



**s o c i a a l**  
**t e a m**  
**o e g s t g e e s t**

Evaluatie Sociaal Team Oegstgeest  
Tweede half jaar 2015



## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	5
2	Het Sociaal Team Oegstgeest .....	6
2.1	De samenstelling .....	6
2.2	Wat doen ze?.....	6
2.3	Een netwerkteam .....	6
2.4	De onderlinge samenwerking.....	7
2.5	Integraal werken .....	7
2.6	Methodisch werken.....	8
2.7	Casusregie.....	9
2.8	De positie van het Sociaal Team/Communicatie.....	9
3	De samenwerkingspartners en het Sociaal Team .....	11
3.1	Samenwerking met het Jeugd en Gezinsteam .....	11
3.2	Samenwerking met het zorgnetwerk .....	12
3.3	Samenwerking met andere ketenpartners .....	12
3.4	Samenwerking en initiatieven vanuit de samenleving.....	13
3.5	Het Sociale Team en preventie .....	14
4	Het Sociaal Team en de klanten .....	15
4.1	De aantallen.....	15
4.2	Klantonderzoek Sociaal Team, tweede meting .....	15
5	Conclusie .....	17
5.1	Aandachts- en ontwikkelpunten voor 2016:.....	17
6	Bijlage Klantonderzoek Sociaal Team Tweede Meting .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>



## 1 Inleiding

Met de uitvoering van de Jeugdwet, de Participatiewet en de nieuwe Wmo is de gemeente Oegstgeest vanaf 1 januari 2015 hard aan het werk gegaan. Eén van de speerpunten in die uitvoering vormt het Sociaal Team Oegstgeest waar zes partners samenwerken in een netwerkorganisatie.

In 2015 is na zes maanden functioneren van dit Sociaal Team een evaluatie verschenen. In die evaluatie is de nodige informatie opgenomen die inzicht gaf in o.a. het doel, de positie binnen het sociale domein en de werkwijze. Het ging daarbij veel over ontwikkelingen die in gang waren gezet en eerste ervaringen. Inmiddels zijn we een half jaar verder. Meer inzicht kan nu worden gegeven in de werking en de ervaringen met het Sociaal Team Oegstgeest. Werkt het en voldoet het aan de verwachtingen?

In deze korte evaluatie proberen we daarover meer helderheid te geven. Heeft het Sociaal Team zich inmiddels kunnen positioneren in Oegstgeest? Zijn de samenwerkende partners al meer aan elkaar gewend geraakt? Maar nog belangrijker: heeft de inwoner van Oegstgeest baat bij het Sociaal Team Oegstgeest wanneer zij/hij hulp nodig heeft om te kunnen blijven functioneren in de samenleving?

Op basis van een drietal bijeenkomsten met de professionals, een klantonderzoek bij een dertigtal gebruikers van het Sociaal Team door Brennink & Schneider, Onderzoek en Advies en een aantal cijfers wordt geprobeerd antwoord te geven op de voorgaande vragen. Tevens wordt ingegaan op de uitdagingen die er binnen het Sociaal Team nog liggen en een aantal ontwikkelingen waarmee het Sociaal Team te maken heeft.

Deze evaluatie is opgebouwd rond een aantal onderwerpen die te verdelen zijn in de interne organisatie van het Sociaal Team, de samenwerking met de partners in het veld en de ervaringen van cliënten met het Team. Daar waar aan de orde wordt bij het betreffende onderwerp afgesloten met een aandachts- en/of ontwikkelpunt voor 2016. Op de in de eerdere evaluatie benoemde ontwikkelpunten wordt teruggekomen bij de desbetreffende onderwerpen. Afgesloten wordt met hoofdstuk 5 waarin conclusies zijn opgenomen en de aandachts- en ontwikkelpunten voor 2016 nog eens worden herhaald. Als bijlage is opgenomen het Klantonderzoek Sociaal Team Tweede meting door Brennink & Schneider, Onderzoek en Advies.

## 2 Het Sociaal Team Oegstgeest

### 2.1 De samenstelling

In het Sociaal Team Oegstgeest werken de volgende partners samen:

Radius	welzijn/ouderenadviseurs
Kwadraad	maatschappelijk werk
MEE	cliëntondersteuning. Doelgroep verstandelijk beperkten en GGZ
Marente	wijkverpleging en casemanagement dementie
ActiVite	wijkverpleging
Gemeente Oegstgeest	Wmo consulenten en coördinator CJG

### 2.2 Wat doen ze?

Het Sociaal Team Oegstgeest functioneert als de toeleiding tot een eventuele voorziening uit de Wmo, wijkverpleegkundige zorg, vrijwillige ondersteuning en biedt zelf kortdurende ondersteuning op het terrein van onder anderen ouderenadvies en maatschappelijk werk. Samengewerkt wordt met professionele partners die directe zorg bieden, met het Jeugd- en Gezinsteam en het Zorgnetwerk. Het Sociaal Team heeft ook een belangrijke taak in het tijdig signaleren en hulp leveren aan inwoners om zo te zorgen dat er minder beroep hoeft te worden gedaan op zwaardere zorg. Mantelzorgers zijn daarin ook een belangrijke doelgroep. Er is nauw contact met de praktijkondersteuners van de huisartsen wat leidt tot samenwerking en uitwisseling van ervaringen op zowel preventief als curatief vlak. Met diverse vrijwilligersorganisaties, de kerken, de woningstichting en buurtverenigingen is er contact en is hen bekend wat het Sociaal Team is en waar men hen voor zou kan inzetten/gebruiken.

De opdracht aan het team is als volgt:

- Optimaal inzetten op de eigen kracht voor de inwoners van Oegstgeest en verwijzen naar algemene voorzieningen.
- Informatie en advies geven en verhelderen van de vraag en het samen met de klant, indien het gaat om complexere problematiek, opstellen van een ondersteuningsplan.
- Vroegtijdig en outreachend in contact komen (signaleren) met inwoners.
- Daar waar noodzakelijk toegang bieden tot maatwerkvoorzieningen, die vanuit de moederorganisaties worden geboden.
- Voorkomen van escalaties door tijdig ondersteuning/zorg op te schalen.
- Regie voeren of laten voeren: één gezin/huishouden – één plan – één regisseur.
- Intervenieren/ondersteunen.
- Nazorg bieden, tijdig op- en afschalen.
- Signaleren van leemten in het aanbod.

### 2.3 Een netwerkteam

Het Sociaal Team Oegstgeest is een netwerkteam. De organisaties die in het team vertegenwoordigd zijn vormen een stuurgroep, die verantwoordelijk is voor de aansturing van het Sociaal Team. Voor de verschillende professionals is hun moederorganisatie nog steeds de lijnorganisatie, maar ze ervaren wel dat die hen steunt in het werk dat zij binnen het team uitvoeren. Die steun bevordert de samenwerking binnen het team maar ook het zoeken naar oplossingen voor de vragen die van inwoners binnenkomen. “Op deze manier zijn wij in staat om hetzelfde doel voor ogen te hebben, namelijk het welzijn van de inwoner”, aldus een van de leden van het Sociaal Team. De band met de moederorganisatie is ook belangrijk waar het gaat om het ophalen van kennis en/of vinden van op-

lossingen bij complexe vragen. Daarnaast zorgt de moederorganisatie er voor dat de kennis van de professional die in het Sociaal Team werkzaam is up-to-date blijft en men zich verder kan blijven ontwikkelen op haar/zijn vakgebied.

Bij de start van het Sociaal Team Oegstgeest is gebruik gemaakt van de ervaringen die eerder waren opgedaan in het project MOVIT-XM. In dit project werd een aanzet gegeven tot het realiseren van optimale integrale ouderenzorg en ondersteuning binnen de gemeente. De aanbevelingen die uit dit project naar voren zijn gekomen zijn toegepast binnen het Sociaal Team. Dit wordt nog steeds als zeer waardevol ervaren en helpt bij de samenwerking binnen het team en die met het veld. Eén van de medewerkers van het Sociaal Team verwoordde dat als volgt: “De daar opgedane ervaringen hebben het voor ons gemakkelijker gemaakt om als Sociaal Team een plek in Oegstgeest te verwerven”.

## 2.4 De onderlinge samenwerking

In de eerste helft van 2015 is veel aandacht besteed aan de samenwerking tussen de verschillende professionals in het team. In de eerste evaluatie is geconcludeerd dat men positief kritische en goed met elkaar samenwerkt. Deze lijn heeft zich voortgezet.

Het Sociaal Team Oegstgeest is een zelf-organiserend team dat ook de coördinatie onderling en intern regelt. De teamcoach, die voor één dag in de week is aangesteld, ondersteunt het team in haar ontwikkeling. Zij draagt o.a. bij aan verdere kennisdeling, een gezamenlijke werkmethode, focus in de ontwikkelingspunten, leggen van contacten met diverse organisaties en het gezamenlijk optrekken als team. Bijzonder aan het team is dat het een netwerkteam is, men zit niet met elkaar op één locatie zoals dat het geval is bij het Jeugd en Gezinsteam in Oegstgeest. Dit wordt niet als hinderlijk ervaren, men weet elkaar te vinden, er zijn korte lijntjes en de verschillende expertises waarover men beschikt worden met elkaar gedeeld. Daar waar nodig neemt men van elkaar werk over, zodat inwoners met vragen snel een antwoord en/of een gesprek met het Sociaal Team kunnen krijgen.

In de loop van het jaar zijn er geen professionals in het Sociaal Team Oegstgeest afgehaakt. Wel is nog een lid toegevoegd, wat overigens door de goede relaties binnen het team geen enkel probleem was. Men is zondermeer opgenomen in het team. Leergierig als de teamleden zijn hebben zij inmiddels een brede kennis van de problematiek binnen het sociale domein opgedaan.

De sfeer in het team is prima. Men is open naar elkaar en waar nodig geeft men elkaar feedback. Als voordeel geeft één van de teamleden aan dat men “geen verleden met elkaar heeft”. Er zijn geen strijdige belangen tussen de moederorganisaties en/of de werkgebieden. Voor de oprichting van het Sociaal Team Oegstgeest kwam men elkaar al wel tegen en wist men als dat nodig was elkaar te vinden. Nu is de samenwerking en afstemming als vanzelfsprekend hetgeen vooral ten goede komt aan het oplossen van de vragen waar inwoners mee komen. In de eerste evaluatie werd al aangegeven dat intervisie en casuïstiekbespreking veel vruchten afwerpt. Het team heeft deze lijn voortgezet en bouwt beide methode verder uit. Ook in 2016 zal intervisie en casuïstiekbespreking worden voortgezet.

## 2.5 Integraal werken

Het doel van het team en de daarin werkzame professionals is een integrale aanpak. Er is altijd een lid van het team aanspreekpunt van de cliënt. Bij het zoeken naar een oplossing samen met de cliënt van haar/zijn vraag wordt vaak de expertise van een collega gebruikt. De benadering bij een

hulpvraag van een inwoner is dat men altijd alle levensgebieden afgaat zoals die zijn vastgelegd in de zelfredzaamheidsmatrix. Daardoor wordt de vraag van de inwoner helder en komt die in het perspectief te staan van de leefwereld van die inwoner. Dat deze benadering niet altijd tot meer (professionele) hulp hoeft te leiden blijkt wel uit een voorbeeld dat wordt gegeven: Een inwoner komt voor het aanvragen van de regiotaxi en gaat, naast dat zij daar gebruik van kan gaan maken, ook weg als vrijwilliger.

Vanzelfsprekend is integraliteit ook van toepassing op de gezinssituatie van de hulpvrager. De korte lijnen die men heeft met het Jeugd- en Gezinsteam zorgen er voor dat er op dat moment snel en adequaat gehandeld wordt. Andersom weet ook het Jeugd- en Gezinsteam het Sociaal Team Oegstgeest te vinden. De knip die er is gemaakt tussen de twee teams wordt niet als hinderlijk of belemmerend ervaren. Er is een verschil tussen de problematiek van jeugdigen en volwassenen die vraagt om andere expertises. In een bijeenkomst tussen het Sociaal Team en Jeugd- en Gezinsteam werd een eventuele omvorming naar één team voor alle inwoners van min negen maanden tot 110 jaar zeker niet als het middel voor integraliteit gezien. Expertise is juist noodzakelijk om de inwoner te kunnen bijstaan bij het oplossen van zijn/haar levensvragen. Met het kennen van elkaars expertise, deze met elkaar te delen en nauw samen te werken is er een goed sluitend netwerk ontstaan voor de inwoners van Oegstgeest die hulp nodig hebben, was de algemene mening van beide teams. In beide gevallen is er sprake van een generalistisch werkend team waarin de specialismes worden behouden en gedeeld met elkaar. Iedere professional kijkt met een generalistische blik naar de vragen van inwoners. Of die professional ook de generalist zal worden die zelfstandig brede multi-problematiek bij een individu en/of een gezin zal kunnen aanpakken is voor de huidige professionals in beide teams nog de vraag. Sommige problematiek is soms zo heftig dat juist de huidige verschillende disciplines in de teams aanvullend op elkaar werken, leiden tot een integrale aanpak en oplossing die niet zo snel door één professional kan worden bedacht, aldus de teams in hun gezamenlijke bijeenkomst van 2 februari 2016.

## 2.6 Methodisch werken

Aanbieden van gericht advies en/of hulp, waar de inwoner verder mee kan, vraagt om een eenduidige werkwijze en een brede vraagverduidelijking. Van belang is dat er een beeld ontstaat van de leefgebieden van de hulpvrager. Het gaat dan om wonen, algemeen dagelijkse verrichtingen, cognitieve vaardigheden, gezinsrelaties, sociaal netwerk, fysieke en geestelijke gezondheid, financiën, mobiliteit, dagbesteding, maatschappelijke participatie, justitie en verslaving. Door deze leefgebieden in het gesprek met de hulpvrager af te gaan wordt de 'vraag achter de vraag' duidelijk. In de eerste evaluatie werd aangegeven dat het sociaal team kennis gemaakt had met de zelfredzaamheidsmatrix. Inmiddels gebruiken alle leden van het Sociaal Team deze methodiek. De leden van het Sociaal Team zijn enthousiast over deze methodiek. "Vaak is er meer aan de hand dan de enkele vraag waarmee de inwoner komt. Door alle leefgebieden af te gaan wordt dat duidelijk" aldus één van de leden van het Sociaal Team. "Ook voor de klant geeft dat helderheid en kan zo samen met hem/haar een oplossing worden gevonden". Daarnaast kan door op een aantal momenten, zoals bij de intake, de voortgang en de afsluiting, tijdens een traject de matrix samen met de klant nog eens door te lopen ontstaat inzicht in de vooruitgang die is geboekt. Individuele resultaten zullen in de komende jaren zo duidelijk worden bij de trajecten die zijn opgestart.

Een andere methodiek, eveneens besproken in de eerste evaluatie, die het Sociaal Team Oegstgeest zich het afgelopen jaar eigen heeft gemaakt is SoNeStra. Dit staat voor werken vanuit Sociale NetwerkStrategieën. Het in beeld brengen van het netwerk waarin de hulpvrager zich bevindt stelt hem/haar in staat om zelf een plan op te maken samen met de belangrijke mensen in de familie, het



sociale netwerk of de buurt. Het is daarbij de bedoeling om dat ook met elkaar uit te voeren. Het opstarten van deze methodiek bij een hulpvrager vergt de nodige tijdsinvestering die zich in het verdere traject zou moeten terugverdienen. Immers het doel is dat de hulpvrager samen met zijn/haar eigen netwerk tot een oplossing van het probleem komt waardoor minder specialistisch hulp nodig is. Bij het inzetten van deze methodiek is het daarnaast van belang dat de hulpvrager ook in staat moet zijn om op deze manier zijn/haar probleem op te lossen. In 2015 is deze methodiek nog niet toegepast. Bij het evaluatiegesprek met het Sociaal Team in februari 2016 kwam echter wel naar voren dat men zou gaan beginnen om bij een bepaalde cliënt volgens deze methodiek te werk te gaan.

## 2.7 Casusregie

In de verdere ontwikkeling van het Sociaal Team is de invulling van casusregie belangrijk. Wat precies te verstaan onder casusregie en hoe dit verder uit te werken zal in 2016 worden opgepakt. In ieder geval is het belangrijk dat de ketenpartners dezelfde taal spreken en dus ook hetzelfde bedoelen en doen. Zo worden de termen casusregie, procesregie, casusregisseur en coördinatie van zorg nogal eens door elkaar gebruikt in verschillende betekenissen. In ieder geval is altijd sprake van coördinatie van zorg met als basis één plan—één regisseur—één gezin/huishouden waarin verschillende ketenpartners opereren. Een eerste brainstorm met partners uit het veld heeft inmiddels plaatsgehad. Voor 2016 staat de ontwikkeling van een digitaal cliëntdossier nog steeds op de agenda. Het is daarbij de bedoeling dat zowel de cliënt/mantelzorger als de betrokken aanbieders inzage hebben in het dossier onder de voorwaarde dat met de privacyregels rekening wordt gehouden.

In de gesprekken die gevoerd zijn met de leden van het Sociaal Team Oegstgeest en het Jeugd- en Gezinsteam bleek dat het nemen van de regierol niet tot problemen leidde. Er is nog geen ervaring opgedaan met casusregie in zeer complexe situaties waarin van de regisseur doorzettingsmacht werd gevraagd. Voor 2016 wil het Sociaal Team zich daar wel verder in bekwamen samen met de partners uit het veld en zo voorbereid zijn op complexe situaties waar dat van hen gevraagd kan worden.

- In 2016 zal binnen het Sociaal Team worden ingezet op training en uitwerking van het begrip casusregie.
- Het is nog steeds de bedoeling om een digitaal cliëntdossier te ontwikkelen dat zowel door de cliënt/mantelzorger als de betrokken aanbieder (rekening houdend met de privacy-regels) geraadpleegd kan worden.

## 2.8 De positie van het Sociaal Team/Communicatie

Eén van de ambities uit de vorige evaluatie was het concretiseren van een eigen website van het Sociaal Team Oegstgeest. Eind oktober 2015 is <https://www.sociaalteamoegstgeest.nl> in de lucht gegaan. Op een overzichtelijke wijze is daar informatie te verkrijgen over zorg & ondersteuning, mantelzorg, regelen & diensten, werk & inkomen, vrijwilligers en meedoen & actief zijn. Voor inwoners is het op deze manier gemakkelijk het nodige te weten te komen over wat zich binnen het sociale domein afspeelt en waar zij, met de verkregen informatie, zelf eventueel verder mee kunnen.

Naast de website zijn ook een tweetal folders ontwikkeld. Eén voor de inwoners met daarin informatie over waarvoor men terecht kan bij het Sociaal Team en hoe de vraag kan worden opgelost. De andere folder is speciaal voor de professionals met daarin de contactgegevens en het doel van het Sociaal Team Oegstgeest. De folder voor de inwoners is breed verspreid op de plaatsen waar

inwoners komen die mogelijk voor hun vragen ook terecht kunnen bij het Sociaal Team. Aan specifieke folders over privacy en over het persoonsgebonden budget wordt de laatste hand gelegd.

In de eerste evaluatie was er nog sprake van een haperende telefonische bereikbaarheid. Het Sociaal Team is voor inwoners wel goed bereikbaar geweest, maar intern was onderlinge telefonische vervanging of achtervang niet altijd mogelijk. Inmiddels zijn de problemen opgelost.

Het Sociaal Team is doorgedaan zichzelf bij instellingen in het sociaal domein te presenteren. Zo is er contact geweest met de Stichting Centrum '45, het Dorpslab Oegstgeest, Dorpskracht Oegstgeest, Bureau Informele Zorg (nu EVA), Stichting Scarabee, Woningstichting Meerwonen, Buurtverenigingen (Buitenlust, Haaswijk en de Grunerie), en huisartsenpraktijken. Er zijn bij hen bezoeken afgelegd en/of ze zijn uitgenodigd om over specifieke onderwerpen van gedachten te wisselen. Ook is het Sociaal Team aanwezig geweest bij bijeenkomsten voor inwoners, zoals de vrijwilligers bijeenkomst in het dorpscentrum en die voor mantelzorgers en voor senioren. Door de leden van het Sociaal Team wordt aangegeven dat zij de indruk hebben dat deze acties tot resultaat leiden. Er wordt in vergelijking met de eerste maanden veel meer door inwoners en instellingen bij het Sociaal Team geïnformeerd over hoe problemen kunnen worden oplossen en/of hoe het Sociaal Team daaraan kan bijdragen. Omdat het veel gaat om eenmalige adviezen worden hier aantallen en soorten hulpvragen niet bijgehouden. Pas wanneer een vraag leidt tot een ondersteuningsplan vindt registratie plaats (zie 3.5.).

- Belangrijk blijft het dat het Sociaal Team Oegstgeest zich regelmatig presenteert naar zowel de ketenpartners als de inwoners van Oegstgeest. Daar zal ook in 2016 de nodige energie in worden gestoken.

### 3 De samenwerkingspartners en het Sociaal Team

Zoals al aangegeven is het Sociaal Team een netwerkteam dat zich beweegt binnen het sociale domein. Belangrijk voor het team is de samenwerking en ook bekendheid met de directe ketenpartners en instellingen/organisaties die zich daar om heen bewegen. Bij de eerste evaluatie bleek al dat het Sociaal Team een goede start had gemaakt met het leggen van contacten met het gebiedsnetwerk. Dit wordt in de tweede helft van het jaar uitgebouwd. zo is er regelmatig nauw contact met de ring die een directe relatie heeft met het team. Het gaat dan onder andere om huisartsen/praktijkondersteuners, het Jeugd- en Gezinsteam en de moederorganisaties van de deelnemers in het Sociaal Team. Daaromheen bevinden zich diverse organisaties en instellingen die van belang zijn om eventuele vragen van inwoners op te lossen en/of die inwoners met vragen kunnen doorverwijzen naar het Sociaal Team en omgekeerd. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan Gemiva-SVG, GGZ Rivierduinen, Buurtzorg maar ook organisaties zoals Schuldhulpmaatje, VluchtelingenWerk en/of Woningstichting Meer Wonen, Stichting Present en de huisartsen.

Om een beeld te krijgen van hoe het Sociaal Team zich beweegt binnen de keten zijn een tweetal bijeenkomsten belegd. Eén daarvan was met het Jeugd- en Gezinsteam en de andere was een bijeenkomst met diverse ketenpartners op 9 februari 2016. Aan deze bijeenkomst namen 35 mensen deel. Zij vertegenwoordigden de volgende organisaties: De Binnenvest, Activite, het Woonmaatschappelijk Werk, Zorgmaatjes Oegstgeest, huisartsenpraktijk Koninginnelaan, Gemiva-SVG Groep, Wmo-adviesraad, Seniorenraad, Meer Wonen, Brijder, politie, Buurtvereniging Buitenlust, Haardstee, Orthopedagoog Egmond, Schuldhulpmaatje, Vriendendienst Rivierduinen, Stichting Present, Vluchtelingenwerk en Ambulante Psychiatrische Woonbegeleiding, Rivierduinen.

#### 3.1 Samenwerking met het Jeugd en Gezinsteam

Zoals al bij 2.5 is aangegeven is er een nauwe samenwerking tussen het Jeugd- en Gezinsteam en het Sociaal Team Oegstgeest. Naast het consulteren van elkaar bij problematiek waarbij zowel jeugd als volwassenen betrokken zijn trekt men ook gezamenlijk op bij het oplossen van gezinsproblematiek. In de tweede helft van 2015 zijn er 11 casussen voorgekomen waarbij samen werd opgetrokken. Daarbij ging het over zorgen van 'warme overdracht' van problematiek vanuit de Jeugdwet naar de Wmo tot het gezamenlijk in gesprek gaan met aanvragers.

In beide teams is te zien dat het samen met elkaar optrekken leidt tot kortere lijnen bij het oplossen van vragen van inwoners. Was het in de eerste evaluatie nog zo dat de medewerkers van MEE en Kwadraad door hun deelname in beide teams de beste onderlinge contacten hadden, inmiddels zijn de teams meer met elkaar bekend. De contacten tussen beide teams verlopen dan ook goed.

Waar de teams aandacht voor vragen is de groep jeugdigen of jongvolwassenen van 18 tot 23 jaar wanneer er sprake is van de overgang van de Jeugdwet naar de Wmo. Het is dan ingewikkeld te bepalen waar de verantwoordelijkheid ligt voor het eventueel continueren van benodigde en ook noodzakelijke hulp wanneer de jongere 18 jaar wordt en formeel het 'recht' op de Jeugdwet afloopt. Er kan gebruik worden gemaakt van de 'verlengde' mogelijkheden van de Jeugdwet, de Wmo, en/of toch blijkt de wet langdurige zorg of de zorgverzekeringswet van toepassing te zijn. De insteek in de situaties waar dat aan de orde is: is leveren van maatwerk. In 2015 is gelukt om voor de betrokkenen steeds een juiste oplossing te vinden.

In 2015 zijn beide teams als geheel een paar maal bij elkaar geweest. Kennismaking en contacten leggen werd daarbij gecombineerd met het bespreken van gezamenlijke casuïstiek. Daar waar het gaat om specifieke casuïstiek wordt die veelal onderling opgelost en in de teams zelf al gedeeld.

- Ook voor 2016 staan er weer een aantal gezamenlijke bijeenkomsten op de agenda.

### 3.2 Samenwerking met het zorgnetwerk

Tijdens het ketenoverleg van 9 februari 2016 kwam de verhouding tussen het in Oegstgeest bestaande zorgnetwerk en het Sociaal Team Oegstgeest ter sprake. In het zorgnetwerk zitten verschillende hulpverleners, GGD, politie en woningbouwcorporatie en heeft ook de gemeente een rol vanuit haar verantwoordelijkheid in het kader van de OGGZ en openbare orde en veiligheid. Het zorgnetwerk houdt zich bezig met meervoudige en complexe sociale problematiek in de samenleving en werkt intensief samen aan een gerichte aanpak van de problemen op alle leefgebieden van de betrokken personen en gezinnen. De GGD voert het voorzitterschap van dit overleg. Blijkens het convenant zorgnetwerken OGGZ Zuid-Holland Noord is de hulp aan en inzet van voorzieningen voor inwoners in een meervoudige probleemsituatie alleen effectief als zorg en ondersteuning integraal en gecoördineerd worden aangeboden en de interventies gericht zijn op het gehele cliëntsysteem.

Een aantal leden van het Sociaal Team Oegstgeest neemt deel aan dit netwerk maar doet dat vanuit hun eigen professie/moederorganisatie. Aangegeven wordt dat er een verschil is in werkwijze: het Sociaal Team gaat uit van vrijwillige hulp en het eigen initiatief daarin van de inwoner. In het zorgnetwerk gaat het over mensen die vaak zorg mijndend zijn. De insteek bij het zorgnetwerk is dat rond de problematiek van de daar te bespreken mensen sprake is van bijvoorbeeld overlast, ernstige verwaarlozing of dat woninguitzetting dreigt. Hoewel de lijntjes tussen het zorgnetwerk en het Sociaal Team kort zijn is het Sociaal Team als 'instituut' geen partner binnen het zorgnetwerk,

- In 2016 moet nader worden onderzocht hoe het Sociaal Team Oegstgeest en het zorgnetwerk meer op elkaar kunnen aansluiten.

### 3.3 Samenwerking met andere ketenpartners

Inmiddels heeft het Sociaal Team Oegstgeest een breed netwerk opgebouwd van organisaties die binnen het sociale domein van Oegstgeest werkzaam zijn. Algemene conclusie uit de ketenbijeenkomst was: "de effectiviteit van het Sociaal Team Oegstgeest is toegenomen". Het Sociaal Team is bekender geworden en men weet elkaar steeds beter te vinden. Door een aantal organisaties werd tijdens de bijeenkomst van 9 februari jl. aangegeven dat zij een nauwere samenwerking met het Sociaal Team zouden willen. Zo zien Brijder Preventie, De Haardstee begeleiding, Inzowijs en de Stichting Present meerwaarde in hechter en regelmatig contact voor hun cliënten om zo voor hen ook de oplossingen die vanuit het Sociaal Team komen te kunnen aanbieden. Andersom zien zij dat ook voor inwoners die nu bij het Sociaal Team komen met hun vragen. Zij kunnen vanuit hun expertise voor hen ook een aanbod doen. Graag willen zij samen met het Sociaal Team meedenken in oplossingen (consultatie).

Van belang blijft dat er zicht is op alles wat zich in het sociale domein voordoet aan hulp, zorg en ondersteuning vanuit de vele organisaties en initiatieven in Oegstgeest. De netwerkbijsamenkomst van het Sociaal Team Oegstgeest is daar een middel voor. Een ander middel is de sociale kaart die het Sociaal Team vult en bijhoudt. Er wordt gekeken naar een manier om met name de informatie over de lokale initiatieven niet alleen binnen het Sociaal team maar ook voor derden toegankelijk te maken. Overigens is het up-to-date houden van alles wat er is, afvalt en/of bijkomt een hele klus en vraagt ook van alle spelers in het sociale domein discipline om wijzigingen e.d. door te geven.

Vanaf begin 2015 wordt binnen het Sociaal Team een lijst bijgehouden van partners die interessant zijn om de doelstellingen van het Sociaal Team te behalen. Er is een jaarplanning opgesteld waarin is

opgenomen met wie en wanneer men contacten wil aanhalen. Het gaat daarbij zowel om instellingen die een nauwere samenwerking wensen als om instellingen waar men nog geen of sporadisch contact mee heeft. Zo heeft Veilig Thuis onlangs een presentatie gegeven in het Sociaal Team en is een afvaardiging van het Sociaal team bij een bijeenkomst van vrijwilligers van de stichting de Zonnebloem geweest. Ook de contacten met de kerken in Oegstgeest wil men in 2016 verder aanhalen.

- Het Sociaal Team verbreedt en verdiept het komend jaar de contacten in het veld daarvoor wordt de jaarplanning gebruikt die men heeft opgesteld.

### 3.4 Samenwerking en initiatieven vanuit de samenleving

In het afgelopen jaar heeft het Sociaal Team zich in sterke mate gericht op bekendheid en samenwerking bij professionele instellingen die zich met name richten op individuele problematiek. In de eerdere evaluatie is aangegeven dat contacten met vrijwilligersorganisaties verder moesten worden uitgebouwd. In het afgelopen half jaar zijn er contacten gelegd met organisaties waarin vrijwilligers werkzaam zijn en/of komen initiatieven vanuit het dorp naar voren die het Sociaal Team benaderen. Bij de al eerder genoemde ketenbijeenkomst waren een aantal van hen aanwezig (Buurthuis Buitenlust, Dorpscentrum, VluchtelingenWerk, Zorgmaatjes Oegstgeest), maar men heeft ook al contact gehad met het Dorpslab en Dorpskracht Oegstgeest.. Bij hen leeft naast het contact leggen in verband met individuele problematiek ook de vraag of het Sociaal Team mogelijke initiatieven wil steunen en/of mee wil ontwikkelen die bijdragen aan maatschappelijke participatie van individuele en/of groepen inwoners. In principe zijn dit zaken die moeten worden opgepakt door het wijkwerk van Radius. De adviseurs van Radius binnen het Sociaal Team zouden dat kunnen doorgeven binnen hun moederorganisatie.

Ter sprake kwam het initiatief van Jottem: zij zijn bezig kookproeftuin voor leerlingen van het VMBO te creëren. De bedoeling is dat leerlingen twee maal per week komen koken en dat mensen uit de wijk daar dan kunnen komen eten voor een aantrekkelijke prijs. De leerlingen leren het vak en de bezoekers kunnen contacten leggen. Aansluiting van het Sociaal Team hierop zou kunnen plaatsvinden door mensen hiernaar te verwijzen en/of de signalen van bewoners die daar worden opgevangen verder op te pakken. Ook kwam de inzet van Buurthuis Buitenlust aan de orde en werd aandacht gevraagd voor de oudere allochtonen en/of asielgerechtigden die na twee jaar begeleiding door VluchtelingenWerk geen begeleiding meer ontvangen.

Het Sociaal Team zal het komend jaar zich verder moeten gaan bezig houden met het signaleren van dit soort initiatieven en ze te gebruiken in hun adviezen naar inwoners. Daar richt het Sociaal Team zich immers op. Het Sociaal Team heeft op haar website het onderdeel 'meedoen & actief zijn, waar deze activiteiten zouden kunnen worden vermeld. Ook op de website [www.oegst.nl](http://www.oegst.nl) kunnen deze activiteiten een plaats vinden. Het Sociaal Team heeft met de drijvende kracht achter deze site, Dorpslab, al de nodige contacten.

- Signalen en initiatieven uit de samenleving worden samen met het wijkwerk van Radius door het Sociaal Team gebruikt ten behoeve van het oplossen van vragen van cliënten.

### 3.5 Het Sociale Team en preventie

Zoals in de voorgaande paragrafen is beschreven heeft het Sociaal Team Oegstgeest zich het afgelopen jaar stevig verankerd in de Oegstgeester samenleving en het sociale domein. Het geven van individueel advies in een vroegtijdig stadium kan bijdragen aan het voorkomen van zwaardere problematiek en het moeten inzetten van kostbare hulpverlening. Het kostenbewustzijn van de leden van het Sociaal Team is door de kanteling en het voeren van 'keukentafelgesprekken' aanwezig. Het Sociaal Team houdt bij of er een bepaalde behoefte aan preventieve activiteiten is bij de inwoners, die nog niet wordt aangeboden. Deze kennis kan vervolgens worden benut om gerichte vragen bij het maatschappelijk middenveld, neer te leggen om in deze leemte te voorzien.

Met de ketenpartners is in de ketenbijeenkomst van gedachten gewisseld over wat zij aan preventie inzetten. Afhankelijk van de organisatie is daarbij sprake van specifieke voorlichtingsbijeenkomsten, trainingen tot het opzetten van een eetcafé. Aangesloten wordt bij de initiatieven van de moederorganisaties binnen het Sociaal Team en/of die van de ketenpartners. Echter het Sociaal Team als 'de organisator van' dit soort bijeenkomsten is nog niet ter sprake gekomen binnen het Team.

- Het Sociaal Team Oegstgeest zou ook organisator en/of aanjager van preventieve acties over thema's in het sociale domein kunnen zijn. Dat is voor 2016 het onderzoeken en verder uitwerken waard.

## 4 Het Sociaal Team en de klanten

### 4.1 De aantallen

Van 1 juli 2015 tot 1 januari 2016 hebben zich 162 inwoners uit Oegstgeest gemeld bij het Sociaal Team Oegstgeest (eerste half jaar waren dat er 113). Het ging daarbij om verschillende vragen met soms een enkelvoudige oplossing na het opstellen van het ondersteuningsplan met een mogelijke door-verwijzing tot vervolgsafspraken met kortstondige hulp die tot een oplossing van de vraag leidde.

De vragen die op het Sociaal Team afkomen zijn divers. Veel ligt nog op het vlak van de Wmo en/of de andere specialismen die in het team vertegenwoordigd zijn. Zoals *“Ik heb moeite om mijn financiële administratie op orde te houden, kan ik daar ondersteuning bij krijgen?”* of *“Mijn tante wordt steeds slechter ter been, hoe kan ze toch mobiel blijven?”*

Maar er komen ook vragen binnen zoals *“Hoe kan ik mijn volwassen kind motiveren om uit huis te gaan”* of *“Mijn moeder komt uit het ziekenhuis thuis en nu is ze onzeker in huis. Wat kan ik daaraan doen?”*.

### 4.2 Klantonderzoek Sociaal Team, tweede meting

In de maanden juni/juli 2015 is door Bennink & Schneider Onderzoek en Advies (BSOA) een telefonisch tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij 40 inwoners van Oegstgeest die toen contact hadden gehad met het Sociaal Team Oegstgeest. In januari 2016 is dit onderzoek herhaald en werd uiteindelijk met 30 inwoners een telefonisch interview afgenomen. In de bijlage is het volledige rapport met de bevindingen van dit onderzoek opgenomen.

In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze twee onderzoeken opgenomen.

Vraag	Cijfer Meting 1	Cijfer Meting 2
Telefonische bereikbaarheid	7,6	7,9
Bereikbaarheid per e-mail	7,7	7,6
Duidelijkheid informatie vanuit het Sociaal Team	7,8	8
Tevredenheid over het gesprek met Sociaal Team	8,1	8,1
Deskundigheid medewerker van het Sociaal Team	7,6	8
Getoond begrip medewerker van het Sociaal Team	8	8,1
Besproken onderwerpen tijdens het gesprek	8,1	8
Weergave gesprek in het ondersteuningsplan/de beschikking	7,7	8
Inhoud van het ondersteuningsplan/de beschikking	7,8	8,3
Oplossingen in het ondersteuningsplan /de beschikking	6,9	7,5
Zelfredzaamheid cliënten	7	7,7
Verantwoordelijkheidsgevoel voor uitvoering oplossingen	8,4	9

Opgemerkt moet worden dat voor het tweede tevredenheidsonderzoek minder cliënten zijn benaderd dan voor het eerste onderzoek. Met uitzondering van de bereikbaarheid per e-mail en de mate waarin alle onderwerpen tijdens het gesprek aan bod zijn gekomen, is er een stijging in de waardering te zien. Ten opzichte van het eerste tevredenheidsonderzoek hebben de cliënten aangegeven dat het sociale netwerk vaker ter sprake is gekomen in het gesprek. Door tijdens de gesprekken de nadruk te leggen op de zelfredzaamheid van de cliënt en het belang van het sociale netwerk worden cliënten wel aan het denken gezet. Een andere verschuiving ligt in het type

mantelzorger. In tegenstelling tot het eerste onderzoek geven nu significant minder cliënten aan dat zij hulp ontvangen van burens. Het percentage vrienden en kennissen als mantelzorger is wel gelijk gebleven.

Zoals ook in het eerste onderzoek naar voren is gekomen zijn er een aantal eigenschappen die invloed hebben op de zelfredzaamheid. Het gaat dan om eenzaamheid, mobiliteit en geestelijke gezondheid.

Unaniem hebben de geïnterviewde cliënten aangegeven zich zeer verantwoordelijk te voelen om zo veel mogelijk zelf op te lossen. Daarbij moet wel in ogenschouw genomen worden dat voor sommige problemen zij zelf geen oplossing kunnen bedenken. De beperkingen die men daar in ondervindt hebben veelal te maken met de hiervoor al genoemde eenzaamheid, mobiliteit en geestelijke gezondheid. De onderzoekers geven aan dat uit het tweede cliëntonderzoek kan worden geconcludeerd dat er sprake is van een algemene stijging in de waardering voor het Sociaal Team. Het is mogelijk dat de ervaring van het Sociaal Team hierbij een rol speelt. Gezien de hoge waarderingen op diverse fronten, lijkt het Sociaal Team de juiste aanpak te hanteren. Ook is ten opzichte van het eerste tevredenheidsonderzoek vaker geconstateerd dat het Sociaal Team 'meedenkt' met de cliënt en daardoor indirect de zelfredzaamheid en het sociale netwerk aanwakkert.



## 5 Conclusie

Na een jaar kan gesteld worden dat het Sociaal Team Oegstgeest zich in het sociale domein van Oegstgeest heeft geworteld. Inwoners met hulp- en/of ondersteuningsvragen op het sociale vlak weten het Sociaal Team steeds beter te vinden. Zij waarderen het advies en/of de ondersteuning die wordt gegeven. De gemiddelde waardering is ten opzichte van de eerste meting gestegen van 7,7 naar 8,0. Ook voor de organisaties die zich in het sociale domein bewegen is het Sociaal Team Oegstgeest een belangrijke partner geworden. Gezamenlijk worden vragen van cliënten opgelost en/of wordt geadviseerd wat de beste weg daarbij zal zijn.

Het succes van het Sociaal Team komt mede tot stand door de goede en open samenwerking van de professionals uit de verschillende organisaties binnen het team. Een enthousiast team werkt vanuit een gezamenlijk gedragen doel: de inwoner die voor zijn/haar vraag bij het Sociaal Team aanklopt moet goed en duurzaam worden geholpen. Naast aanspreken en stimuleren van eigen kracht en verantwoordelijkheid bij de cliënt gebeurt dat ook met het zoveel mogelijk aanbieden van integrale oplossingen.

Het Sociaal Team Oegstgeest staat midden in de transformatie die ook het sociaal domein in Oegstgeest nu en in de toekomst nog doormaakt. Daarin staat het Sociaal Team zelf voor ontwikkelingen zoals de uitwerking van casusregie, methodisch werken en het betrekken van meer ketenpartners om te komen tot duurzame oplossingen voor inwoners. Noodzakelijk daarin is het blijven opzoeken van organisaties in het sociale domein en het op zoek gaan naar de inwoner die hulp nodig heeft. Het Sociaal Team Oegstgeest als 'instituut' kan binnen sociaal domein wat betreft de transformatie de positie van ambassadeur gaan innemen. Zij kunnen laten zien hoe anders met de hulp en ondersteuning kan worden omgegaan. Die uitdaging ligt er ook voor de komende jaren.

### 5.1 Aandachts- en ontwikkelpunten voor 2016:

- (2.7) In 2016 zal binnen het Sociaal Team worden ingezet op training en uitwerking van het begrip casusregie.
- (2.8) Belangrijk blijft het dat het Sociaal Team Oegstgeest zich regelmatig presenteert naar zowel de ketenpartners als de inwoners van Oegstgeest. Daar zal ook in 2016 de nodige energie in worden gestoken.
- (3.1) In 2016 zullen het Sociaal Team en het Jeugd- en Gezinsteam elkaar in gezamenlijke bijeenkomsten treffen.
- (3.2) In 2016 moet nader worden onderzocht hoe het Sociaal Team Oegstgeest en het zorgnetwerk meer op elkaar kunnen aansluiten.
- (3.3) Het Sociaal Team verbreedt en verdiept het komend jaar de contacten in het veld daarvoor wordt de jaarplanning gebruikt die men heeft opgesteld.
- (3.4) Signalen en initiatieven uit de samenleving worden samen met het wijkwerk van Radius door het Sociaal Team gebruikt ten behoeve van het oplossen van vragen van cliënten.
- (3.5) Het Sociaal Team Oegstgeest zou ook organisator en/of aanjager van preventieve acties over thema's in het sociale domein kunnen zijn. Voor 2016 is dat het onderzoeken en verder uitwerken waard.