties in het leven van een inwoner (met kinderen) en gebruikt bij zorgelijke signalen de Meldcode⁴.

⁴ Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht de meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring

Onze werkprincipes:

Achter elk gedrag gaan verhalen en redelijkheid schuil

Mensen doen of zeggen nooit zomaar wat. Achter het gedrag zitten altijd redenen om te doen wat ze doen, ook al kunnen ze dat soms niet onder woorden brengen. Wij zien het als onze taak om altijd op zoek te blijven naar de redelijkheid en de verhalen achter gedrag.

We spreken elk mens aan op verantwoording nemen, eigen mogelijkheden benutten en een actieve inspanning leveren

Alles wat een mens/inwoner zelf kan, doet zij zelf, lost zij zelf op! Een Wijkteam-werker ondersteunt alleen als de onmogelijkheden en beperkingen van een persoon/netwerk een goede oplossing consequent in de weg staat. Soms neemt een persoon of groep inwoners zelf actief het heft in eigen handen, in andere situaties biedt een Wijkteam-werker – in samenwerking met andere professionals – ondersteuning, geeft advies of gidst een inwoner naar de juiste plek, het juiste loket.

Het leven is complex en niet maakbaar: we laten een inwoner niet in de steek

Veel mensen worstelen met dingen in het leven die onoplosbaar zijn, het ontbreken van garanties op een beter leven of meer geluk. De Wijkteam-werker streeft samen met de inwoner doelen en uitkomsten na die reëel en uitvoerbaar zijn. Er zijn soms situaties die niet 1-2-3 op te lossen zijn, ook dan laat een Wijkteam-werker een inwoner of persoon niet in de steek.

Doen wat NU nodig is

Een Wijkteam-medewerker wacht niet af, maar gaat aan de slag, onderzoekt, kijkt verder dan alleen de vraag, klacht of een individueel probleem. Hij schat voortdurend met de inwoner in wat past, hoort, mag en helpt in een situatie. Hij zal niet zeggen dat wat hij in zijn werk tegenkomt niet zijn zaak is.

1.2 Uitgangspunten – doelen

Uitgangspunten

Het Wijkteam HW:

- Is in de gemeente Hoeksche Waard toegankelijk voor elke inwoner vanaf 18+ en haar sociaal netwerk met een hulpvraag op het gebied van wonen, zorg en welzijn;
- Is toegankelijk voor professionals en dienstverleners die zich zorgen maken over een inwoner, of (dreigen) vast te lopen in de samenwerking met een inwoner en het sociaal netwerk;
- Kijkt, denkt en loopt met inwoners mee en richt zich in het bijzonder op inwoners die vanwege kwetsbaarheden een extra steun in de rug kunnen gebruiken;
- Stelt alles in het werk om relationeel aan te sluiten en af te stemmen op inwoners en het sociaal netwerk;
- Erkent en versterkt de persoonlijke kracht, mogelijkheden en capaciteiten van een inwoner en het sociaal netwerk;
- Werkt proactief, gericht op preventie, zoveel mogelijk outreachend⁵ samen met (in)formele partners in het brede domein van welzijn, zorg en onderwijs;
- Neemt zo nodig bij de uitvoering in een complexe begeleidingssituatie een regierol op zich⁶.

⁵ Outreachend: Wijkteam HW-werkers zijn op verschillende manieren reactief – proactief in het contact met inwoners: soms op kantoor, in een buurthuis of juist in een wijk met een eigen aanbod

⁶ Casusregisseur: al dan niet in opdracht van de gemeente of afhankelijk van de situatie en complexiteit zal een Wijkteam-werker tijdelijk én vanuit een vrijwillig kader coördinatie in combinatie met, begeleiding bieden

⁷ Bron: werkplan Wijkteam HW 20-23

Doelen

Het aanbod en de werkwijze van Wijkteam HW richt zich op de volgende opdracht⁷:

Dichtbij, bereikbaar en integraal ondersteuning bieden bij vragen van inwoners, organisaties en instellingen.

Respect, menselijke maat en gelijkwaardig samenwerken met alle betrokkenen is daarbij onze basishouding.

Het Wijkteam HW brengt de uitgangspunten en doelen in praktijk door:

- Het laagdrempelig en aanspreekbaar zijn voor inwoners;
- Het versterken van de eigen kracht en het 'zelf oplossend vermogen' van inwoners;
- Het zorgvuldig – en in samenspraak met de inwoner en het sociaal netwerk – organiseren van ondersteuning bij het dagelijks functioneren, het aanleren en onderhouden van vaardigheden, het oplossen en hanteren van problemen en het vergroten van zelfredzaamheid en zelfregie;
- Ons motto in het samenwerken: zo lang als nodig is, zo kort als het kan;
- Het bevorderen van participatie van inwoners, versterken van de persoonlijke en sociale basis en stimuleren van onderlinge hulp in de directe omgeving van de inwoner;
- Het voorzien – wanneer nodig -in toegang tot intensievere of specialistische vormen van ondersteuning.

1.3 Voor wie zijn wij er?

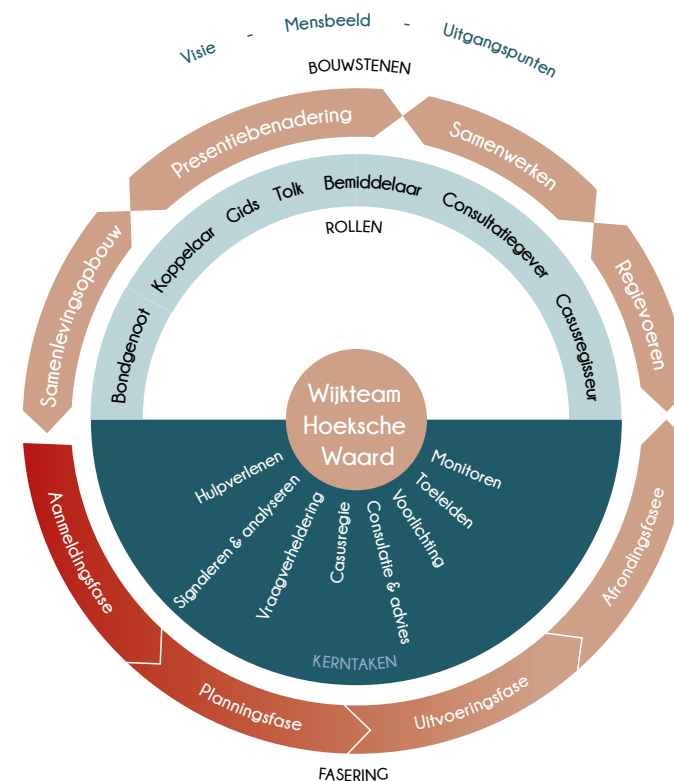
Inwoners van alle leeftijden⁸ uit de gemeente Hoeksche Waard kunnen met vragen over zorg, ondersteuning en activering – op vrijwillige basis – terecht bij Wijkteam HW, want ‘er is weinig waarbij we je niet kunnen helpen’.

Soms is er sprake van een enkelvoudige eenvoudig op te lossen vraag, op andere momenten kan het gaan om een mix van hulpvragen op één of meerdere leefgebieden.

De OGGZ-hulpvragen en problematiek komen ook via de Centrale Toegang binnen; de aanpak ervan is in handen van het Hoeksche Waard bemoeizorg-team in samenwerking met Wijkteam HW en andere betrokken partijen.

De basis van Wijkteam HW zijn de drie kernpartners: Kwadraad, Mee Plus en Welzijn Hoeksche Waard. Deze drie kernpartners werken samen met een schil van partijen: Pameijer, Cavent, Careyn, Vluchtheuvel, Zorgwaard, Antes, Enver, Gemeente HW (schuldienstverlening/inkomen en WMO)

⁸ In principe is de grens voor het Wijkteam HW getrokken bij de leeftijd 18+. De 18- doelgroep valt onder het team Jeugd





2 KARAKTERISTIEK VAN HET WIJKTEAM HW

2.1 Organisatie

Hoofdstuk 1 beschrijft in grote lijnen het fundament van Wijkteam HW. Wat nu zo kenmerkend is voor het Wijkteam HW en hoe ze haar werk opvat en inricht valt in dit hoofdstuk te lezen.

In de Hoeksche Waard is Wijkteam HW opgedeeld in drie wijkteams. Vanaf medio 2025 zal ook het bemoeizorg-team onderdeel uitmaken van Wijkteam HW. Soms is samenwerking met de gemeentelijke Regisseur Sluitende Aanpak (RSA) nodig voor een doorbraak in situaties met veiligheidsaspecten, vastgelopen of stagnerende hulpverlening.

Basiskenmerken Wijkteam HW⁹

We zijn nabij doordat:

- Wij werken op herkenbare locaties waar inwoners terecht kunnen voor een eerste gesprek, een kort advies of zo maar voor een bakkie en een gesprek;
- Wij laagdrempelig in contact staan met inwoners: vindbaar, binnen handbereik, toegankelijk en benaderbaar;
- Wij werken aan een betrouwbare samenwerking met inwoners en onze professionele partners.

Wij werken integraal door:

- Alles wat relevant is voor de inwoner en het sociaal netwerk in samenhang te onderzoeken en een maatwerkoplossing te bieden die passend is bij de situatie van de inwoner;
- Een oplossing te bieden die aansluit bij het ervaren probleem, de situatie, wensen en voorkeuren en daarbij gebruik te maken van alle kansen, talenten, steun en mogelijkheden van de persoon zelf (individueel) en hulpbronnen in de omgeving (collectief);
- Het onderling afstemmen van verschillende deskundigheden en werkwijzen en interdisciplinair samen te werken met beroepskrachten in een brede schil rondom het Wijkteam HW;
- Voor zover nodig professionele (basis)hulp te bieden, sturend te zijn op informele steun in de eigen omgeving én zo lang als nodig en zo kort als het kan een vertrouwd aanspreekpunt te zijn.

Wij werken met mandaat, waarmee:

- Een Wijkteam-werker de handelingsruimte (scharrelruimte) heeft om zo nodig – beargumenteerd – met een inwoner en het sociaal netwerk af te kijken van **regels, procedures, ‘gangbaar’ of protocol**;
- Een Wijkteam-werker op eigen initiatief afspraken maakt met partners in de eerste en tweede lijn om passende oplossingen tot stand te brengen.

⁹ Rapport VNG: 2024; *Richting gevend kader, toegang, lokale teams en integrale dienstverlening*

2.2 Bouwstenen

Het praktijkmodel van Wijkteam HW heeft een stevig fundament met bouwstenen, te weten:

- Samenlevingsopbouw en sociale basis;
- Presentiebenadering: het relationeel werken;
- Samenwerken: Wat en hoe?;
- Regie in het Wijkteam HW.

Samenlevingsopbouw en sociale basis¹⁰

Samenlevingsopbouw is niet nieuw, maar verandert telkens van kleur en inhoud. Momenteel staat het versterken van de sociale basis en gemeenschapsvorming in de belangstelling. Naast aandacht voor oplossingen van individuele hulpvragen wordt nu vaker van een inwoner en het sociaal netwerk verwacht om samen oplossingen te zoeken in een buurt, wijk of gemeenschap. De nadruk op minder individualiseren van problemen naar meer collectieve oplossingen.

Wijkteam HW heeft de overtuiging dat inwoners zelf of met elkaar veel kunnen oplossen, zonder tussenkomst van professionals. Natuurlijk blijft de aandacht voor de individuele vragen en behoeften. Maar het Wijkteam HW bemoeit zich niet met zaken die mensen zelf kunnen regelen. Bij het individueel opstellen en uitvoeren van het perspectiefplan voor de inwoner is het vanzelfsprekend om vast te stellen welke ondersteuning, steun en hulp voorhanden is in het eigen netwerk, de buurt of wijk.

Sociale basis

‘Wij streven naar een veerkrachtige, inclusieve en zorgzame samenleving waarin mensen kunnen floreren, naar elkaar kunnen en willen omkijken en bijdragen aan het eigen en andermans welzijn’.

De sociale basis wordt uitgedrukt in vijf ambities die tegelijkertijd ook behoeften en wensen van elk mens verwoorden. Ze zijn leidraad bij het werk dat het Wijkteam HW uitvoert: ontmoeting en erbij horen, ontplooiing, zingeving en vertrouwen, ondersteuning, steun en hulp, ontspanning en plezier en eigenaarschap, zeggenschap en zelfregie.

¹⁰ Movisie (2024). *Wat werkt bij samenlevingsopbouw?* en rapport van Movisie en Verwey Jonker Instituut (2024). *De sociale basis versterken, investeren in de toekomst*

Presentiebenadering, het relationeel werken

De Wijkteam-werker is een betrouwbare gids voor elke inwoner met haar hulpvraag en netwerk. Een gids die het principe van relationeel werken uiterst serieus neemt; het is de basis van de presentiebenadering¹¹. De Wijkteam-werker draait zijn blikrichting om: hij kijkt eerst vanuit de inwoner naar de wereld, in plaats van zichzelf en het professionele perspectief op de voorgrond te stellen.

Relationeel werken is de kern van presentiebeoefening. Het wordt ook kortweg als een drieslag beschreven: bij iemand zijn, er met iemand zijn en er voor iemand zijn. In zijn simpelheid toont dit het gezicht van de Wijkteam-werker. In het relationeel werken staat daarom het aansluiten en afstemmen op de inwoner en haar situatie voorop.

In het aangaan van het contact met de inwoner en het sociaal netwerk wordt de basis gelegd van samenwerken. Wijkteam HW vindt het belangrijk om zorgvuldig, eerlijk en open met een inwoner en haar sociaal netwerk te communiceren. Dat kan onder andere door duidelijkheid te geven over wat het plan van aanpak is, aangeven wat kan en niet kan, stimuleren dat inwoners zelf beslissingen nemen etc.

Het relationeel werken komt tijdens Wijkteam-overleggen terug in de vorm van een aantal vragen:

- Begrijpen we - in samenhang met de situatie - de hulpvraag van de inwoner; wat staat er op het spel bij de inwoner én wat is er mogelijk?;
- Wat kunnen we overlaten aan de inwoner en het sociaal netwerk en welke ondersteuning bieden wij?;
- Welke mogelijkheden en belemmeringen zijn er in de samenwerking met de inwoner en het sociaal netwerk?;
- Hoe zorgen we voor een gelijkwaardige samenwerking, waarin wij beschikbaar, betrouwbaar en open communiceren in onze aanpak?

¹¹ *Presentiebenadering; bron: Praktijkboek Presentie (2019)*

Aansluiten en afstemmen

De presentie basishouding is in alle fasen van het samenwerken met een inwoner en haar sociaal netwerk aanwezig.

Als Wijkteam-werker:

- ✓ Wil ik de ander echt leren kennen en verdiep ik me in de inwoner, haar situatie en het netwerk;
- ✓ Kijk ik open en nieuwsgierig naar de ander; maak ik verbinding en stel ik mijn eigen snelle oordelen of aannames uit;
- ✓ Pas ik mijn tempo aan op dat van de ander. Een inwoner heeft tijd nodig om aan mij te wennen en vertrouwen te krijgen;
- ✓ Werk ik niet uitsluitend op mijn routine of doe ik niet zo snel mogelijk mijn eigen ding;
- ✓ Neem ik mijn favoriete manier van werken niet als vertrekpunt;
- ✓ Werk en kijk ik met een scherpe focus op wat er (nog meer) speelt in de persoon, tussen mensen en in de situatie;
- ✓ Blijf ik zoeken naar mogelijkheden, ook al blijft de ander 'op afstand', en blijf ik zoeken naar de redelijkheid achter het getoonde gedrag.

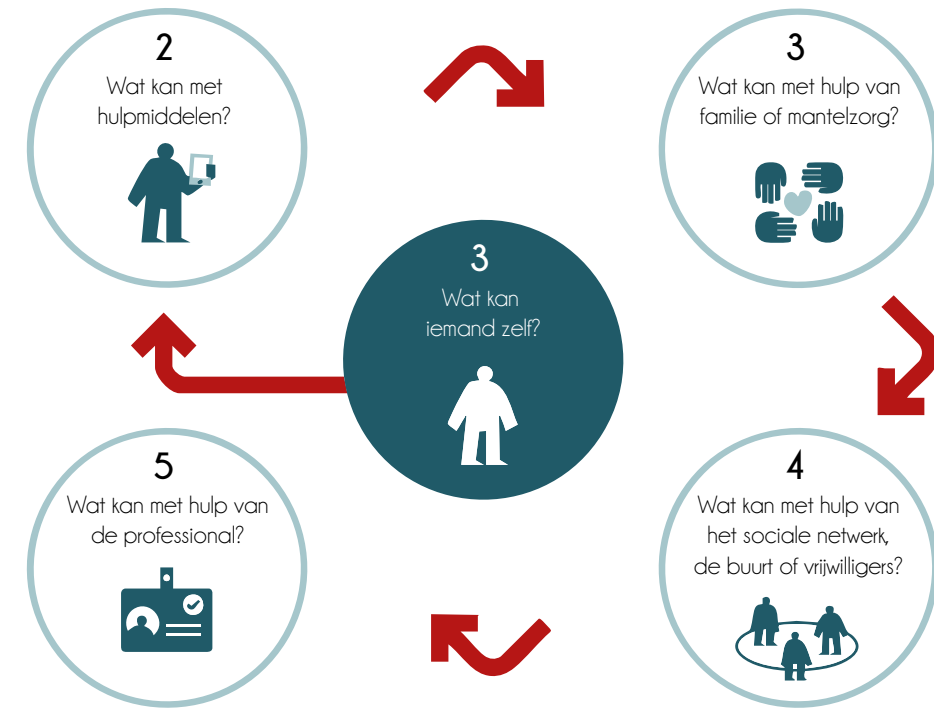


Samenwerken: Wat en hoe?

Samenwerken neemt tegenwoordig hele andere, veel meer dynamische vormen aan dan vroeger. De verhouding hulpvrager – professional verandert. Het is niet langer u ‘vraagt, wij draaien’. Samenwerken met inwoners betekent onze ondersteuning zoveel mogelijk laten aansluiten bij het gewone leven. Kern van het samenwerken is dat we uitgaan van zelfregie van de inwoners en ondersteuning bieden waar nodig. Mensen ervaren zelfregie als zij zelf kunnen beslissen over wat er met hen gebeurt. Als de ondersteuning aansluit op hun eigen wensen en behoeften. De houding van een Wijkteam-werker maakt daarbij het verschil: inwoners verantwoordelijkheid geven, stimuleren zelf in actie te komen, zelf haalbare doelen laten stellen (hoe klein ook!) en hoe je samen de beste oplossingen kunt vinden binnen de beschikbare middelen en mogelijkheden.

Bij het samenwerken staat het belang, het gewone leven van inwoners en hun hulpvragen voorop. Wijkteam HW zoekt samenwerking en verbinding met alle partijen die nodig zijn, om – soms ingewikkelde – problemen samen met een inwoner en haar netwerk op te lossen.

Naast het oplossen van individuele vragen van inwoners richt het Wijkteam zich ook op het samenwerken bij het ontwikkelen en uitvoeren van collectief aanbod voor groepen inwoners; te denken valt aan collectieve ondersteuning van een groep voor gescheiden vaders, overgewicht bij kinderen, omgaan met rouw en verlies of signaleren en training bij het omgaan met seksueel misbruik.



Bron illustratie: www.degoedenieuwetijd.nl

Regie in het Wijkteam HW

Voor inwoners die (langdurige) ondersteuning krijgen, is het belangrijk om met een vaste contactpersoon de ondersteuning vorm en inhoud te geven. Bij een aanmelding wordt altijd de keuze gemaakt wie die contactpersoon is namens Wijkteam HW. De gedachte is om continuïteit én een aanspreekpunt in één persoon te bieden. Dit wordt casusregie genoemd.

Regie passen we op twee manieren toe:

- Regie in een regulier aangemelde casus;
- Regie op verzoek van een externe partij; soms met de vraag om tijdelijk regie te geven (binnen een beperkte tijd een situatie in beeld brengen, advies of consultatie).

Casusregie

Casusregie is de functie van Wijkteam HW, waarmee het ondersteuningsproces, de afstemming en uitvoering van alle hulp en zorg van hulpverlening aan inwoners en hun omgeving wordt gecoördineerd.

Toepassen van casusregie:

- Een inwoner (en/of de al betrokken uitvoerende partijen) heeft in principe zelf de regie – binnen de mogelijkheden en beperkingen in de persoon of situatie. Indien dit niet lukt, kan Wijkteam HW gevraagd worden deze te voeren;
- Regievoeren is geen doel op zich, het moet bijdragen aan het creëren van overzicht en inzicht om tot een concreet perspectiefplan – met afspraken voor alle betrokkenen – te komen en te borgen;
- Casusregie door Wijkteam HW is van tijdelijke aard en is bedoeld om weer bij de inwoner of een van de uitvoerende partijen terug te leggen.

2.3 Rollen en kerntaken

Rollen

In het handelen van de Wijkteam-werker is een aantal typerende rollen te herkennen:

- **Bondgenoot:** de rol van een Wijkteam-werker, waarmee op een relationele manier inwoners en haar sociaal netwerk ervaren dat ze er niet alleen voor staan, niet in de steek gelaten worden, erkenning, waardering, een luisterend oor en praktische hulp krijgen;
- **Koppelaar:** contacten leggen, inwoners verbinden met anderen in de buurt of sociale activiteiten en zo nodig verbindingen maken met beroepskrachten en instanties/instellingen;
- **Gids:** onafhankelijke vraagbaak zijn op allerlei gebieden, behulpzaam en ondersteunend zijn voor inwoners, buurtbewoners en beroepsbeoefenaren;
- **Tolk:** het ondersteunen van communicatie en samenleven tussen een inwoner en de omgeving. Het kan gaan om situaties waarin communicatie tussen mensen leiden tot onbegrip, afstand nemen/houden, conflict etc. Soms ben je letterlijk de 'vertaler' van gebaren, gedachten, behoeften en wensen van een inwoner. Op andere momenten sla je een brug, zodat een inwoner, het sociaal netwerk en omgeving elkaar (weer) gaan begrijpen;
- **Bemiddelaar:** het ondersteunen van communicatie tussen hulpvrager en beroepskrachten, bij de vertaalslag van behoeften, zorgvragen en redelijkheid van de hulpvrager naar begrip en een passend aanbod van Wijkteam HW. De Wijkteam-werker past het bemiddelen eveneens toe bij belemmeringen, ontstaan in het contact tussen de hulpvrager en buurt of inwoners;
- **Consultatiegever:** het consultatie geven is gebaseerd op een ruime praktijkervaring en vakdeskundigheid van een Wijkteam-werker. Consultatie kan collegiaal zijn of gericht op een beroepskracht in de vorm van advies, voorlichting, een consult of kort consultatietraject met een beroepskracht;

- **Casusregisseur:** De Wijkteam-werker is als casusregisseur de professional die zorgt voor continuïteit tijdens de uitvoering van het perspectiefplan en de afgesproken activiteiten van andere betrokkenen monitort of waar nodig bijstuurt.

Kerntaken¹²

Naast de rollen voert de Wijkteam-werker kerntaken uit. Afhankelijk van de situatie, hulpvraag, benodigde expertise en met gevoel voor timing voert zij één of meerdere kerntaken uit. De kerntaken zijn hulpverlening, signaleren & analyseren, vraagverheldering, regie voeren, consultatie & advies, voorlichting, toeleiden, monitoren en preventie. De volledige beschrijving van de kerntaken staat in bijlage 2.

Scharrelruimte

Veel van wat een Wijkteam-werker in het Wijkteam HW doet, is niet vast te leggen in standaard handelingen of aanbod. Aansluiten bij en afstemmen met een inwoner met haar hulpvraag, haar leefwereld, levensloop en netwerk betekent maatwerk. Met flexibiliteit en lef zal een Wijkteam-werker in veel situaties buiten de lijntjes werken, creatieve onorthodoxe oplossingen zoeken, ruimte nemen om zelf en samen met een persoon beslissingen te nemen (en achteraf te verantwoorden). Dan ontvouwen zich oplossingen die aansluiten bij het gewone leven en die voor alle betrokkenen positief zijn.

¹² In Bijlage 2 vindt de lezer een volledig uitgewerkt overzicht van de kerntaken, met omschrijving en doelstelling

3 METHODISCH HANDELEN IN DE PRAKTIJK

3.1 Praktijkmodel Wijkteam HW: dit is onze werkwijze!

In het werk van Wijkteam HW zijn de gebruikelijke methodische hulpverleningsfasen te herkennen; van aanmelden, naar analyseren en plannen en van uitvoeren naar evalueren en afronden. De dagelijkse praktijk heeft echter een eigen dynamiek, waarin de fasering deels wordt bepaald door wat een Wijkteam-werker in het aansluiten en afstemmen met een cliënt tegenkomt én de keuzes die in een bepaalde situatie worden gemaakt. Het is een integrale manier van werken, vanaf het eerste contact tot het afscheid nemen. Integraal werken is de aanpak om in alle fasen samenhang in de zorg, hulpverlening, ondersteuning en het eigen oplossend vermogen van een inwoner en het sociaal netwerk na te streven.

Aanmeldingsfase

Een inwoner kan met een breed scala aan vragen bij Wijkteam HW terecht (www.wijkteamhw.nl). Daarvoor zijn voor hen verschillende kanalen beschikbaar: via de website en het invullen van een aanmeldformulier, contactformulier, telefonisch of inloopsprekuren. Verder komen er vragen, signalen of (in)formele meldingen binnen (bijvoorbeeld via Veilig Thuis, gemeentelijke loketten, thuiszorg).

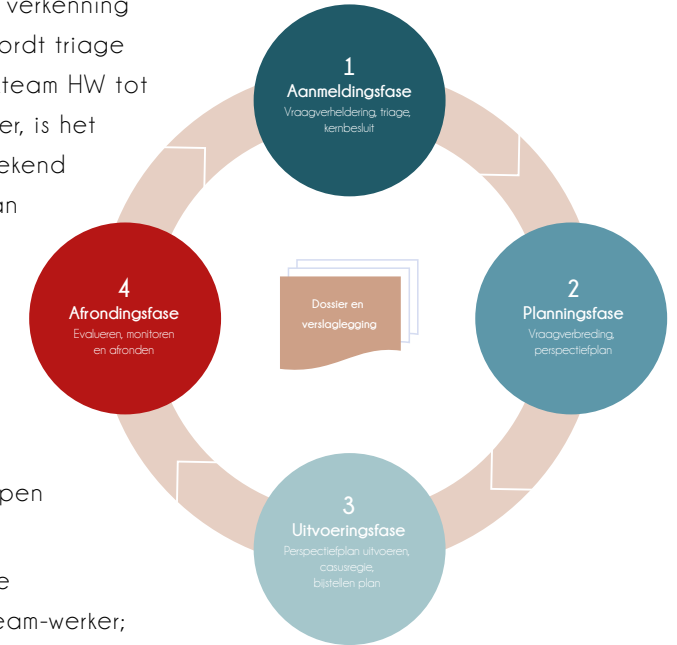
Bij de beoordeling van de hulpvraag van de inwoner of een verwijzing door een professional of instantie wordt getoetst of de aanmelding (rechtstreeks) naar het Wijkteam kan. Soms is het gewenst om extra informatie te verzamelen om de vraag te verhelderen, de situatie in kaart te brengen of urgentie te bepalen.

Aanmeldingsfase in Wijkteam HW

In het Aanmeldoverleg van het Wijkteam HW vindt de eerste verkenning en beoordeling van de hulpvraag of verwijzing plaats. Dit wordt triage genoemd. Op basis van de beschikbare informatie komt Wijkteam HW tot beeldvorming: wat is er aan de hand, welke kwesties spelen er, is het enkelvoudige of meervoudige problematiek, is de inwoner bekend bij andere professionals/instanties, een eerste inschatting van urgentie en veiligheid van situatie en personen en een voorlopig idee van een passende aanpak.

Resultaat aanmeldingsfase:

- Alle relevante informatie ten behoeve van het bespreken in het aanmeldoverleg is verzameld en besproken. De afspraak is gemaakt door wie en hoe de vervolgstappen worden uitgevoerd;
- De inwoner of verwijzer is op de hoogte gebracht van de vervolgstappen + toewijzing van verantwoordelijke Wijkteam-werker;
- De betreffende inwoner geeft toestemming om een dossier te openen.



Aanmeldingsfase

Triage

Triage gaat om het begrijpen van de (urgentie van de) hulpvraag van de inwoner en het op basis van beschikbare informatie bepalen van de urgentie en expertise die nodig is om passende en tijdige hulp, zorg of ondersteuning te bieden.

Kernbesluit

Een kernbesluit is de professionele afweging, waarin geformuleerd wordt welke interventies worden voorgesteld, met welk doel, wat het beoogde resultaat is en welke Wijkteam-werker de uitvoering ter hand neemt. De triage en het kernbesluit wordt altijd voorgelegd en afgestemd met de inwoner en waar nodig het sociaal netwerk.

Na een aanmelding start de Wijkteam-werker met de vraagverheldering. Samen met de inwoner wordt de hulpvragen besproken om inzicht te krijgen wat er mogelijk nog meer speelt en in de mate van betrokkenheid van mensen in het sociaal netwerk. Allerlei onderwerpen en leefgebieden kunnen hierbij aan bod komen. Denk aan: persoonlijke ontwikkelingen, wonen, werk, inkomen, sociale contacten of gezondheid. Er wordt met een open houding en brede blik gekeken. Naast het gesprek met de inwoner is soms ook contact nodig met het sociaal netwerk, school, huisarts of andere instanties die meer informatie kunnen geven¹³.

Met alle beschikbare informatie en het verhelderen van de hulpvragen wordt samen met de inwoner en haar sociaal netwerk het Perspectiefplan gevuld. Er wordt onderscheid gemaakt tussen wat de inwoner en het sociaal netwerk zelf doet en welke ondersteuning en/of zorg- en hulpverlening biedt.

Een inwoner met een hulpvraag zo goed mogelijk helpen, betekent soms het gebruikmaken van de deskundigheid en specialistische kennis van anderen. Samen met de inwoner en het sociaal netwerk bespreekt De Wijkteam-werker welke deskundigen van betekenis zijn bij het oplossen van een hulpvraag. Je kunt denken aan een gedragsdeskundige, sociaal raadslied, psycholoog, wijkagent, huisarts/POH, ervaringsdeskundige of verslavingsexpert.

¹³ Movisie 2025, notitie 15 werkzame elementen bij de ondersteuning van inwoners, voor de toegang en de uitvoering

Planningsfase

Perspectiefplan

Het Perspectiefplan is het resultaat van de vraagverheldering en verkenning van de problematiek, de situatie van de betrokkenen en verduidelijking van de hulpvraag. In het plan staan de doelen en op welke wijze en door wie de problemen worden opgelost. Het plan geeft duidelijkheid over de 'context van handelen', het uitvoeren van de acties en beoogde resultaten: Wat doet de inwoner en haar sociaal netwerk zelf, op welke gebieden is ondersteuning gewenst en wat neemt de Wijkteam-werker en mogelijk andere partijen voor haar rekening. Bij de uitvoering van het plan worden regelmatig wederzijdse verwachtingen en haalbare activiteiten afgestemd.

Resultaat planningsfase:

- Op basis van vraagverheldering en een brede inventarisatie is er een zo compleet mogelijk overzicht van alle relevante zaken en kwesties op leefgebieden;
- De inwoner en de Wijkteam-werker hebben overeenstemming over het Perspectiefplan;
- In het Perspectiefplan zijn concrete afspraken, activiteiten en vervolgstappen vastgelegd en wederzijdse verwachtingen over ieders aandeel bij de uitvoering zijn uitgesproken;
- De inwoner heeft een toestemmingsverklaring voor informatie uitwisseling ondertekend. Een toestemming via mail of mondeling mits in het dossier opgenomen kan ook voldoende zijn.



Uitvoeringsfase

In deze fase gaan de Wijkteam-werker en de inwoner en haar sociaal netwerk aan de slag met de uitvoering. De Wijkteam-werker houdt overzicht op alle activiteiten die voortkomen uit het Perspectiefplan en de koers die samen is afgesproken. De praktijk is dat een voorgenomen plan tussentijds kan veranderen. Iedere wijziging is toegestaan, als deze maar beargumenteerd en gedocumenteerd wordt in het registratiesysteem. De voortgang, bevindingen én bijstellingen worden periodiek teruggekoppeld in het Wijkteamoverleg.

De Wijkteam-werker werkt in bepaalde situaties als casusregisseur. Regie voeren betekent het uitvoeringsproces bewaken als verschillende hulpverleners en/of instanties (denk aan Wmo, specialistische zorg) betrokken zijn bij een inwoner. Door de uitvoering van afspraken te volgen, zorgt zij ervoor dat de samenwerking en afstemming meerwaarde heeft voor een inwoner. Doel is dat een inwoner een betere hulpverlening en aansluitend aanbod ervaart.

Resultaat uitvoeringsfase:

- Het Perspectiefplan wordt uitgevoerd: de Wijkteam-werker heeft – samen met de inwoner – de regie over de uitvoering en periodieke evaluaties;
- De inwoner en het sociaal netwerk is tevreden met de uitvoering, heeft binnen haar mogelijkheden (weer) de regie in het dagelijks leven;
- De Wijkteam-werker rapporteert en beargumenteert tussentijdse bijstellingen of belangrijke beslissingen en bespreekt deze met de inwoner, in het team of met een groep betrokken professionals;
- Tussentijdse veranderingen of essentiële afspraken worden gerapporteerd in het digitale dossier.



Afrondingsfase

In de afrondingsfase bespreken de inwoner en haar sociaal netwerk samen met de Wijkteam-werker hoe het Perspectiefplan heeft geholpen om tot oplossingen te komen en hoe het samenwerken is verlopen. Het Wijkteamoverleg is in deze fase van betekenis om professioneel te toetsen hoe en op welke manier de aanpak tot een goed resultaat heeft geleid.

Tijdens het uitvoeren van het Perspectiefplan zijn er dus evaluatieve momenten:

- ✓ Evalueren en toetsen tijdens de uitvoering van het eigen werk. Bij elk gesprek met een inwoner, bij terugblikken en vooruitblikken;
- ✓ Periodiek tijdens de uitvoering. Het evalueren is bedoeld om collegiaal – in het Wijkteamoverleg – de voortgang te toetsen, eventueel doelen, activiteiten bijstellen;
- ✓ Evaluatie als afronding. De Wijkteam-werker bespreekt met de inwoner en het sociaal netwerk welke activiteiten feitelijk zijn uitgevoerd, wat nuttig en werkzaam is gebleken.

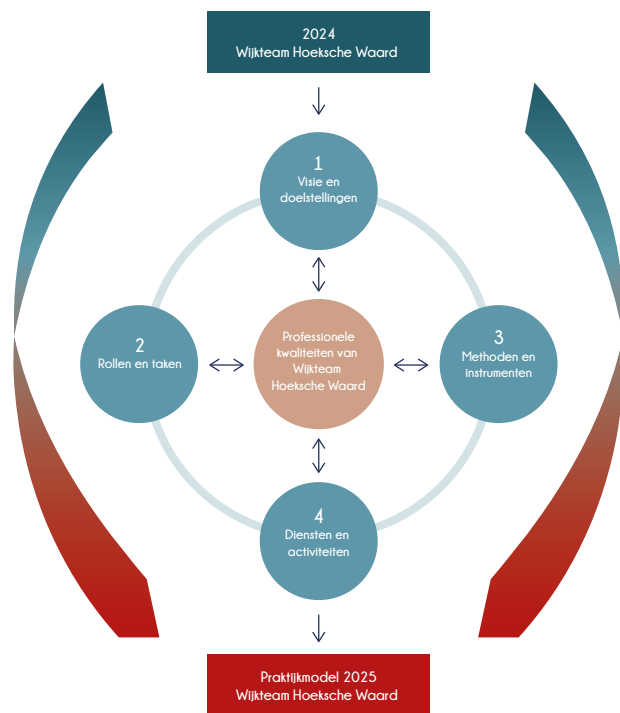
In de afronding wordt waar nodig stilgestaan bij de vraag of nazorg of verwijzing gewenst is. Soms is het vanuit preventief opzicht prima om een ‘waakvlam-contact’ met de inwoner en de situatie te onderhouden. Ook daar geldt: ‘Zo lang als nodig en zo kort als het kan’.

Resultaat afrondingsfase:

- De evaluatie van het Perspectiefplan is besproken met de inwoner en het sociaal netwerk: de geformuleerde doelen zijn getoetst op feitelijke opbrengst, positieve bijeffecten;
- De inwoner en de Wijkteam-werker besluiten om de begeleiding te stoppen, eventueel doorverwijzing naar andere vormen van ondersteuning of behandeling;
- Er zijn concrete afspraken gemaakt over afschaling van activiteiten van betrokken partijen, nazorg en monitoren;
- De verwijzer en de inwoner zijn via een brief op de hoogte gebracht van het afsluiten van de begeleiding en de relevante afspraken;
- Alle actuele, evaluatieve informatie is verwerkt in het HW registratiesysteem.



BIJLAGE 1 Professioneel Huis; Praktijkmodel Wijkteam Hoeksche Waard



BIJLAGE 2 Kerntaken van de Wijkteam-werker

Kerntaken van de Wijkteam-werker	
Kerntaak	Doelstelling
1. Hulpverlenen Het hulpverlenen gebeurt volgens de beroepscode voor professionals in zorg & welzijn, op methodische wijze, doelgericht en binnen de standaarden van de eigen organisatie.	Doel van hulpverlenen. Het hulpverlenen zo lang en intensief als nodig, zo kort en licht als mogelijk. Het hulpverlenen richt zich op het zoveel mogelijk zelfstandig functioneren van een inwoner in zijn eigen omgeving.
2. Signaleren en analyseren Signaleren is de activiteit waarmee de Wijkteam-werker continue signalen oppikt, observeert, of ongewone situaties opmerkt. Analyseren is het onderzoeken, uitpluizen van informatie, gegevens, gedrag of probleem. De beroepscode en meldcode zijn behulpzaam om tot een goede beeldvorming, beoordeling en afweging van vervolgocties te komen.	Doel van signaleren en analyseren: Het inschatten van een problematische of onveilige situatie, waarbij escalaties voorkomen kunnen worden door preventieve activiteiten. Het verzamelen van Informatie om tekortkomingen in de zorg, hulpverlening en wetgeving in beeld te brengen en daarop actie te ondernemen. Het in kaart brengen en een beeld vormen van wensen, behoeften en zorgen van inwoners en het sociaal netwerk en de buurt, waarmee duidelijk wordt in welke mate praktische hulp of ondersteuning gewenst of noodzakelijk is. Het creëren van een signaleringsnetwerk: het vroegtijdig signaleren van problematische situaties bijvoorbeeld door een meldpunt/inloopspreekuur.

Kerntaken van de Wijkteam-werker	
Kerntaak	Doelstelling
3. Vraagverheldering Met de vraagverheldering wordt een brede verkenning uitgevoerd: wat is de hulpvraag, welke behoeften en belangen spelen mee, wat staat op het spel voor de inwoner en zijn netwerk? De vraagverheldering is de basis waarop de Wijkteam-werker samen met de inwoner besluiten neemt, prioriteit aanbrengt en vaststelt welke oplossingen en ondersteuning in de situatie nodig is.	Doel van vraagverheldering: Het systematisch verzamelen van relevante informatie over het welzijn en de actuele gezondheids- en bestaanssituatie van de inwoner. Het formuleren van een werkhypothese en het besluit nemen over een signaleerd probleem, hulpvraag of situatie. Het samen met de inwoner bepalen welke praktische zaken en afspraken noodzakelijk zijn om een beoogde verandering of oplossing te bewerkstelligen.
4. Regievoeren Regievoeren is het stimuleren, steun geven, structureren en sturen van samenwerking tussen partijen, die samenwerken n.a.v. van een hulpvraag of problematische situatie. Geen (casus)regie door het Wijkteam HW, als: • een hulpvrager – in samenwerking met een Wijkteam-werker – zelf de regie heeft bij de uitvoering van het Perspectiefplan. • een andere instantie de regie (al) heeft en deze voortzet, afgestemd met het Wijkteam HW. Casusregie uitvoeren door het Wijkteam HW, als: • het noodzakelijk is om uitvoering en coördinatie te bundelen; • het Wijkteam HW gevraagd wordt in de samenwerking met een verwijzer, meerdere disciplines of instanties om casusregie te organiseren.	Doel van regievoeren: Het 'managen' van het afstemmingsproces, in samenspraak met de inwoners en het sociaal netwerk en betrokkenen hulpverleners/ instanties. Het regelmatig met alle betrokken partijen bespreken van de voortgang, het proces van aansluiten en afstemmen, de kwaliteit van uitvoering en de opbrengsten van het Perspectiefplan.

Kerntaken van de Wijkteam-werker	
Kerntaak	Doelstelling
5. Consultatie & advies De Wijkteam-werker geeft zo nodig consultatie & advies; het betreft het overdragen van expertise op het gebied van welzijn, zorg en deskundigheid op verschillende typen problematiek of specialisme.	Doel van consultatie & advies: Het optimaliseren van de samenwerking en kwaliteit van ondersteuning door professionals, betrokken bij een inwoner. Het vergroten van de handelingsvaardigheid van ketenpartners of (in) formele betrokkenen.
6. Voorlichting Voorlichting bestaat uit verschillende activiteiten en vormen van communicatie, die bewust worden ingezet om de menings- en besluitvorming, kennis, houding, bewustwording of gedrag van mensen of instanties te beïnvloeden. Onder andere door groepsvoorlichting, (online) overdragen van kennis en informatie over maatschappelijke thema's, gericht op specifieke groepen.	Doel van voorlichting: Het overdragen van kennis en informatie, of als een preventieve interventie gericht op het beïnvloeden van kennis, houding en/of gedrag van een inwoner, een groep inwoners, een specifieke doelgroep of professioneel netwerk.
7. Toeiden Toeiden is een gezamenlijk proces van inwoner en Wijkteam-werker als blijkt dat een inwoner baat heeft bij specifieke praktische hulp, ondersteuning of specialistische zorg, een welzijnsaanbod of interventie op het gebied van veiligheid. Een Wijkteam-werker zal na inventarisatie van vereiste hulp of ondersteuning in een acceptatieproces de inwoner motiveren, verleiden tot accepteren van hulp, ondersteuning of behandeling. Zo nodig wordt een 'warme' overdracht geregeld.	Doel van toeiden Het inventariseren van de meest passende (informele) hulp-zorgaanbod én het tot stand brengen van de 'match' tussen de inwoner en het aanbod. Het verleiden, motiveren en voorbereiden van een inwoner en het sociaal netwerk om beoogde hulp, ondersteuning of specifieke zorg te accepteren.

Kerntaken van de Wijkteam-werker	
Kerntaak	Doelstelling
8. Monitoren In alle fasen het continu in de gaten houden van de voortgang, het effect en resultaten van de inzet van hulp en ondersteuning bij de inwoner. Een Wijkteam-werker 'bewaakt' de uitvoer van de afspraken die gemaakt zijn met een inwoner en hulpverlening en indien nodig bijstellen. Monitoren heeft ook een 'waakvlamfunctie'. Een Wijkteam-werker maakt afspraken met de inwoner en het sociaal netwerk om de situatie gedurende een bepaalde tijd te volgen.	Doel monitoren Het continu bewaken en eventueel bijstellen van de uitvoer van afspraken, doelen en activiteiten zodat een inwoner en het sociaal netwerk de meeste optimale hulp ontvangt. Het opmerkzaam zijn op signalen van een inwoner, het sociaal netwerk, buurt of beroepskrachten dat mogelijke problemen zich gaan aandienen.
9. Preventie Preventie is één van de pijlers van het praktijkmodel. Een Wijkteam-werker hanteert preventie in alle fasen van haar aanbod én als een basishouding om individuele hulpvragen van inwoners zoveel mogelijk op te lossen met verbinding met personen, activiteiten of aanbod in een dorp, wijk of buurt(locatie).	Doel van preventie: Het voorkomen van problemen of de verergering ervan, met als doel dat inwoners zich gezonder en beter voelen. Het continu vertalen van individuele hulpvragen van inwoners naar collectieve oplossingen en alle vormen van ondersteuning aan meerdere inwoners tegelijk of participatie in buurtactiviteiten. Het actief meewerken aan de opbouw van persoonlijke en maatschappelijke steunsystemen van personen in hun eigen omgeving.

Geraadpleegde bronnen

- **Beurkens, E., Van der Linde, M., Baart, A.,** 2019, Praktijkboek Presentie. Bussum: Coutinho.
- **BPSW,** 2021, Beroepscode voor professionals in sociaal werk. Utrecht: Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk. Eerste druk.
- **Gemeente Enkhuisen,** 2023, Praktijkmodel Stadsteam Enkhuisen. Enkhuisen: Uitgave Stichting Iedereen telt mee, redactie B.J.M. Venneman.
- **Gemeente Enschede,** 2024, Naar toekomstbestendige wijkteams in Enschede; Enschede: Onderzoeksrapport Significant Public.
- **Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht,** 2020, Methodiek Wat werkt in Ambacht: sociaal wijkteam Ambacht.
- **Gemeente Hoeksche Waard,** 2021, Wijkteam Hoeksche Waard, inrichtingsplan – fase kwartiermaken; interne notitie M. Smeding en P. van der Kruk.
- **Gemeente Hoeksche Waard,** 2021, Locatieanalyse Wijkteams Hoeksche Waard; interne notitie.
- **Gemeente Hoeksche Waard,** 2023, Werkplan Wijkteam Hoeksche Waard; interne notitie.
- **Gemeente Leeuwarden,** 2021, Visie gemeente Leeuwarden: Versterking sociale basis; Uitgave gemeente Leeuwarden.
- **Gemeente Utrecht,** 2020, Aansluiten bij de kracht van mensen. Utrecht vernieuwt de sociale zorg; Het buurtteam als spil van een vernieuwend zorgstelsel.
- **Kuiper J., Zijsling, P.,** (2020), Methodisch handelen inzichtelijk. Amsterdam: Boom uitgeverij. 3e druk.
- **Movisie,** 2014, 10 competenties sociaal werker Maatschappelijke ondersteuning; Utrecht: Movisie.
- **Movisie,** 2016, Sociale (wijk)teams in beeld; stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015); Utrecht: Movisie.
- **Movisie,** 2018, Wat werkt bij integraal werken in de wijk. Client en professional: In vertrouwen samenwerken aan een oplossing; Utrecht: uitgave www.integraalsamenwerken.nl.

- **Movisie,** 2020, Sociale (wijk)teams: vijf jaar later; Utrecht: uitgave Movisie.
- **Movisie,** 2022, Triage bij de toegang tot hulp en ondersteuning binnen het sociaal domein. Utrecht: uitgave Movisie.
- **Movisie,** 2023, Artikel Krachtig in regie: inwoners ondersteunen bij eigen regie en het inzetten van casusregie. Utrecht: uitgave Movisie.
- **Movisie,** 2024, Artikel Laten we het eens over samenlevingsopbouw hebben. Utrecht: uitgave Movisie.
- **Movisie,** 2024, Dossier: wat werkt bij samenlevingsopbouw. Utrecht: uitgave Movisie.
- **Movisie,** 2024, 15 werkzame elementen bij de ondersteuning van inwoners, voor de toegang en de uitvoering. Utrecht; uitgave Movisie.
- **Nussbaum, M.,** 2012, Mogelijkheden scheppen; een nieuwe benadering van menselijke ontwikkeling. Amsterdam: Ambo.
- **Sociaal Werk Nederland,** 2021, Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker. Utrecht.
- **Venneman, B.J.M.,** 2013, STAP; Methodiek Sociaal Team Hoogezand Sappemeer. Hoogezand Sappemeer: interne notitie gemeente Hoogezand Sappemeer.
- **Venneman, B.J.M., Looman, M.,** 2019, Praktijkmodel Casemanagement Multiprobleemhuishouden. Nijmegen: Uitgave gemeente Nijmegen.
- **Verwey-Jonker Instituut,** 2024, De sociale basis versterken, investeren in de toekomst. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- **VNG,** 2024, Richtinggevend kader: toegang, lokale teams en integrale dienstverlening; Den Haag: uitgave Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
- **VNG,** 2024, rapport Triagekader en instrument. Den Haag: uitgave Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Colofon

Auteurs en eindredactie:

Ben Venneman (Bureau ONDERBOVEN)

Schrijf en ontwikkelgroep:

Mark Smeding (Kwartiermaker gemeente Hoeksche Waard)

Monica van Eijk (Welzijn Hoeksche Waard)

Adrie Verbaan (Kwadraad)

Sandra van Hal (MEEPlus)

Uitgave:

Gemeente Hoeksche Waard in samenwerking met Bureau ONDERBOVEN, juli 2025

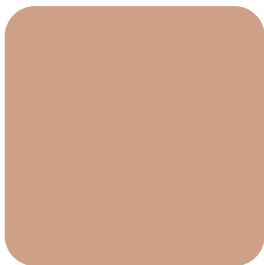
Ontwerp en vormgeving:

Marc Lelieveld (Hollands Idee)

© 2025, Gemeente Hoeksche Waard/ONDERBOVEN; Bureau Ben Venneman, Gouda

Alle rechten voorbehouden. De inhoud van deze publicatie mag gebruikt worden voor scholingsdoeleinden/praktijkvernieuwing echter zonder de tekst aan te passen of te wijzigen of in een andere context te plaatsen, maar altijd met de bronvermelding van de publicatie.





WIJKTEAM
Hoeksche Waard



www.wijkteamhw.nl



088 - 647 18 18



info@wijkteamhw.nl

