

## Inhoudsopgave

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | Inleiding .....                                      | 2   |
| 2 | Dwarsdoorsnede Achter de Voordeur<br>projecten ..... | 4   |
|   | Aanleiding en doelstelling .....                     | 4   |
|   | Organisatie .....                                    | 6   |
|   | Werkwijze .....                                      | 6   |
|   | Bijlage 1 .....                                      | 101 |
|   | Bijlage 2 .....                                      | 102 |
|   | Bijlage 3 .....                                      | 103 |
|   | Bijlage 4 .....                                      | 105 |
|   | Bijlage 5 .....                                      | 107 |

**PARTNERS<sup>+</sup>PRÖPPER**

DENKERS EN DOENERS VOOR DE PUBLIEKE ZAAK

MARKVELD 26 · 5261 EB VUGHT

POSTBUS 115 · 5260 AC VUGHT

TELEFOON (073) 658 70 80

[WWW.PARTNERSENPROPPER.NL](http://WWW.PARTNERSENPROPPER.NL)

[INFO@PARTNERSENPROPPER.NL](mailto:INFO@PARTNERSENPROPPER.NL)

KVK 33300373

# 1 Inleiding

## *Inleiding*

De programmaministeries van Wonen, Wijken en Integratie (WWI) en Jeugd en Gezin zijn op zoek naar goede praktijkvoorbeelden van Achter de Voordeur projecten en projecten gericht op de aanpak 'één gezin één plan' voor mensen met multiproblematiek. Daartoe hebben zij Partners+Pröpper, Denkers en doeners voor de publieke zaak, gevraagd een inventarisatie op te stellen van dergelijke projecten in de G31 gemeenten en gemeente Gouda.

Het doel van deze inventarisatie is tweeledig. Enerzijds verschaft de inventarisatie meer inzicht in de organisatorische en financiële knelpunten die spelen in de praktijk, zodat hier in de toekomst beter op kan worden ingespeeld. Daarnaast hopen de ministeries de informatie-uitwisseling tussen de verschillende gemeenten en betrokken instanties beter op gang te krijgen, waardoor zij nog meer als nu het geval is, in staat zijn om van elkaar te leren. Uiteindelijk moet dit leiden tot een doorontwikkeling van de wijkaanpak. Maar ook tot een omslag naar preventie: problemen van huishoudens en gezinnen zo vroeg mogelijk opsporen en verhelpen. Zodat zwaardere problemen in de toekomst worden voorkomen.

In de inventarisatie wordt een overzicht gegeven van praktijkvoorbeelden van projecten in de G31 gemeenten die zich richten op de gecoördineerde aanpak van huishoudens met meervoudige problemen. Daarbij wordt niet alleen inzicht verschaft in de verschillende type projecten, de ervaren problematiek en knelpunten die spelen, maar wordt bovenal aandacht besteed aan belangrijke lessen.

## *Experiment Achter de Voordeur*

De sociale samenhang en de mate van veiligheid vormt een belangrijke maatstaf voor de kwaliteit van de leefomgeving. Helaas zijn er wijken ontstaan waar de kwaliteit van die leefomgeving door een cumulatie van verschillende sociale problemen onder druk is komen te staan. Het gaat hier om wijken waar sprake is van inkomensachterstand, hoge werkloosheid, hoge schooluitval en waar men relatief veel hinder ondervindt van criminaliteit en overlast. Leefbaarheid in de wijk en kansen creëren voor jeugdige en volwassen burgers/wijkbewoners staat dan ook hoog op de politieke agenda in Nederland. Dat blijkt wel uit het regeerakkoord 'Samen Werken, Samen Leven' van het huidige kabinet.

In de aanpak van sociale problemen waaronder schooluitval, werkloosheid en leefbaarheid is een nieuwe trend waarneembaar. In een groot aantal gemeenten wordt niet langer uitgegaan van een aanbodgerichte manier van werken, maar wordt een meer outreachende

werkwijze voorgestaan. De professional wacht niet tot de burger naar hem toe komt, maar gaat zelf op bezoek bij de hulpbehoevende burger. Indien nodig komt de professional ook tot achter de voordeur.

De zogenaamde achter de voordeur aanpak krijgt in steeds meer steden voet aan de grond. Dat neemt niet weg dat de verschillende varianten van Achter de Voordeur projecten nog in ontwikkeling zijn. Tijdens de 40 wijktoer in het voorjaar van 2007 werden signalen opgevangen van gemeenten over organisatorische en financiële knelpunten bij de aanpak van (meervoudige) problemen van gezinnen en huishoudens 'achter de voordeur'. Deze signalen hebben de programmaministeries van WWI en Jeugd en Gezin doen besluiten een start te maken met het experiment Achter de Voordeur.

In het experiment wordt met zeven gemeenten, die werken met een Achter de Voordeur aanpak, gezocht naar oplossingen door middel van kennisuitwisseling en interactie. Eén van de activiteiten die de programmaministeries van WWI en Jeugd en Gezin in het kader van het experiment hebben ondernomen is de inventarisatie van Achter de Voordeur projecten in de G31 gemeenten die nu voor u ligt.

De inventarisatie was niet mogelijk geweest zonder de inbreng van de verschillende gemeenten. De bijdrage die zij hebben geleverd bevestigd dat de Achter de Voordeur aanpak leeft binnen de gemeenten en dat zij in grote mate bereid zijn om tot kennisuitwisseling te komen. Als deelnemer aan het Experiment Achter de Voordeur is ook gemeente Gouda betrokken bij de inventarisatie, ondanks dat zij niet tot de G31 gemeenten behoort. De gemeenten Emmen, 's-Hertogenbosch, Lelystad, Sittard-Geleen en Zwolle hebben afgezien van deelname aan de inventarisatie, omdat zij nog niet over een Achter de Voordeur project beschikken of omdat het project zich nog in een te pril stadium bevindt om hiervan een beschrijving te kunnen geven.

### *Leeswijzer*

De opbouw van deze inventarisatie ziet er als volgt uit. In hoofdstuk 2 wordt een dwarsdoorsnede gegeven van de Achter de Voordeur projecten. Hierbij wordt ondermeer aandacht besteed aan de aanleiding, doelstelling, organisatie en werkwijze van de Achter de Voordeur aanpak.

Vervolgens wordt afzonderlijk ingegaan op 33 projecten van 27 gemeenten. In de bijlagen kan worden gezocht naar projecten op doelgroep, problematiek, invalshoek interventie, samenwerkingspartners en niveau van samenwerking.

## 2 Dwarsdoorsnede Achter de Voordeur projecten

### Aanleiding en doelstelling

#### Aanleiding

De directe aanleiding om te starten met de Achter de Voordeur (AdV) aanpak verschilt sterk per project. Bij een groot deel van de projecten (18) vormde het vermoeden van verborgen problematiek achter de voordeur een directe aanleiding om te starten met een AdV-project. In een aantal gemeenten (12) was de huidige aanpak en het instrumentarium ontoereikend om te komen tot een sluitende aanpak van de aangetroffen problematiek, waardoor werd gekozen voor een alternatieve werkwijze. Andere motieven om te starten met een AdV-project zijn overlast (6), de lage betrokkenheid van bewoners bij de eigen leefomgeving die fysieke herstructurering van de wijk in de weg staat (4) en hulpverleningsinstanties die langs elkaar heen werken (7).

#### Doelstelling

Het huisbezoek is een instrument dat voor verschillende doeleinden wordt ingezet. In de inventarisatie komt naar voren dat er verschillende (combinaties van) doelstellingen worden gehanteerd. De meest voorkomende doelstellingen zijn:

1. het inzichtelijk maken van klachten, wensen en behoeften van bewoners;
2. het in kaart brengen van de problematiek die zich afspeelt achter de voordeur;
3. het oplossen van individuele problemen van bewoners, waaronder meervoudige problematiek;
4. het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving in de wijk;
5. het verhogen van de participatie en betrokkenheid van bewoners in de wijk;
6. en het verbeteren van de samenwerking tussen de verschillende betrokken partnerorganisaties.

#### Doelgroep

De Achter de Voordeur aanpak richt zich doorgaans zowel op de individuele bewoner als op de totale wijk. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt in een viertal doelgroepen (bijlage 1):

1. overlastgevende gezinnen/huishoudens (5 projecten);
2. bewoners met een zwakke sociaal economische positie (13 projecten);
3. multiprobleem gezinnen/huishoudens (14 projecten);
4. jeugdige delinquenten (1 project).

### *Problematiek*

Er kan onderscheid worden gemaakt in een vijftal thema's (bijlage 2):

1. criminaliteit en/of overlast (6);
2. participatie en sociale activering (12);
3. meervoudige problematiek (13);
4. gezondheid (1);
5. leefbaarheid (1).

### *Zorg en handhaving*

De Achter de Voordeur aanpak vindt plaats op zowel het gebied van handhaving als van zorg. Bij de zorgbenadering gaat het met name om het inzichtelijk krijgen van de problemen en/of (hulp)behoeften van de individuele bewoner. Vanuit het handhavingsperspectief gaat het in eerste instantie om een collectief ervaren probleem zoals overlast en onveiligheidsgevoelens af te laten nemen door hier op toe te zien. Beide perspectieven sluiten elkaar niet uit en ook een combinatie van zorg en handhaving is mogelijk.

In de inventarisatie komt naar voren dat bij het merendeel van de projecten (22) de focus is gericht op vrijwillige zorg. Bij het overige deel van de projecten wordt een combinatie van zorg en handhaving toegepast (11), ook wel bemoeizorg genoemd. Handhaving in de vorm van dwang en drang zonder de zorgcomponent komt niet voor (bijlage 3).

## Organisatie

### *Samenwerking tussen organisaties*

Het projectteam bestaat veelal uit diverse maatschappelijke organisaties afkomstig uit verschillende disciplines, die samenwerken om de meervoudige problematiek waarmee een cliënt te maken heeft, gezamenlijk op te lossen. Voorbeelden van maatschappelijke organisaties die deelnemen aan de huisbezoeken zijn: gemeenten, woningcorporaties, onderwijsinstellingen, bewonersorganisaties, de kerkgemeenschap, justitiepartners waaronder de politie, Bureau Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming, en diverse zorg- en welzijninstellingen.

Zoals hierboven is beschreven is het overgrote deel van de projecten gebaseerd op vrijwillige zorg. Dit is terug te zien in de samenstelling van de projectteams. Bij een groot deel van de AdV-projecten (13) zijn hoofdzakelijk zorg- en welzijninstellingen betrokken. Daarnaast is er een groot aantal projecten waarin zowel overheidsorganisaties, zorg- en welzijninstellingen als justitiepartners deelnemen (20) (bijlage 4).

Een ander verschil doet zich voor op het niveau van samenwerking. Een groot deel van de projecten richt zich specifiek op één wijk (11) of op enkele wijken (16). Een vijftal projecten wordt stadsbreed uitgevoerd. Ten slotte is er één project waaraan regionaal invulling wordt gegeven (bijlage 5). Opvallend is dat een groot aantal projecten zich nog in de pilotfase bevindt, wanneer deze fase goed doorstaan wordt zal het project mogelijk stadsbreed invulling krijgen. Een andere mogelijkheid is dat het project navolging krijgt in één of meer andere wijken. Een voorbeeld hiervan is het project Achter de Voordeur in de wijk Wielwijk, dat later met een vergelijkbare opzet is gestart in twee andere wijken in de gemeente Dordrecht.

### *De projectorganisatie*

De projectorganisatie bestaat over het algemeen uit een kernteam met daarin een projectleider en medewerkers die de huisbezoeken daadwerkelijk uitvoeren. Vaak worden zij gefaciliteerd door een brede backoffice bij de betrokken organisaties. Bij het project Wijkcoaches, wat zich afspeelt in Enschede, is er eveneens een persoonlijke coach van de wijkcoaches aangesteld ten behoeve van de ontwikkeling van deze functie. In een aantal projecten wordt het kernteam aangestuurd door een stuurgroep.

## Werkwijze

### *Werkwijze op hoofdlijnen*

De werkwijze ziet er over het algemeen als volgt uit:

1. de huisbezoeken vinden plaats zonder voorselectie en voorkennis;
2. voorafgaand aan het huisbezoek ontvangen de bewoners eerst een brief met uitleg over de voorgenomen bezoeken;
3. de huisbezoeken worden afgelegd door daarvoor opgeleide medewerkers;
4. de bewoners worden bevraagd op verschillende leefgebieden;
5. de bevindingen worden geregistreerd;
6. per cliënt/ gezin wordt één casusmanager aangewezen;
7. na afloop wordt het traject geëvalueerd.

### *Kritische succesfactoren*

Veel genoemde succesfactoren van de werkwijze zijn:

1. gemeentelijke regierol;
2. integrale persoonsgerichte aanpak;
3. breed instrumentarium van interventies;
4. vraaggestuurd werken: 'out of the box' denken en werken;
5. maatwerk leveren;
6. uitgaan van de kracht van bewoners;
7. laagdrempelig;
8. grenzen stellen.

### *Knelpunten*

Veel genoemde knelpunten van de werkwijze zijn:

1. beschikbare capaciteit en financiën (over langere termijn);
2. regievoering: wie voert wanneer op welke wijze de regie?;
3. samenwerking tussen partners: organisaties werken langs elkaar heen;
4. lange wachtlijsten;
5. deelname (te) vrijblijvend, zowel voor cliënten als voor betrokken organisaties;
6. voorafgaand aan het project is onvoldoende overeenstemming/duidelijkheid over doelen en meetinstrumenten;
7. lange termijnperspectief onduidelijk.

### *Oplossingen*

Voorbeelden van genoemde oplossingen zijn:

1. opschalingsmodel;
2. procesmanager met doorzettingsmacht;
3. integrale manier van werken stimuleren;
4. verwachtingenmanagement.

# Factsheet Wijkservicebedrijf Overdie

## Projectinformatie

Naam gemeente: Alkmaar.

Afdeling waaronder project valt: sector Samenleving.

Titel project: Wijkservicebedrijf Overdie.

Aantal huishoudens: 7000 inwoners.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: de Wijk Oud- en Nieuw- Overdie.

Looptijd project: 3 jaar.

Bestuurlijke opdrachtgever: stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van college van B&W en woningcorporaties.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de ruim 1200 personen met een uitkering en de hoge percentages WAO-ers, ouderen en vroegtijdig schoolverlaters vroeg om een wijkgerichte en klantgerichte achter de voordeur aanpak.

Doelstelling van het project: zoveel mogelijk mensen sociaal activeren en duurzaam begeleiden naar een plek op de arbeidsmarkt.

Doelgroep: Nuo's, 55+, arbeidsbelemmerden, jongeren en éénouder gezinnen.

## Organisatie

Betrokkenen: het team bestaat uit negen klantmanagers (één per doelgroep) en een tweetal projectmedewerkers.

Samenwerkingspartners: het Wijkservicebedrijf is een samenwerkingsverband van de gemeente Alkmaar, UVW, Sociale Verzekeringsbank, inburgeringorganisatie Inova, Werkvoorzieningschap Noord Kennemerland, ROC Horizon, IN Holland, Kern 8, de Kamer van Koophandel, werkgevers en bedrijfsscholen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- de werkwijze voorziet in een screening van de klantenbestanden waarna cliënten worden uitgenodigd voor een gesprek of er een huisbezoek plaatsvindt;
- cliënten worden met behulp van de participatieladder geclassificeerd en er wordt een passend maattraject gezocht om duurzame uitstroom naar de volgende trede te realiseren.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- proactief met bewoners van Overdie in contact treden;
- vraaggestuurd werken;
- maatwerktrajecten aanbieden;
- participatie is een sleutelbegrip: door bewoners te activeren en weer mee te laten doen, hervinden ze hun zelfredzaamheid en weerbaarheid;
- beschikbare kennis en informatie beter benutten;
- de werkzaamheden van de betrokken partijen integreren: de aanpak van het wijkactieplan richt zich op verschillende gebieden (werk, inkomen, maatschappelijke participatie, onderwijs en zorg);



- er wordt uitgegaan van een wijkgerichte ketenaanpak: de verschillende instellingen moeten de handen ineenslaan en vraaggestuurd gaan werken.

## Resultaten

Resultaten:

- het project is gestart op 1 juni 2009 en heeft als doelstelling om per doelgroep in het lopende tijdvak 50 trajecten te realiseren.

Evaluatiemomenten:

- ieder half jaar ontvangt de stuurgroep Overdie van de projectleider een voortgangsrapportage;
- evaluatie vindt plaats in het voorjaar 2010.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- het afstemmen van de verschillende werkwijzen van de partners om te komen tot een gezamenlijke intake waarbij integrale vraagverheldering een instrument is om de multidisciplinaire samenwerking zo in te richten dat er daadwerkelijk meerwaarde gehaald kan worden uit de ontschotting tussen de partners.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- het is van belang om tijd en energie te investeren in alle niveaus van de samenwerking om de visie en het innovatieve karakter van de aanpak te ondersteunen en vooral de klant centraal te stellen opdat doelmatigheid prevaleert boven rechtmatigheid.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- indien de gewenste resultaten, die in het plan van uitvoering staan opgenomen, gehaald worden en de meerwaarde van de integrale samenwerking afdoende is aangetoond, is men voornemens om dit concept ook over de andere wijken van Alkmaar uit te rollen.

## Contactgegevens

Naam: Annelies Spork

Functie: programmamanager arbeidsmarktbeleid en projectleider Overdie

Telefoonnummer: 072-5488295

E-mailadres: [aspork@alkmaar.nl](mailto:aspork@alkmaar.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Plan van uitvoering Overdie.

# Factsheet Geluksbudget

## Projectinformatie

Naam gemeente: Almelo.

Afdeling waaronder project valt: Programmamanagement afdeling Stadsbeheer.

Titel project: Geluksbudget.

Aantal huishoudens: 65 aanmeldingen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: De Riet.

Looptijd project: september 2007 t/m juni 2009.

Bestuurlijke opdrachtgever: Wethouder Mieke Kuik-Verweg.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- bewoners gaan pas iets voor de buurt doen als hun eigen leven op orde is, voor een deel van de bewoners in De Riet is dat niet het geval, achter de voordeur zijn problemen om op te lossen.

Doelstellingen van het project:

- deelnemers helpen hun leven weer op orde te krijgen;
- nagaan of de methodiek voor het verstrekken van persoonsgebonden budgetten in het sociale domein succesvol is en indien dat het geval is de subsidiesystematiek overwegen te herzien.

Doelgroep: bewoners die hun leven niet op orde hebben, een droom hebben en hierbij een steuntje in de rug kunnen gebruiken.

## Organisatie

Betrokkenen: projectleider, intakemedewerker, administratieve ondersteuning (4 uur in de week) en diverse coaches.

Samenwerkingspartners: Scoop Welzijn, Makuya Welzijnswerk, basisschool De Kubus, politie Twente (wijkagent De Riet), Maatschappelijk Werk Noord West Twente, de woningcorporaties Beter Wonen en St Joseph, MEE Twente en de Stichting Thuiszorg Noord West Twente.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- de deelnemers aan het Geluksbudget worden voorgedragen door professionals die in de buurt werken zoals leerkrachten van de basisschool, de wijkagent, het maatschappelijk werk, en de woningcorporatie;
- de aanmeldende organisatie vraagt toestemming aan de potentiële deelnemer om hem voor te dragen en licht het doel van het project toe;
- daarna wordt het huishouden bezocht en wordt een intakegesprek gehouden om inzicht te krijgen in de situatie van de deelnemer;
- vervolgens wordt in overleg met de projectleider bepaald of het geluksbudget wordt toegewezen en wordt een coach gezocht die bij de deelnemer past;
- ten slotte wordt een verbeterplan opgesteld waarmee de coach en de deelnemer aan de slag gaan.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- denken in kansen en niet in problemen;

- positieve, persoonlijke benadering;
- eigen kracht van mensen aanspreken (iedereen kan iets, is ergens goed in);
- aansluiting bij intrinsieke motivatie;
- laagdrempelig;
- simpele en duidelijke regels;
- beste mensen in de uitvoering (frontlijn);
- uitvoering en beleid dichter bij elkaar brengen.

## Resultaten

Resultaten:

- 65 bewoners hebben zich aangemeld en hebben een intake gehad;
- 41 bewoners hebben het traject succesvol afgerond;
- welke stap voorwaarts is gezet en de grootte van de stap verschilt per deelnemer, zo zijn er deelnemers die hulpverlening hebben aanvaard (bijvoorbeeld van het Maatschappelijk Werk of van de Gespecialiseerde Gezinshulp) en andere deelnemers hebben hun droom waargemaakt.

Evaluatiemomenten:

- het totale programma Sociale Herovering Almelo de Riet, waar het project Geluksbudget een onderdeel van is, is tussentijds geëvalueerd (maart 2008);
- daarnaast is er een eindevaluatie uitgevoerd en zijn de belangrijkste lessen en ervaringen met elkaar gedeeld;
- in december 2009 verschijnt een eindrapportage van het totale programma sociale herovering Almelo de Riet.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- in begin van het project bleef het aantal aanmeldingen achter bij de verwachtingen, een specifieke oorzaak hiervoor lijkt er niet te zijn;
- de 'calculerende burger': bij een aantal bewoners ontstond de verwachting dat de gemeente cadeautjes uitdeelde en dus de 750 euro aan Geluksbudget zo konden ontvangen;
- conflicterende doelen/regelingen: het project liet op individueel niveau zien hoe in sommige gevallen gemeentelijk beleid en daarmee samenhangende regelingen tegenstrijdig zijn aan elkaar of op zijn minst gemeenten voor beleidsdilemma's plaatsen.

Oplossingen:

- om het aantal aanmeldingen te verhogen zijn verschillende maatschappelijke instellingen, organisaties en verenigingen ingeschakeld om mensen aan te melden wat het aantal aanmeldingen aanzienlijk heeft vergroot;
- heel duidelijk zijn tegenover de burger over verwachtingen en randvoorwaarden om misverstanden te voorkomen.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- er bestaat een grote afstand tussen beleidsmakers en de doelgroep: de doelgroep is veelal bezig met de eerste levensbehoeften, voor hen is het nadenken over een cursus of een baan vaak nog een stap te ver;
- het is van belang dat degene die de intake doet zo blanco en open mogelijk het gesprek voert;
- de coach speelt een cruciale rol;

- de persoonlijke benadering en daarmee het leveren van maatwerk heeft effect;
- heel duidelijk zijn tegenover de burger over verwachtingen en randvoorwaarden, zodat geen valse verwachtingen worden gewekt;
- de wijze van communicatie sluit niet altijd aan op de doelgroep (taalgebruik in brieven en formulieren is voor menigeen te moeilijk).

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- de systematiek van het Geluksbudget wordt verder toegepast voor chronisch zieken.

## Contactgegevens

Naam: M. Veldman

Functie: Beleidscoördinator / GSB- coördinator

Telefoonnummer: 0546 541580

E-mailadres: [m.veldman@almelo.nl](mailto:m.veldman@almelo.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Onderzoek geluksbudget Almelo

## Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente

Titel project: Preventieplan Ossenkoppelerhoek: sociale stijging vanuit het perspectief van de wijkbewoners.

Naam contactpersoon: Janien Jonker

Functie: projectleider

Tel: 0546 541954

E-mailadres: [j.jonker@almelo.nl](mailto:j.jonker@almelo.nl)

# Factsheet AV-teams

## Projectinformatie

Naam gemeente: Amersfoort.

Afdeling waaronder project valt: afdeling Wijkontwikkeling.

Titel project: AV-teams.

Aantal huishoudens: circa 3000 huishoudens.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Liendert, Randenbroek, Schuilenburg, Kruiskamp, Vermeerkwartier (Ganskuijl) en Soesterkwartier.

Looptijd project: 2008-2011 (doorloop daarna nog niet bestuurlijk vastgesteld).

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- het aanpakken van problemen van individuele huishoudens ter verhoging van de zelfredzaamheid en maatschappelijke betrokkenheid;
- het opsporen en aanpakken van verborgen vragen en problemen op het gebied van wonen, woonomgeving, leefbaarheid en veiligheid;
- meer toezicht en handhaving bewerkstelligen opdat afval en zwerfvuil, overlast en vandalisme minder voorkomen in de (semi)openbare ruimte.

Doelstelling van het project: verborgen vragen en problemen opsporen en wegzetten binnen het bestaande aanbod van zorg- en hulpinstellingen inclusief de bestaande casusoverleggen, opdat bestaande capaciteit en specialismen van de betrokken organisaties optimaal worden ingezet en ook diegenen bereikt worden die zelfstandig de weg (nog) niet weten te vinden.

Doelgroep: alle bewoners in een selectie van buurten/ straten met meervoudige problemen en een zwakke sociaal-economische positie.

## Organisatie

Betrokkenen: projectleider Stichting Welzijn Amersfoort (SWA), intakers SWA, casemanager van maatschappelijk werk, medewerker van Stadsring51, medewerker van Sociale Zekerheid of Arbeidsintegratie (gemeente), opbouwwerker SWA, medewerker corporatie.

Samenwerkingspartners: gemeente Amersfoort, Stichting De Alliantie, regio Eemvallei, Stichting Portaal (regiobedrijf Eemland), SWA, Stichting Beweging3.0 (maatschappelijke zorg en dienstverlening), Stichting Stadsring51 en politie Utrecht (district Eemland Zuid).

Financiering: de kosten van projectleider en intakers worden in Kruiskamp betaald door de corporaties, in de andere wijken betaald de gemeente Amersfoort deze kosten.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- bewoners krijgen eerst een brief met daarin een aankondiging van het bezoek van een intaker;
- intakers bellen vervolgens aan om een afspraak te maken voor een activerend interview van circa één uur;
- afhankelijk van de inhoud van het gesprek doet de intaker een aanbod van toeleiding of vraagt of de bewoner er mee akkoord gaat dat hij de vraag van de bewoner met leden van het kernteam bespreekt;
- binnen het kernteam wordt afgesproken wie verantwoordelijk wordt voor deze casus en de regie gaat voeren;

- binnen vier weken na het activerende interview neemt de intaker of de verantwoordelijke van het kernteam (meestal samen met de intaker) contact op met de bewoner om (tijdens een huisbezoek) de vervolgstappen te bespreken;
- een half jaar na een toeleiding wordt waar nodig door de intaker een herbezoek afgelegd of een follow-up gesprek gevoerd.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- bewoners doen mee op basis van vrijwilligheid, hun hulpvraag vormt het uitgangspunt;
- de intakers zorgen in veel gevallen voor een directe toeleiding, in meer complexe gevallen wordt het huishouden besproken in een kernteam (samen de frontoffice);
- zowel intakers als kernteam zorgen voor een toeleiding naar het reguliere hulp-, zorg-, activeringsaanbod of bestaande casuoverleggen (backoffice);
- voor zover het bestaande reguliere aanbod niet in de vraag voorziet is er in beperkte mate budget van de gemeente om extra trajecten in te kopen (tot op heden betreft dit alleen extra thuisbegeleiding, begeleiding van het gezinsysteem bij cliënten thuis).

## Resultaten

Resultaten in 2008:

- 450 huishoudens bezocht;
- 60% (271 huishoudens) heeft deelgenomen aan een activerend interview;
- 66% van bereikte huishoudens is een nieuw hulpverlenings- of activeringstraject gestart;
- 174 huishoudens zijn door intakers toegeleid, in totaal gaat het om 255 trajecten (124 op het gebied van wonen / woonomgeving, 44 op het gebied van werk en inkomen, 31 op het gebied van gezondheid, zorg en opvoeding en 56 op het gebied van sociale activering);
- er zijn 53 huishoudens besproken in kernteams (in twee derde van de huishoudens is sprake van meervoudige problematiek, bij ongeveer de helft is er nog actieve bemoeienis, de andere helft krijgt een follow up in 2009).

Evaluatiemomenten:

- jaarlijks wordt er gerapporteerd op aantal interviews en aantal toeleidingen;
- na 2008 is expliciet gekeken naar de organisatie van het kernteam en het backoffice en zijn de samenwerkingsafspraken met de politie gewijzigd;
- na 2009 wordt bekeken op welke wijze de effecten in beeld kunnen worden gebracht.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- in het kader van de begrotingsbehandeling is bekeken of de werkwijze en samenwerking op termijn regulier zou moeten worden voor alle deelnemende partners, de intake is echter een additionele taak waarvoor na 2011 geen financiering is geregeld;
- er zijn nog genoeg buurten waar de aanpak gewenst is, we zouden graag de zorgsignalering en –toeleiding en de manier van samenwerken ook na 2011 borgen;
- vanuit bestuurders wordt voortdurend gevraagd om het in beeld brengen van de (duurzame) effecten en/of de onzichtbare incasseerders, aan de beantwoording hiervan kleven heel veel haken en ogen voor zover het sowieso mogelijk is.

Mogelijke rol Ministerie bij oplossen knelpunten:

- veel gemeenten worstelen met deze vraagstelling, het zou mooi zijn als WWI een handreiking doet ten aanzien van de zin en onzin van de vraagstelling en hoe je die het beste zou kunnen benaderen.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- veranker de rollen/ taken van alle betrokken organisaties goed in een projectbeschrijving en laat iedereen deze ondertekenen, maak iedereen verantwoordelijk en niet alleen de casemanager;
- zorg voor een langere looptijd, er moet ruimte zijn voor herbezoeken (vlieg er niet in en dan meteen er weer uit);
- zorg voor een bestuurlijke inbedding waarmee de duur van het project is gegarandeerd;
- knip de taak intake los van de feitelijke hulpverlening, dit zijn twee gescheiden zaken.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- in 2010 wordt gestart in de zesde wijk (Soesterkwartier);
- in 2010 wordt gekeken hoe de signalerings- en toeleidingsfunctie en de manier van samenwerken ook na 2011 kan worden geborgd;
- de financiering in Kruis Kamp door corporaties maakt onderdeel uit van afspraken in kader van de Krachtwijken, voor de overige wijken gaat het om incidenteel budget in verband met de stedelijke vernieuwing (Amersfoort Vernieuwt);
- uit het WWI 40+ budget is nu ook een bedrag toegekend aan dit project.

## Contactgegevens

Naam: Pauline Promes

Functie: Sr. Beleidsmedewerker wijkontwikkeling

Telefoonnummer: 033-4694506

E-mailadres: [p.promes@amersfoort.nl](mailto:p.promes@amersfoort.nl)

## Documentatie

- Het eerste jaar AV-teams, 25 juni 2009.
- Website: <http://www.amersfoortvernieuwt.nl>

# Factsheet Aanpak Achter de Voordeur

## Projectinformatie

Naam gemeente: Amsterdam

Afdeling waaronder project valt: stadsdelen gemeente Amsterdam.

Titel project: Aanpak Achter de Voordeur.

Aantal huishoudens: circa 8000 huishoudens.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: alle Vogelaarwijken.

Looptijd project: varieert per stadsdeel en leidt uiteindelijk tot structurele aanpak.

Bestuurlijke opdrachtgevers: het bestuurlijk team GSB/ Wijkaanpak en bestuurlijk team WMO.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- stadsdelen hebben om uiteenlopende redenen besloten tot de inzet van een Achter de Voordeur aanpak;
- in eerste instantie in het kader van stedelijke vernieuwing, later gevolgd door thema's als armoede, participatie en opvoedingsproblematiek.

Doelstelling van het project: het bereiken van burgers die om een of andere reden de weg naar de voorzieningen niet weten te vinden of binnen het bestaande aanbod niet geholpen kunnen worden.

## Organisatie

Betrokkenen: 50 bewonersadviseurs (in sommige gevallen wordt gebruikt gemaakt van medewerkers van instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in andere gevallen van medewerkers in dienst van het stadsdeel).

Samenwerkingspartners: er wordt samengewerkt met een veelheid aan organisaties die ofwel het aanbod vertegenwoordigen ofwel signaleren welke bewoners bezocht moeten worden.

Opdrachtgever: gemeente Amsterdam (een speciale relatie is er met de corporaties die in sommige gevallen als opdrachtgever voor een huis aan huis aanpak fungeren, in één stadsdeel is een zorgverzekeraar medeopdrachtgever).

Financiering: in afwachting van structurele financiering van de aanpak wordt de Achter de Voordeur aanpak grotendeels gefinancierd uit de wijkaanpak middelen en (tot nu toe) GSB gelden.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- contact maken met een huishouden;
- inzicht krijgen in de situatie van een huishouden op acht levensgebieden;
- huishoudens motiveren en verleiden om hulp te aanvaarden.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- zoveel mogelijk uitgaan van de eigen kracht van de burgers en hun netwerk en die waar nodig zo veel mogelijk versterken;
- niet zelf de taken van de voorzieningen overnemen.

## Resultaten

Resultaten:

- in 2008 zijn in het kader van de huisbezoeken ruim 8000 voordeuren benaderd, waarvan bijna 50% ook inderdaad behoefte blijkt te hebben aan een uitgebreid adviesgesprek;



- meer dan 75% daarvan is doorverwezen naar één van de beschikbare voorzieningen;
- in de loop van 2009 is de nadruk meer komen te liggen op het outreachende element.

Evaluatiemomenten:

- er is een meerjarig onderzoeksprogramma gestart dat over een langere termijn de diverse aspecten van de aanpak onderzoekt en de effectiviteit beoordeelt.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- de financiering van de aanpak vormt het voornaamste knelpunt, de oorzaak daarvan is dat deze aanpak generalistisch van karakter is en niet aan één specifiek doel te verbinden is (veelal worden in het kader van doelgerichte programma's eigen outreachende activiteiten ontwikkeld, zoals voor schuldhulp, leerplicht, inburgering, huiselijk geweld en overlast);
- de bepaling van de te bezoeken huishoudens: in aanzet is de aanpak op basis van een huis aan huis strategie ontwikkeld, op de langere termijn zal dat moeten worden omgebouwd tot een sterker op signalering of doelgroepenbenadering gebaseerde benadering, daarvoor is het van belang om signalen te kunnen ontlenen aan de beschikbare gegevensverzamelingen en dat stuit veelal op privacybezwaren.

Oplossingen:

- momenteel worden de sleutelfiguren van al deze verschillende benaderingen bij elkaar gebracht in een poging meer synergie te halen uit de verschillende aanpakken, een lokale conferentie in februari zal daar de aanzet toe geven.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- bij de inzet van bewonersadviseurs is het van belang om de vraag centraal te stellen, om die reden is het dan ook minder van belang om alle vormen van aanbod vooraf in kaart te brengen;
- belangrijker is een sterke positie van de bewonersadviseurs die onafhankelijk van het beschikbare aanbod kunnen opereren;
- de bewonersadviseurs helpen de burgers om te krijgen wat ze nodig hebben en dat is niet zo gemakkelijk als het in theorie lijkt.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- vanaf 2011 zal de aanpak structureel onderdeel uitmaken van brede sociale loketten waarin ook de informatie en adviesfunctie in het kader van de WMO is ondergebracht en het meldpunt voor zorg en overlast;
- tevens is daar de functie van aanbodcoördinatie aan gekoppeld waarin de gemeentelijke regierol bij complexe probleemhuishoudens gestalte krijgt.

## Contactgegevens

Naam: Marcel van Druenen

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 0655884506

E-mailadres: m.van.druenen@dzs.amsterdam.nl

## Documentatie

Relevante documenten:

- NICIS
- SEV
- VROM

## Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente

Titel project: Vroeg Eropaf

Naam: Jan Siebols

Functie: projectleider

E-mailadres: [jan.siebols@dwi.amsterdam.nl](mailto:jan.siebols@dwi.amsterdam.nl)

Titel project: aanpak huiselijk geweld

Naam: Barbara Schmeits

Functie: projectleider

E-mailadres: [b.schmeits@dzs.amsterdam.nl](mailto:b.schmeits@dzs.amsterdam.nl)

Titel project: Vangnet en Advies en Vangnet Jeugd

Naam: Matteke Winkel

Functie: afdelingshoofd (GGD)

E-mailadres: [m.winkel@ggd.amsterdam.nl](mailto:m.winkel@ggd.amsterdam.nl)

Titel project: Voorkomen Vroegtijdig Schoolverlaten

Naam: Ron Zandvliet

Functie: projectleider

E-mailadres: [r.zandvliet@dmo.amsterdam.nl](mailto:r.zandvliet@dmo.amsterdam.nl)

# Factsheet MPG aanpak

## Projectinformatie

Naam gemeente: Amsterdam

Titel project: aanpak multiprobleemgezinnen (MPG).

Aantal huishoudens: 169 gezinnen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: gezinsmanagement voor MPG is gestart in de stadsdelen Zuid, Baarsjes en Westerpark, in Noord en Zeeburg zijn VIG-coaches actief.

Looptijd project: van 1 januari 2009 tot en met 31 december 2012.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- versnipperde zorg;
- een gebrek aan effectiviteit in de jeugdhulpverlening;
- ontoereikende zorg voor een deel van de multiprobleemgezinnen, zij blijven buiten beeld.

Doelstelling van het project: multiprobleemgezinnen eerder en beter in beeld krijgen en vanuit gecoördineerde zorg beter bedienen opdat kinderen zich zonder bedreiging verder kunnen ontwikkelen en de overlast afneemt.

Doelgroep: multiprobleemgezinnen met minimaal één kind.

Er is sprake van een multiprobleemgezin als wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- er zijn twee of meer risicofactoren aanwezig, voornamelijk op sociaal/maatschappelijk gebied;
- de draagkracht van het gezin is niet meer in balans met de draaglast;
- er is sprake van opvoedingsproblematiek;
- het gezin heeft problemen met het managen van het huishouden;
- zwakke regie over aanpak problematiek.

## Organisatie

Betrokkenen: procesmanagers en gezinsmanagers.

Samenwerkingspartners: jeugdzorg instellingen, JGZ, GGZ, Maatschappelijke Dienstverlening, MEE Amstel en Zaan, Raad voor de Kinderbescherming, de ketenunit, onderwijsinstellingen, verslavingszorg, schuldhulpverlening, woningcoöperaties, nutsbedrijven, netwerkcoördinatoren 12+ en welzijn- en thuiszorgorganisaties,

Financiering: voor het implementatiejaar 2009 financiert DMO een deel van de gezinsmanagers, voor 2010 is het budget in de OKC begroting opgenomen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- er wordt een procesmanager aangesteld, die het overzicht houdt over de aanpak van alle multiprobleemgezinnen in zijn gebied;
- afhankelijk van de dominante problematiek in het gezin, het vertrouwen en toegang tot het gezin kan dan een gezinsmanager of coach worden aangesteld;
- de gezinsmanager, in dienst bij een van de betrokken uitvoeringsorganisaties, werkt in en met het gezin aan de uitvoering van het plan van aanpak;
- de gezinsmanager monitort de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak en stelt vast of de in het plan van aanpak gestelde doelen gehaald worden;

- indien de uitvoering van het plan niet de gewenste resultaten oplevert signaleert de gezinsmanager dit tijdig, meldt dit aan de procesmanager en zorgt dat het plan wordt aangepast.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- er wordt een gezamenlijke analyse gemaakt;
- elk multiprobleemgezin heeft één plan en één gezinsmanager;
- de noodzakelijke coördinatie van zorg en regie is aanwezig om multiprobleemgezinnen goed te kunnen bedienen;
- binnen de aanpak is er de mogelijkheid tot opschalen en escaleren;
- in de systematiek is ervoor gekozen dat gezinsmanagers uit verschillende organisaties afkomstig kunnen zijn om zodoende maatwerk te kunnen leveren;
- de procesmanager kent alle (lokale en regionale) partijen die ingezet kunnen worden om deze gezinnen te ondersteunen of om in hun situatie in te grijpen;
- de procesmanager stimuleert structurele samenwerking en informatie-uitwisseling tussen deze partijen en draagt bij aan het oplossen van knelpunten.

## Resultaten

Resultaten:

- in 2008 hebben 523 multiprobleemgezinnen gebruik gemaakt van het zorg- en hulpverleningsaanbod;
- 60% van deze gezinnen kreeg één plan van aanpak voor het gehele gezin;
- 211 gezinnen hebben een voorloper op de gezinsmanager.

Evaluatiemomenten:

- eind 2009 en in het voorjaar 2010 zal er een evaluatie plaatsvinden.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- de verantwoordelijkheden zijn onderling duidelijk;
- het proces wordt bewaakt;
- de definitie van multiprobleemgezinnen is vastgesteld.

## Contactgegevens

Naam: Carolien de Jong

Functie: projectleider

E-mailadres: [dejong@vestadvies.nl](mailto:dejong@vestadvies.nl)

Naam: Jeanet Zonneveld

Functie: projectleider (DMO)

E-mailadres: [j.zonneveld@dmo.amsterdam.nl](mailto:j.zonneveld@dmo.amsterdam.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- <http://www.dmo.amsterdam.nl/multiprobleemgezinnen>

# Factsheet: ADV overlast en zorg

## Projectinformatie

Naam gemeente: Arnhem

Afdeling waaronder project valt: Directie programmasturing en strategie/stadsprogramma verbeteren woon,- en leefomgeving/krachtwijkenaanpak.

Titel project: ADV overlast en zorg.

Aantal huishoudens: in eerste instantie ging het om 30 adressen, inmiddels gaat het om 87 adressen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: het Arnhemse Broek.

Looptijd project: tot en met einde Vogelaarmiddelen (structurele voortzetting wordt overwogen).

Bestuurlijke opdrachtgevers: gemeente Arnhem en de bij de krachtwijken betrokken woningcorporaties.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- het project is gestart in het kader van de sociale herovering (Pechtoldgelden);
- een van de meest in het oog springende problemen in de betrokken wijk was de overlast die door bewoners van een 30 tal adressen werd veroorzaakt.

Doelstelling van het project: overlastgevende adressen en adressen waar sprake is van meervoudige problematiek (multiprobleem) actief benaderen en door middel van een directieve aanpak, respectievelijk een hulpverleningsaanbod, te bewegen om het overlastgevende gedrag te veranderen.

## Organisatie

Samenwerkingspartners: corporaties, gemeente Arnhem, politie, bureau jeugdzorg, maatschappelijk werk en twee instellingen voor jeugdhulpverlening.

Financiering: Alle medewerkers worden uit reguliere middelen gefinancierd, met uitzondering van de zogenaamde zorgcoördinator die wordt gefinancierd uit krachtwijkmiddelen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- alle gezinnen en individuen worden zorgvuldig doorgenomen;
- per geval wordt een aanpak op maat gemaakt, een persoonsgerichte aanpak;
- er worden 'smart' actieafspraken gemaakt (wat is nodig, wie neemt het voortouw, wie onderneemt welke actie, wanneer is het klaar, hoe volgen we de betrokkenen);
- er wordt gewerkt met een ultimatum: een gezin krijgt één jaar de kans, daarna volgen maatregelen die in het plan van aanpak worden verwoord en door alle participerende organisaties worden onderschreven;
- betreffende wijkbewoners worden actief benaderd, ook als zij dat niet willen;
- periodiek worden in het operationeel overleg alle gezinnen en individuen doorgesproken op de actuele stand van zaken;
- indien noodzakelijk worden nieuwe of andersoortige actie ondernomen;
- specifieke 'gevallen' worden vanuit het operationeel overleg voorgelegd aan het integraal overleg van managers van betrokken instellingen.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- alle organisaties leveren hun bijdrage aan de totstandkoming van een goede analyse en stappenplan van het gezin;

- voordat de gesprekken plaatsvinden, stemmen alle betrokken partijen in met de in het stappenplan voorgestelde maatregelen wat betekent dat ze de acties ook nemen;
- op het moment dat het gezin wordt benaderd voor het eenzijdige gesprek, is het pakket van maatregelen dat voor dit gezin nodig is ook daadwerkelijk beschikbaar;
- het gezin wordt met voorrang geholpen (het juiste moment en de juiste proporties), dus ook buiten eventuele wachtlijsten om;
- er vindt goede dossiervorming plaats als basis voor eventuele drang en dwang als vrijwillige oplossingen niet helpen;
- niemand uit de wijk plaatsen: mensen helpen in de eigen leefomgeving is het meest effectief, daarnaast kunnen op deze manier waterbedeffecten worden voorkomen.

## Resultaten

Resultaten:

- in eerste instantie betrof het een 30 tal adressen, voortkomend uit dossieronderzoek van alle betrokken organisaties;
- werkendeweg heeft de aanpak 87 adressen bereikt, waarvan er 82 geholpen zijn, waaronder een paar hele heftige;
- de overlast is, zowel volgens wijkbewoners, professionals als politie, zeer drastisch afgenomen.

Evaluatiemomenten:

- de aanpak is al een tweetal malen geëvalueerd;
- één keer per jaar wordt opnieuw geëvalueerd.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- privacyproblematiek is in eerste instantie opgelost door gezamenlijk gedragen protocollen te maken, desondanks vormt dit telkens weer een barrière;
- de echte zware overlastgevers en hulpmijders blijven het langst buiten schot, terwijl in de aanpak van juist deze gezinnen een belangrijke sleutel tot succes van de hele aanpak ligt.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- waak voor het altijd optredende effect dat de 'gemakkelijkste' gevallen het eerst aan bod komen en de moeilijkste gevallen blijven liggen;
- de ervaring heeft geleerd dat het helpen van mensen in hun eigen woon- en leefomgeving veel effectiever is en bovendien het risico van waterbedeffecten uitsluit;
- bereid de aanpak goed voor: liever te laat begonnen dan een stokkende aanpak omdat de afspraken niet goed zijn neergezet (een schrijnend voorbeeld is, zoals altijd, de privacykwestie);
- gemeente, neem de centrale regie, of geef een andere partij de leiding en legitimeer dit door commitment te vragen van alle betrokkenen;
- waak ervoor dat de partners hun interne opdrachtverstrekingen goed wegzetten;
- communiceer in de wijken en daarbuiten openhartig over aanpak en intenties.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- de aanpak wordt in ieder geval naar de drie andere krachtwijken uitgebreid;
- structurele inbedding wordt overwogen;
- financiering vindt vooralsnog plaats uit vogelaarmiddelen, het lijkt erop dat ook in 2011 nog uit deze middelen gefinancierd kan worden;

- de doelstellingen zijn gaandeweg al bijgesteld en dat zal op basis van ervaring en voortschrijdend inzicht blijven gebeuren zo is de verwachting.

## Contactgegevens

Naam: Jan Jans

Functie: Programmamanager krachtwijken

Telefoonnummer: 06-52513662/026-3774869

E-mailadres: [Jan.Jans@Arnhem.nl](mailto:Jan.Jans@Arnhem.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Achter de voordeur: een kader voor de moeilijk benaderbare gezinnen.
- [www.arnhem.nl/participatieprojecten](http://www.arnhem.nl/participatieprojecten)
- [www.arnhemse-broek.nl](http://www.arnhemse-broek.nl)

## Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente

Titel project: 'Meedoen, doe je zelf!'

Doelstelling project: bewoners stimuleren om actief te worden in de maatschappij en als dat mogelijk is om aan het werk te gaan.

Doelgroep: 500 huishoudens in de 'krachtwijken' van Arnhem.

Projectomschrijving: participatiecoaches voeren gesprekken met bewoners, stellen de leefwereld van de bewoner centraal en gaan uit van empowerment.

Naam contactpersoon: Imka Broekhuijsen

Functie: projectleider participatieprojecten

Telefoonnummer: 026 - 3773039

E-mailadres: [participatieprojecten@arnhem.nl](mailto:participatieprojecten@arnhem.nl)

Website: [www.arnhem.nl/participatieprojecten](http://www.arnhem.nl/participatieprojecten)

Titel project: Participatie project Rijnstad

Doelstelling project: het stimuleren, belonen en verleiden van burgers om actief deel te nemen aan de samenleving en het bevorderen van de diversiteit van de bezoekers in ontmoetingscentra.

Doelgroep: alle inwoners, met aandacht voor bijzondere (kwetsbare) groepen.

Naam contactpersoon: Rene Pillen

Functie: Clustermanager

Telefoonnummer: 026 – 3547 800

E-mailadres: [r.pillen@rijnstad.nl](mailto:r.pillen@rijnstad.nl)

Titel project: Wijkgerichte Intensieve Gezinsaanpak (WIG).

Doelstelling project: het kind/ de kinderen op een veilige en voor hun ontwikkeling acceptabele manier thuis laten wonen, eventueel met behulp van minder intensieve hulpverlening.

Doelgroep: gezinnen met minimaal één kind jonger dan 12 jaar dat als individu het risico loopt om in de toekomst ernstig delinquent gedrag te ontwikkelen en dat in het verleden al meerdere contacten heeft gehad met diverse hulpverleningsinstanties, zonder het gewenste effect.

Naam contactpersoon: Berry Rutten

Functie: ambulante hulpverlener

Telefoonnummer: 06 – 51604800

E-mailadres: [b.rutten@lindenhout.nl](mailto:b.rutten@lindenhout.nl)

Titel project: Straataanpak

Doelstelling project: in beeld brengen van (negatieve) subculturen op straatniveau en organiseren van ondersteuning of hulpverlening.

Doelgroep: bewoners in de wijk Klarendal, Malburgen en 't Broek.

Projectomschrijving: een ervaren opbouwwerker of maatschappelijk werker wordt ingezet om bij alle huishoudens van één of twee straten in een krachtwijk op huisbezoek te gaan.

Naam contactpersoon: Rene Pillen

Functie: Clustermanager

Telefoonnummer: 026 – 3547 800

E-mailadres: r.pillen@rijnstad.nl

Titel project: Straatwijs

Doelstelling project: de leefbaarheid in de wijk verbeteren door middel van huisbezoeken, hulp bij persoonlijke problemen, aandacht voor op- en aanmerkingen met betrekking tot de omgeving en huisvesting én een bijzondere aanpak van overlastsituaties.

Doelgroep: bewoners in de wijk Immerloo en Klarendal.

Naam contactpersoon: Hans van Heijningen

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 026 3547 800

E-mailadres: h.vheijningen@rijnstad.nl

Titel project: Vernieuwingsproject

Doelstelling project: verbeteren van de leefbaarheid en woonomgeving, verbeteren van de individuele situaties van de huishoudens en stimuleren dat huishoudens participeren in de samenleving.

Samenwerkingspartners: gemeente Arnhem en woningcorporaties.

Naam contactpersoon: Hans van Heijningen

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 026 3547 800

E-mailadres: h.vheijningen@rijnstad.nl

Titel project: Achter de voordeur

Projectomschrijving: bij sloop van huizen en verbetering van zwakke straten worden huisbezoeken afgelegd door woonconsulenten, indien nodig vindt doorverwijzing naar ondersteuning of hulpverlening plaats.

Samenwerkingspartners: Woningstichting Portaal en Vivare.

Naam contactpersoon: Hans van Heijningen

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 026 3547 800

E-mailadres: h.vheijningen@rijnstad.nl



# Factsheet Zorg op Maat

## Projectinformatie

Naam gemeente: Breda

Afdeling waaronder project valt: directie Maatschappelijke Ontwikkeling / afdeling Welzijn en Zorg.

Titel project: Zorg op Maat (ZOM).

Aantal huishoudens: 104.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Hoge Vucht-Doornbos-Linie.

Looptijd project: 2008-2010.

Bestuurlijke opdrachtgevers: de wethouder wijkontwikkeling en de (ambtelijk) directeur Maatschappelijke Ontwikkeling.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- herstructurering/ wijkontwikkeling Hoge Vucht-Doornbos-Linie.

Doelstelling van het project: een eerder en beter zicht krijgen op de problemen die nu vermoed worden en het verbeteren van de individuele problematische situaties van huishoudens door het inzetten van de juiste zorg en ondersteuning of een goede doorgeleiding naar specialistische ondersteuning en zorg.

## Organisatie

Betrokkenen: werkgroep bestaande uit uitvoerenden van corporaties, gemeente Breda (Sociale Zaken), Welzijnswerk en Stichting Maatschappelijke Opvang Breda (SMO).

Samenwerkingspartners: MASS overleg, Kredietbank, Maatschappelijk Werk, Thuiszorgorganisatie Elisabeth en bewonersorganisatie Breda Noord.

Opdrachtgevers: gemeente Breda en de Bredase corporaties (Laurentius. Singelveste-Allee wonen en Wonenbreburg)

Opdrachtnemer: SMO.

Financiering: ZOM is een van de projecten uit het programma wijkontwikkeling.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- inventarisatie;
- diagnose;
- plan van aanpak en begeleiding;
- uitvoering inclusief regie;
- afsluiten traject/ warme overdracht naar andere instelling.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- gemeente en corporaties kiezen voor maatwerk per wijk of zelfs per complex in een wijk;
- ZOM kan worden ingezet tijdens de herhuisvesting van bewoners in een sloopgebied, maar ook in de nazorgfase van sloop, renovatie of grootonderhoud van woningen of bij leefbaarheidprojecten dan wel in het kader van wijkontwikkeling.

## Resultaten

Resultaten:

- actieve benadering met als doel een eerder en beter zicht te krijgen op de vermoedelijke problemen achter de voordeur;
- hieraan gekoppeld de juiste zorg en begeleiding.

Evaluatiemomenten:

- in samenwerking met het NICIS worden de (waterbed-)effecten (het effect op verhuizenden naar een andere wijk, en dat op de wijk van verhuizenden) onderzocht.

## **Knelpunten**

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- de afstemming tussen de verschillende instanties;
- vrijwilligheid van de hulpverlening (met name met betrekking tot niet verplichtte inburgeringstrajecten);
- wisselingen van de doorverwijzer (consulenten).

## **Lessen**

Lessen en aandachtspunten:

- een analyse van de verschillen in woongebieden leidt vaak tot een andere methodiek;
- advies is nodig om maatwerk per wijk te ontwikkelen;
- heldere structuur, opdracht en rolverdeling vooraf wegzetten;
- goede promotie/communicatie van project.

## **Vooruitblik**

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- mogelijke uitbreiding van het project naar andere wijken.

## **Contactgegevens**

Naam: Angelo Gommeren

Functie: gebiedsmanager MO

Telefoonnummer: 076-5294650

E-mailadres: [ajph.gommeren@breda.nl](mailto:ajph.gommeren@breda.nl)

Naam: Ellen Krijnen

Functie: senior beleidsmedewerker MO

Telefoonnummer: 076-5294630

E-mailadres: [em.krijnen@breda.nl](mailto:em.krijnen@breda.nl)

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- Projectomschrijving Zorg op Maat Hoge Vucht/ Doornbos-Linie.

# Factsheet Meldcode

## Projectinformatie

Naam gemeente: Den Haag

Afdeling waaronder project valt: Den Haag Opmaat (Dienst SZW Participatie & Voorzieningen).

Titel project: Meldcode.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: gemeentebreed.

Looptijd project: vanaf 5 januari 2009 tot onbepaalde tijd.

Bestuurlijke opdrachtgevers: Ted Zwietering, programmadirecteur Krachtwijkanaanpak en Lia Kroon, directeur Participatie & Voorzieningen Dienst SZW.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- hulp- en dienstverleners, ook wel intermediairen genoemd, kunnen via een toegankelijke meldcode (multi)problematiek melden die zij tijdens huisbezoeken signaleren en die buiten het eigen expertise gebied vallen.

Doelstellingen van het project:

- het tot stand brengen van een betere samenwerking en coördinatie over de verschillende hulpverleningsvelden heen;
- het beter in kaart brengen van kwetsbare groepen burgers en het coördineren van de huisbezoeken waardoor in de toekomst een efficiencyslag gerealiseerd kan worden in het aantal huisbezoeken.

## Organisatie

Betrokkenen: het Intermediairen Contactpunt wordt dagelijks bemand door twee Sociaal Raadslieden. Daarnaast zijn er op dit moment negen Sociaal Casemanagers in dienst.

Samenwerkingspartners: alle relevante hulp- en dienstverleners.

Financiering: de financiering van de Meldcode komt uit het krachtwijkfondsen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- een melding komt binnen bij het Intermediairen Contactpunt (ICP);
- de ICP medewerker beoordeelt of het probleem enkelvoudig of meervoudig is;
- bij een enkelvoudig probleem zet de ICP medewerker zelf de juiste hulpverlening in en sluit de casus af;
- bij een meervoudig probleem wordt de Sociaal Casemanager (SCM) op huisbezoek gestuurd om het probleem te inventariseren;
- in het geval van meervoudige problematiek zonder onderling verband wordt er door de SCM externe hulp ingezet, de SCM coördineert het hulpverleningsproces;
- als er sprake is van meervoudige problematiek met onderlinge samenhang dan wordt er een Multidisciplinaire aanpak ingezet, dit houdt in dat alle betrokken hulp- en dienstverleners bij elkaar worden gebracht om te komen tot één plan met één coördinator;
- vanuit het ICP wordt via een geautomatiseerd systeem een taak bij de verantwoordelijke hulpverlener neergelegd: als de taak is opgepakt, krijgt de meldcode hierover een melding en als de taak open blijft staan, zal er vanuit de meldcode contact met de verantwoordelijke hulpverlener worden opgenomen om hem/haar aan te sporen alsnog op korte termijn hulpverlening in te zetten;

- een half jaar na het afsluiten van de casus wordt er nogmaals contact met de klant opgenomen in het kader van nazorg.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- de meldcode is alleen bedoeld voor de probleemgevallen waarvan de intermediair zelf niet weet wie hij of zij in moet schakelen om de problematiek op te pakken, als de intermediair dit wel weet, wordt hij of zij geacht dit direct aan de juiste instantie te melden;
- de meldcode heeft een liaisonfunctie tussen de verschillende ketens van hulpverleners, het is niet de bedoeling dat men zelf problemen gaat oplossen.
- het ICP is verantwoordelijk voor het monitoren van de opvolgingsacties, maar niet voor het succes van de opvolgingsacties, deze verantwoordelijkheid ligt bij de betreffende hulpverleners.

## Resultaten

Resultaten:

- in de periode van 1 januari tot en met eind augustus 2009 zijn er in totaal 498 meldingen over enkelvoudige- of multiproblematiek gedaan bij Den Haag OpMaat;
- van het totale aantal meldingen zijn er 388 via de meldcode aangemeld, de overige 110 meldingen zijn via andere kanalen, zoals overleg, email of telefoon, bij Den Haag OpMaat terecht gekomen;
- van de 388 meldingen die via de meldcode zijn binnengekomen, zijn er 42 direct afgehandeld door een medewerker van het Intermediairen Contactpunt (ICP) en is de melding doorgezet naar de juiste afdeling of instantie;
- van het totaal aantal binnengekomen meldingen zijn er 456 door de sociaal casemanagers in behandeling genomen, in een aantal gevallen heeft dit geleid tot een multidisciplinaire aanpak (MDA);
- in de periode van 1 januari tot en met eind augustus 2009 hebben er 53 MDA- en vervolgbijeenkomsten plaatsgevonden, hiervan zijn 19 casussen doorgezet naar een ander platform, onder andere naar het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), het Centraal Coördinatiepunt voor dak- en thuislozen (CCP), het signaleringsoverleg en het Topteam.

Evaluatiemomenten:

- de meldingen die via de meldcode zijn binnengekomen zijn op procesniveau nader onderzocht, een punt van aandacht is dat er op dit moment nog geen uniforme wijze van rapportage plaatsvindt.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- hoe om te gaan met privacy en wat te doen als de klant geen toestemming geeft om te melden?;
- er vindt op dit moment nog geen uniforme wijze van rapportage plaats.

Oplossingen:

- er wordt onderzocht of het landelijk experiment de gemeente Den Haag kan ondersteunen bij de totstandkoming van het privacybeleid;
- er wordt gewerkt aan standaardisering in de afhandeling van een melding en aan eenduidige registratie met behulp van een registratiesysteem.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- de implementatie van de Meldcode is gemeentebreed succesvol verlopen, het is de bedoeling om de Meldcode op structurele wijze door te zetten;
- het aantal Sociaal Casemanagers wordt uitgebreid naar twaalf.

## **Contactgegevens**

Naam: Niek van der Drift

Functie: projectleider Meldcode

E-mailadres: [szdrifn@szw.denhaag.nl](mailto:szdrifn@szw.denhaag.nl)

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- [www.denhaagopmaat.nl/meldcode](http://www.denhaagopmaat.nl/meldcode)

## **Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente**

Titel project: promotieteam Den Haag OpMaat.

Projectomschrijving: consulenten van het promotieteam Den Haag leggen een huisbezoek af en bekijken samen met de klant op welke voorzieningen hij/zij mogelijk recht heeft, ook heeft het Promotieteam een signaleringsfunctie: de consulent zorgt voor melding en warme overdracht bij meervoudige problematiek.

Naam contactpersoon: Nathalie Pilk

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 070-3026053/06-46129433

E-mailadres: [szpilkn@szw.denhaag.nl](mailto:szpilkn@szw.denhaag.nl)

# Factsheet Vermindering Huisuitzettingen

## Projectinformatie

Naam gemeente: Den Haag

Afdeling waaronder project valt: dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten/Preventie & Voorzieningen/Den Haag OpMaat.

Titel project: Vermindering Huisuitzettingen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Pilotwijken zijn Morgenstond en Laak.

Looptijd project: april 2009 tot april 2011(voortzetting van een eerdere pilot bij OCW/GGD).

Bestuurlijke opdrachtgever: wethouder Sociale Zaken, Werkgelegenheid en Economie.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de wens een effectieve aanpak te ontwikkelen om het aantal huisuitzettingen wegens huurschuld te verminderen, aangezien huurschuld vaak een signaal is dat er meer problemen spelen op meerdere leefgebieden.

Doelstelling van het project: huisuitzettingen uit corporatiewoningen zo veel mogelijk beperken door actieve interventie in de leefwereld van de huurder op sociale, financiële en/of sociale psychische problematiek.

Naast de realisering van de hoofddoelstelling draagt het project bij aan de realisering van een aantal subdoelen:

- het beheersbaar maken van schuldenproblematiek;
- het verminderen van kosten voor de huurder, de corporaties en de gemeente;
- beter inzicht verkrijgen in de doelgroep en welke oplossing het beste werkt;
- mensen toeleiden naar zorg die anders geen zorg (willen) ontvangen.

Doelgroep: alle huurders van corporatiewoningen die geconfronteerd worden met een (dreigende) huisuitzetting wegens huurachterstand, uitzonderingen hierop zijn de huurders waarbij de corporatie een veto heeft uitgesproken wegens fraude, hennep en/of overlast.

## Organisatie

Betrokkenen: drie sociaal casemanagers, vier medewerkers financiële dienstverlening, één projectleider en vier betrokken managers van Den Haag OpMaat, twee medewerkers beleid/woonoverlast van DSO, drie medewerkers van OCW/GGD, één medewerker van de Bestuursdienst, twaalf medewerkers incasso van alle woningcorporaties tezamen, één medewerker van Parnassia en twee medewerkers van Stichting Mooi.

Samenwerkingspartners: gemeente Den Haag (Sociale Zaken, Stedelijke Ontwikkeling, Onderwijs, Cultuur en Welzijn/GGD, Bestuursdienst), corporaties Haag Wonen, Vestia, Staedion, Parnassia (OGGZ) en Stichting Mooi (AMW).

Opdrachtgever: directeur DSZW/ Participatie en Voorzieningen en hoofd Den Haag OpMaat.

Financiering: projectleider en sociaal casemanagers uit fonds krachtwijken voor 2 jaar, overige inzet vanuit reguliere middelen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- deurwaarder meldt vonnis bij corporatie;

- corporatie meldt huishouden aan bij OpMaat;
- er gaat een casemanager op huisbezoek bij het huishouden om eventuele problemen in kaart te brengen;
- er wordt aan de hand van de analyse een zorgplan opgezet, ontwikkelingen worden bijgehouden in een logboek;
- wanneer de huurder zijn afspraken nakomt wordt een uitzetting uitgesteld of voorkomen.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- werken volgens de “Haagse Aanpak”: vinden, verbinden en aanpakken;
- één zorgplan en één coördinator/regisseur voor één huishouden;
- integrale aanpak (preventie, curatie en repressie);
- multidisciplinaire aanpak door de inzet van een multidisciplinair team (MDT);
- maatwerk leveren.

## Resultaten

Resultaten:

- met begeleiding via het MDT zijn er drieëntwintig huishoudens niet uitgezet en zijn er twee uitgezet/vertrokken;
- zonder begeleiding via het MDT zijn er drie huishoudens uitgezet en tien uitgezet/vertrokken.

Evaluatiemomenten:

- voorjaar 2010 rapportage aan raad.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- te kort aan capaciteit, afhankelijk van financiering;
- het is moeilijk om gekwalificeerde medewerkers te werven met de juiste mentaliteit om zich in te zetten voor deze doelgroep.

Oplossingen:

- zorgdragen voor voldoende financiële middelen;
- zorgdragen voor opleiding/begeleiding;
- inzetten op mentaliteitsverandering.

Mogelijke rol Ministerie bij oplossen knelpunten:

- zorgdragen voor financiering;
- het organiseren van expertise.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- zet in op draagvlak;
- zorg dat op alle niveaus het project gedragen wordt;
- zorg voor voldoende capaciteit zodat termijnen gehaald kunnen worden.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- vanaf eerste kwartaal 2010 start uitbreiding naar de krachtwijken;
- in 2010 zorgdragen voor structurele financiering.

## **Contactgegevens**

Naam: Carry Stoops

Functie: projectleider Vermindering Huisuitzettingen, Den Haag OpMaat.

Telefoonnummer: 070 8504773/06 46610298

E-mailadres: szstooc@szw.denhaag.nl

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- Raadsmededeling 160020.



# Factsheet VIG Gezinsaanpak

## Projectinformatie

Naam gemeente: Den Haag

Afdeling waaronder project valt: Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), Programmabureau Jeugd.

Titel project: VIG Gezinsaanpak (Vroegtijdige Interventie in Gezinnen): zeer intensieve gezinshulpverlening in een gedwongen kader.

Aantal huishoudens: in 2009 70 huishoudens.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: stadsbreed.

Looptijd project: Loopt in Den Haag sinds maart 2007.

Bestuurlijke opdrachtgever: gemeente Den Haag.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de gemeente Den Haag had behoefte aan een instrument om binnen te komen bij multiprobleem gezinnen die dringend hulp nodig hebben, maar dit stelselmatig weigeren.

Doelstelling van het project: multiprobleem gezinnen de hulp bieden die zij zo dringend nodig hebben.

Doelgroep: multiprobleem gezinnen met kinderen in de leeftijd 0-23 jaar die dringend hulp nodig hebben, maar dit stelselmatig weigeren.

## Organisatie

Betrokkenen: 7 fte VIG coaches van Radar met ruime ervaring in de gezinshulpverlening.

Samenwerkingspartners: Radar werkt samen met de gehele Haagse (jeugd)hulpverleningsketen.

Financiering: GSB III, IMAR (Impuls Marokkaanse Risicjongeren), aangevuld met gemeentelijke middelen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- het analyseren van de problematiek en het formuleren van oplossingen;
- start concrete hulpverlening waarin de VIG coach de regie overneemt, zeer geregeld (onaangekondigd) over de vloer komt en vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar is voor het gezin;
- ouders krijgen onder begeleiding van VIG coach langzaam de regie terug;
- afrondingsfase waarin de hulp van de VIG coach ten einde loopt en waarna deze in vrijwel alle gevallen wordt overgedragen aan reguliere hulpverlening.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- structuur aanbrengen in het gezin;
- verschillende praktische vaardigheden aanleren om (semi) zelfstandig de regie op het huishouden te kunnen voeren;
- intensieve opvoedondersteuning;
- integrale en systeemgerichte aanpak;
- coaches voeren de regie zowel binnen het gezinssysteem als in het netwerk daaromheen.

## Resultaten

Resultaten:

- dwang en drang blijkt letterlijk deuren te openen, de VIG coach komt binnen in huishoudens die al zo goed als 'afgeschreven' waren door de reguliere hulpverlening;
- vrijwel alle gezinnen stromen, al dan niet met een verlening van het VIG traject, positief uit (dit wil zeggen dat minimaal 80% van de gestelde doelstellingen zijn behaald).

Evaluatiemomenten:

- voor of vlak na het kerstcees 2009 wordt een SROI (Social Return On Investment) analyse verwacht, alsmede een kwalitatieve evaluatie van de gemeentelijke onderzoeksafdeling OIV.

## **Knelpunten**

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- het project VIG wordt voor een belangrijk deel betaald uit GSB III, deze inkomsten lopen na 2010 drastisch terug waardoor de continuïteit van de aanpak in gevaar is.

## **Lessen**

Lessen en aandachtspunten:

- doorbreek het taboe van gedwongen hulpverlening in het gemeentelijke, preventieve kader: het werkt en het voorkomt erger.

## **Vooruitblik**

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- VIG is al stedelijk inzetbaar;
- structurele inbedding gewenst, financiering loopt sterkt terug na 2010 in verband met aflopen GSB III.

## **Contactgegevens**

Naam: Annemieke Wierstra

Functie: beleidsmedewerker Programmabureau Jeugd gemeente Den Haag,

Telefoonnummer: 070 353 5247

E-mailadres: a.wierstra\_meyer@ocw.denhaag.nl

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- algemene beschrijving VIG.

# Factsheet Xpoint

## Projectinformatie

Naam gemeente: Deventer

Titel project: Xpoint.

Aantal huishoudens: 1900 woningen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Rivierenwijk.

Looptijd project: september 2006 tot januari 2010 (met eventueel vervolg).

Bestuurlijke opdrachtgever: wooncorporatie Rentree.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- veel bewoners konden hun weg in het woud van hulp- en zorgverleners niet vinden;
- bovendien bleken instellingen op hun beurt nauwelijks te weten dat collega-instellingen vaak bij dezelfde bewoners over de vloer kwamen.

Doelstelling van het project: het uitvoeren van huisbezoeken en inventariseren wat de problematiek is in de wijk, waarna de bewoners worden gemotiveerd en begeleid naar hulpverlening met als doel de bewoners een trede hoger te laten komen op de maatschappelijke ladder.

Doelgroep: de doelgroep waarmee Xpoint te maken krijgt is zeer divers, in de wijk wonen veel verschillende soorten mensen, zowel alleenstaanden als gezinnen van verschillende nationaliteiten met zeer diverse problematiek.

## Organisatie

Betrokkenen: twee maatschappelijk werkers en twee stagiaires die worden aangestuurd door de directeur van Kroek&Partners.

Opdrachtgever: wooncorporatie Rentree.

Opdrachtnemer: Interim Jeugdzorg Bureau Kroek&Partners.

Financiering: het project wordt gefinancierd door woningcorporatie Rentree.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- er wordt huis aan huis aangebeld om huisbezoeken te plannen met bewoners;
- vervolgens wordt er door middel van gesprekken bekeken wat de problemen zijn in de huishoudens;
- mochten er problemen zijn dan probeert Xpoint de bewoners te motiveren voor hulpverlening en begeleidt ze naar de verschillende instanties.;
- ten slotte monitoren de medewerkers van Xpoint de hulpverlening.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- Xpoint werkt op een outreachende manier wat inhoudt dat zij de bewoners actief opzoeken;
- Xpoint is nadrukkelijk aanwezig in de wijk (er is een kantoor gevestigd in de wijk dat wordt gebruikt als laagdrempelige inloop waar de bewoners terecht kunnen voor vragen en advies).

## Resultaten

Resultaten:

- in drie jaar zijn ruim 640 huisbezoeken afgenomen in de wijk;

- van deze 640 huisbezoeken is voor ruim 300 mensen een hulpverleningsplan geschreven, wat inhoudt dat ongeveer de helft van de bezochte bewoners is doorverwezen naar de hulpverlening die zij eerder zelf niet heeft kunnen vinden.

## **Knelpunten**

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- doorverwijzen levert niet altijd direct het gewenste resultaat op vanwege lange wachtlijsten bij verschillende instanties en indicatiebepalingen;
- sommige instanties hebben 20 weken wachttijd, in die 20 weken komen de bewoners met grote regelmaat bij Xpoint om hulp te zoeken waardoor er minder tijd is voor de reguliere huisbezoeken.

Oplossingen:

- het zou beter zijn als Xpoint de bewoners sneller zou kunnen doorverwijzen om zo de totale wijk optimaal te kunnen bedienen.

## **Lessen**

Lessen en aandachtspunten:

- Xpoint merkt dat de outreachende manier van werken een goed effect heeft, met name mensen die normaal zelf geen hulp zoeken vallen nu niet buiten de boot en zijn toch in beeld.

## **Vooruitblik**

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project heeft een contract met woningcorporatie Rentree tot januari 2010;
- op dit moment vinden er gesprekken plaats over de voortgang van het project.

## **Contactgegevens**

Naam: Carlijn te Boekhorst

Functie: medewerker Xpoint

Telefoonnummer: 0570-622497

E-mailadres: xpoint@rentree.nu

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- Jaarverslag Xpoint 2008;
- Tussenevaluatie Xpoint 2009.

# Factsheet Achter de Voordeur

## Projectinformatie

Naam gemeente: Dordrecht

Afdeling waaronder project valt: Projectbureau Wielwijk (samenwerking tussen woningcorporatie Woonbron en gemeente Dordrecht).

Titel project: Achter de Voordeur.

Aantal huishoudens: circa 2.800 huishoudens.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Wielwijk (het project is later uitgerold naar Crabbehof en Nieuw Krispijn).

Looptijd project: 2007–2009, 2010–2012 (telkens een projectperiode van 3 jaar).

Bestuurlijke opdrachtgevers: gemeente Dordrecht en woningcorporatie Woonbron.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de signalen vanuit verschillende partijen over individuele problematiek die zich vermoedelijk achter vele Wielwijkse voordeuren afspeelt, zoals armoede en andere financiële problemen, eenzaamheid en psychische problemen.

Doelstellingen van het project:

- problemen van huishoudens opsporen en oplossen;
- de onderlinge betrokkenheid van bewoners in de wijk bevorderen;
- het benutten van talenten en capaciteiten van bewoners;
- inzicht krijgen in de mate van tevredenheid van bewoners over hun woonsituatie en woonomgeving en eventueel hun woonwensen (in sloopgebieden).

Doelgroep: alle bewoners uit Wielwijk.

## Organisatie

Betrokkenen: een projectleider (gemeente), coördinator van casusbesprekingen (GGD), en een zelfstandig opererend team bestaande uit een huisbezoeker (Woonbron), casemanager (maatschappelijk werk) en financieel casemanager (sociaal raadsliden).

Samenwerkingspartners: o.a. welzijnswerk, kerkgemeenschap, jeugdzorg, wijkbeheerders, vrijwilligers, het basisonderwijs, zorginstellingen en de sociale dienst.

Opdrachtgever: een begeleidingsgroep stuurt het project op afstand aan (de begeleidingsgroep bestaat uit medewerkers van verschillende woningcorporaties en projectleiders van de Adv-projecten in Dordrecht).

Financiering: het sociaal programma, waaronder het project valt, wordt gefinancierd door de gemeente, woningcorporaties en het rijk (WAP/charter Wielwijk/Crabbehof).

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- de huisbezoeker benadert bewoners uit de wijk (straatsgewijs), legt het eerste contact en legt de huisbezoeken af;
- de huisbezoeker voert één-op-één gesprekken met bewoners en inventariseert daarbij de vragen, behoeftes, wensen en mogelijkheden;
- de casemanager komt in beeld wanneer er hulpvragen zijn (enkelvoudig of meervoudig);
- de financieel casemanager komt in beeld wanneer er hulpvragen zijn op financieel gebied (zoals schulden en administratie);

- de teamleden bieden hulp waar mogelijk, geven advies en verwijzen mensen door naar de juiste instanties;
- de coördinator van de casusbesprekingen heeft wekelijks overleg met het team, hierbij adviseert hij de teamleden over inhoudelijke casussen.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- de bewoner staat centraal;
- outreachend werken;
- vraaggericht denken en handelen;
- integrale aanpak;
- we pakken alle signalen op;
- optimaal gebruik maken van bestaande netwerken;
- inspelen op de mogelijkheden en talenten van bewoners.

## Resultaten

Resultaten:

- de afgelopen 3 jaar is circa de helft (1.300) van alle huishoudens in Wielwijk bezocht;
- bij circa een derde van de huishoudens is een gesprek/huisbezoek geweest, een derde meldt zich af en er is een non-response van circa een derde;
- naast directe hulp en dienstverlening vanuit het project zelf, zijn mensen doorverwezen naar de werk- en kansenmakelaar;
- daarnaast heeft het project informatie opgeleverd over de beleving van het wonen en leven in de diverse complexen en straten;
- waar daar aanleiding toe was is deze informatie doorgesluisd naar andere onderdelen van het programma en zijn hier activiteiten op georganiseerd.

Evaluatiemomenten:

- jaarlijks wordt het project op resultaten en activiteiten geëvalueerd;
- tussendoor worden er beknopte managementrapportages gemaakt.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- preventief werken en kansen en talenten benutten komt bij sommige huisbezoeken onvoldoende aan de orde, de reden hiervoor is dat er veel crisissituaties worden aangetroffen;
- het was erg lastig om resultaten en rapportages op te stellen aan de hand van het oorspronkelijke registratiesysteem;
- wat te doen met een non-response?

Oplossingen:

- in geval van ernstige problemen, wordt er voor gekozen de kansen op een ander moment aan de orde te stellen, bijvoorbeeld in een herhalingbezoek;
- sinds 2009 werken we met een registratiesysteem toegespitst op de achter de voordeur aanpak;
- bij een non-respons wordt gecheckt of het huishouden bekend is binnen ons netwerk.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- backoffice goed geregeld krijgen en houden;
- loop niet met je project te koop, het gaat om het vertrouwen winnen van de bewoners;

- voorkom terugval door monitoring en herhalingsbezoeken;
- regel intervisie voor de teamleden, zij zien en horen veel en moeten hier over kunnen praten;
- maak duidelijke afspraken over hoe om te gaan met privacy.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project is in januari en juni 2009 uitgerold over de wijken Nieuw Krispijn en Crabbehof in Dordrecht;
- voorlopig blijven de aanpak en doelstellingen gelijk, wij spelen in op de ontwikkelingen in de wijk en sturen waar nodig bij;
- voor het project worden momenteel de werkprocessen beschreven, dit is een eerste stap op weg naar het inbedden van het project.

## Contactgegevens

Naam: J.E. Gommans

Functie: projectmanager Sociaal-economisch programma Wielwijk

Telefoonnummer: 078 639 8458

E-mailadres: [je.gommans@dordrecht.nl](mailto:je.gommans@dordrecht.nl)

Website: [www.wielwijk.nl/helpendehand](http://www.wielwijk.nl/helpendehand)

## Documentatie

Relevante documenten:

- plan van Aanpak;
- projectbeschrijving;
- folder;
- [www.wielwijk.nl/helpendehand](http://www.wielwijk.nl/helpendehand);
- [www.crabbehof.nl](http://www.crabbehof.nl);
- [www.nieuwkrispijn.nl/achterdevoordeur](http://www.nieuwkrispijn.nl/achterdevoordeur).

## Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente

Titel project: 'Laat je Kennen' (opzet vergelijkbaar met AdV-project in Wielwijk).

Naam contactpersoon: Jan-Dirk Costeris

Functie: projectmanager Sociaal – economisch programma Crabbehof

Telefoonnummer: 078 617 0016

Website: [www.crabbehof.nl](http://www.crabbehof.nl)

Titel project: 'Achter de Voordeur' in Nieuw Krispijn (opzet vergelijkbaar met AdV-project in Wielwijk).

Website: [www.nieuwkrispijn.nl/achterdevoordeur](http://www.nieuwkrispijn.nl/achterdevoordeur)

# Factsheet Achter de voordeur aanpak krachtwijken Eindhoven

## Projectinformatie

Naam gemeente: Eindhoven

Afdeling waaronder project valt: Sector Gebiedsontwikkeling.

Titel project: Achter de voordeur aanpak krachtwijken Eindhoven.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Krachtwijken Doornakkers, Woensel West en De Bennekel.

Looptijd project: tot medio 2011.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- diverse partijen in de krachtwijken signaleren op dit moment problematiek achter de voordeur waarbij een kordate aanpak en warme overdracht ontbreekt;
- hulpverlenende instanties werken langs elkaar heen;
- er is geen instantie die de coördinatie en het totaaloverzicht heeft op de hulpverlening, waardoor mensen tussen wal en schip vallen en oplossingen niet altijd goed aansluiten op de daadwerkelijke behoefte van mensen;
- het doorbreken van verkokering en bureaucratie, het toewerken naar andere werkwijzen en samenwerkingsvormen en het leveren van toegesneden maatwerk moeten de fundamenteen worden van onze achter de voordeur aanpak in de gemeente Eindhoven.

Doelstelling van het project: mensen in staat stellen mee te doen en zelfstandig te functioneren in de samenleving, alsmede het voorkomen van sociaal isolement.

Doelgroep: huishoudens in de drie krachtwijken, welke op twee of meer domeinen of via twee of meer personen reeds hulp/ begeleiding ontvangen of nog hulp/ begeleiding behoeven.

## Organisatie

Betrokkenen: per krachtwijk één krachtwerker die wordt ondersteund door medewerkers van andere organisaties.

Samenwerkingspartners: gemeente Eindhoven, GGD, Lumens Groep (welzijnswerk), MEE Zuidoost Brabant, Neos (dak en thuislozen), Regiopolitie Brabant Zuid-Oost, stichting Novadic Kentron (verslavingszorg), woningcorporatie Domein, woningcorporatie Trudo, woningcorporatie Woonbedrijf en woningcorporatie Wooninc.

Financiering: experiment wordt bekostigd met krachtwijkmiddelen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- het leren kennen van de huishoudens in de wijk en het verzamelen en registreren van informatie over deze huishoudens;
- het bepalen of, wanneer en op welke wijze huishoudens in aanmerking komen voor overleg;
- nagaan of één of meerdere personen uit een huishouden al in andere overleggen besproken worden en indien nodig zorgen voor afstemming en informatie-uitwisseling;
- zorgen dat er waar nodig een gedeelde probleemanalyse en een gedeelde oplossingsrichting komt;
- het monitoren van de voortgang van besproken huishoudens en indien nodig bijsturen.



Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- het huishouden staat centraal;
- één plan van aanpak per huishouden;
- krachtwerker speelt cruciale, coördinerende rol in een krachtwijk;
- het kernteam met deelnemers uit elk leefgebied draagt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering gerichte samenwerking.

## Resultaten

Evaluatiemomenten:

- tussenevaluatie in februari 2010;
- eindevaluatie medio 2011.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- partners zijn afhankelijk van AWBZ financiering en hebben geen middelen/capaciteit voor outreachende wijkgerichte werkwijze;
- afstemming tussen centraal, op stedelijk niveau georganiseerde en wijkgerichte hulpverlening;
- de informatie op wijkniveau is zeer versnipperd en er is nog geen infrastructuur die in bundeling van deze informatie voorziet;
- bottleneck van eigen bedrijfscultuur en beperkingen van deelnemende organisaties bij uitvoering.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- de invulling van de aanpak verschilt per wijk;
- de invulling komt tot stand in nauwe samenwerking met de partners in de wijk, de wijken zijn dus leidend in de opstelling van de implementatieplannen;
- aansluiting bij het bestaande beleid en projecten van diverse organisaties heeft de voorkeur, het doel is niet om een nieuw aanbod te ontwikkelen maar om de samenhang tussen en de toevoer naar het bestaande aanbod te versterken.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het werk van de krachtwerkers gaat op het einde van het experiment mogelijk op in een reguliere aanpak.

## Contactgegevens

Naam: Jan van de Ven

Functie: Stafmedewerker sector Gebiedsontwikkeling

Telefoonnummer: 040 238 8309

E-mailadres: [jan.vd.ven@eindhoven.nl](mailto:jan.vd.ven@eindhoven.nl)

Naam: Florence Kuyper

Functie: Programmamanager Meedoen

Telefoonnummer: 040 238 5352

E-mailadres: [f.kuyper@eindhoven.nl](mailto:f.kuyper@eindhoven.nl)

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- Samenwerking en regie achter de voordeur gemeente Eindhoven;
- Samenwerkings- en privacyconvenant Achter de Voordeur gemeente Eindhoven.

## **Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente**

Titel project: Achter de Voordeur in de Kruidenbuurt

Naam contactpersoon: Florence Kuiper

Functie: Programmamanager Meedoen

Telefoonnummer: 040 238 5352

E-mailadres: [f.kuiper@eindhoven.nl](mailto:f.kuiper@eindhoven.nl)

# Factsheet Pilot Wijkcoaches

## Projectinformatie

Naam gemeente: Enschede

Afdeling waaronder project valt: DMO.

Titel project: Pilot Wijkcoaches.

Aantal huishoudens: circa 630 huishoudens.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Velve Lindenhof.

Looptijd project: 2-4 jaar.

Bestuurlijke opdrachtgevers: gemeente Enschede, woningcorporaties (Domijn, Ons Huis en De Woonplaats).

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- Enschede heeft al veel ervaring met vormen van ketenregie waar het gaat om de aanpak van multiproblematiek bij gezinnen, desondanks zijn er nog verbeteringen mogelijk;
- het systeem vergt nog veel overdracht en overleg, burgers hebben nog steeds te maken met veel instanties en hulpverleners doordat bevoegdheden om te beslissen over essentiële zaken in het leven van mensen (wonen, financiën, hulp en ondersteuning) is verdeeld over veel instellingen en dus veel hulpverleners.

Doelstelling van het project: het team legt in de loop van de projectperiode contact met alle bewoners van de wijk om problemen door middel van een integrale aanpak in kaart te brengen en op te lossen.

Doelgroep: alle bewoners van de wijk Velve Lindenhof die kampen met een enkelvoudige of multiproblematiek.

## Organisatie

Betrokkenen: vier wijkcoaches, gedetacheerd vanuit werk en bijstand (gemeente Enschede), woningcorporatie Ons Huis, en de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (Maatschappelijk werk), een teamleider en een procesondersteuner. Daarnaast een persoonlijke coach van de wijkcoaches (ten behoeve van de ontwikkeling van deze functie).

Samenwerkingspartners en partners die toestemming hebben verleend om namens hen te kunnen handelen op onderdelen (het zwaarwegende deskundigenadvies): (regionale) instellingen op het gebied van (begeleid) wonen, welzijn, zorg, politie, justitie, reclassering, jeugdhulpverlening, (geestelijke) gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, thuiszorg, onderwijs, maatschappelijke opvang en maatschappelijke dienstverlening.

Opdrachtgevers: gemeente Enschede en woningcorporaties (De Woonplaats, Ons Huis en Domijn).

Financiering: het project wordt in het kader van de prachtwijken-aanpak gefinancierd door de drie betrokken woningcorporaties (Ons Huis, Domijn, De Woonplaats).

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- het team legt in de loop van de projectperiode contact met alle bewoners van de wijk;

- de wijkcoach fungeert als een soort huisarts in de eerste lijn en kan slechts bij geconstateerde complexiteit doorverwijzen naar de tweede lijn (bijvoorbeeld traject bij de GGZ of Verslavingszorg);
- de coach stelt een integrale indicatie en maakt een plan van aanpak op verschillende leefgebieden (wonen, participatie en werk, financiën, schulden, gezondheid, welzijn, onderwijs en opvoeding, recreatie en vrije tijd, zorg en hulpverlening);
- vervolgens wordt de uitvoering van die besluiten/adviezen verzorgd door de betreffende organisaties.

#### Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- de wijkcoaches krijgen op basis van vergaande afspraken met verschillende instellingen een serie 'beslissings- en indicatiebevoegdheden' mee namens die instellingen;
- de wijkcoaches zijn de 'sociale hefboom' van de instellingen in de wijk, de vooruitgeschoven professionals die heel concreet aan de slag gaan met mensen in de wijk;
- de inzet van wijkcoaches voor de Velve-Lindenhof betekent: terug naar de eenvoud, degene die ziet wat het probleem is en er gevoel bij heeft, bepaalt wat er nodig is en zet het in gang;
- daar waar sprake is van complexe problematiek waarbij de kennis en ervaring van een specialist noodzakelijk moet worden ingezet, verwijst de coach heel gericht door en houdt gedurende die periode de regie over de inzet aan geboden hulp en ondersteuning en het realiseren van de doelen in het plan van aanpak;
- de coach is van alle markten thuis, spreekt de taal en kent de codes van de wijk;
- de coach werkt volgens principes van 'voor wat, hoort wat';
- het model van de wijkcoaches koerst juist op eigenzinnige professionaliteit en dus ook handelingsruimte, maar de coaches worden ook 'afgerekend' op de vooraf in het plan van aanpak per gezin of individu gestelde doelen.

## Resultaten

#### Resultaten:

- er zijn ongeveer 150 gezinnen in dossier op dit moment, op verschillende leefgebieden zijn de resultaten positief;
- verwijzing vindt heel gericht plaats waarbij de instelling waarnaar verwezen wordt ook een uitgebreide verslaglegging van de specifieke probleemsituatie ontvangt, waardoor sneller/meer gericht kan worden gewerkt aan het probleem waarvoor verwezen is;
- er lijkt sprake van meer maatwerk als het gaat om toeleiding naar participatie en werk en het voorkomen van toenemende meer complexe vormen van multiproblematiek.

#### Evaluatiemomenten:

- het project wordt gevolgd door de Universiteit Twente, evaluatie vindt plaats op basis van het opgezette onderzoek waarbij sprake is van een 0-meting en een controlewijk.

## Knelpunten

#### Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- in algemene zin is in Nederland sprake van een veelheid aan regelgeving en protocollen die ervoor zorgen dat de problematiek binnen één gezin, bemoeienis vergt van verschillende hulpverleners;
- vormen van ketenregie (die vooralsnog als oplossingsrichting steeds verder worden uitgewerkt) brengen een veelheid van overleg met zich mee, terwijl beslissingsbevoegdheden op verschillende leefgebieden verdeeld zijn over verschillende organisaties en dus personen;
- het model wijkcoaches past niet binnen deze veelheid aan kaders en organisaties gebaseerd op ketenregie;

- het model is vooralsnog afhankelijk van de bestaande samenwerking/medewerking aan het experiment van de verschillende instellingen.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- dichtbij in de wijk werkend, met een zeer brede doelgroep levert een bredere meer integrale visie op de problematiek in een gezin;
- naast de bekende multiprobleemgezinnen blijkt er een grote groep gezinnen te zijn die de regie op het leven door beginnende multiproblematiek ook kwijt is, voor deze groep is relatief snel met een plan van aanpak en volgens de 'voor wat hoort wat'-methodiek meer perspectief mogelijk;
- de werkwijze waarbij namens instellingen acties mogen worden ondernomen zorgt voor korte lijnen en een echt integrale aanpak waarbij beloning (hoort wat) of sancties kunnen plaatsvinden op andere terreinen dan het terrein waar de actie van een gezin/individu wordt verwacht.

## Contactgegevens

Naam: Anya Smits

Functie: Projectmanager PMBE/teamleiding wijkcoaches

Telefoonnummer: 053 4815352

E-mailadres: [j.a.smits@enschede.nl](mailto:j.a.smits@enschede.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Dringen(d) achter de voordeur: nieuwe methodiek van hulp en ondersteuning in Enschede.

## Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente

Titel project: Wijkzorgteam

Projectomschrijving: het Wijkzorgteam vervangt al het bestaand overleg voor specifieke doelgroepen en werkt altijd aan de problemen van het hele 'systeem' waarbij procesmanagers de casemanagers van de verenigde instellingen waar nodig aansturen.

Naam contactpersoon: Ineke Kleine

Functie: afdelingshoofd leerplicht-wijkzorgteams

Telefoonnummer: 053 481 81 81

Titel project: Maatschappelijke Ondersteuners

Projectomschrijving: een team van maatschappelijk ondersteuners pakt door vanuit een integrale benadering en met professionele handelingsruimte in verschillende facetten van ondersteuning.

Naam contactpersoon: Richard Ros

Functie: afdelingshoofd Activering en Inkomen

Telefoonnummer: 053 481 81 81

# Factsheet Gezinsmanagement

## Projectinformatie

Naam gemeente: Gouda

Afdeling waaronder project valt: afdeling Recht en Veiligheid.

Titel project: gezinsmanagement.

Aantal huishoudens: 15 tot 20 gezinnen per jaar.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Oost en Korte Akkeren.

Looptijd project: gestart op 1 mei 2009.

Bestuurlijke opdrachtgevers:

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de ernstige ongeregelde heden die in september 2008 waren ontstaan in de wijken Oost en Korte Akkeren;
- veel van de betreffende jongeren bleken op meerdere terreinen probleemgedrag te vertonen op school, thuis en op straat;
- ouders zijn onmachtig of niet gemotiveerd om dit gedrag bij te sturen.

Doelstelling van het project: het tegengaan en voorkomen van overlast en criminaliteit in de wijken Oost en Korte Akkeren, door middel van een aanpak die intervenueert in de gezinnen zelf wordt beoogd dat er opnieuw sturing uitgaat van de ouders op de jongeren die overlast en/of crimineel gedrag vertonen.

Doelgroep: multi-probleem gezinnen

Een multi-probleem gezin voldoet aan de volgende criteria:

- huishoudens met meervoudige problematiek op het gebied van wonen, werk, inkomen, opvoeden, verslaving, huiselijk geweld, criminaliteit, dagbesteding en onderwijs;
- huishoudens die vaak al in diverse zorg- en wijknetwerken besproken worden, waar vaak meerdere hulpverleners werkzaam zijn maar waarbij de hulpverlening nog onvoldoende resultaat oplevert;
- er moet sprake zijn van overlastgevend en/of crimineel gedrag;
- één van de kinderen in het gezin is 16 jaar of jonger.

## Organisatie

Betrokkenen: twee fulltime gezinsmanagers die gemiddeld 8-10 gezinnen per jaar intensief kunnen begeleiden. De aansturing van het project vindt plaats door een gemeentelijk projectleider.

Samenwerkingspartners: Bureau Jeugdzorg, Dienst Arbeid en Inkomen, de woningcorporaties, de leerplicht, de politie en de justitiepartners in het Veiligheidshuis Gouda.

Opdrachtnemer: Radar Uitvoering.

Opdrachtgevers: Gouda (afdeling Veiligheid en Handhaving).

Financiering: een bijdrage van het Ministerie van BZK voor de periode 2009-2011 van € 300.000,- per jaar.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- de werkwijze is gebaseerd op de methodiek Vroegtijdige Interventie Gezinnen (VIG), deze kent vier fasen: onderzoeks- en overnamefase, leerfase, afsluitfase en monitoringsfase;

- op basis van signalen vanuit het Veiligheidshuis of samenwerkingspartners wordt onderzocht wat op hoofdlijnen de problematiek is van het gezin en alle gezinsleden afzonderlijk op de verschillende leefgebieden (werk, onderwijs, inkomen, zorg, wonen, opvoeden, overlast en criminaliteit) en wordt beoordeeld of het gezin voldoet aan de criteria;
- in het casuïstiekoverleg gezinsmanagement vanuit het Veiligheidshuis Gouda wordt de informatie beoordeeld en door de projectleider besloten het gezin al dan niet bij Radar Uitvoering aan te melden voor gezinsmanagement;
- nadat besloten is om het gezinsmanagement op te starten wordt de gezinsmanager geïntroduceerd in het gezin;
- de gezinsmanager inventariseert wat er allemaal mis is in het gezin, maakt een analyse van de problemen en vertaalt dit in praktische afspraken met de betrokken ouders of opvoeders en legt deze afspraken vast in een contract met de ouders, de Dienst Arbeid en Inkomen, Bureau Jeugdzorg, Woningbouwvereniging of andere aanmelders;
- dit plan van aanpak wordt ondertekend door de klant, de aanmelder en de gezinsmanager;
- tijdens de eerste periode zal het werk van de gezinsmanager voornamelijk bestaan uit het aanbrengen van structuur in het gezin en is de gezinsmanager fysiek elke dag aanwezig om de gemaakte afspraken vorm te geven;
- in de leerfase wordt vooral de ouders geleerd om opvoedkundig effectiever en handiger met de kinderen om te gaan (ca. vijf maanden);
- in de afronding wordt gemarkeerd dat de gezinssituatie niet meer de risicofactoren in zich draagt die zorgen voor een zorgelijke situatie van het kind (laatste week);
- ten slotte vindt de eindrapportage plaats aan de aanmelder.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- het project vormt een onderdeel van het veiligheidsbeleid van de gemeente Gouda en werkt onder de samenwerkingsafspraken en privacy-convenanten die in het kader van het Veiligheidshuis zijn afgesproken;
- in het begin van het traject zal de gezinsmanager veel tijd moeten investeren, bijna elke dag zal hij bij het gezin aan de slag moeten, naarmate het traject vordert neemt de intensiteit af waardoor ruimte ontstaat om nieuwe gezinnen te begeleiden;
- bij de VIG-aanpak wordt gewerkt met een case-load van 1 op 5 gezinnen;
- in principe wordt het gezinsmanagement aangeboden onder dwang en drang (bijvoorbeeld door het opleggen van een verplichting op basis van de Wet Werk en Bijstand of door het stellen van voorwaarden bij huurcontracten na herhuisvesting).

## Resultaten

Resultaten:

- het project is gestart in mei 2009 en operationeel sinds juni 2009;
- per 1 februari 2010 zijn zes gezinnen in begeleiding en binnenkort wordt gestart met nog drie gezinnen;
- na de pioniersfase wordt hard gewerkt aan het vergroten van de instroom in het project.

Evaluatiemomenten:

- op dit moment is het nog te vroeg om al uitspraken te doen over de resultaten van het project, met de gemeenteraad is afgesproken om één jaar na de start de resultaten te bespreken.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- het ontbreken van een systematische informatievoorziening voor multi-probleem gezinnen die het mogelijk maakt risico's vroegtijdig te monitoren en de effectiviteit van de aanpak te meten;
- de ervaring leert dat veel van deze gezinnen niet meer gemotiveerd zijn en veel hulpverlening onvoldoende effectief is doordat men zich op enig moment onttrekt aan de hulp;
- de beperkte mogelijkheden om een dwang- en drangkader te realiseren voor gezinnen die geen uitkering hebben op basis van de Wet Werk en Bijstand;
- de grote inzet die het vraagt van de gemeente om tot een gecoördineerde aanpak van (overlastgevende) multi-probleem gezinnen te komen;
- de afstemming in taken, rollen, en verantwoordelijkheden tussen de gemeente en Bureau Jeugdzorg ten aanzien van de jeugdigen in deze gezinnen die onder toezicht staan;
- het bestaan van wachtlijsten in de jeugdzorg en de jeugd-GGZ, met name voor jeugdigen in deze gezinnen met een ernstige GGZ-problematiek en/of licht verstandelijke handicap;
- wet- en regelgeving is niet toegesneden op de (integrale) aanpak van deze categorie multi-probleem gezinnen in een gedwongen kader;
- de behoefte aan bestuursrechtelijke mogelijkheden om bij multi-probleem gezinnen interventies te plegen bij ernstige overlast en/of crimineel gedrag;
- de beperkte mogelijkheden om gezinnen te dwingen te verhuizen naar andere wijken en/of steden om onder voorwaarden een nieuwe start te kunnen maken.

#### Oplossingen:

- het in gebruik nemen en verder ontwikkelen van een informatiesysteem, waarbij Gouda heeft gekozen voor het KeDo programma;
- hanteren van bestuursrechtelijke instrumenten zoals gebiedsverboden;
- afspraken met andere gemeenten om tot "uitwisselingsafspraken" te komen voor overlastgevende gezinnen;
- de gemeente Gouda bereidt momenteel een bestuurlijke conferentie met alle relevante samenwerkingspartners voor om de aanpak voor multi-probleem gezinnen verder te ontwikkelen.

#### Mogelijke rol ministerie bij oplossen knelpunten:

- de gemeente Gouda onderzoekt op elk van deze knelpunten naar mogelijkheden om het instrumentarium te verbeteren en zoekt hierin ook de samenwerking met andere gemeenten die een aanpak op multi-probleem gezinnen hebben;
- in het experiment "Achter de Voordeur" is overleg geweest over deze knelpunten en wordt gezocht naar mogelijkheden om oplossingen te vinden.

## Lessen

#### Lessen en aandachtspunten:

- van groot belang is om met alle samenwerkingspartners en met name de politie, justitie, Bureau Jeugdzorg, lokale hulp- en dienstverlening en de woningcorporaties overeenstemming te hebben over de gewenste aanpak;
- de projectleider gezinsmanagement dient de regierol te nemen ten aanzien van de interventies in deze gezinnen;
- zoeken naar een optimale gecombineerde inzet van middelen en instrumenten vanuit verschillende partijen die ondersteunend zijn aan de rol en positie van de gezinsmanager;
- instellingen en organisaties moeten buiten de eigen kaders kunnen denken en zoeken naar onconventionele oplossingen voor problemen.



## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- naar aanleiding van de evaluatie kan beoordeeld worden of en in welke mate het project een structureel karakter kan krijgen;
- doordat de projectfinanciering eindig is zal gezocht moeten worden naar vormen van structurele financiering op basis van een gecombineerde inzet van bestaande middelen.

## Contactgegevens

Naam: Berend van der Ploeg

Functie: directeur

Telefoonnummer: 0182-589315

E-mailadres: [berend.vanderploeg@gouda.nl](mailto:berend.vanderploeg@gouda.nl)

Naam: Ron van der Linden

Functie: projectleider gezinsmanagement a.i.

Telefoonnummer: 06-11189699

E-mailadres: [ron.vanderlinden@gouda.nl](mailto:ron.vanderlinden@gouda.nl)

# Factsheet project Take 5/ Pilot MPG Krachtwijken Gemeente Groningen

## Projectinformatie

Naam gemeente: Groningen

Afdeling waaronder project valt: GGD HVD.

Titel project: Take 5 / Pilot multiprobleem gezinnen (MPG) Krachtwijken.

Aantal huishoudens: 30 gezinnen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: De Hoogte, Korrewegwijk en Tuinwijk.

Looptijd project: 1 april 2009 tot 1 april 2011.

Bestuurlijke opdrachtgever: dienst OCSW Gemeente Groningen.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- een groot aantal hulpverleners bij één gezin;
- geen stap voorwaarts in hulpverleningstraject;
- 250 multiprobleem gezinnen in de stad Groningen (2006).

Doelstelling van het project: het verminderen van de overlast in de buurt en het bevorderen van de ontwikkelingskansen van kinderen.

Doelgroep: multiprobleem gezinnen met voorgeschiedenis van zorgmijden, 'draaideur' gedrag en 'net niet' waarbij de dienstverlening aan het gezin elders stagneert om onduidelijke redenen en waar actie op korte termijn gewenst is.

## Organisatie

Betrokkenen: vier gezinscoaches uit verschillende organisaties en één projectleider.

Samenwerkingspartners: gemeente Groningen, Regiopolitie Groningen, OM Groningen, het Poortje, Bureau Jeugdzorg Groningen, Thuiszorg Groningen, Elker, MJD, Lentis, Raad voor de Kinderbescherming, Provincie Groningen en Groninger wooncorporaties.

Opdrachtgever: OCSW gemeente Groningen.

Opdrachtnemer: GGD gemeente Groningen.

Financiering: krachtwijkenprogramma, Provincie Groningen en gemeente Groningen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- aanmelden en starten;
- info en analyse;
- gezinsplan maken;
- uitvoeren en bijsturen;
- afronden en follow up.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- regie nemen;
- één gezin één plan;
- duidelijk en betrouwbaar;
- gezin én netwerk centraal, speciale aandacht voor het kind;
- ondernemend: denken en handelen in mogelijkheden én kosten;
- in de buurt en voor de buurt (maatschappelijke ondernemers in de buurt);

- willen samenwerken met de inzet van de beste expertise.

## Resultaten

Resultaten:

- procesbeschrijving Take 5 gezinscoaching, op basis van 6 maanden ervaring met partners in de buurt, besproken in 2 sessies 'Buurtacademie' op 9 november 2009.

Evaluatiemomenten:

- 1 november 2009 start procesevaluatie met extern bureau;
- 3 maandelijks evaluatie en verbeter cyclus.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- buurtprofessionals werken langs elkaar heen;
- geen partij die echt de regie op zich neemt;
- leidinggevende sturen op indicatie en productie vanuit eigen organisatie;
- doelgroep MPG heeft te maken met complexe en langdurige problemen;
- financiering is kort (maximaal 6 maand ) en resultaat gericht;
- na afsluiting trajecten komen multiprobleem gezinnen weer elders in trajecten terug.

Oplossingen:

- het benoemen van een regisseur;
- het direct sturen op leren ondernemen en doorpakken met alle partijen.

Mogelijke rol Ministerie bij oplossen knelpunten:

- follow-up of vinger aan de pols financiering en begeleiding.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- maak het klein, los het op op casus niveau, leer van daar uit wat nodig is;
- laat professionals niet solo zwemmen;
- zorg voor leidinggevende/procesmanager met bevoegdheden, die direct problemen oplost en faciliteert;
- vrij inzetbaar budget en goede werkafspraken met partnerorganisaties in de buurt;
- creatief ondernemerschap.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- we hebben nu een kader en tijdens het werken zal deze praktijktheorie verder worden aangescherpt.

## Contactgegevens

Naam: drs. Marcel B.M. Landewé

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 06- 218 40470

E-mailadres: [m.landewe@hvd.groningen.nl](mailto:m.landewe@hvd.groningen.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- presentatie projectopzet Take 5;
- Take 5 Gezinsaanpak Groningen,2009.

# Factsheet Wijkcontactvrouwen Haarlem

## Projectinformatie

Naam gemeente: Haarlem

Afdeling waaronder project valt: afdeling Welzijn, Gezondheid en Zorg.

Titel project: Wijkcontactvrouwen (WCV) Haarlem.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: het project is een stedelijke voorziening.

Looptijd project: vanaf 1 maart 2005 tot heden.

Bestuurlijke opdrachtgever: gemeente Haarlem.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project te starten:

- de vraag van allochtone vrouwen en het aanbod van formele instanties op het gebied van werk, scholing/ opleiding, welzijn en zorg sluiten vaak niet op elkaar aan.

Doelstelling van het project: het signaleren, activeren en doorverwijzen van allochtone vrouwen naar verschillende maatschappelijke voorzieningen met als doel de participatie en de zelfredzaamheid te bevorderen.

Doelgroep: allochtone vrouwen (laag- en hoger opgeleiden) die in een achterstandssituatie verkeren ten opzichte van andere vrouwen en ten opzichte van voorzieningen en aanbod op de genoemde terreinen van welzijn, scholing/ opleiding, maatschappelijke participatie en werk.

## Organisatie

Betrokkenen: naast een ambtelijke coördinator voor de aansturing van dit project zijn voor de uitvoering drie wijkcontactvrouwen aangesteld en een externe projectleider.

Samenwerkingspartners: de gemeente Haarlem, welzijnsorganisatie Haarlem Effect, de moedercentra, Kontext (een instelling voor Maatschappelijk Werk) en ZOHOR (een zelforganisatie van migranten).

Financiering:

- 2005- 2006: subsidie ministerie SZW/ Tijdelijke stimuleringsregeling Emancipatie vrouwen uit etnische minderheidsgroepen met co-financiering van de gemeente Haarlem;
- 2007-2009: Provincie Noord Holland met co-financiering van de gemeente Haarlem;
- vanaf 2010: subsidie van de gemeente Haarlem (waarschijnlijk het Participatiebudget).

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- wijkcontactvrouwen geven informatie over het reguliere aanbod van welzijn, scholing/ opleiding, maatschappelijke participatie en werk;
- houden spreekuren in de wijken bij welzijns- en migrantenorganisaties, wijkinformatiepunten, moedercentra en centra voor Jeugd en Gezin;
- vanuit deze locaties hebben de wijkcontactvrouwen hun vaste werkplek en uitvalbasis voor spreekuren op vindplaatsen (zoals peuterspeelzalen, scholen, bibliotheken) en voor het afleggen van huisbezoeken.

## Resultaten

Resultaten:

- jaarlijks zijn er 200 nieuwe vrouwen bereikt;

- na de eerste stap naar buiten, gaan vrouwen ook meer participeren in de moedercentra;
- er ontstaat meer zicht op de problematiek achter de voordeur (allochtone vrouwen die niet participeren weten bij wie ze vragen kunnen stellen en door de WCV worden vragen in een breder kader geplaatst);
- er is een constructieve dialoog met maatschappelijke organisaties (waaronder de sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, steunpunt huiselijk geweld) waardoor de verwijzigingen beter verlopen;
- de politie Kennemerland heeft mede door de positieve effecten met de WCV een eigen specialist huiselijk geweld aangenomen.

Evaluatiemomenten:

- per kwartaal wordt een managementrapportage opgesteld en jaarlijks een inhoudelijke en financiële rapportage.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- samenwerking en afspraken met alle ketenpartners vraagt continue aandacht;
- de middelen om projecten als deze structureel te financieren zijn niet begroot.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- de hulpverlening is effectiever geworden, maar heeft nog meer integrale visie op de problematiek;
- de problematiek van de gezinnen als systeem komt in beeld, echter de aandacht behoort te blijven liggen op de vrouwen;
- wijkcontactvrouwen zijn allochtone intermediairs en hebben als taak signaleren, activeren en doorverwijzen;
- wijkcontactvrouwen vervullen een brugfunctie in hun rol als verwijzer en zijn geen hulpverleners;
- van belang voor de begeleiding van deze vrouwen is een goede en professionele aansturing en intervisie op de werkvloer;
- wijkcontactvrouwen hebben baat bij een goede training en instructie om multi-problemen achter de voordeur te kunnen aanpakken en oplossen;
- samenwerking is niet vanzelfsprekend, zorg voor goede afspraken met alle ketenpartners.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project is een stedelijke voorziening, uitvoering vindt plaats vanuit de wijken;
- uitbreiding naar nieuwe wijkcontactpunten is een optie zoals de wijkinfobussen;
- het structureel onderbrengen en inbedden in het welzijnswerk behoort tot de mogelijkheden;
- de financiering per 1 januari 2010 is een probleem, gezocht wordt naar middelen in het participatiebudget of de WMO.
- wellicht kan op rijksniveau in het kader van emancipatie hiervoor meer aandacht en middelen beschikbaar komen;
- aandacht is nodig voor allochtone oudere vrouwen, bijvoorbeeld op het gebied van woonbegeleiding.

## Contactgegevens

Naam: Viviën Nelom

Functie: beleidsmedewerker gemeente Haarlem  
Telefoonnummer: 023-5113605  
E-mailadres: [nelomvg@haarlem.nl](mailto:nelomvg@haarlem.nl)

Naam: Veronique de Kwant  
Functie: projectleider Haarlem Effect  
Telefoonnummer: 0235319030  
E-mailadres: [vdkwant@haarlemeffect.nl](mailto:vdkwant@haarlemeffect.nl)

Naam: Moniek stricker  
Functie: coördinator wijkcontactvrouwen bij Haarlem Effect  
Telefoonnummer: 0235319030  
E-mailadres: [mstricker@haarlemeffect.nl](mailto:mstricker@haarlemeffect.nl)

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- projectplannen en subsidieaanvragen Wijkcontactvrouwen;
- evaluatie Wijkcontactvrouwen

# Factsheet Meer Samen in Praktijk

## Projectinformatie

Naam gemeente: Heerlen

Afdeling waaronder project valt: afdeling Welzijn.

Titel project: Meer Samen in Praktijk (MSiP)

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Meezenbroek, Schaesbergerveld en Palemig (MSP).

Looptijd project: 2009-2010 (structurele inbedding wordt nagestreefd).

Bestuurlijke opdrachtgever: gemeente Heerlen.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de wijk MSP in Heerlen is aangewezen als krachtwijk;
- de wijk MSP wil experimenteren met de gezonde wijk en is daarom in 2009 een 'Experiment Gezonde Wijk' gestart onder de noemer 'Meer Samen in Praktijk'.

Doelstelling van het project: de gezondheid van de bewoners van deze wijk verbeteren via een integrale aanpak gericht op gezonde bewoners, een gezonde leefomgeving (waaronder inrichting openbare ruimte en stedelijke ontwikkeling) en een samenhangende eerstelijnszorg met preventief aanbod.

Gerelateerd aan de doelstelling zijn een drietal taakstellingen geformuleerd:

- betere signalering van kwetsbare mensen waarbij zelfredzaamheid in het geding is;
- vergroten van de bereikbaarheid van het aanbod van zorg, welzijn en preventie op wijkniveau;
- goede afstemming van multidisciplinaire zorg- en dienstverlening in de wijk.

Doelgroep: kwetsbare wijkbewoners.

Kwetsbare wijkbewoners zijn hier gedefinieerd als:

- zelfstandige wonende 75-plus ouderen;
- zelfstandig wonende mensen (alle leeftijden) met lichamelijke en/of geestelijke beperkingen;
- allochtonen met een taalachterstand;
- gezinnen met meervoudige problematiek.

## Organisatie

Samenwerkingspartners: GGD Zuid Limburg, welzijnswerk Alcander, fysiotherapiepraktijk Lahaye, Schmetz en ten Kate, huisartsenpraktijk Kasteellaan, eerstelijnspsycholoog, MeanderThuiszorg, maatschappelijk werk Alcander, Steunpunt Mantelzorg, Huis voor de Zorg, woningcorporaties, stichting wijkbeheer MSP, politie (de wijkagent), MEE Zuid Limburg, jongerenwerk Alcander, logopedie, Integrale Jeugdgezondheidszorg 0-19 jaar, GGZ Mondriaan en gemeente Heerlen.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- in 2009 wordt gewerkt aan een uitgebreide sociale kaart, aan een multidisciplinaire aanpak voor de zorg rondom kwetsbare ouderen en een verbetering van het aanbod van activiteiten voor ouderen in de wijk;
- in 2010 zal aan dit Experiment een wijkverpleegkundige worden toegevoegd in het kader van het programma 'Zichtbare Schakel, de wijkverpleegkundige voor een gezonde buurt';



- de wijkverpleegkundige gaat ervoor zorgen dat mensen in kwetsbare posities vroegtijdig opgespoord worden en toegeleid worden naar de juiste zorg en/of wijkgerichte preventieve programma's;
- daarnaast zorgt de wijkverpleegkundige voor een goede wijkgerichte afstemming van zorg;
- om deze samenwerking te realiseren is een overlegstructuur ontwikkeld die aansluit op de wijk;
- om te beoordelen of deze taakstelling wordt waargemaakt wordt een registratiesysteem ontwikkeld waarmee de wijkverpleegkundige eenvoudig kan beoordelen of de individuele zorg- en dienstverlening aansluit bij de individuele problematiek en of de voorzieningen op wijkniveau adequaat zijn voor de problematiek binnen de wijk;
- de organisaties worden hierover geïnformeerd en geadviseerd zodat kan worden voorzien in hiaten in zorg-, woon- en welzijnvoorzieningen.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- meer samenwerking kan leiden tot betere signalering van problemen in gezinnen, maar ook tot een betere signalering van collectieve gezondheidsproblemen;
- samenwerking kan leiden tot effectievere doorverwijzing naar lokale zorg (binnen eerste lijn en naar tweede lijn) en preventie;

## Resultaten

Beoogde resultaten:

- de risico's in de populatie van (mogelijk) kwetsbare mensen zo vroeg mogelijk onderkennen;
- er wordt een geïntegreerde ondersteuning aangeboden waarin sprake is van goede interdisciplinaire communicatie en samenwerking met heldere verantwoordelijkheden;
- een goede ketenzorg voor (mogelijk) kwetsbare, thuiswonende wijkbewoners in alle leeftijden, met de wensen van de bewoner als uitgangspunt.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- we hebben nu een kader en tijdens het werken zal deze praktijktheorie verder worden aangescherpt.

## Contactgegevens

Naam: F. Peeters

Functie: beleidsmedewerker Gezondheid

Telefoonnummer: 045-560 4882

E-mailadres: [f.peeters@heerlen.nl](mailto:f.peeters@heerlen.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Samenwerkingsovereenkomst MSiP 2009-2010;
- MSP-Gezonde Wijk "Meer Samen in Praktijk".

# Factsheet Achter de Voordeur in Leonardus

## Projectinformatie

Naam gemeente: Helmond

Titel project: Achter de Voordeur in Leonardus.

Status project: toekomstperspectief.

Aantal huishoudens: nog niet bekend.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: de binnenstad (een vergelijkbaar project wordt uitgevoerd in Helmond West).

Looptijd project: het project start in 2010.

Bestuurlijke opdrachtgevers: gemeente Helmond en woningcorporatie Volksbelang.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de buurt Leonardus is onderdeel van de binnenstad die sinds 2002 geherstructureerd wordt.

Doelstelling van het project: de leefbaarheid in de wijk behouden en waar mogelijk verbeteren.

Doelgroep: bewoners van de wijk Leonardus.

## Organisatie

Samenwerkingspartners: welzijnsorganisaties, politie, Maatschappelijk werk, Straathoekwerk, Helmond Actief en verslavingszorg (in de toekomst zullen hier nog partners bijkomen).

Opdrachtgevers: gemeente Helmond en woningcorporatie Volksbelang.

Opdrachtnemer: nog niet bekend.

Financiering: gemeente Helmond en woningcorporatie Volksbelang.

## Werkwijze

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- achter de voordeur aanpak door middel van huis aan huis bezoeken;
- een breed frontlijnteam waar alle belangrijke partners in vertegenwoordigd zijn gaat fungeren als 'back-office' op de probleemgebieden: hulpverlening/opvoeding, werkloosheid, verslaving, gezondheidsachterstand, psychische problemen, onderwijs, vervuiling, vereenzaming, mantelzorg, woning en criminaliteit/veiligheid/handhaving;
- corporatie en gemeente fungeren samen als opdrachtgever en zullen ook de coördinatie van het project op zich nemen.

## Resultaten

Resultaten: het project is nog niet gestart.

Evaluatiemomenten:

- na één jaar vindt er een evaluatie van de pilot plaats.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- in 2010 starten we met de pilot die, na een positieve evaluatie, in de daaropvolgende jaren verder uitgerold wordt.

## Contactgegevens

Naam: Wilma Bogaarts

Functie: senior projectmanager dienst Samenleving en Economie, gemeente Helmond.

E-mailadres: w.bogaarts@helmond.nl

## Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente

Titel project: Wijkontwikkelingsprogramma Helmond West

Opdrachtgevers: gemeente Helmond en woningcorporatie woCom.

Doelstelling project: het verbeteren van de wijk Helmond West op het terrein van sociale, fysieke en economische aspecten.

Doelgroep: bewoners van de wijk Helmond West.

Naam contactpersoon: Wilma Bogaarts

Functie: senior projectmanager dienst Samenleving en Economie, gemeente Helmond.

E-mailadres: [w.bogaarts@helmond.nl](mailto:w.bogaarts@helmond.nl)

# Factsheet Integraal Wijkteam Berflo Es

## Projectinformatie

Naam gemeente: Hengelo

Afdeling waaronder project valt: afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling

Titel project: Integraal Wijkteam Berflo Es.

Status project: toekomstperspectief (inventarisatiefase van oktober 2009 tot februari 2010, ontwerpfase van maart 2010 tot augustus 2010 en uitvoering: van september 2010 tot september 2011).

Aantal huishoudens: bereik van 200 huishoudens per jaar.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Berflo Es.

Looptijd project: oktober 2009 tot en met september 2011.

Bestuurlijke opdrachtgever: gemeente Hengelo.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- Berflo Es is een herstructureringswijk, vele activiteiten worden in dat kader opgepakt.

Doelstelling van het project: een aanbod op maat ontwikkelen door outreachend en wijkgericht te werken in samenwerking met andere instellingen die actief zijn in de wijk.

Doelgroep: bewoners van de wijk Berflo Es.

## Organisatie

Samenwerkingspartners: gemeente Hengelo, woningcorporatie Welbions, Avelijn SDT, Carint, Interaktcontour, Mediant, RIBW Twente, Mee Twente en Trivium Meulenbeltgroep.

## Werkwijze

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- outreachend en wijkgericht werken;
- uitgaan van leefbaarheid;
- positieve insteek;
- werken met allround gekwalificeerde dienstverleners;
- multidisciplinaire aanpak (werken met instellingen uit verschillende disciplines);
- vraaggericht werken;
- aanbod op maat;
- zorg, activiteiten en welzijn op de juiste plek.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project betreft een pilot, het is nadrukkelijk de bedoeling dit project op termijn stadsbreed uit te voeren.

## Contactgegevens

Naam: Katja Boerrigter

Functie: afdelingshoofd Maatschappelijke Ontwikkeling

E-mailadres: katja.boerrigter@hengelo.nl

## **Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente**

Titel project: Sociale voorhoede

Status project: toekomstperspectief (voorbereiding van september 2009 tot april 2010 en uitvoering van april 2010 tot medio 2012).

Opdrachtgevers: gemeente Hengelo, woningcorporatie Welbions en FC Twente.

Naam contactpersoon: Katja Boerrigter

Functie: afdelingshoofd Maatschappelijke Ontwikkeling

E-mailadres: [katja.boerrigter@hengelo.nl](mailto:katja.boerrigter@hengelo.nl)

# Factsheet Frontlijnteam

## Projectinformatie

Naam gemeente: Leeuwarden

Titel project: Frontlijnteam.

Aantal huishoudens: 4.000 bewoners.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: de wijk Heechterp-Schieringen.

Looptijd project: 10 jaar.

Bestuurlijke opdrachtgever: de programmaorganisatie van het wijkactieplan Heechterp-Schieringen (de gemeente Leeuwarden en twee woningcorporaties Elkien en WoonFriesland).

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de bewoners en (frontlijn)professionals hebben aangegeven dat de huidige aanpak leidt tot witte vlekken en dubbel werk: mensen en gezinnen met problemen komen te laat of niet in beeld en kunnen niet optimaal geholpen worden door ontbrekende gegevens, financieringsschotten of organisatiebelangen;
- Heechterp-Schieringen is nu al een wijk waar erg veel complexe sociale problematiek aan het licht komt, maar bewoners en professionals geven aan dat er nog veel meer problematiek achter de voordeur schuilt;
- Heechterp-Schieringen biedt alle ruimte voor een anoniem leven, waardoor de wijkbevolking relatief veel zorgmijders telt.

Doelstelling van het project: de persoon en de wijk verder brengen door mensen met problemen in het dagelijks leven te ondersteunen en tegelijkertijd te investeren in de sociale binding en de gemeenschapszin in de hele wijk.

Doelgroep: het frontlijnteam bezoekt iedereen in de wijk Heechterp-Schieringen, alle bewoners moeten een stap vooruit kunnen maken.

## Organisatie

Betrokkenen: het team bestaat nu uit elf medewerkers waar van er vier gedetacheerd zijn (welzijnswerk, kredietbank, UWV en GGZ), twee in dienst zijn van de gemeente (twee medewerkers van Werk en Inkomen), twee ingehuurd op uur basis (verslavingszorg) en vijf in dienst zijn via een uitzendbureau.

Samenwerkingspartners: er zijn zeer nauwe banden met de corporaties, de wijkagent, het jongerenwerk en de wijkorganisaties.

Opdrachtgevers: de twee corporaties en de directeurs van de diensten Stadsontwikkeling en Welzijn van de gemeente Leeuwarden.

Opdrachtnemer: de algehele dagelijkse verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het wijkactieplan ligt bij de algemeen programmaleider die in dienst is van de gemeente.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- de bewoners worden door het frontlijnteam per straat benaderd;
- de groepen frontlijnwerkers die samen een straat bezoeken bestaan ieder uit vier á vijf personen.

- iedere groep maakt een schema met de adressen die bezocht gaan worden, het eerste gesprek wordt altijd door twee frontlijnwerkers gevoerd;
- het frontlijnteam wordt geïntroduceerd in de straten door een week van tevoren een flyer in de bus te gooien met een foto van het hele team;
- op het moment dat de frontlijnwerkers voor het eerst een gesprek voeren met de bewoner zijn zij specifiek gefocust op drie resultaten: de kennismaking (het contact), het ontdekken van kansen, talenten en parels van bewoners en het maken van een vervolgspraak;
- als vervolgspraak wenselijk is fungeert één van de twee frontlijnwerkers als contactpersoon;
- er kunnen twee types vervolgspraken worden ondernomen: het individuele traject en collectieve activiteiten.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- één adres, één plan;
- outreachend werken: de professional als coach;
- participatie is onderdeel van de 'hele stap vooruit', het integrale doel staat voorop: persoon én wijk.
- doordat er verschillende disciplines in het team aanwezig zijn, kunnen vragen en knelpunten in de wijk direct opgepakt en onderling afgestemd worden;
- het frontlijnteam is gevestigd in de wijk zelf: vanuit een centrale locatie worden de huisbezoeken afgelegd (bewoners kunnen ook zelf het team benaderen en binnenlopen, wekelijks wordt een inloopsprekuren georganiseerd in het wijkcentrum in Heechterp-Schieringen).

## Resultaten

Resultaten:

- ruim een jaar na de instelling van het frontlijnteam (september 2009) zijn 531 huishoudens in Heechterp-Schieringen bezocht;
- het lukt het frontlijnteam in 63 procent van de gevallen om contact te krijgen;
- regelmatig had het contact direct resultaat, onder meer in de vorm van participatie van geïsoleerd wonende bewoners, betaald werk, schuldhulpverlening, opvoedingsondersteuning en kinderen die zijn gaan deelnemen aan sport;
- er zijn tot nu toe 1.287 diensten aangeboden door het team aan bewoners.

Evaluatiemomenten:

- elk half jaar verschijnt er een voortgangsverslag;
- in februari 2010 verschijnt een uitgebreid evaluatierapport van het project.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- frontlijnsturing betekent dat organisaties en overheid aangesproken worden op niet klant vriendelijke werkprocessen, c.q. regelgeving, c.q. bureaucratie, maar hoe interessant men het frontlijnwerk ook vindt, de kritiek en feedback worden niet altijd in dank afgenomen;
- sommige organisaties ervaren de regie van de gemeente in dit project als concurrerend en als bevoogdend, dit maakt de samenwerking niet eenvoudig;
- frontlijnsturing loopt tegen de taakafbakeningen van organisaties en overheid aan: er bestaan veel schotten, beperkende en belastende regelgeving;
- projecten zoals dit project worden beladen met projecten en experimenten terwijl achterstandswijken juist zijn gebaat bij structurele ondersteuning, tijd en aandacht;
- er is nog geen zekerheid over voldoende continuïteit, de financiering is voor de komende drie jaar rond terwijl er werk ligt voor tien jaar.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- om het frontlijnteam van voldoende bestuurlijke rugdekking te voorzien, is besloten om de teams een plek te geven bij de gemeente Leeuwarden;
- de teams krijgen de kans om hulp en zorg van achterliggende organisaties, waarvoor normaliter wachtlijsten bestaan, met voorrang in te zetten;
- de teams maken daartoe afspraken met die organisaties en krijgen een inkoopbudget mee.

## Contactgegevens

Naam: Astrid de Bue

Functie: manager en teamleider frontlijnteam Leeuwarden

Telefoonnummer: 0651544874

E-mailadres: [abue@leeuwarden.nl](mailto:abue@leeuwarden.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- methodiekbeschrijving Frontlijnteam is begin 2010 klaar;
- wijkactieplan;
- website is eind van het jaar in de lucht;
- film frontlijnteam Heechterp Schieringen op Youtube.

## Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente

Project: Wijkaanpak Bilgaard

Naam: Oebele Herder

Functie: manager WMO gemeente Leeuwarden

E-mailadres: [oherder@leeuwarden.nl](mailto:oherder@leeuwarden.nl)

Project: Sociale Teams

Naam: Astrid de Bue

Functie: medewerker GGD

Telefoonnummer: 06 51544874

E-mailadres: [a.debue@ggdfryslan.nl](mailto:a.debue@ggdfryslan.nl)





# Factsheet Basiszorgcoördinatie kwetsbare kinderen

## Projectinformatie

Naam gemeente: Leiden

Afdeling waaronder project valt: afdeling Realisatie.

Titel project: Basiszorgcoördinatie kwetsbare kinderen (Bkk).

Aantal huishoudens: circa 75.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Zuid-Holland Noord.

Looptijd project: het is een structureel product en vormt een basistaak van de GGD Hollands Midden.

Bestuurlijke opdrachtgevers: RDOG, GGD HM, subregio ZHN en Centrum gemeente Leiden.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- kinderen van verslaafde en/of ouders met psychiatrische problemen lopen een grote kans zelf ook problemen te hebben of te krijgen.

Doelstelling van het project: voorkómen of verminderen van ernstige problematiek bij kinderen die opgroeien bij ouders met psychiatrische problemen en/of verslavingsproblematiek door voldoende basiszorg voor kinderen te garanderen.

Doelgroep: gezinnen waar sprake is van psychiatrische problemen en/of verslavingsproblematiek bij de ouder(s).

Een gezin behoort tot de doelgroep als:

- een ouder psychiatrische problemen en/of verslavingsproblematiek heeft;
- er voor die ouder begeleiding is op bovengenoemde gebieden of de verwachting is dat die begeleiding binnen 3 maanden gestart zal worden;
- er zorgen zijn over de basiszorg voor de kinderen van 0-19 jaar;
- er meerdere hulpverlenende instanties in het gezin betrokken zijn;
- ouders toestemming hebben gegeven voor deelname.

## Organisatie

Betrokkenen: hulpverleners van verschillende instanties onder coördinatie van de GGD HM.

Samenwerkingspartners: GGD, GGZ, verslavingszorg, scholen, huisartsen, thuiszorg en jeugdzorg.

Opdrachtgever: RDOG, GGD HM subregio ZHN en Centrumgemeente Leiden.

Opdrachtnemer: GGD Hollands Midden, regio Zuid-Holland Noord afdeling Jeugdgezondheidszorg.

Financiering: vanaf 2010 betalen alle gemeentes van de regio Zuid-holland Noord een bedrag naar ratio van het aantal inwoners, centrumgemeente Leiden betaalt aanvullend.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- de basiszorgcoördinator inventariseert de vragen en zorgen in het gezin door middel van huisbezoeken en door het onderhouden van contact met betrokken hulpverlenende instanties;
- in het afstemmingsoverleg wordt bekeken of de huidige hulpverlening voldoende is;
- in overleg met gezin en hulpverlening kan Bkk bepaalde hulp afsluiten of juist starten;
- als de doelen uit het zorgplan zijn bereikt dan sluit Bkk de zorg af, wanneer er zorgen blijven bestaan over de kinderen in het gezin dan meldt Bkk dit bij het Meldpunt Zorg en Overlast en/of Jeugdgezondheidszorg van de GGD Hollands Midden en/of het AMK.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- Bkk richt zich op ondersteuning voor het hele gezin;
- iedere organisatie die hulp biedt aan het gezin is verantwoordelijk voor de eigen invulling van het deelgebied, Bkk stemt de verschillende onderdelen op elkaar af en zorgt voor de onderlinge communicatie tussen het gezin en de hulpverleners;
- Bkk is een gespecialiseerde vorm van zorgcoördinatie en werkt volgens de afspraken van één gezin één plan;
- gezinsleden motiveren tot het (blijven) accepteren van hulp;
- gezinsleden activeren tot het oplossen van of begeleiden bij praktische problemen;
- afstemmen van hulp en het vastleggen en bewaken van afspraken;
- begeleiden van ouders en het geven van praktische tips en adviezen voor de opvoeding.

## Resultaten

Beoogde resultaten:

- zorgcoördinatie wordt ingezet om hulpverleners die betrokken zijn rondom het gezin zo effectief mogelijk met elkaar te laten samenwerken, de belangen van alle gezinsleden zo goed mogelijk te behartigen en de basiszorg voor de kinderen te garanderen;
- Bkk richt zich op het verminderen van de draaglast, het versterken van de draagkracht en het herstel dan wel waarborgen van de eigen regie over het gezinsleven;
- Bkk streeft naar afronding van de coördinatie binnen één jaar, de zorgcoördinatie wordt dan overgedragen aan een hulpverlenende instantie in goed overleg met het gezin en andere betrokken partijen.

Behaalde resultaten:

- de werkwijze van BKK is het afgelopen jaar veranderd waardoor de resultaten van dit jaar niet kunnen worden vergeleken met die van voorgaande jaren.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- er is in deze gezinnen dikwijls sprake van problemen op meerdere gebieden, waardoor er ook meerdere hulpverleners in het gezin actief (moeten) zijn;
- het blijft door allerlei organisatiebelangen lastig voor hulpverleners om over de grenzen van hun eigen organisatie heen te kijken / handelen;
- als bij aanmelding van een gezin een onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming wordt aangevraagd, zal Bkk niet starten omdat vrijwillige hulpverlening in dat geval ontoereikend is;
- als de behandeling / begeleiding voor de psychiatrische problemen en/of verslavingsproblematiek voor de ouder voortijdig stopt kan coördinatie door Bkk niet voldoende resultaat geven;
- voordat instanties hulp kunnen starten gaat er vaak veel kostbare tijd verloren aan wachtlijsten, intake procedures en indicatiestellingen, terwijl snelle interventie in een gezin veel kwaad kan voorkomen;
- mede door de lange wachtlijst is Bkk genoodzaakt zich te richten op kortdurende hulp, voor langdurige begeleiding wordt nog niet altijd een organisatie bereid gevonden;
- Bkk is in het verleden 'in dit gat gesprongen', met als gevolg een wachtlijst die niet meer te overzien was;
- langdurige begeleiding van multiprobleem gezinnen is in de praktijk lastig uit te voeren door de ingewikkelde wijze van financiering en de veranderingen in de AWBZ;
- er is een hoge drempel bij het verkrijgen van CIZ indicaties voor gespecialiseerde gezinsverzorging van de thuiszorg, terwijl dit de zorg is die veel gezinnen na een kortdurende intensieve inzet nodig hebben;

- het overdragen van de zorgcoördinatie loopt nog niet altijd vloeidend, omdat andere zorgpartijen in de praktijk niet altijd bereid zijn om die rol op zich te nemen omdat het een grotere tijdsinvestering vergt, breder gaat dan de zorg voor één persoon alleen en een inzet vraagt die over de grenzen van de eigen organisatie heen gaat.

Mogelijke oplossingen:

- meer nadruk op preventie: wanneer instanties eerder en beter signaleren dat het niet goed gaat binnen het gezin, dan kan Bkk eerder worden ingezet (als vervolgstap op reguliere interventies) waardoor de inzet vermoedelijk meer kortdurend is omdat niet alle problemen zo hoog zijn opgelopen.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- de coördinatiefunctie van BKK wordt door de samenwerkingspartners als zeer effectief en efficiënt ervaren, het zou goed zijn om dergelijke projecten landelijk breder neer te zetten;
- onderzoek naar de effecten op lange termijn is gewenst.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- de nieuwe werkwijze van één gezin één plan is in 2009 ingevoerd en moet in 2010 verder geïmplementeerd worden.

## Contactgegevens

Naam: Marian Weevers

Functie: algemeen beleidsadviseur ontwikkeling Sociaal en Economisch beleid

Telefoonnummer: 071-5165231

E-mailadres: [M.weevers@leiden.nl](mailto:M.weevers@leiden.nl)

# Factsheet casusaanpak Multi-problematiek Maastricht

## Projectinformatie

Naam gemeente: Maastricht

Afdeling waaronder project valt: sector Samenleving.

Titel project: casusaanpak Multi-problematiek Maastricht.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: stadsbreed.

Looptijd project: 3 jaar (van 31-12-2007 tot en met 31-12-2010).

Bestuurlijke opdrachtgever: gemeente Maastricht.

## Aanleiding en doelstelling

Doelstelling van het project: het bieden van een sluitende en waar nodig integrale manier van werken van de ketenpartners waarbij de cliënt centraal staat;

Subdoelstellingen

- het realiseren van betere samenwerking tussen de diverse professionals waardoor er efficiënter met mensen en middelen wordt omgegaan;
- inzicht krijgen in de aard en omvang van de problematiek en de 'blinde vlekken' in het zorgaanbod;
- op grond van deze signalerende functie voeden van de politiek met informatie waarop zij kunnen anticiperen c.q. op termijn beleid kan worden gemaakt;
- samen met de cliënt hanteerbaar maken c.q. oplossen van meervoudige probleemsituaties;
- het bieden van een sluitende en waar nodig integrale manier van werken van de ketenpartners waarbij de cliënt centraal staat;
- het realiseren van een hulp- en dienstverleningsaanbod op maat;
- het realiseren van een preventieve en curatieve aanpak, waarbij cliënten betrokken worden vanuit een zorgsignaal;
- het effectiever en efficiënter aanbieden van de hulp- en dienstverlening.

Doelgroep: gezinnen met kinderen, echtparen en alleenstaande volwassen burgers met meervoudige complexe beperkingen en problemen, en slachtoffers van huiselijk geweld.

Een problematiek is meervoudig en complex als:

- de cliënt tegelijkertijd drie of meer problemen heeft;
- de problemen op elkaar ingrijpen, elkaar beïnvloeden en/of versterken;
- de problemen langdurig van aard zijn;
- de cliënt vaak zorg mijdt.

## Organisatie

Samenwerkingspartners: gemeente Maastricht (projectleider en regierol), politie, Algemeen Maatschappelijk werk (Trajekt), GGZ, MEE, GGD, Woningcorporaties (Servatius, Woonpunt en Maasvallei), Jeugdzorg (Bureau Jeugdzorg en Xonar jeugd), Schuldsanering (Kredietbank Limburg), Dagbesteding (Yonder & d'r Stiel) en Maatschappelijke Opvang.

Opdrachtgever: gemeente Maastricht.

Financiering: iedere organisatie levert vanuit zijn eigen begroting de mensen en middelen, de procesmanagers worden gefinancierd met behulp van projectgeldten vanuit de gemeente.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- melding: iedere professional kan casuïstiek aanmelden met uitzondering van burgers, burgers melden signalen via de reguliere weg opdat de hulpverlening zelf de afweging kan maken of er sprake is van multiproblematiek en of er sprake is van stagnatie in de hulpverlening;
- screening: de inventarisatie moet een completer beeld geven van de problematiek (op de diverse leefgebieden), opdat de prioriteitstelling ten aanzien van de op te pakken problematiek en de rol van de afzonderlijke partners hierin duidelijk wordt;
- ketenoverleg: in samenspraak met het netwerk wordt een casemanager benoemd die samen met de partners uit de keten het plan van aanpak (dat wordt opgesteld door de procesmanager) gaat uitvoeren;
- monitoring: de procesmanager monitort vervolgens of de keten de gemaakte afspraken nakomt, daar waar nodig stuurt de procesmanager bij.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- medewerkers worden gestimuleerd om 'out of the box' te denken en te handelen en daarin worden ze ondersteund door de eigen organisatie;
- de cliënt c.q. de oplossing staat centraal, de 'weg' en hoe daar te komen wordt met elkaar besproken en is volledig open.

## Resultaten

Resultaten:

- de resultaten van de eerste twee jaar zijn overwegend positief;
- de samenwerking tussen professionals is aanzienlijk verbeterd;
- de doorzettingskracht van de procesmanagers wordt gezien als een handig hulpmiddel om vicieuze cirkels bij casuïstiek te doorbreken;
- het motiveert ketenpartners dat zaken die 'muurvast zaten' toch vlot getrokken worden en dat er afspraken gemaakt worden die voor betrokken partijen helder zijn;
- een aanspreekpunt per casus (casemanager) creëert eveneens rust en duidelijkheid voor cliënt en keten;
- dubbelingen worden (grotendeels) voorkomen, waardoor efficiënter met middelen en beschikbare capaciteit wordt omgegaan;
- op dit moment zijn er circa 400 cliënten c.q. cliëntsystemen, waarbij multiproblematiek in kaart is gebracht.

Evaluatiemomenten:

- het hele project wordt gemonitord door onderzoeksbureau CAPRI (van de Universiteit Maastricht);
- een officiële evaluatie staat gepland voor begin 2010.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- de convenantondertekenaars, op directie c.q. strategisch niveau, hebben de convenantafspraken onvoldoende gecommuniceerd binnen de eigen organisatie (hierdoor ontstond in een aantal gevallen onduidelijkheid en wroeging ten aanzien van de gekozen methodiek en de procesmanagers);
- medewerkers denken te productgericht in plaats van cliëntgericht en moeten ervaring opdoen in het 'out of the box' denken en het vertrouwen ervaren vanuit de organisatie;

- convenantafspraken conflicteren in een aantal gevallen met de interne werkprocessen van de eigen organisatie waardoor de uitvoerende medewerker in een aantal gevallen 'in een spagaat komt';
- de medewerkers worden niet altijd gefaciliteerd.

#### Oplossingen:

- de omslag bij organisaties bereiken om (weer) van productgericht naar cliëntgericht te leren denken en daarbij organisatiegrenzen 'overschrijdend' (out of the box) te denken en handelen (ontzuiling van de zorg);
- de procesmanagers hebben ervoor gekozen om een eigen 'roadshow' te organiseren om de gemaakte afspraken met de uitvoerende medewerkers en de knelpunten die deze mensen daarbij ondervinden te bespreken (alle convenantpartijen worden opnieuw benaderd);
- consequent vasthouden aan de gekozen methodiek en deze consequent uitdragen;
- 'opschalen' door de procesmanager naar tactisch leidinggevend niveau op het moment dat zich een stagnatie in een casus aandient die niet zelf door de keten c.q. casemanager kan worden weggenomen.

#### Mogelijke rol ministerie bij oplossen knelpunten:

- het ministerie zou de gekozen methodiek moeten ondersteunen en met name de integrale manier van benaderen moeten stimuleren;
- belemmeringen in de financiering, waardoor het voor organisaties moeilijk is om integraal te denken en te doen, oplossen;
- deze integrale manier van denken en doen zou met name binnen het onderwijs beter onder het voetlicht gebracht kunnen worden opdat toekomstige generaties hiermee 'opgroeien';
- problematiek is tegenwoordig vaak dermate complex dat met een monodisciplinaire aanpak niet meer volstaan kan worden.

## Lessen

#### Lessen en aandachtspunten:

- er moet ruime aandacht zijn voor de implementatie voor een dergelijk traject;
- partijen dienen te beseffen dat dit traject er een is 'van lange adem';
- wellicht dat de kleinere gemeenten als ze tot deze aanpak willen overgaan een samenwerkingsverband moeten aangaan met andere gemeenten.

## Vooruitblik

#### Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project wordt mogelijk 'uitgerold' over heel Zuid Limburg.

## Contactgegevens

Naam: Drs. D.C.A.M. Vranken  
 Functie: projectleider cliëntvolgsysteem  
 Telefoonnummer: 06-46286105  
 E-mailadres: [Dominique.Vranken@ggz.nl](mailto:Dominique.Vranken@ggz.nl)

Naam: M.M.G. Schlösser  
 Functie: Procesmanager  
 Telefoonnummer: 06-22785562  
 E-mailadres: [Michel.Schlösser@Maastricht.nl](mailto:Michel.Schlösser@Maastricht.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- raadsvoorstel;
- convenant en privacy reglement;
- eerste jaarrapportage.



# Factsheet AdV Hatert Thuis

## Projectinformatie

Naam gemeente: Nijmegen

Afdeling waaronder project valt: Maatschappelijke Ontwikkeling van directie Inwoners.

Titel project: Hatert Thuis.

Aantal huishoudens: 4.200.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Krachtwijk Hatert.

Looptijd project: minimaal 4 jaar.

Bestuurlijke opdrachtgevers: wethouder Maatschappelijke Opvang, Wijken en de corporaties.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- het verzoek van bewoners om iets aan de overlast in de wijk te doen;
- de gemeente heeft de wettelijke plicht om voor een goede publieke gezondheidszorg te zorgen, dat betekent onder andere dat de gemeente alle relevante informatie dient te verzamelen, die nodig kan zijn om in te grijpen in bepaalde situaties;
- bovendien impliceert deze bevoegdheid dat de gemeente de regie neemt in de wijkteamaanpak, door de regie te voeren kunnen multiprobleemgezinnen snel en effectief geholpen worden.

Doelstelling van het project: het terugdringen van overlast, deze gezinnen weer op de rails zetten en perspectief bieden.

Doelgroep: overlastgevende gezinnen en/of multiprobleemhuishoudens.

## Organisatie

Betrokkenen: de wijkagent, een woonconsulent van de woningbouwcorporatie, een uitvoerend casemanager van het maatschappelijk werk, een adviseur van het Meldpunt Bijzondere Zorg (MBZ) en een gemeentelijke wijkteamregisseur (indien nodig schuiven andere partijen aan).

Samenwerkingspartners: o.a. gemeente Nijmegen, politie, NIM Maatschappelijk werk, MBZ, Bureau Jeugdzorg, GGZ en woningbouwcorporaties.

Opdrachtgever: MT Hatert (gemeente en corporaties).

Opdrachtnemer: het wijkteam, de gemeentelijke wijkteamregisseur, de uitvoerend casemanager van het NIM Maatschappelijk Werk, de adviseur van het Meldpunt Bijzondere Zorg, de wijkagent en de woonconsulenten van de corporaties.

Financiering: het wijkteam van de krachtwijk Hatert wordt volledig gefinancierd door de woningbouwcorporaties.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- oppakken van signalen;
- probleemanalyse;
- plan van aanpak;
- sturen van de uitvoering;
- monitoren en afronden.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- wij komen onze afspraken na;
- wij werken ook zonder hulpvraag: het probleem staat centraal, niet de vraag van de cliënt;

- wij wachten niet af maar ondernemen actie om zaken uit te zoeken en op te lossen;
- wij zijn creatief in het bereiken van oplossingen, proberen gezinnen te verleiden en passen zonodig drang- en dwang toe;
- wij delen informatie en informeren elkaar tijdig over belangrijke ontwikkelingen in het gezin;
- de doorzettingsmacht ligt bij de wijkteamregisseur en de gezinscoach zodat zij besluiten kunnen nemen over huishoudens in de desbetreffende wijk;
- wij wijzen per huishouden één regisseur aan, deze hoeft niet alles zelf te doen maar moet wel zorgen dat alles gebeurt;
- kinderen mogen niet de dupe worden van de fouten van hun ouders, wij roepen tijdig de hulp in van het wijkteam als we er zelf niet uit komen en proberen niet zelf alles op te lossen;
- wij werken nauw samen met het CJG en het Veiligheidshuis en schalen tijdig op;
- wij sluiten geen dossiers af die niet zijn opgelost: bij no-show blijven we proberen.

## Resultaten

### Resultaten:

- het is nog te vroeg om iets te zeggen over de inhoudelijke resultaten, het wijkteam is sinds 1 juni 2009 daadwerkelijk van start gegaan;
- in de wijk waar in 2008-2009 een pilot is gedraaid, is gebleken dat met name de inzet van een gezinscoach en de onconventionele werkwijze er toe leidt dat er weer beweging komt bij de aanpak van de betrokken gezinnen;
- de evaluatie van deze pilot wordt binnenkort verwacht.

### Evaluatiemomenten:

- elk kwartaal wordt er een voortgangsrapportage ingeleverd bij het Managementteam Prachtwijk Hatert en de wethouder;
- voor het eind van 2011 wordt het project compleet geëvalueerd.

## Knelpunten

### Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- investeren in de teambuilding van het wijkteam: omdat partners op een nieuwe, onconventionele manier aan de slag gaan, is het soms zoeken naar de juiste rolverdeling;
- de nieuwe rol die de gemeente op zich heeft genomen moet zich nog optimaal verhouden tot de reguliere zorg, hier is veel aandacht voor;
- het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat de gemeentelijke regisseurs zélf hulp gaan verlenen, dit is soms weleens lastig als de situatie om snelle actie vraagt;
- de financiering van de aanpak is een bron van zorg, met name als over twee jaar alle incidentele financiering wegvalt;
- langdurige bewindvoering van deze gezinnen is moeilijk inzetbaar in verband met hoge kosten (de 1,25 uur die hiervoor beschikbaar zijn, zijn absoluut ontoereikend).
- het is niet realistisch te veronderstellen dat de intensieve werkwijze voor deze gezinnen binnen de reguliere budgetten worden opgenomen.

### Oplossingen:

- veel investeren in communicatie en het opbouwen van het onderlinge vertrouwen;
- het werken met een gezinscoach is een nieuwe werkwijze en wij hebben gemerkt dat door het gewoon te gaan dóen, professionals vanzelf overtuigd raken in de effectiviteit van deze aanpak;
- waarbij de uitdaging er met name in is gelegen om de aanpak ook op langere termijn effectief te laten zijn, langdurige 'leun en steun' moet worden geregeld.

### Mogelijke rol ministerie bij oplossen knelpunten:

- onderzoeken in hoeverre het zinvol is om Jeugdzorg gedeeltelijk onder aansturing van de gemeente te brengen;
- onderzoeken hoe de aanpak op langere termijn financieerbaar is, in verband met het wegvallen van provinciale middelen en dreigende bezuinigingen maken we ons hier zorgen over.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- begin met een duidelijke bestuurlijke opdracht en ga als pilot aan de slag;
- zorg ervoor dat het lerende vermogen dat een 'wijkteam' heeft, goed wordt geborgd;
- bespreek casussen met zowel uitvoerders als managers om zo te zorgen dat er begrip en structurele oplossingen komen voor de lastige aspecten van het werken met deze doelgroep;
- zorg vanaf het begin dat de aanpak geen op zich zelf staand geheel is maar zorg voor een goede inbedding in de totale structuur van de coördinatie van zorg;
- zorg voor een goede signalering vanuit de scholen, het CJG en het Veiligheidshuis.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- in zes andere wijken in Nijmegen zijn inmiddels ook wijkteams gestart;
- er wordt gekeken naar mogelijke structurele inbedding van de wijkteamaanpak in de gemeente Nijmegen.

## Contactgegevens

Naam: Mariken van Woerkum

Functie: beleidsadviseur Maatschappelijke Opvang

Telefoonnummer: 0653227062

E-mailadres: m.vanwoerkum@nijmegen.nl

Naam: Marjolein Paalman

Functie: junior beleidsadviseur Maatschappelijke Opvang

Telefoonnummer: 024-3299809

E-mailadres: m.paalman@nijmegen.nl

## Documentatie

Relevante documenten:

- Uitvoeringsprogramma Hatert Thuis

# Factsheet AdV Rotterdam Jeugd Interventie Team

## Projectinformatie

Naam gemeente: Rotterdam

Afdeling waaronder project valt: Bureau Frontlijn.

Titel project: Jeugd Interventie Team (JIT).

Bestuurlijke opdrachtgevers: gemeente Rotterdam, directie Veiligheid.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- het hoge recidivecijfer (85% van de jongeren recidiveert binnen 5 a 7 jaar) was voor Bureau Frontlijn aanleiding om het project Jeugd Interventie Team te starten;
- wij zijn van mening dat dit cijfer aanzienlijk omlaag kan en vroegen ons dan ook af hoe het komt dat zoveel jongeren weer terug vallen in het oude gedrag.

Doelstelling van het project: een begeleidingsmethodiek ontwikkelen waarmee het recidivecijfer onder de groep jongeren van 12 tot en met 23 jaar in Rotterdam zal verlagen en de overlast zal verminderen.

Naast deze doelstelling worden de volgende subdoelstellingen nagestreefd:

- effectieve begeleiding stimuleren bij betrokken instanties;
- jongeren helpen bij hun persoonlijke ontwikkeling;
- betrokken instanties stimuleren en ondersteunen bij het betrekken van ouders bij de begeleiding van hun kinderen;
- vroegtijdige interventie bij jongere broertjes en zusjes om het risico tot het ontwikkelen van normafwijkend gedrag te verkleinen;
- problemen oplossen van het hele gezin op basis van alle leefgebieden;
- capaciteiten vergroten van het gezin en hen helpen en motiveren bij het ontwikkelen van hun sociaal en cultureel kapitaal.

Doelgroep: het JIT begeleidt jongeren van 12 tot en met 23 jaar die overlastgevend zijn, crimineel gedrag vertonen en/of zich in een zorgwekkende situatie bevinden met problemen op verschillende leefgebieden, zoals onderdak, geld en schulden, school, werken, gezin en familie, vrije tijd en vrienden.

## Organisatie

Samenwerkingspartners: Bureau Frontlijn, gemeente Rotterdam, deelgemeente IJsselmonde, DOSA-regisseurs, Jongerenloket, Bureau Jeugdzorg (voogd/reclassering), Politie (wijkagent), Flexus Jeugdplein (gezinscoach), Jongerenwerk, Justitie, Leerplicht, ROC's, Lucertis (ACT-Team) en de GGD (LZN).

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- de gezinssituatie wordt in kaart gebracht en de problemen van alle gezinsleden worden opgelost op basis van de zes leefvelden: wonen, werk en inkomen, gezondheid en hulpverlening, scholing, veiligheid en sociale participatie;
- gezinnen beschikken nu over de noodzakelijke voorzieningen (zoals de inrichting van een woning en levensonderhoud);

- voor het gezin betekent dit dat het huishouden op orde is, voor de jongere in het bijzonder betekent dit dat hij zijn thuis als veilige basis ziet en waar hij al zijn primaire behoeften ter beschikking heeft;
- de mate van stress in het gezin wordt hiermee verminderd.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- huisbezoeken, kijken achter de voordeur;
- zowel ouders als jongeren benaderen;
- ouders betrekken bij aanpak jongeren ('totale aanpak');
- Bureau Frontlijn geeft aan alle jongeren een intensieve begeleiding 'op maat';
- problemen helpen oplossen op basis van zes leefvelden;
- jongeren ruimte geven, maar ook duidelijke grenzen stellen;
- directe behandeling bij instanties / organisaties met minimale wachttijd;
- vergroten opvoedingscapaciteit ouders;
- jongeren empoweren, motiveren en stimuleren om de status, eigenwaarde en motivatie van de jongere te vergroten;
- bureau Frontlijn kan regierol (over)nemen;
- alle samenwerkende partners geven hetzelfde signaal af aan jongeren, ouders en elkaar.

## Resultaten

Resultaten:

- van de 60 jongeren die Bureau Frontlijn begeleidt is er in principe geen recidive bekend;
- bijna alle jongeren hebben met behulp van Bureau Frontlijn binnen één week een zinvolle dagbesteding gevonden in de vorm van school en/of werk;
- de thuissituatie van al deze jongeren is sterk verbeterd;
- op het gebied van armoede en schulden is hulp geboden en nadat de meest urgente problematiek was opgelost heeft Bureau Frontlijn het gezin begeleid naar reguliere hulpverlening;
- ouders geven aan dat er meer rust is in huis en dat hun gezaghebbende positie is versterkt;
- jongeren geven aan meer zelfvertrouwen te hebben en hun instelling is positiever geworden.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- er zijn enkele jongeren waarbij pogingen tot het vinden van een zinvolle dagbesteding zijn mislukt;
- de oorzaak hiervan was bijvoorbeeld de psychische problematiek waarvoor een jongere eerst de juiste behandeling moest krijgen of de moeizame samenwerking met scholen en leerplicht om een leerling op school te plaatsen.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- Bureau Frontlijn heeft ervaren dat een intensieve begeleiding de oplossing is voor veel problemen met criminele en overlastgevendende jongeren;
- zo kan deze begeleiding het gat tussen detentie en een zinvolle dagbesteding vullen, waardoor het recidivecijfer sterk zal dalen;
- daarbij is intensieve begeleiding een goede manier om binnen korte termijn alle hulpvragen binnen een gezin in kaart te brengen;
- de meest urgente problematiek kan direct opgepakt worden en daarna kan er een warme overdracht plaatsvinden naar de juiste reguliere instanties.

## Contactgegevens

Naam: Mokhtar Kaouachi

Functie: projectleider JIT

E-mailadres: [m.kaouachi@bsd.rotterdam.nl](mailto:m.kaouachi@bsd.rotterdam.nl)

Naam: Barend Rombout

Functie: Hoofd Bureau Frontlijn

Telefoonnummer: 06-20135630

E-mailadres: [b.rombout@bsd.rotterdam.nl](mailto:b.rombout@bsd.rotterdam.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Methodiek februari 2010.

# Factsheet AdV Rotterdam Moeder en Kindprogramma

## Projectinformatie

Naam gemeente: Rotterdam

Afdeling waaronder project valt: Bureau Frontlijn.

Titel project: Moeder en Kindprogramma.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- begin 2007 is Bureau Frontlijn begonnen met het geven van onderwijs aan moeders en hun kinderen tot 4 jaar;
- de directe aanleiding voor het opzetten van dit programma was de ernstige (opvoed)problematiek die tijdens verschillende huisbezoeken was aangetroffen.

Doelstelling van het project: er voor zorgen dat kinderen zonder achterstanden kunnen instromen in het basisonderwijs.

Naast deze doelstelling worden de volgende subdoelstellingen nagestreefd:

- het bevorderen van de interactie tussen moeder en kind;
- het versterken van de sociale positie van de moeder;
- achterstanden van het kind voorkomen, en indien nodig beperken en elimineren.

## Organisatie

Betrokkenen: qua bezetting wordt op grote schaal gebruik gemaakt van de inzet van studenten (met name HBO-studenten Pedagogiek, Maatschappelijk Werk & Dienstverlening en Sociaal Pedagogische Hulpverlening).

Financiering: Jeugd, Onderwijs en Samenleving.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- zodra vanuit de praktijkbegeleiding blijkt dat de moeder (met het kind) klaar is voor het onderwijs, volgt een signaal voor een nieuwe aanmelding voor de onderwijsgroep;
- medewerkers van het onderwijs nemen contact op met de desbetreffende moeder;
- er wordt uitgelegd wat het programma inhoudt, wat de doelstellingen zijn en wat er van de moeders (en kinderen) verwacht wordt;
- er worden tijdens het eerste contact gegevens vastgelegd over de verzorging van het kind;
- instromen van de moeder en haar kind(eren) in het onderwijs en het volgen van het programma;
- het beëindigen van het lesprogramma en het evalueren van het traject;
- op basis van ervaringen van de moeder en kind(eren) kunnen vervolgetrajecten ingezet worden;
- afronding vindt plaats als de doelstellingen van het onderwijsprogramma behaald zijn, dit betekent in de eerste plaats dat de interactie tussen moeder en kind (sterk) verbeterd is.

## Resultaten

Resultaten:

- na begeleiding zijn de gezinnen in staat om zelfstandig verbeteringen binnen de thuissituatie in stand te houden;

- de risicofactoren in de opvoedingssituatie van de kinderen tot een minimum te beperken;
- de sociale positie van het gezin te verbeteren;
- de nog niet schoolgaande kinderen voor te bereiden om zonder achterstanden te beginnen met het basisonderwijs;
- ouderbetrokkenheid te tonen naar de kinderen in zowel de thuissituatie als de schoolsituatie.

## Contactgegevens

Naam: Barend Rombout

Functie: hoofd Bureau Frontlijn

Telefoonnummer: 06-20135630

E-mailadres: [b.rombout@bsd.rotterdam.nl](mailto:b.rombout@bsd.rotterdam.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Lesprogramma.



# Factsheet AdV Rotterdam Praktijkbegeleiding

## Projectinformatie

Naam gemeente: Rotterdam

Afdeling waaronder project valt: Bureau Frontlijn.

Titel project: Praktijkbegeleiding.

Aantal huishoudens: circa 90 gezinnen in begeleiding (circa 50 afgeronde gezinnen).

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Pendrecht, IJsselmonde en Tarwewijk.

Looptijd project: start in juli 2007.

Bestuurlijke opdrachtgevers: College B&W en directie Sociaal.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- Bureau Frontlijn heeft zich toegelegd op de ontwikkeling van een methodiek die achterstandsgroepen laat meegroeien;
- dit gebeurt vanuit de frontlijngedachte: de relatie tussen burger en bestuur staat centraal, van daaruit wordt gedacht, gehandeld, georganiseerd en gestuurd;
- in de praktijk komt dit er op neer dat de gezinnen op zeer pragmatische wijze begeleid worden in de verbetering van hun thuissituatie;
- hierbij speelt het huishouden, de opvoeding en het wegnemen van risico's in de opvoedings- en opgroeisituatie een rol.

Doelstelling van het project: het ontwikkelen van vaardigheden en capaciteiten om mee te draaien in de complexe samenleving van anno 2009.

Doelgroep: gezinnen met jongere kinderen, veelal woonachtig in de zogenoemde achterstandswijken.

## Organisatie

Betrokkenen: één projectleider, één methodiekontwikkelaar (kwaliteitsbewaking), twee casusbegeleiders (extra inzet bij intensieve casussen), vier werkbegeleiders (MWD geschoold), 30 projectmedewerkers (studenten MWD HBO).

Opdrachtgever: College B&W en directie Sociaal.

Opdrachtnemer: Bureau Frontlijn.

Financiering: Jeugd, Onderwijs en Samenleving.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- gezinnen met jonge kinderen (5-) in IJsselmonde, Tarwewijk en Pendrecht worden (op basis van GBA-gegevens) bezocht door vaste teamleden van Bureau Frontlijn;
- tijdens dit huisbezoek wordt een inventarisatie gedaan op de zes leefvelden: wonen, werk en inkomen, scholing, gezondheid / hulpverlening, veiligheid en participatie;
- waar nodig zal acute hulp worden verleend (denk hierbij bijvoorbeeld aan het inschakelen van de Raad voor de Kinderbescherming);
- binnen één week na het huisbezoek worden twee van de studenten gekoppeld aan het gezin;
- de studenten zullen de besproken punten samen met de moeder afwerken: 'samen leren door te doen';

- daarnaast zullen de standaard begeleidingsaspecten met het gezin worden doorlopen (schoonmaken, administratie, bibliotheekbezoek, sport, taal, opvoeding en contact met school);
- binnen tien maanden dienen alle geconstateerde misstanden te zijn opgelost.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- de begeleiding van de moeders is géén gespecialiseerde hulpverlening, het biedt juist de basis waarop gespecialiseerde hulpverlening voort kan bouwen;
- daarbij staat centraal dat de moeders en vaders 'in hun kracht moeten worden ingezet' zodat zij vanuit die positie de juiste vragen kunnen stellen rondom hun behoeften;
- 'alles grijpt in elkaar', kijk breed naar alle gezinsleden en alle leefvelden;
- stel prioriteiten en breng eerst basale zaken op orde;
- samen leren, samen doen;
- je praat niet over, je praat mét (dit zorgt voor ontwikkeling van zelfwaardering en trots);
- je doet het niet vóór iemand, je doet het sámen met iemand.

## Resultaten

Resultaten:

- in totaal zijn of worden er 150 gezinnen geholpen via een traject van zes tot tien maanden begeleiding;
- we hebben 65 MBO- en HBO studenten een jaar lang opgeleid via de frontlijnmethodiek en stageplaatsen aangeboden.

Evaluatiemomenten:

- adviezen en concrete casussen worden aan directie en management van de gemeentelijke diensten aangeboden om te komen tot structurele verbeteringen binnen de 'Rotterdamse gemeentelijke dienstverlening' (medio 2009 heeft dit geresulteerd in de conferentie 'Achter de Voordeur').

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- opvolging binnen (gemeentelijke) diensten;
- schaalvergroting en reikwijdte van methodiek binnen de gehele gemeente Rotterdam.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- door achter de voordeur hulp aan te bieden en 'naast iemand' te gaan staan krijgen mensen het idee er niet langer alleen voor te staan;
- de integrale aanpak van het programma blijkt de sleutel tot het succes;
- door meervoudig te kijken en door het aanleren van capaciteiten centraal te stellen wordt cultureel en sociaal kapitaal ontwikkeld.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- op dit moment staan we voor de uitdaging om de ontwikkelde methodiek op een structurele manier onder te brengen binnen één van de diensten van de gemeente Rotterdam;
- de projectorganisatie is tijdelijk, het moet aanstoot geven om gemeentebreed te gaan werken met onze methodiek.

## Contactgegevens

Naam: Suzan Daamen

Functie: medewerker Bureau Frontlijn

Telefoonnummer: 0619644033

E-mailadres: [S.Daamen@bsd.rotterdam.nl](mailto:S.Daamen@bsd.rotterdam.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- Methodiekbeschrijving Meegroeien van achterstandsgroepen;
- Operationeel handboek.

# Factsheet AdV Interventieteam, handhaving en hulpverlening achter de voordeur

## Projectinformatie

Naam gemeente: Schiedam

Afdeling waaronder project valt: afdeling Veiligheid.

Titel project: Interventieteam, handhaving en hulpverlening achter de voordeur.

Aantal huishoudens: 41.123 huishoudens, 74.938 bewoners en 35.448 woningen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Centrum, Groenord, Kethel, Nieuwland, Oost, West, Woudhoek, Zuid.

Looptijd project: 2009-2013.

Bestuurlijke opdrachtgevers: Burgemeester gemeente Schiedam, Directeur Bob Venhuizen woningcorporatie Stichting Woonplus Schiedam, districtchef Michael Baeten, politie Rotterdam-Rijnmond District Waterweg-Noord.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- woonoverlast in de meest brede zin, zoals dat met name in de wijken Oost, Nieuwland en Centrum en in mindere mate in de andere wijken voorkomt, waar nog geen sluitende aanpak voor bestaat;
- het gaat dan over ernstige geluidsoverlast, ernstige psychiatrische problematiek, drank- en drugsoverlast, sociaal gedrag, bedreiging en intimidatie, hennepsteelt, illegale kamerverhuur of overbewoning door bijvoorbeeld Midden- en Oost Europeanen.

Doelstelling van het project: de partners binnen het interventieteam Schiedam hebben op 1 januari 2011 voor een stabilisering van de overlast voor omwonenden in Schiedam, op het niveau van 2007, gezorgd.

Doelgroep: overlastgevende bewoners, waaronder arbeidsmigranten uit Midden- en Oost Europa (MOE-landers), overlastgevende drank- en drugsverslaafden en psychiatrische patiënten.

## Organisatie

Betrokkenen: coördinator Interventieteam, boa-toezichthouder Lichtblauwe Brigade, buurtagent Politiedistrict Waterweg-Noord, woninginspecteur afdeling Vergunningen & Handhaving, controlemedewerker afdeling Werk & Inkomen en coördinator participatie woningcorporatie Stichting Woonplus Schiedam.

Samenwerkingspartners: politie Rotterdam-Rijnmond, District Waterweg Noord, woningcorporatie Stichting Woonplus Schiedam, Perspectief Schiedam, Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg (MDNW), Instituut Sociaal Raadslieden, Formulierenbrigade, Stichting Rechtswinkel Schiedam, Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, Steunpunt Huiselijk Geweld, gemeente Schiedam afdeling Veiligheid, team Toezicht & Handhaving / Lichtblauwe Brigade, afdeling Vergunning & Handhaving, Woningtoezicht en afdeling Werk & Inkomen team Handhaving & Invordering.

Opdrachtgever: de coördinatie en regie van het interventieteam Schiedam ligt bij de afdeling Veiligheid.

Financiering: het interventieteam is per 1 juni 2009 ondergebracht bij de afdeling Veiligheid, de ketenpartners leveren tijdens de gezamenlijke huisbezoeken personele inzet.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- het interventieteam gaat op basis van meldingen of een bestandsanalyse op huisbezoek;
- in de voorbereiding wordt alle relevante informatie voor het huisbezoek verzameld, per pand wordt een dossier aangelegd dat met de deelnemende partijen wordt gedeeld;
- de coördinator houdt voorafgaande aan de actie een briefing, waarin de relevante inhoudelijke en organisatorische aspecten van de actie worden doorgenomen;
- het bezoek vindt plaats aan de hand van een werkinstructie, waarbij een checklist wordt gehanteerd op de componenten pand, huiseigenaar en omgeving;
- de aan de bezoeken deelnemende partners informeren de coördinator direct bij het constateren van misdrijven, overtredingen of hulpvragen;
- de bezoeken wordt afgesloten met een debriefing, waarbij het verloop, de resultaten, de te nemen maatregelen en eventuele doorverwijzingen worden besproken en verwerkt in een schriftelijke rapportage en in een registratiesysteem;
- de partners die aan de huisbezoeken hebben deelgenomen, dragen zorg voor de afhandeling van de onder hun competentie vallende zaken en informeren de coördinator over de voortgang en resultaten daarvan.

## Resultaten

Resultaten: nog geen zicht op.

Evaluatiemomenten:

- voor het monitoren van het interventieteam wordt er een stuurgroep opgericht;
- de resultaten van het interventieteam worden in de management- en bestuursrapportage verantwoord.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- de opvolging bij overbewoning en illegale kamerverhuur, bij overlastgevende drank- of drugsgebruikers en psychiatrische patiënten komt onvoldoende op gang;
- er zijn wachtlijsten bij schuldhulpverlening en zorg- en welzijnsinstellingen;
- het Lokaal Zorgnetwerk heeft geen drang- of dwanginstrumenten met betrekking tot 'zorgwekkende zorgmijders' die structureel overlast veroorzaken.

Oplossingen:

- de afdeling Vergunningen & Handhaving heeft extra capaciteit vrijgemaakt (woninginspecteur en handhavingjurist) voor de bestrijding van overbewoning en illegale kamerverhuur.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- de kern van een Achter de Voordeurproject, namelijk het uitvoeren van huisbezoeken door professionals, is redelijk eenvoudig op te zetten;
- het vergt echter veel tijd en moeite om de professionals te leren "meervoudig te kijken", hun waarnemingen ter plaatse helder en duidelijk te rapporteren en te registreren en de doorverwijzingen en/of vervolgacties goed te kunnen monitoren.

## **Vooruitblik**

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project Interventieteam Schiedam is per 1 juni 2009 ondergebracht bij de afdeling Veiligheid;
- evaluatie volgt aan het einde van het jaar / begin volgend jaar.

## **Contactgegevens**

Naam: Jan-Piet de Vries

Functie: beleidsadviseur Veiligheid gemeente

Telefoonnummer: 010-2191423/ 06-17598413

E-mailadres: jp.d.vries@schiedam.nl

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- brief aan B&W inzake interventieteams.

## **Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente**

Titel project: "Samen Buurten"

Projectomschrijving: het projectteam Samen Buurten gaat huis aan huis om in kaart te brengen hoe bewoners het ervaren om in de buurt te wonen, wat er goed gaat, wat er beter zou kunnen en hoe het eventueel anders kan.

Doelstelling project: de hulpvragen van bewoners te verhelderen en te zorgen dat bewoners bij de juiste organisatie terecht komen.

Samenwerkingspartners: in het kernteam van Samen Buurten werken Woonplus, SWS Welzijn, MDNW, SeniorenWelzijn, politie en gemeente samen.

Naam contactpersoon: Marieke Veldhuijzen van Zanten

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 010-2467433

# Factsheet Achter de Voordeur Tilburg

## Projectinformatie

Naam gemeente: Tilburg

Afdeling waaronder project valt: Gebiedsteam Noord.

Titel project: project Achter de Voordeur.

Aantal huishoudens: 400 huishoudens.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Stokhasselt (Tilburg-Noord).

Looptijd project: 2 jaar.

Bestuurlijke opdrachtgever: gemeente Tilburg.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- vermoedens van complexe problematiek die pas laat aan het licht komt;
- veel gezinnen met lage inkomens;
- hoge (jeugd)werkloosheid;
- ondergebruik van inkomensondersteunende voorzieningen.

Doelstelling van het project: de persoonlijke problematiek van de bewoners opsporen en aanpakken, opdat de leefbaarheid in de flats / wijk verbeterd.

Doelgroep: alle bewoners van zes flats in de wijk Stokhasselt zijn door het project bezocht.

## Organisatie

Betrokkenen: drie maatschappelijk werkers, zeven intermediairs van buitenlandse afkomst, één casemanager sociale zaken / schuldhulpverlener, één trajectbegeleidster en één projectleider.

Samenwerkingspartners: Instituut Maatschappelijk Werk, Centrum voor Buitenlandse Vrouwen, Stichting Experimenten Werkgelegenheid, gemeente Tilburg, Wonen Breburg, Loket Z, het onderwijs en andere wijkorganisaties.

Opdrachtgever: gemeente Tilburg.

Financiering: gemeente Tilburg.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- het team ging met behulp van een looppijst van deur tot deur in de zes flats;
- er werd contact gezocht met bewoners en een gesprek aangegaan;
- de leefsituatie van de bewoners werd op acht domeinen in kaart gebracht (taalvaardigheid en integratie, veiligheid, opvoeding en onderwijs, inkomen, gezondheid en welzijn, wonen, sociale participatie, opleiding en werk);
- wanneer er hulpvragen gesignaleerd werden zijn de bewoners geholpen om die problemen aan te pakken (uitleg, advisering en praktische hulp konden door het team zelf gegeven worden);
- het team heeft bewoners toegeleid naar diverse hulpverleningsinstanties;
- wanneer er problemen op diverse domeinen speelden is er een ketenregisseur aangewezen.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- kern van deze aanpak is preventief outreachend, zonder aanleiding bij iedereen op huisbezoek;
- integraal: alle vragen op diverse leefgebieden worden in kaart gebracht en aangepakt.

## Resultaten

Resultaten:

- 76% van de bewoners uit het zestal flats is bereikt;
- veel bewoners zijn tevreden over de wijk waar ze wonen;
- ondergebruik inkomensondersteunende voorzieningen is aangepakt;
- beeldvorming over hulpverlening is in kaart gebracht;
- weerstanden tegen hulp zijn weggenomen door persoonlijke aanpak.

Evaluatiemomenten:

- eindevaluatie juni 2009.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- bij aanvang van het project bestond geen overeenstemming /duidelijkheid over doelen en meetinstrumenten;
- vooraf is niet goed nagedacht over de vaardigheden die nodig zijn om op huisbezoek te gaan, problematieken te inventariseren en aan te pakken, dit is na een paar maanden opgepakt door de projectleider en heeft geleid tot wisselingen in het uitvoerende team (de kwaliteit van de huisbezoeken nam daardoor toe);
- het ontbrak aan een toegankelijk registratie-instrument (na een jaar was het registratiesysteem achter de voordeur beschikbaar en is het project daar mee gaan werken);
- er waren vooraf geen afspraken gemaakt over de criteria op basis waarvan geregistreerd moest worden;
- samenwerking met de woningcorporatie had meer aandacht moeten krijgen bij de start van het project (deze relatie is in de loop van het project wel verbeterd, onder andere door informele contacten).

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- vooraf goed nadenken over de doelen van het project, deze doelen vertalen in concrete acties (wat moet het team kunnen om de doelen te realiseren) en hier ook het team op selecteren;
- vooraf goed nadenken over wat je achteraf wil weten (zowel over te bereiken resultaten van het project als over gegevens over de bewoners / problematieken).

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project in Stokhasselt wordt voortgezet, maar met een specifiekere doelgroep (er zal meer gefocust worden op gezinnen);
- financiering voor het project wordt gezocht binnen het fonds voor de wijkaanpak in Tilburg.

## Contactgegevens

Naam: Kim van Dijsseldonk

Functie: projectleider Achter de Voordeur

Telefoonnummer: 06-22491573

E-mailadres: [kim.van.dijsseldonk@tilburg.nl](mailto:kim.van.dijsseldonk@tilburg.nl)

Naam: Bart van Dalen

Functie: gebiedsmanager Tilburg Noord

Telefoonnummer: 013-5428577



E-mailadres: [bart.van.dalen@tilburg.nl](mailto:bart.van.dalen@tilburg.nl)

## **Documentatie**

Relevante documenten:

- evaluatieonderzoek door Universiteit van Tilburg, oktober 2009.

## **Korte beschrijving overige Achter de Voordeur projecten binnen deze gemeente**

Titel project: Cocktailprikkerproject (huisbezoeken naar aanleiding van herhuisvesting, gericht op werk en inkomen).

Naam contactpersoon: Reinou Kieboom

Functie: gebiedsmanager gemeente Tilburg

E-mailadres: [reinou.kieboom@tilburg.nl](mailto:reinou.kieboom@tilburg.nl)

# Factsheet 'Aanpak ernstig overlastgevende gezinnen met politie en justitiecontacten' in gemeente Utrecht

## Projectinformatie

Naam gemeente: Utrecht

Afdeling waaronder project valt: Programmabureau Veiligheid en Veiligheidshuis Utrecht.

Titel project: aanpak ernstig overlastgevende gezinnen met politie en justitiecontacten.

Aantal huishoudens: 10 tot 15 per jaar.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: gehele stad Utrecht, met voorkeur voor de krachtwijken.

Looptijd project: 2008 tot 2011 (mogelijk verlenging).

Bestuurlijke opdrachtgevers: burgemeester en wethouders.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- zorg uit wijken waarbij bleek dat enkele gezinnen zich onderscheiden van andere multi problem en overlastgevende gezinnen vanwege de ernst van hun criminele gedrag en invloed op de wijk;
- vanuit het verschillende aanpakken bleek dat huidige interventies te licht waren, geen resultaat hadden vanuit een vrijwillig kader of niet in samenhang werden aangeboden.

Doelstellingen van het project:

- het verminderen van het criminele en problematische gedrag van het gezin of van gezinsleden;
- het verminderen van de negatieve voorbeeldfunctie die het gezin of enkele gezinsleden vervullen in de buurt en/of het verminderen van het intimiderende en overlastgevende gedrag dat zij veroorzaken in de buurt;
- verminderen van de zorgelijke situatie waarin kinderen in het gezin opgroeien.

Een gezin hoort tot de doelgroep wanneer er sprake is van:

- een gezin (ten minste één ouder en één kind);
- het gezin fors intimiderend aanwezig is in de buurt of een sterk negatieve voorbeeldfunctie heeft in de buurt;
- het gezin of gezinsleden ernstige overlast veroorzaken in de buurt;
- het gezin geen hulp wil aanvaarden bij verandering van de situatie;
- twee of meer gezinsleden bij politie bekend of verdacht zijn als crimineel actief;

Naast deze kenmerken zijn er nog zes kenmerken benoemd waarvan ten minste twee of meer kenmerken aan de orde moeten zijn (intimidatie in gezin, statuspositie in de buurt, crimineel netwerk, zorgmijndend en zorgwekkende situatie minderjarige kinderen).

## Organisatie

Samenwerkingspartners: politie Utrecht, Openbaar Ministerie, Raad voor de Kinderbescherming, Gemeente Utrecht (projectleider, gezinsmanager en ondersteuner), woningcorporaties, Portes Woonoverlast, Gemeente Utrecht – Jeugdadviesteam, Bureau Jeugdzorg Hulpverlening, Leerplicht, Sociale Zaken (incl. Sociaal rechercheur / Klantmanager), Belastingdienst, Reclasseringsorganisatie Centrum Maliebaan, Stichting Reclassering Nederland of Leger des Heils, Wijkwelzijnsorganisatie, Partners in hulpverlening of in zorg (De Waag, Altrecht), Partners Sociale Verzekeringsfraude.

Financiering: de gemeente Utrecht financiert de projectleider en deels de gezinsmanagers, een deel van de gezinsmanagers wordt gefinancierd vanuit de krachtwijken (gemeente Utrecht) en de deelnemende partijen brengen personele inzet in.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- per gezin wordt er een gezinsoverleg gestart, er wordt een systeemgerichte, intensieve en integrale aanpak vormgegeven in dit overleg;
- per gezin wordt een gezinsmanager ingezet, deze zorgt in samenwerking met de projectleider voor de coördinatie en sturing van de gezinsaanpak en de afstemming van de acties in de praktijk;
- de casemanager houdt ook contact met het gezin, zorgt dat het gezin bij de hulpverlening aankomt, de combinatie van strafmaatregelen goed loopt en bespreekt de maatregelen die volgen als het gezin niet meewerkt;
- de gezinsmanager wordt geïntroduceerd door middel van een burgemeestersbrief, hierin wordt aangegeven dat de gezinsmanager er is omdat er overlastklachten zijn en er sprake is van forse criminaliteit.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- grenzen stellen en een voorwaardelijk kader realiseren van waaruit zorg en begeleiding geboden wordt;
- het (beter) inzetten van bestaande / beschikbare instrumenten die organisaties voorhanden hebben;
- de aanpak wordt alleen ingezet op die gezinnen waarbij al heel veel is geprobeerd in een vrijwillig kader;
- drang en dwang wordt in een gezin ingezet om verandering te bewerkstelligen en motivatie te krijgen voor de aanpak;
- in de aanpak wordt er stevig regie gevoerd op justitiële aanpak, overlastaanpak en aanpak van hulpverlening, opdat er een samenhangende aanpak ontstaat op het gehele gezin;
- per casus zitten de partners aan tafel die daadwerkelijk betrokken zijn bij het gezin.

## Resultaten

Resultaten:

- 10 gezinnen zijn ondertussen opgenomen in de aanpak;
- een deel van de gezinnen kon redelijk snel worden afgerond, de inzet van de gezinsmanager was hierbij niet noodzakelijk;
- bij afgeronde casussen is geen sprake meer van overlast en is hulp georganiseerd;
- deelnemende partijen zien zeker meerwaarde in deze aanpak omdat er nu op het hele gezin en op alle deelgebieden (zorg, overlast en criminaliteit) stevig regie wordt gevoerd en drang en dwang wordt ingezet om gezamenlijk resultaat te behalen.

Evaluatiemomenten:

- de tussenevaluatie is afgerond in 2009, naar aanleiding hiervan wordt de definitie (van gezinnen die in aanmerking komen voor de aanpak) aangescherpt en wordt de werkwijze meer gestandaardiseerd (formats voor aanmelding en plannen van aanpak);
- de eindevaluatie vindt plaats in 2011.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- doordat de zorg erg verkokerd is georganiseerd blijft het lastig om een juiste plek te vinden voor onze doelgroep;
- het blijft lastig om een organisatie te vinden waar onze doelgroep (waarbij vaak sprake is van laag verstandelijke beperktheid, psychiatrische problemen en middelengebruik) terecht kan op een afzienbare termijn;
- er zijn soms enorme wachtlijsten of instellingen bedienen net een andere doelgroep;
- soms zijn er veel partijen actief in een gezin, die langs elkaar heen werken;
- in sommige gevallen is er sprake van een slechte afstemming en/of er wordt niet vanuit een gezamenlijke visie gewerkt waardoor het nog steeds nodig is om daar een aparte partij voor aan te stellen die dit oppakt;
- partijen schalen niet of nauwelijks op als zij het oneens zijn over de aanpak of hun zorgen hebben over de aanpak van een bepaalde instantie;
- rondom Roma gezinnen is een meer gecoördineerde aanpak nodig.

#### O oplossingen:

- binnen de gemeente Utrecht zijn we bezig om een opschalingmodel te maken.

#### Mogelijke rol Ministerie bij oplossen knelpunten:

- inzetten op minder verkokering van zorg;
- zorgen voor meer aanbod voor de doelgroep;
- stevige positie verlenen aan gemeente en burgemeester ten aanzien van regie op overlastgevende gezinnen.

## Lessen

#### Lessen en aandachtspunten:

- betrek partners in een vroeg stadium;
- regel privacy en samenwerking in convenanten;
- inbedding in Veiligheidshuis heeft voorkeur;
- woningbouwcorporaties zijn belangrijke samenwerkingspartners;
- het is goed om een overzicht te hebben van alle drang en dwangmiddelen (dit overzicht is in Utrecht recent geactualiseerd en omhelst straf- bestuursrechtelijke en civiele instrumenten).

## Contactgegevens

Naam programmabureau: OVV

Functie: projectleider aanpak ernstig overlastgevende gezinnen, Programmabureau Veiligheid.

Telefoonnummer: 0302861053

E-mailadres: [ooov@utrecht.nl](mailto:ooov@utrecht.nl)

## Documentatie

#### Relevante documenten:

- commissiebrief aanpak ernstig overlastgevende gezinnen met politie en justitiecontacten.

# Project Wraparound care in de Utrechtse praktijk

## Projectinformatie

Naam gemeente: Utrecht

Afdeling waaronder project valt: Programma Jeugd, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO).

Titel project: Wraparound care in de Utrechtse praktijk (pilot).

Aantal huishoudens: 30 multiprobleemgezinnen.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: Noord West en Overvecht.

Looptijd project: september 2009- december 2010.

Bestuurlijke opdrachtgever: wethouder jeugd gemeente Utrecht.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de gemeente Utrecht investeert al jaren in de begeleiding van multiprobleemgezinnen, ondanks de inspanningen en successen die hiermee geboekt zijn, bestaan er in de praktijk nog knelpunten en zijn de interventies nog onvoldoende effectief;
- de gemeente Utrecht wil daarom de pilot benutten om tot kwaliteitsverbetering te komen van de begeleiding van multiprobleemgezinnen.

Doelstelling van het project: het verbeteren van de hulpverlening in de sociale en maatschappelijke context van gezinnen met meerdere problemen waarbij wordt uitgegaan van de eigen kracht van het gezin.

Doelgroep: multiprobleemgezinnen (minimaal één ouder en één kind) die kampen met een chronisch complex van socio-economische en psychosociale factoren, waarvan de betrokken hulpverleners vinden dat het te weerbarstig is voor hulp ofwel het gezin heeft problemen op diverse leefgebieden, relatiegebieden en vaak ook op persoonlijke gebieden en het gezin heeft al geruime tijd met allerlei soorten hulpverleners te maken gehad.

## Organisatie

Betrokkenen: projectleider, projectsecretaris (gemeente Utrecht), betrokkenen van organisaties waaruit de gezinswerkers komen (Portes, Stichting Stade en Cumulus), betrokkenen van zorgaanbieder Zandbergen, Bureau Jeugdzorg Utrecht, Jeugdadviesteams van de GG&GD (JAT) en provincie Utrecht.

Samenwerkingspartners: alle partijen die op casusniveau betrokken zijn bij de hulpverlening aan het gezin (waaronder bijvoorbeeld MEE, GGZ, onderwijs en Kredietbank).

Financiering: de pilot is een cofinanciering van gemeente Utrecht en provincie Utrecht, het budget vanuit de gemeente wordt gedeeltelijk gefinancierd vanuit de krachtwijken (gemeente Utrecht).

## Werkwijze

Belangrijke uitgangspunten van de werkwijze:

- de principes van wraparound care zijn leidend voor de praktijk, dit impliceert onder meer coördinatie, hulp en coach in één hand én qua begeleiding sturing op empowerment van het gezin;
- er vindt voorafgaand aan de pilot geen nadere afbakening van doelgroep plaats, de pilot laat ruimte om te experimenteren;
- de nadruk ligt op de begeleiding van de gezinnen;
- de begeleiding en de manier van werken met gezinnen kenmerkt zich door een groot 'hands on'-karakter;

- er wordt gewerkt met 'één gezin, één plan' en 'meer door minder', dit laatste betekent dat de voorkeur uitgaat naar één hulpverlener met meer uren in het gezin dan meerdere hulpverleners met ieder een beperkt aantal uren;
- de pilot moet worden benut als vrije ruimte om te experimenteren met een nieuwe vorm van coördinatie van zorg en begeleiding, er mag worden afgeweken van bestaande afspraken en kaders;
- de pilot biedt gelegenheid tot opbouw van ervaring met wraparound care bij meerdere instellingen, met oog op toekomstige bredere implementatie en cultuurverandering;
- de pilot is nadrukkelijk bedoeld om vanuit de praktijk lessen en aandachtspunten voor uitvoering en beleid te destilleren;
- er vindt aansluiting plaats op het reeds door de gemeente Utrecht ingezette beleid en de aanwezige zorgstructuren en pedagogische hulpverlening op het gebied van Jeugd & Zorg.

## Resultaten

Verwachte resultaten:

- versterking van commitment en empowerment van de deelnemende gezinnen: met behulp van de aanpak wraparound care worden bekwaamheid, kennis, vaardigheden en eigen kracht van het kind en het gezin en hun netwerk vergroot;
- versterken van het probleemoplossend vermogen (draagkracht) van de jeugdigen en/of de ouders zodat problemen hanteerbaar worden (draaglast);
- verbetering van de begeleiding van multiprobleem gezinnen: één centrale gezinswerker in het gezin, met regie vanuit het gezin en naar samenwerkende organisaties;
- inzicht in en afspraken over taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van begeleiding van multiprobleemgezinnen;
- versterking van de samenwerking en afstemming tussen instellingen, zowel tussen instellingen op verschillende leefgebieden als tussen instellingen op lokaal en provinciaal niveau;
- mogelijkheden tot uitrol van de ontwikkelde werkpraktijk over de gehele stad.

Evaluatiemomenten:

- de pilot start in september 2009 en de eerste resultaten zijn begin 2010 beschikbaar, dit betekent dat voorafgaand aan de pilot niet alle mogelijke gevolgen (beleidsmatig, procesmatig en inhoudelijk) kunnen worden voorzien;
- de pilot is nadrukkelijk bedoeld om vanuit de praktijk lessen en aandachtspunten voor uitvoering en beleid te destilleren;
- de pilot behelst daarmee praktijkgestuurde beleidsontwikkeling: de casuïstiek binnen de pilot vormt de basis voor nieuwe beleids- en subsidieafspraken, welke gaandeweg tot stand komen;
- de pilot wordt gevolgd door de Hogeschool van Utrecht.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- de pilot in Utrecht is voertuig voor verandering, in attitude, samenwerkingsafspraken en sturing, dit vraagt draagvlak en inspanning op bestuurlijk, management en uitvoerend niveau van alle partijen in de jeugdketen, zowel lokaal als provinciaal;
- de gemeente Utrecht wil de kwaliteitsverbetering bereiken door een bottom up manier van werken waarbij veel ruimte bestaat voor inbreng van ervaring en expertise van de werkers in het veld die in de praktijk uitvinden hoe zaken het beste vorm kunnen krijgen en werken.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- de pilot vormt het voertuig om vernieuwing te bewerkstellingen, zodat bestaande interventies effectiever worden;
- de pilot biedt ervaringen met een nieuwe vorm van sturing, dit impliceert veranderingen in cultuur en werkwijze bij organisaties en overheden (en zal ook aanpassingen in financiering, organisatie en bedrijfsvoering met zich mee kunnen brengen);
- in een latere fase wordt de pilot (eventueel) uitgerold naar andere wijken, dit wordt op basis van de tussenevaluatie en eindevaluatie in 2010 bepaald.

## **Contactgegevens**

Naam: Lenneke Wolswinkel  
Functie: projectleider pilot gemeente Utrecht  
Telefoonnummer: 06-45160127  
E-mailadres: l.wolswinkel@utrecht.nl

## **Documentatie**

Relevante documenten: op aanvraag.

# Factsheet Sociale Stijging de Ruit

## Projectinformatie

Naam gemeente: Venlo

Afdeling waaronder project valt: afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.

Titel project: Sociale Stijging de Ruit.

Aantal huishoudens: er worden 350 huishoudens bezocht.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: de Ruit (Venlo-Oost).

Looptijd project: van begin 2009 tot 2012.

Bestuurlijke opdrachtgevers: de gemeente Venlo en Woningstichting Venlo- Blerick.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- de leefbaarheid in 'De Ruit' staat al enkele jaren ernstig onder druk;
- veel mutaties, overlastmeldingen, weinig sociale cohesie en de sociaal arme buurt in het goedkope huursegment bepalen het algemene beeld van deze buurt;
- er is weinig plaats voor groen en de straten zijn vervuild;
- sociale problemen op het gebied van onder andere overlast en armoede, burenruzies, werkeloosheid, criminaliteit en opvoedingsproblematiek.

Doelstelling van het project: het project Sociale Stijging is erop gericht om verborgen vragen en problemen op te sporen en weg te zetten binnen het bestaande aanbod van zorg- en hulpinstellingen inclusief de bestaande casuoverleggen. De doelstelling van het project is tweeledig:

- signaleren van problemen van bewoners en actief begeleiden van bewoners naar verantwoordelijke instanties en regie voeren over bestaande trajecten;
- sociaal activeren van bewoners (sport en culturele participatie) om de sociale samenhang te bevorderen.

Doelgroep: alle bewoners van de buurt (iedereen wordt geïnterviewd, ongeacht de leeftijd om een zo compleet mogelijk beeld van de bewoners en hun behoeften te krijgen).

## Organisatie

Betrokkenen: het projectteam bestaat uit vier personen; twee projectleiders en twee projectmedewerkers. Het kernteam bestaat uit de projectleden en een aantal afgevaardigden van diverse organisaties (politie, welzijn, werk en inkomen, GGD en GGZ). Deze afgevaardigden zijn intermediairs tussen haar/zijn eigen organisatie en gebruiken tevens hun bestaande netwerken voor het project de Ruit.

Samenwerkingspartners: gemeente Venlo, Woningstichting Venlo-Blerick, politie, welzijn, werk en inkomen, GGD en GGZ.

Opdrachtgevers: gemeente Venlo en Woningstichting Venlo-Blerick.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- via het registratiesysteem gaan de medewerkers aan de hand van een looplijst deur voor deur langs;
- ze bellen aan om een afspraak te maken voor een huisbezoek;
- de huisbezoeken worden verricht door de projectmedewerkers zonder vooraf informatie te verzamelen;



- tijdens het bezoek worden de acht leefgebieden (inkomen, wonen, sociale participatie, werk, leren, gezondheid, veiligheid en opvoeding) met indien mogelijk ieder gezinslid besproken;
- na overleg met de projectleiders en of kernteam wordt er een traject gestart.
- als er sprake is van meervoudige problematiek in een huishouden wordt vanzelfsprekend één van de aangewezen intermediairs aangewezen als casemanager (hij of zij neemt dan de begeleiding voor zijn rekening en is verantwoordelijk voor het eindresultaat).

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- er wordt uitgegaan van de kracht en mogelijkheden van de bewoners zelf.

## Resultaten

Resultaten:

- 78% van de bezochte adressen hebben tot nu toe 'actief' meegedaan;
- zaken als woningaanpassingen, aanvragen voor Geld- Terug Regeling, participatie Jeugdsportfonds en Jeugdcultuurfonds zijn gelijk geregeld;
- een aantal bewoners is aan de slag gegaan als vrijwilliger in de buurt of is gestart met een opleiding of cursus;
- in een aantal gevallen is de problematiek zeer complex (schulden, vermoeden van mishandeling, verwaarlozing, verslavingsproblematiek, bedreigingen en huiselijk geweld);
- op die plekken is het zaak om eerst een vertrouwensband op te bouwen.

Evaluatiemomenten:

- het proces wordt eind 2009 geëvalueerd.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- een belangrijk knelpunt is het bepalen van de grenzen van de projectmedewerkers (waar houdt hun taak op en wanneer nemen de instanties het over?);
- een ander knelpunt is de core business van instanties (soms moeten mensen de doelstellingen van hun eigen instelling loslaten en meer 'out of the box' denken, dit vereist toestemming en een andere manier van denken).

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- vertrouwen winnen is belangrijk en volhardend zijn ook;
- een open mind blijkt van groot belang voor het winnen van vertrouwen.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het project loopt van 2009-2012 en vormt een pilot voor de gemeente Venlo;
- per 1 januari wordt het gebied 'De Ruit' uitgebreid met 175 huishoudens;
- deze uitbreiding is te danken aan de rijkssubsidie 40+ wijken;
- de subsidie is toegekend in het kader van de gebiedsontwikkeling Leutherberg en Vogelhut, het project Sociale Stijging maakt hier deel van uit;
- als het project slaagt, komt er wellicht een soortgelijk vervolgproject in de buurt Vossener-Klingerberg in Venlo-Blerick.

## Contactgegevens

Naam: Marja Boomstra

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 077-3596270

E-mailadres: [m.boomstrat@venlo.nl](mailto:m.boomstrat@venlo.nl)

Naam: Bart Linders

Functie: projectleider

Telefoonnummer: 06-23954611

E-mailadres: [b.linders@wstvenloberick.nl](mailto:b.linders@wstvenloberick.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- [www.deruit-online.nl](http://www.deruit-online.nl)

# Factsheet Sociaal Maatschappelijke Ondersteuning & Begeleiding krachtwijk Poelenburg

## Projectinformatie

Naam gemeente: Zaanstad

Titel project: Sociaal Maatschappelijke Ondersteuning & Begeleiding krachtwijk Poelenburg.

Aantal huishoudens: 15 bewoners.

Wijk(en) waarin het project wordt uitgevoerd: krachtwijk Poelenburg.

Looptijd project: per ingang van 2 juni 2009 is het project gestart voor de duur van 6 maanden.

## Aanleiding en doelstelling

Redenen om project op te starten:

- veel vraagstukken op het gebied van zorg, gezondheid, opleidingen, wonen, armoede, voorzieningen, werk en inkomen;
- deze doelgroepen zijn niet bekend bij instanties, zorginstellingen, en/of meldpunten waardoor er geen adequate hulp gecoördineerd kan worden.

Doelstelling van het project: de bewoners uit de wijk Poelenburg bereiken, informeren en ondersteunen door de inzichten en vaardigheden van de deelnemers te vergroten zodat ze zelfredzaam worden.

Doelgroep: bewoners krachtwijk Poelenburg die ondersteuning nodig hebben op uiteenlopende vlakken.

## Organisatie

Betrokkenen: twee medewerkers van Saen Professionals.

Samenwerkingspartners: gemeente Zaanstad, Tiff Company, SMD, GGZ en woningbouwcorporaties.

Opdrachtgever: gemeente Zaanstad.

Financiering: het project wordt gefinancierd door de gemeente Zaanstad.

## Werkwijze

Processtappen werkwijze:

- deelnemers melden zich aan voor het project;
- het individueel begeleidingstraject wordt in werking gezet indien nodig;
- in uitzonderlijke gevallen vinden de afspraken plaats op het woonadres van de deelnemer;
- problemen en knelpunten bij het huishouden worden in kaart gebracht en waar mogelijk adequaat opgelost;
- indien nodig wordt een deelnemer geïnformeerd over mogelijke voorzieningen en/of doorverwezen naar andere instanties.

Belangrijke uitgangspunten van werkwijze:

- achter de voordeur aanpak;
- begeleiding en ondersteuning op maat;
- waar nodig worden de deelnemers in eigen taal ondersteund en geadviseerd;
- het bevorderen van de zelfredzaamheid van bewoners.

## Resultaten

Resultaten:

- door de actieve benadering raken de deelnemers zeer enthousiast en voelen zichzelf verantwoordelijk voor hun eigen zaken;
- tijdens het traject krijgen de deelnemers inzicht in hun situatie en problematiek.

Evaluatiemomenten:

- het evaluatiemoment is aan het eind van dit project.

## Knelpunten

Voornaamste knelpunten en hun oorzaken:

- deelnemers die in verband met een taalbarrière in de problemen raken;
- deze doelgroep heeft moeite om de problematiek in kaart te brengen, zich te verwoorden waardoor het niet mogelijk is om adequate hulp in te schakelen.

Oplossingen:

- in dit project worden tweetalige professionals ingezet waardoor een taalbarrière geen probleem meer oplevert.

## Lessen

Lessen en aandachtspunten:

- in verband met een taalbarrière kampen huishoudens met multi-problematiek, voordat men iets wil bereiken met deze doelgroep moeten de problemen per huishouden in kaart gebracht worden en verholpen worden;
- een langdurige, structurele aanpak is nodig om de huishoudens die gebruik maken van de ondersteuning actief deel te laten nemen in de maatschappij.

## Vooruitblik

Actuele ontwikkelingen en toekomstperspectief:

- het projectteam wordt benaderd door bewoners uit andere wijken en ziet hierdoor in dat dit soort projecten in diverse wijken binnen de gemeente Zaanstad noodzakelijk zijn;
- uitbreiding van dit project in meerdere probleemwijken binnen de gemeente Zaanstad is een optie.

## Contactgegevens

Naam: Serife Bice

Functie: medewerker Saen Professionals

Telefoonnummer: 06 140 22 034

E-mailadres: [info@saenprofessionals.nl](mailto:info@saenprofessionals.nl)

## Documentatie

Relevante documenten:

- [www.saenprofessionals.nl](http://www.saenprofessionals.nl)

## Bijlage 1 Zoekmodel doelgroep

| Doelgroep  | Project  | Gemeente   |
|--|--|------------|
| <b>Overlastgevende gezinnen/huishoudens</b>                | Achter de Voordeur overlast en zorg  | Arnhem     |
|  | Gezinsmanagement   | Gouda      |
|  | Hatert Thuis   | Nijmegen   |
|  | Interventieteam, handhaving en hulpverlening achter de voordeur            | Schiedam   |
|  | Aanpak ernstig overlastgevende gezinnen                                    | Utrecht    |
| <b>Bewoners met een zwakke sociaal economische positie</b> | Wijkservicebedrijf Overdie   | Alkmaar    |
|  | Geluksbudget   | Almelo     |
|  | Xpoint   | Deventer   |
|  | Achter de Voordeur   | Dordrecht  |
|  | Wijkcontactvrouwen   | Haarlem    |
|  | Meer Samen in Praktijk   | Heerlen    |
|  | Achter de Voordeur in Leonardus  | Helmond    |
|  | Integraal Wijkteam Berflo Es   | Hengelo    |
|  | Frontlijnteam  | Leeuwarden |
|  | Moeder en Kindprogramma  | Rotterdam  |
|  | Praktijkbegeleiding  | Rotterdam  |
|  | Sociale Stijging de Ruit   | Venlo      |
|  | Sociaal Maatschappelijke Ondersteuning & Begeleiding krachtwijk Poelenburg | Zaanstad   |
|  | <b>Multiprobleem gezinnen/huishoudens</b>                                  | AV-teams   |
| Achter de Voordeur   |  | Amsterdam  |
| MPG Aanpak   |  | Amsterdam  |
| Zorg op Maat   |  | Breda      |
| Meldcode Den Haag OpMaat                                   |  | Den Haag   |
| Vermindering uithuiszettingen                              |  | Den Haag   |
| Vroegtijdige Preventie in Gezinnen                         |  | Den Haag   |
| Achter de voordeur aanpak krachtwijken Eindhoven           |  | Eindhoven  |
| Pilot Wijkcoaches  |  | Enschede   |
| Take 5 / Pilot multiprobleem gezinnen Krachtwijken         |  | Groningen  |
| Basiszorgcoördinatie kwetsbare kinderen                    |  | Leiden     |
| Casusaanpak Multi-problematiek Maastricht                  |  | Maastricht |
| Achter de Voordeur   |  | Tilburg    |
| Wraparound care in de Utrechtse praktijk                   |  | Utrecht    |
| <b>Jeugdigen</b>   | Jeugd Interventie Team   | Rotterdam  |

| Doelgroep    | Project | Gemeente |
|--------------|---------|----------|
| delinquenten |         |          |

Tabel 1: Doelgroep AdV-project.

## Bijlage 2 Zoekmodel problematiek

| Problematiek                              | Project  | Gemeente   |
|---|--|------------|
| <b>Criminaliteit en/of overlast</b>       | Achter de Voordeur overlast en zorg  | Arnhem     |
|   | Gezinsmanagement   | Gouda      |
|   | Hatert Thuis   | Nijmegen   |
|   | Jeugd Interventie Team   | Rotterdam  |
|   | Interventieteam, handhaving en hulpverlening achter de voordeur            | Schiedam   |
|   | Aanpak ernstig overlastgevende gezinnen                                    | Utrecht    |
| <b>Participatie en sociale activering</b> | Wijkservicebedrijf Overdie   | Alkmaar    |
|   | Geluksbudget   | Almelo     |
|   | Xpoint   | Deventer   |
|   | Achter de Voordeur   | Dordrecht  |
|   | Achter de voordeur aanpak krachtwijken Eindhoven                           | Eindhoven  |
|   | Wijkcontactvrouwen   | Haarlem    |
|   | Integraal Wijkteam Berflo Es   | Hengelo    |
|   | Frontlijnteam  | Leeuwarden |
|   | Moeder en Kindprogramma  | Rotterdam  |
|   | Praktijkbegeleiding  | Rotterdam  |
|   | Sociale Stijging de Ruit   | Venlo      |
|   | Sociaal Maatschappelijke Ondersteuning & Begeleiding krachtwijk Poelenburg | Zaanstad   |
| <b>Meervoudige problematiek</b>           | AV-teams   | Amersfoort |
|   | Achter de Voordeur   | Amsterdam  |
|   | MPG Aanpak   | Amsterdam  |
|   | Zorg op Maat   | Breda      |
|   | Meldcode Den Haag OpMaat   | Den Haag   |
|   | Vermindering uithuiszettingen  | Den Haag   |
|   | Vroegtijdige Preventie in Gezinnen   | Den Haag   |
|   | Pilot Wijkcoaches  | Enschede   |
|   | Take 5 / Pilot multiprobleem   | Groningen  |

| Problematiek        | Project                                   | Gemeente   |
|---------------------|---|------------|
|                     | gezinnen Krachtwijken                     |            |
|                     | Basiszorgcoördinatie kwetsbare kinderen   | Leiden     |
|                     | Casusaanpak Multi-problematiek Maastricht | Maastricht |
|                     | Achter de Voordeur                        | Tilburg    |
|                     | Wraparound care in de Utrechtse praktijk  | Utrecht    |
| <b>Gezondheid</b>   | Meer Samen in Praktijk                    | Heerlen    |
| <b>Leefbaarheid</b> | Achter de Voordeur in Leonardus           | Helmond    |

Tabel 2: Problematiek AdV-project.

### Bijlage 3 Zoekmodel invalshoek interventie

| Invalshoek interventie    | Project   | Gemeente   |
|---------------------------|---|------------|
| <b>Zorg en handhaving</b> | AV-teams  | Amersfoort |
|                           | Achter de Voordeur overlast en zorg                             | Arnhem     |
|                           | Vermindering uithuiszettingen                                   | Den Haag   |
|                           | Vroegtijdige Preventie in Gezinnen                              | Den Haag   |
|                           | Gezinsmanagement  | Gouda      |
|                           | Take 5 / Pilot multiprobleem gezinnen Krachtwijken              | Groningen  |
|                           | Casusaanpak Multi-problematiek Maastricht                       | Maastricht |
|                           | Hatert Thuis  | Nijmegen   |
|                           | Jeugd Interventie Team  | Rotterdam  |
|                           | Interventieteam, handhaving en hulpverlening achter de voordeur | Schiedam   |
|                           | Aanpak ernstig overlastgevende gezinnen                         | Utrecht    |
| <b>Zorg</b>               | Wijkservicebedrijf Overdie                                      | Alkmaar    |
|                           | Geluksbudget  | Almelo     |
|                           | Achter de Voordeur  | Amsterdam  |
|                           | MPG Aanpak  | Amsterdam  |
|                           | Zorg op Maat  | Breda      |
|                           | Meldcode Den Haag OpMaat  | Den Haag   |

| Invalshoek interventie | Project  | Gemeente   |
|------------------------|--|------------|
|                        | Xpoint   | Deventer   |
|                        | Achter de Voordeur   | Dordrecht  |
|                        | Achter de voordeur aanpak krachtwijken Eindhoven                           | Eindhoven  |
|                        | Pilot Wijkcoaches  | Enschede   |
|                        | Wijkcontactvrouwen   | Haarlem    |
|                        | Meer Samen in Praktijk   | Heerlen    |
|                        | Achter de Voordeur in Leonardus  | Helmond    |
|                        | Integraal Wijkteam Berflo Es   | Hengelo    |
|                        | Frontlijnteam  | Leeuwarden |
|                        | Basiszorgcoördinatie kwetsbare kinderen                                    | Leiden     |
|                        | Moeder en Kindprogramma  | Rotterdam  |
|                        | Praktijkbegeleiding  | Rotterdam  |
|                        | Achter de Voordeur   | Tilburg    |
|                        | Wraparound care in de Utrechtse praktijk                                   | Utrecht    |
|                        | Sociale Stijging de Ruit   | Venlo      |
|                        | Sociaal Maatschappelijke Ondersteuning & Begeleiding krachtwijk Poelenburg | Zaanstad   |

Tabel 3: Zorg en handhaving.



## Bijlage 4 Zoekmodel samenwerkingspartners

| Samenwerkingspart<br>ners   | Project  | Gemeente       |
|---|--|----------------|
| <b>Met name zorg- en<br/>welzijnsinstellin<br/>gen</b>  | Achter de Voordeur   | Amsterdam      |
|   | Zorg op Maat   | Breda          |
|   | Vermindering<br>uithuiszettingen   | Den Haag       |
|   | Vroegtijdige Preventie in<br>Gezinnen  | Den Haag       |
|   | Xpoint   | Deventer       |
|   | Achter de Voordeur   | Dordrecht      |
|   | Wijkcontactvrouwen   | Haarlem        |
|   | Integraal Wijkteam Berflo Es   | Hengelo        |
|   | Basiszorgcoördinatie<br>kwetsbare kinderen                                       | Leiden         |
|   | Moeder en Kindprogramma  | Rotterdam      |
|   | Praktijkbegeleiding  | Rotterdam      |
|   | Wraparound care in de<br>Utrechtse praktijk                                      | Utrecht        |
|   | Sociaal Maatschappelijke<br>Ondersteuning & Begeleiding<br>krachtwijk Poelenburg | Zaanstad       |
| <b>Bestuurlijke<br/>organisaties,<br/>woningcorporaties<br/>, zorg- en<br/>welzijninstelling<br/>en,<br/>onderwijsinstelli<br/>ngen en<br/>justitiepartners</b> | Wijkservicebedrijf Overdie   | Alkmaar        |
|   | Geluksbudget   | Almelo         |
|   | AV-teams   | Amersfoor<br>t |
|   | MPG Aanpak   | Amsterdam      |
|   | Achter de Voordeur overlast<br>en zorg   | Arnhem         |
|   | Meldcode Den Haag OpMaat   | Den Haag       |
|   | Achter de voordeur aanpak<br>krachtwijken Eindhoven                              | Eindhoven      |
|   | Pilot Wijkcoaches  | Enschede       |
|   | Gezinsmanagement   | Gouda          |
|   | Take 5 / Pilot multiprobleem<br>gezinnen Krachtwijken                            | Groningen      |
|   | Meer Samen in Praktijk   | Heerlen        |
|   | Achter de Voordeur in<br>Leonardus   | Helmond        |
|   | Frontlijnteam  | Leeuwarde<br>n |
|   | Casusaanpak Multi-<br>problematiek Maastricht                                    | Maastrich<br>t |
|   | Hatert Thuis   | Nijmegen       |
|   | Jeugd Interventie Team   | Rotterdam      |
|   | Interventieteam, handhaving<br>en hulpverlening achter de<br>voordeur            | Schiedam       |
| Achter de Voordeur  | Tilburg  |                |
| Aanpak ernstig<br>overlastgevende gezinnen  | Utrecht  |                |

| Samenwerkingspart<br>ners | Project                  | Gemeente |
|---------------------------|--------------------------|----------|
|                           | Sociale Stijging de Ruit | Venlo    |

*Tabel 4: Samenwerkingspartners.*

## Bijlage 5 Zoekmodel niveau van samenwerking

| Niveau van samenwerking | Project  | Gemeente   |
|-------------------------|--|------------|
| Één buurt/ wijk         | Wijkservicebedrijf Overdie   | Alkmaar    |
|                         | Geluksbudget   | Almelo     |
|                         | AV-teams   | Amersfoort |
|                         | Achter de Voordeur overlast en zorg  | Arnhem     |
|                         | Xpoint   | Deventer   |
|                         | Achter de Voordeur   | Dordrecht  |
|                         | Pilot Wijkcoaches  | Enschede   |
|                         | Achter de Voordeur in Leonardus  | Helmond    |
|                         | Integraal Wijkteam Berflo Es   | Hengelo    |
|                         | Frontlijnteam  | Leeuwarden |
|                         | Hatert Thuis   | Nijmegen   |
|                         | Achter de Voordeur   | Tilburg    |
|                         | Sociale Stijging de Ruit   | Venlo      |
|                         | Sociaal Maatschappelijke Ondersteuning & Begeleiding krachtwijk Poelenburg | Zaanstad   |
| Meerdere wijken         | MPG Aanpak   | Amsterdam  |
|                         | Zorg op Maat   | Breda      |
|                         | Vermindering Huisuitzettingen  | Den Haag   |
|                         | Achter de voordeur aanpak krachtwijken Eindhoven                           | Eindhoven  |
|                         | Gezinsmanagement   | Gouda      |
|                         | Take 5 / Pilot multiprobleem gezinnen Krachtwijken                         | Groningen  |
|                         | Meer Samen in Praktijk   | Heerlen    |
|                         | Jeugd Interventie Team   | Rotterdam  |
|                         | Moeder en Kindprogramma  | Rotterdam  |
|                         | Praktijkbegeleiding  | Rotterdam  |
|                         | Interventieteam, handhaving en hulpverlening achter de voordeur            | Schiedam   |
|                         | Wraparound care in de Utrechtse praktijk                                   | Utrecht    |
| Stadsbreed              | Achter de Voordeur   | Amsterdam  |
|                         | Meldcode Den Haag OpMaat   | Den Haag   |
|                         | Vroegtijdige Preventie in Gezinnen   | Den Haag   |
|                         | Wijkcontactvrouwen   | Haarlem    |
|                         | Casusaanpak Multi-problematiek Maastricht                                  | Maastricht |
|                         | Aanpak ernstig overlastgevend gezinnen                                     | Utrecht    |
| Regionaal               | Basiszorgcoördinatie   | Leiden     |

| Niveau van samenwerking | Project            | Gemeente |
|-------------------------|--------------------|----------|
|                         | kwetsbare kinderen |          |

Tabel 5: Niveau van samenwerking.