

Quick scan
*functioneren wijkteams
Children's Zone*

Ron van Wonderen
Arnt Mein

***Quick scan* functioneren wijkteams Children's Zone**

Ron van Wonderen
Arnt Mein

Utrecht, juli 2013

Inhoud

Conclusies	3
1 Inleiding en beleidscontext	6
2 Doel en uitvoering van de quick scan	9
3 Wijkteam Charlois Noord	10
3.1 Doelstelling	10
3.2 Samenstelling wijkteam Charlois Noord	10
3.3 Werkwijze	10
3.4 Resultaten	13
3.5 Aandachtspunten	14
4 Wijkteam Feijenoord	16
4.1 Doelstelling	16
4.2 Samenstelling wijkteam Feijenoord	16
4.3 Werkwijze	16
4.4 Resultaten	18
4.5 Aandachtspunten	19
5 Bestuurlijke context	20
5.1 Achtergrond en context waarbinnen de wijkteams zijn opgestart	20
5.2 Frontlijnwerken	20
5.3 Conclusies	22
Bijlagen	
1 Geraadpleegde documentatie	23
2 Geïnterviewden	23

Conclusies

Doel en uitvoering van de quick scan

Het realiseren van 'Children's Zones' in de focuswijken Carnisse, Tarwewijk en Oud Charlois is een prioriteit in het 'Uitvoeringsplan 2012-2014 Nationaal Programma Rotterdam Zuid'. De Children's Zone is een verbindende leefwereld thuis-school-buurt en richt zich op de basisscholen. Binnen de Children's Zone wordt gewerkt aan het organiseren en uitvoeren van zorgcoördinatie, met zogeheten frontlijnsturing rond de basisscholen.

In september 2012 begon de gemeente Rotterdam met een *pilot* met twee wijkteams in Feijenoord en in Tarwewijk. De wijkteams moeten te werk gaan volgens de frontlijnaanpak (hierna gaan we hier verder op in). Voordat de gemeente de wijkteams en frontlijnaanpak ook in andere gebieden invoert, wil ze weten of de werkwijze aan de verwachtingen voldoet. Om dat te bepalen heeft de gemeente aan het Verwey-Jonker Instituut gevraagd een *quick scan* uit te voeren in Tarwewijk en Feijenoord.¹ De quick scan is opgezet rond de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de uitgangspunten en verwachtingen voor de frontlijnaanpak door de wijkteams?
2. Hoe gaan de wijkteams te werk, in hoeverre passen ze de frontlijnaanpak toe en in hoeverre is de frontlijnaanpak geborgd in de werkwijze van de wijkteams?
3. Welke aandachtspunten/lessen zijn te trekken uit de werkwijze voordat wijkteams ook in andere gebieden worden ingevoerd?

Uitgangspunten voor de frontlijnaanpak in de wijkteams

Veel bewoners in Rotterdam Zuid hebben moeite met dagelijkse kwesties zoals het huishouden, de financiën en de opvoeding. Een deel van deze problemen zou vrij gemakkelijk zijn op te lossen door praktische begeleiding, aldus de gemeente. Waar de gezinssituatie de ontwikkeling van het kind kan belemmeren, is het in de visie van de gemeente gewenst dat er aanvullende steun aan kind en gezin wordt geboden. Door vroegtijdige signalering op basisscholen van problemen in gezinnen en een voortvarende aanpak hiervan, zouden kinderen zich beter kunnen ontwikkelen. Het kan gebeuren dat problemen in gezinnen zich ontwikkelen en opstapelen tot complexe - en moeilijk op te lossen - problematiek. Om signalen vanuit de basisscholen beter en sneller te kunnen oppakken zijn wijkteams in het leven geroepen. Ze gaan te werk gaan volgens de zogenoemde frontlijnaanpak.

In de interviews met betrokkenen en in geraadpleegde documenten zijn verschillende elementen van de frontlijnaanpak benoemd die in de werkwijze van de wijkteams terug moeten komen. Deze elementen zijn als volgt samen te vatten:

- *Vroegtijdige signalering* op school van problemen bij leerlingen/in gezinnen.
- Als een school signalen afgeeft dat er iets met een kind aan de hand kan zijn, is het belangrijk dat er *snel actie* wordt ondernomen in het gezin.
- De werkwijze van de wijkteams dient scholen te '*ontzorgen*', opdat de scholen al hun energie aan het onderwijs kunnen geven. De werkwijze van de wijkteams zal hierom *laagdrempelig* voor de scholen moeten zijn: het wijkteam moet eenvoudig en zonder tijdverlies te benaderen zijn.
- *Bevorderen zelfredzaamheid van gezinnen*. Uitgangspunt is om aan te sluiten bij de mogelijkheden van het gezin en die van het sociale netwerk, volgens onder andere de formule: *voordoen*,

1 In de *quick scan* zijn de volgende activiteiten uitgevoerd (zie verder de onderzoeksverantwoording):
Beknopte studie van relevante documentatie.
Interviews met leden wijkteam Charlois Noord
Interviews met leden wijkteam Feijenoord.
Observatie casusoverleggen van de wijkteams
Interviews met de directeur NPRZ en het hoofd Bureau Frontlijn.
Analyse en rapportage

samen doen, zelf doen. De aanpak richt zich op het aanleren van meer vaardigheden om zaken zelf op te lossen. Het doel is dat gezinnen hierdoor meer zelf kunnen en minder zorg nodig hebben. De aanpak in gezinnen dient in twee stappen te verlopen: eerst ervoor zorgen dat gezinnen op een acceptabel niveau van zelfredzaamheid komen. Van daaruit volgt stap twee, werken aan ontplooiing, de talenten.

- Problemen direct, integraal en zonder bureaucratie aanpakken, en daarbij zo nodig ‘*out of the box handelen*’ (buiten reguliere kaders en procedures) als dit in het belang is van het kind;
- *Multidisciplinair werken*. Pas als gezinnen bepaalde dingen niet zelf kunnen doen, wordt bekeken wie van de partners in het wijkteam ondersteuning kan bieden en wie met het kind/gezin aan de slag gaat. In de wijkteams functioneren professionals met verschillende achtergronden en expertise. Uitgangspunt is dat deze professionals in staat zijn om met een generalistische blik een goede inschatting te maken van de situatie in een gezin. Ze kunnen de daarbij best passende vorm en mate van steun vaststellen en deze waar nodig *opschalen/doorverwijzen* naar externe partijen.

Werkwijze wijkteams en toepassing van frontlijnwerken

Hoe werken de wijkteams, in hoeverre komen de zojuist benoemde kritische elementen van de frontlijnaanpak terug in de werkwijze van de wijkteams en in hoeverre zijn ze al geborgd? Uit de quick scan komt naar voren dat de kritische elementen uit de frontlijnaanpak in de werkwijze van de wijkteams herkenbaar terugkomen. Het wijkteam pakt signalen vanuit de school snel op, er is geen wachttijd en er wordt in gezinnen doorgaans snel gehandeld. Om laagdrempelig te kunnen zijn werkt het wijkteam met één vaste contactpersoon voor de scholen. Deze is eenvoudig en zonder tijdverlies te benaderen. De samenwerking tussen partners in de wijkteams is goed.

De wijkteams werken vraaggericht en *outreaching*. De contactpersoon van het wijkteam krijgt van de school (of zoekt op de school naar) signalen over mogelijke probleemsituaties. Na aanmelding van een gezin bij de contactpersoon van het wijkteam en na akkoord van de ouders, vindt binnen afzienbare tijd een zogenoemd keukentafelgesprek plaats. In dit keukentafelgesprek wordt besproken wat het probleem is van het gezin. Er wordt vastgesteld wat nodig is, met als doel dat het gezin zelfredzamer wordt. Dat wil zeggen dat praktische adviezen en verwijzingen worden gegeven. Het wijkteam richt zich thuis bij het kind op het hele gezin, brengt daar structuur aan en schakelt waar mogelijk familie en vrienden in om ondersteuning te bieden. Als blijkt dat gezinnen bepaalde dingen niet zelf kunnen doen, wordt bekeken wie van de partners in het wijkteam ondersteuning kan bieden en wie het contact met het kind/gezin in gang zet. Indien nodig handelen de wijkteams in het belang van het kind onorthodox. Complexe en zware problematiek wordt eerst binnen het wijkteam besproken en zo nodig doorverwezen. Voor casuïstiek die te ingewikkeld en te zwaar blijkt, beschikt het wijkteam over een netwerk van specialisten.

Om vanuit scholen vroegtijdig meldingen te krijgen over kinderen met problemen moet het voor leerkrachten duidelijk zijn op welke signalen ze kunnen letten en hoe ze vervolgens moeten handelen. De wijkteams geven hierover workshops aan leerkrachten. De resultaten hiervan moeten zich nog wel bewijzen. Ook ouders wordt duidelijk gemaakt hoe zij signalen kunnen herkennen en melden. Zij worden geïnformeerd over de wijkteams en de wijkteams schenken veel aandacht aan het winnen van vertrouwen bij de ouders.

Scholen en leerkrachten werken goed mee. Scholen vinden het prettig dat het wijkteam signalen snel oppakt, dat er voor alle vragen maar één contactpersoon is en dat ze maar één telefoontje hoeven te plegen voor ondersteuning (laagdrempeligheid). De scholen ervaren dit als een steun in de rug, omdat het wijkteam zelf aan de slag gaat in gezinnen en de school hierdoor niet wordt belast. De toegevoegde waarde van het wijkteam voor de scholen in vergelijking met de periode toen er nog geen wijkteam was, zit hem in de snelheid van de aanpak en de samenwerking. Vroeger wachtten de scholen langer met actie bij een leerling, niet zelden tot een casus ernstig was geworden.

Lessen

Uit de *quick scan* blijkt dat de wijkteams zeker op de goede weg zijn, maar dat de frontlijnaanpak nog wel beter kan worden geborgd. De teams zitten nog in een pioniersfase. De afspraken over de werkwijze staan weliswaar goed op papier, maar de optimale werkwijze moet zich in de praktijk nog uitkristalliseren. Uit het onderzoek komen wat dit betreft geen contra-indicaties naar voren,

maar de teams moet wel de tijd en ruimte worden gegund om zelf de spreekwoordelijke kinderziektes te overwinnen. Dit past bij hun rol als frontlijnwerkers. De aanbeveling is dan ook om eerst te investeren in verdieping, voordat verder wordt verbreed. Dat wil zeggen:

- De selectie aan de poort van de juiste zaken. Tot nu toe zijn vanuit scholen ook gevallen aangedragen die (te) zwaar of complex zijn. Het wijkteam wil er echter juist zijn voor de gevallen waar de problematiek nog niet is geëscaleerd. Men stuurt daarom op betere signalering door leerkrachten, opdat beter passende gevallen worden aangedragen.
- Minder *casemanagement* en meer feitelijke begeleiding. In wijkteamoverleggen (vooral in Charlois) wordt nog de nodige tijd besteed aan casusoverleg. Dubbelcheck, dus het voorkomen van dubbel werk in hulpverleningstrajecten, is daarvoor een eerste reden. Een andere voor het overleg is dat men gezamenlijk wil nadenken over de casus en over een passend handelingsperspectief vanuit verschillende professionele invalshoeken. Ook het leren van elkaar is genoemd als reden voor de bespreking van casussen in het wijkteamoverleg. Dat is nuttig voor de beginfase van het wijkteam, want daardoor kunnen mensen wennen aan elkaar en aan de manier waarop casussen worden opgepakt. Maar de komende tijd moeten de wijkteams het accent verleggen van *casemanagement* naar uitvoering. Dat wil zeggen: alleen complexere zaken bespreken in het team en het aanleren van vaardigheden aan gezinnen om zaken zelf op te lossen.
- Verder moeten de teams meer zaken in behandeling nemen, waarvoor de nog prille vertrouwensband met de leerkrachten en ouders verder moet worden versterkt. De vooralsnog beperkte omvang van het aantal gevallen is in dit opzicht begrijpelijk. Men zit op de scholen nog in de aanloopfase en verkent wat precies de match is tussen het aanbod van het wijkteam en de behoefte van de scholen. In de beginfase van de samenwerking met scholen is het belangrijk om draagvlak te creëren en om vertrouwen te winnen bij leerkrachten, zorgprofessionals en ouders. Dit betekent nu een investering in tijd en capaciteit, maar dat kan zich terugbetalen in de bereidheid om mee te werken en werkelijke 'ontzorging' van de scholen.
- Om effectief te werken in het wijkteam is de blijvende steun vanuit de organisaties waar de wijkteamleden werkzaam zijn een voorwaarde. Teamleden moeten (ook in de toekomst) van hun eigen organisatie voldoende tijd en ruimte krijgen om te werken volgens de frontlijnaanpak.

1 *Inleiding en beleidscontext*

Het College van B&W van de gemeente Rotterdam heeft besloten frontlijnsturing en frontlijnwerken verder te ontwikkelen. Aan de hand van deze opdracht dienen werkwijze, functies en activiteiten van frontlijnwerken en frontlijnsturing geborgd te worden in de gemeentelijke organisatie. Frontlijnwerken wordt daarmee onderdeel van een totaalaanpak in het gebiedsgericht werken. Concreet wordt dit vormgegeven door de succesvolle frontlijnmethoden onder te brengen in de verschillende clusters. Een belangrijk ankerpunt daarvoor is de Children's Zone op Zuid.

Children's Zones

Het realiseren van 'Children's Zones' in de focuswijken Carnisse, Tarwewijk en Oud Charlois is één van de prioriteiten in het 'Uitvoeringsplan 2012-2014 Nationaal Programma Rotterdam Zuid'. De Children's Zone is een verbindende leefwereld thuis-school-buurt en richt zich op de basisscholen. Binnen de Children's Zone wordt ingezet op een aantal gebieden:

- het realiseren van groepen 0 om kinderen vanaf 2 jaar goed voor te bereiden op het basisonderwijs;
- het verlengen van de leertijd door middel van het verhogen van het aantal uren onderwijs per week en het realiseren van vakantiescholen en schakelklassen;
- het stimuleren van ouderbetrokkenheid;
- het professionaliseren van de leerkrachten;
- Het vormen van coalities met andere partners;
- het organiseren en uitvoeren van zorgcoördinatie met frontlijnaansturing rond de basisscholen.

Signalering van problemen bij kinderen

Het welzijn van kinderen zelf draagt bij aan hun leerprestaties. De gezinssituatie van een kind speelt daarbij een belangrijke rol. Waar de gezinssituatie de ontwikkeling van het kind kan belemmeren, is het nodig dat er aanvullende steun aan een kind en het gezin wordt geboden. Om signalen vanuit de basisscholen beter en sneller te kunnen oppakken zijn er in Charlois Noord en Feijenoord Wijkteams ingericht, die vanaf het najaar 2012 zijn gaan werken volgens een zogenaamde frontlijnaanpak.

Bij sommige kinderen/gezinnen is tijdelijke lichte steun voldoende, bijvoorbeeld in de vorm van deelname aan een cursus of advies vanuit welzijn of CJG. Soms is ondersteuning thuis nodig om de basis op orde te brengen. Bij een aantal leerlingen is meer aan de hand. Er is dan een meer intensieve vorm van ondersteuning of zorg nodig. Uitgangspunt voor de wijkteams is om aan te sluiten bij de mogelijkheden die het eigen sociale netwerk kan bieden en de eigen mogelijkheden van het gezin. Als een school signalen afgeeft dat er iets met een kind aan de hand kan zijn, is het belangrijk dat er snel actie wordt ondernomen, het liefst samen met het sociale netwerk van het gezin. Des te eerder de problematiek van een kind en diens thuissituaties wordt verminderd of opgelost, des te meer profijt is er in de toekomst. Een tijdige aanpak zorgt ervoor dat de kinderen zich beter kunnen ontwikkelen en voorkomt dat de problemen zich verder ontwikkelen en opstapelen.

Vaak zien leerkrachten dat er met een aantal kinderen iets aan de hand is. Bij veel leerlingen is thuis meer aan de hand en bestaat de behoefte aan steun en bemoeienis van zwaardere of lichtere aard, maar is of acht niemand zich in staat er iets aan te doen. In latere jaren en op het voortgezet onderwijs kunnen deze kinderen te maken krijgen met gestapelde problematiek die dermate complex is geworden dat het veel moeite kost om nog de juiste hulpverlening te bieden. Zo vroeg mogelijk hulp bieden is voor de kinderen en de gezinnen en de maatschappij de beste optie.

- Vroegtijdig signaleren
- Richten op versterken van eigen kracht van gezinnen
- Kinderen stimuleren en richten op talentontwikkeling
- Laagdrempelige aanpak; samen met het gezin/kind
- Focus op kansen i.p.v. op problemen

Wijkteams

In de wijkteams in Charlois Noord en Feijenoord die signalen vanuit de basisscholen beter en sneller willen oppakken zitten professionals met verschillende achtergronden en expertise. Uitgangspunt is dat deze professionals in staat zijn om met een generalistische blik een goede inschatting te maken van de situatie in een gezin en de daarbij best passende vorm en mate van steun vast te stellen. Het wijkteam wil zich thuis bij het kind op het hele gezin richten, daar structuur aanbrengen, waar mogelijk familie en vrienden inschakelen en opvoedingsondersteuning bieden volgens de formule: voordoen, samen doen, zelf doen. Beoogd wordt dat door de aanwezigheid van de diverse expertises in het team ingespeeld kan worden op problemen op meerdere leefgebieden en dat indien nodig professionals van andere instanties ingeschakeld worden.

Beoogde werkwijze

Kenmerkend van de aanpak is dat het probleem door de contactfunctionaris van het wijkteam wordt opgehaald op de vindplaats, de school. Vervolgens vinden er één of meerdere zogenaamde keukentafelgesprekken plaats met het gezin, thuis bij het gezin, om de situatie van het gezin in kaart te brengen. Op basis van deze analyse van de gezinssituatie wordt zo snel mogelijk gehandeld door de contactfunctionaris. Casussen worden vervolgens ingebracht in het wijkteam waar wordt bepaald wat de gewenste aanpak is van de problematiek van het kind en het gezin en wie de uitvoerende partij is die hiervoor verantwoordelijk wordt. Het wijkteam stemt steeds af met de school en richt zich behalve op zorg ook op andere leefgebieden zoals bijvoorbeeld schoolverzuim, het vinden/zoeken van werk of verbetering van de woonomstandigheden. Het wijkteam pakt zo nodig deze zaken direct op. Het wijkteam schakelt gespecialiseerde zorg en begeleiding in als dat nodig is, van schuldhulpverlening en arbeidsbemiddeling tot psychosociale zorg. Het wijkteam krijgt daarvoor eventueel benodigde bevoegdheden, waardoor wachtlijsten en bureaucratische procedures worden omzeild. Bij leerlingen met problemen thuis kan zo snel, flexibel, efficiënt en doortastend opgetreden kan worden, zodat leerlingen de kans krijgen om hun leerprestaties te verbeteren en zich te ontwikkelen

Wie zitten er in het wijkteam

De wijkteams zijn ingericht als een samenwerkingsconstructie met betrokken partijen uit de wijk, waarin iedere deelnemer vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid een bijdrage levert. De samenstelling van het wijkteam wordt bewust compact gehouden (slagvaardig en flexibel) en samengesteld uit organisaties die in de eigen praktijk aan de 'voorkant' opereren (niet-geïndiceerde zorg en dus zich bezighouden met 'zich ontwikkelende hulpvragen'). Het wijkteam heeft back office contact met gespecialiseerde professionals voor de aanpak van specifieke problemen of begeleiding van het gezin, zoals Bureau Jeugdzorg. Het wijkteam wil ook hbo-studenten (Pedagogiek en Maatschappelijk werk) inzetten voor lichte ondersteunende werkzaamheden in gezinnen waar de basis op orde moet worden gebracht (zie paragraaf 3.5 voor de stand van zaken m.b.t. de inzet van studenten in wijkteam Charlois Noord).

Regie van de wijkteams.

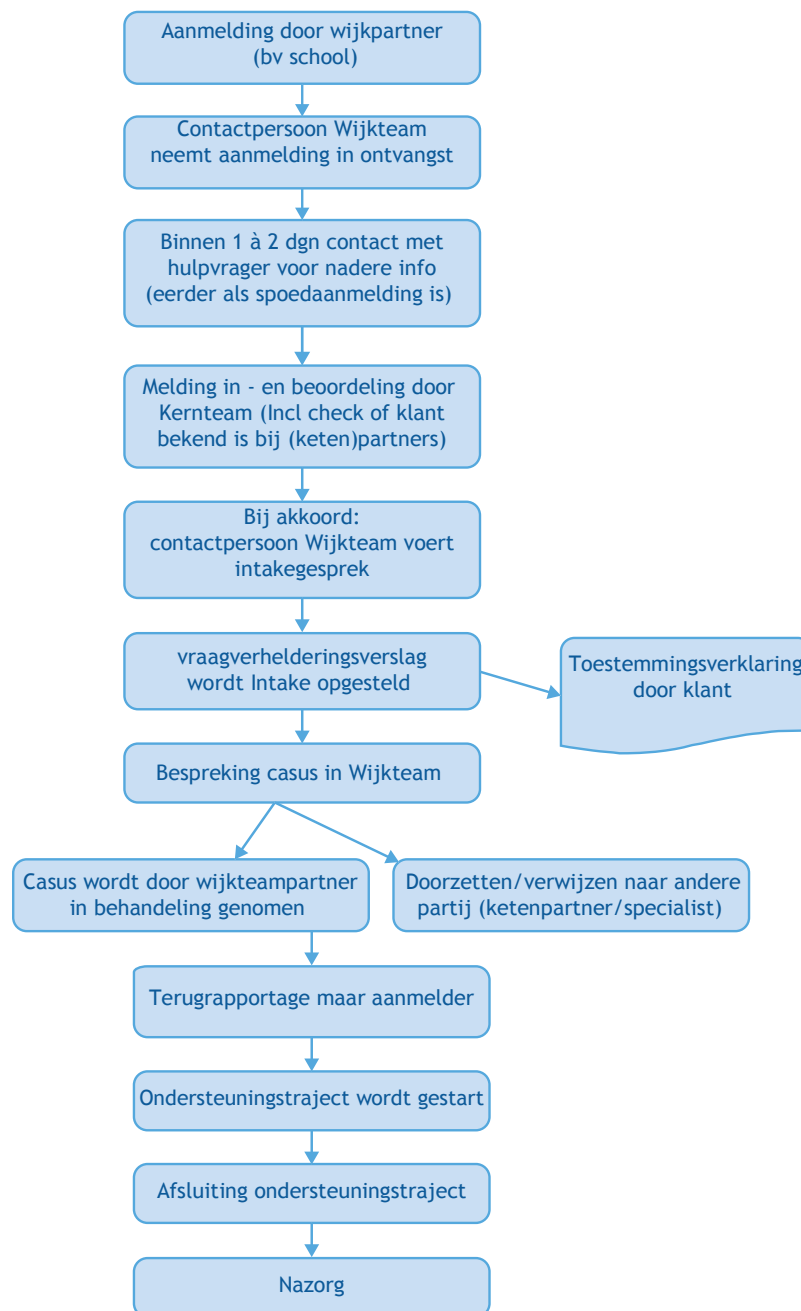
De regie van de wijkteams was geplaatst bij de deelgemeente. De regie voor de verdere ontwikkeling van de wijkteams jeugd in het kader van de Children's zone wordt uitgevoerd door de stad (directie J&O). De deelgemeente blijft wel betrokken d.m.v. deelname in de stedelijke stuurgroep. Een procesbegeleider begeleidt het wijkteam bij de start- en pilotfase en stuurt in deze fase zo

nodig bij. De opdracht is inmiddels overgenomen door de stad en de procesbegeleider wordt thans aangestuurd een stedelijk projectleider. De deelgemeente houdt zich op dit moment bezig met een oriëntatie op het verder ontwikkelen van de sociale wijkteams volwassenen. Vanuit de decentralisatie van de jeugdzorg en de opdracht vereenvoudiging zorgcoördinatie worden ook plannen voor wijkteams jeugd ontwikkeld en op verschillende plaatsen in de stad in de vorm van ‘proeftuinen’ uitgeprobeerd. De verwachting is dat deze ontwikkelingen te zijner tijd in elkaar zullen gaan schuiven.

Samenwerking met scholen

De wijkteams willen opereren vanuit de volgende uitgangspunten: ‘de school als vindplaats’. Gezien de vroegtijdige signalering via de school kan begeleiding van een gezin veelal een licht/preventief karakter hebben. Waar nodig wordt doorverwezen naar de zwaardere zorg. Over de inzet van het wijkteam en de resultaten binnen het gezin stemt het wijkteam steeds af met de school.

Beoogde werkwijze wijkteams volgens informatiebrochure naar scholen (wijkteam Charlois Noord)²



2 “Schema overgenomen uit Informatiebrochure Wijkteam Charlois (2012)”

2 *Doel en uitvoering van de quick scan*

Introductie

In september 2012 is begonnen met een *pilot* van twee wijkteams op Rotterdam Zuid, te weten in Feijenoord en in Charlois Noord (de Tarwewijk). De pilotfase wordt benut om, samen met de partijen, te leren van praktijkervaringen die meegenomen worden in de verdere ontwikkel- en uitrolfase. Aan de hand van de ervaringen van de twee pilots kunnen voorbereidingen worden getroffen voor de implementatie van wijkteams voor andere scholen. De pilots kunnen daarmee deel uit gaan maken van het concept Children's zones. Een nadere uitrol van wijkteams naar andere scholen in de focuswijken zal gedaan worden aan de hand van de opgedane ervaringen.

Doelstelling en onderzoeksvragen

Het is de ambitie om het frontlijnwerken in de wijkteams te borgen en uit te rollen naar andere gebieden, indien de resultaten en werkwijze van de wijkteams bevallen en de voorwaarden voor frontlijnwerken hierin voldoende overeind blijven. Om dat te bepalen heeft de gemeente aan het Verwey-Jonker Instituut het verzoek gedaan om in de periode november 2012 - februari 2013 een *quick scan* uit te voeren naar de wijkteams in Charlois Noord en Feijenoord.

In de *quick scan* staan de volgende onderzoeksvragen centraal.

1. Wat zijn de uitgangspunten en verwachtingen voor de frontlijnaanpak door de wijkteams?
2. Hoe gaan de wijkteams te werk, in hoeverre passen ze de frontlijnaanpak toe en in hoeverre is de frontlijnaanpak geborgd in de werkwijze van de wijkteams?
3. Welke aandachtspunten / lessen zijn te trekken uit de werkwijze voordat wijkteams ook in andere gebieden worden ingevoerd?

Uitvoering quick scan

In de *quick scan* zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. De onderzoekers hebben een beknopte studie van relevante beleidsdocumenten en literatuur uitgevoerd. Deze exercitie had tot doel een valide checklist te kunnen ontwikkelen voor de afname van de interviews. Een overzicht van geraadpleegde bronnen is opgenomen in bijlage 1.
2. Interviews met leden wijkteam Charlois Noord.
3. Interviews met leden wijkteam Feijenoord.
4. Observatie casuoverleggen wijkteams Feijenoord en Charlois Noord
5. Interviews met de heren Pastors, directeur NPRZ, en Rombout, hoofd bureau Frontlijn.
6. Analyse en rapportage.

3 *Wijkteam Charlois Noord*

Dit hoofdstuk beschrijft de werkwijze en resultaten van het wijkteam Charlois Noord. Deze beschrijving is tot stand gekomen op basis van interviews met leden van het wijkteam, de procesbegeleider van het wijkteam, de locatiedirecteur van OBS De Globe en observatie van een casusoverleg.

3.1 *Doelstelling*

Het wijkteam Charlois Noord is in september 2012 van start gegaan. Doelstelling van het wijkteam is primair het ontzorgen van de scholen in Charlois Noord die zich hebben aangemeld voor het programma *Children's Zone* in het kader van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid. De leden van het team verstaan onder het ontzorgen van de school dat de zorg die basisscholen hebben over hun leerlingen, en die de hun eigen zorgstructuur overstijgt, zoveel mogelijk uit handen wordt genomen. Leerlingen die zich in een problematische thuissituatie bevinden dienen vroegtijdig te worden gesignaleerd en er indien nodig een hulptraject kan worden opgestart, zodat de school zich kan richten op hun primaire taak, namelijk het geven van goed onderwijs, waarvoor de school extra lestijd heeft gekregen.

3.2 *Samenstelling wijkteam Charlois Noord*

Het wijkteam is multidisciplinair samengesteld en bestaat uit twee medewerkers vanuit het Sociaal Team (cluster MO), twee medewerkers vanuit Stichting DOCK (maatschappelijk werker en jongeren-coach), twee medewerkers vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin (jeugdverpleegkundige en interventied medewerker) en twee medewerkers van Bureau Frontlijn (BFL). Het team wordt begeleid door een medewerker van het programmabureau van de dienst Maatschappelijke Ondersteuning (MO). Het team wordt geacht vanaf medio 2013 'zelfsturend' te zijn. De rol van de procesbegeleider is dan ook om het team te begeleiden bij de start- en pilotfase en in deze fase zo nodig bij te sturen. De interventied medewerker vanuit het Sociaal Team is voorlopig de contactpersoon voor de basisscholen.

3.3 *Werkwijze*

Start van het wijkteam Charlois Noord

In september 2012 is gestart met het realiseren van een wijkteam voor vijf basisscholen in Tarwewijk. Op een van deze scholen (De Akker) is BFL al sinds enkele jaren actief. Op de vier andere basisscholen is nog geen aanpak, daar richt het Wijkteam zich op. In het wijkteam voor de vier scholen draaien twee professionals van BFL mee. Voor de andere school bepaalt BFL zelf, naar eigen inschatting en behoefte, of ze zaken inbrengen in het wijkteam. Het wijkteam is dus thans actief op vier scholen in Tarwewijk. Voor de zomervakantie moet er naast het wijkteam in Tarwewijk ook een wijkteam Carnisse worden samengesteld (het huidige team Tarwewijk zal worden opgesplitst). En na de zomervakantie wordt ook een wijkteam in Oud Charlois gestart. In Carnisse zullen in totaal vier scholen betrokken worden, waarvan er 3 reeds door BFL worden bediend. Met

BFL zal worden gewerkt aan invoegen van een wijkteamoverleg en zal de nieuwe wijkteamleider in overleg met de wijkteamleden kijken naar de taakverdeling.

In het Nationaal Programma Rotterdam Zuid - Children's Zone wordt uitgegaan van het realiseren van de zorgcoördinatie per school. In Charlois wordt de (zorg)coördinatie per gebied (in eerste instantie per wijk) vorm gegeven. Het is op de langere termijn de bedoeling (de deelgemeente heeft deze wens) dat er een doorontwikkeling plaatsvindt naar een wijkteam voor Noord en een wijkteam voor Zuid zodat het Wijkteam de hele deelgemeente beslaat en het Wijkteam niet alleen voor de coördinatie voor de doelgroep kinderen en gezinnen beschikbaar is maar voor alle bewoners in Charlois van 0 tot 100 jaar.

Signaleren en opvolgen van meldingen

Het wijkteam wil laagdrempelig zijn voor de scholen. Daarom werkt men met één contactpersoon op scholen zodat gezinnen eenvoudig en zonder tijdverlies gemeld kunnen worden. Een persoon uit het wijkteam (uit het sociaal team) functioneert thans als contactpersoon naar de scholen. De contactpersoon krijgt meldingen van het MDO-team op school (Intern Begeleider, Schoolmaatschappelijk werk, Schoolverpleegkundige). Ook leerkrachten en ouders kunnen meldingen doen, waarbij geldt dat de school hierover wordt geïnformeerd alvorens het wijkteam contact opneemt met gezinnen.

Na aanmelding van een gezin bij de contactpersoon van het wijkteam, en na akkoord van de ouders, vindt een keukentafelgesprek plaats. In dit keukentafelgesprek wordt geanalyseerd wat het probleem is van het gezin (analysefase). Vervolgens wordt vastgesteld wat nodig is, vanuit de optiek dat het gezin zelfredzamer moet worden. Dus praktische adviezen en verwijzingen. De analyse wordt besproken in het wijkteam. Pas als gezinnen bepaalde dingen niet zelf kunnen doen, wordt bekeken wie van de partners in het wijkteam ondersteuning kan bieden en wie met het kind/gezin aan de slag gaat. Na bespreking van de casus in het wijkteam wordt bij enkelvoudige problematiek gelijk doorverwezen naar partners bijvoorbeeld CJG of Dock. De casus kan ook overgaan naar het Sociaal Team, bij meerdere problemen gaat het Sociaal Team er voor een half jaar in.

De contactpersoon haalt dus de vraag op in de school en brengt deze in het wijkteam. Ze heeft dan al wel eerste conclusies getrokken, en gehandeld. Er wordt dus niet gewacht op het teamoverleg om actie te ondernemen (als dat bijvoorbeeld pas over 14 dagen plaatsvindt).

Veel belang wordt door het wijkteam gehecht aan een goede informatiepositie. De contactpersoon checkt altijd of een gezin al bekend is bij organisaties, of er niet al hulpverlening is. Dit om te voorkomen dat er dubbel werk gedaan wordt. Dus of een keukentafelgesprek misschien niet nodig is, maar op andere manier kan worden opgelost. De contactpersoon pakt vervolgens direct de casus op.

Casussen worden ongeacht de complexiteit altijd ingebracht in het wijkteamoverleg. Hiervoor worden meerdere redenen aangedragen. Een eerste reden is dubbelcheck (naast de eerdere systeemcheck). Door een dubbelcheck op casussen wil het wijkteam dubbel werk in hulpverlenings-trajecten voorkomen. Soms zijn casussen al bekend bij wijkteamleden, of de wijkteamleden gaan na bij hun organisaties wat er bekend is over wie en hoe er hulp aan gezinnen wordt verleend. Een tweede reden om casussen te bespreken in het wijkteamoverleg is (bij complexere casussen) het gezamenlijk nadenken over de casus en een passend handelingsperspectief, vanuit verschillende professionele invalshoeken. Ook het leren van elkaar (hoe verschillende partners een casus zouden oppakken) is genoemd als reden voor de bespreking van casussen in het wijkteamoverleg.

Out of the box handelen

Zorgvuldig handelen (borging hiervan) naar gezinnen ziet het wijkteam als zeer belangrijk. Men werkt hierom met toestemmingsverklaringen van ouders. Maar men geeft ook aan dat in het belang van het kind soms *out of the box* moet worden gedacht en gehandeld. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat een school liever niet wil dat bij een ouder bekend wordt dat het signaal vanuit de school komt. Bijvoorbeeld als wordt gevreesd dat agressie aan de orde is (gezinsleden die verhaal gaan halen bij de school) of dat kinderen van school worden gehaald. De afspraak met een school kan dan zijn om toch bij het wijkteam te melden. Citaat: *'We zullen de school er dan buiten laten. We kijken hoe we dan het beste achter de voordeur kunnen komen. We hebben het voordeel dat we binnen ons netwerk kunnen kijken hoe we bij het gezin kunnen binnenkomen. We zoeken bijvoor-*

beeld samenwerking met het CJG om een gezin binnen te komen (slim handelen dus). We laten het CJG ouders oproepen en dan dit positief labelen: wat voor ondersteuning zou u kunnen gebruiken? In het gesprek met het gezin kan dan bijvoorbeeld worden gevraagd of er misschien behoefte is aan dit of dat.'

Mag dat eigenlijk? Het wijkteam geeft aan dat een toestemmingsverklaring in ieder geval erg belangrijk als men echt wat wil ondernemen. Voordat men gaat handelen moet dit worden besproken met het gezin. Het ondertekenen van het Plan van Aanpak is de ultieme toestemming. Dit is ingebouwd in het proces om zorgvuldigheid te borgen.

Versterken vroegsignalering door leerkrachten

Het wijkteam wil competenties van leerkrachten versterken om vroegtijdig signalen op te pikken bij kinderen die kunnen wijzen op ernstiger achterliggende problemen. De primaire taak van leerkrachten is immers het onderwijs. Leerkrachten melden weliswaar de zwaardere problematiek, maar nog niet de leerlingen/gezinnen waar de problemen nog niet uit de hand zijn gelopen. Leerkrachten pikken kortom nog onvoldoende signalen op van kinderen, het wijkteam heeft dit onderwerp daarom nadrukkelijk opgepakt. Bijvoorbeeld: *'Achter het vieze truitje van een kind kan een hele wereld kan schuilgaan. Dit opent werkelijk de ogen van de leerkrachten.'* Het wijkteam geeft workshops aan leerkrachten over hoe te signaleren, en op welke signalen leerkrachten moeten letten.

Ontzorging van de school vereist draagvlak en vertrouwen

Het wijkteam geeft aan dat het in de beginfase van de samenwerking met scholen vooral belangrijk is om draagvlak te creëren, om vertrouwen te winnen. De vertrouwensrelatie met scholen is erg belangrijk maar kost tijd. Men zit op de scholen nog in de aanloopfase en verkent wat precies de match is tussen het aanbod van het wijkteam en waar de scholen behoefte aan hebben. Men verkent dit heel zorgvuldig, terwijl ondertussen een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd. Citaat: *'We vertellen aan de school waar we voor staan en wat we kunnen aanbieden. We gaan na of de scholen dit ook willen ontvangen. Het is ons gebleken dat dit het geval is. De scholen zelf vertellen dat hun leerkrachten nog onvoldoende signalen oppakken van kinderen. Een rol van het wijkteam is ook dat voor een effectieve vroegsignalering en doormelding, de zaken intern in de school beter op elkaar moeten worden afgestemd.'* Het wijkteam tekent daarbij aan dat hier heel voorzichtig mee moet worden omgaan om geen schade (in de onderlinge verhoudingen) in de school te veroorzaken, en om de medewerking van de school in de waagschaal te stellen.

Vertrouwen op scholen dient te worden gerealiseerd binnen diverse geledingen. Het wijkteam geeft aan dat behalve bij de schoolorganisaties zelf het ook nodig is om ook tijd en energie te investeren in het creëren van bekendheid en vertrouwen bij ouders. Door ouders vertrouwd te maken met de doelen en werkwijze van het wijkteam wil men bevorderen dat ouders eerder bereid zullen zijn om mee te werken aan doormeldingen vanuit school en toestemmen in een gesprek. De scholen willen weten wat de problemen zijn in gezinnen en welke gezinnen begeleiding krijgen. De school hoeft echter niet alles in detail te weten. Dus het wijkteam koppelt op hoofdlijnen terug, maar niet in detail. Citaat: *'Een school mag weten dat een gezin financiële problemen heeft, maar niet hoe groot de schuld is. En dat is ook wat we horen in de ouderkamers: ouders willen niet dat de school op de hoogte wordt gebracht van details zoals hoogte van schulden.'* Dit is dus van belang voor de medewerkingsbereidheid van ouders.

Het wijkteam wil dat vroegsignalering van problemen in gezinnen dus ook plaatsvindt vanuit ouders zelf. Het bevorderen hiervan vereist zorgvuldigheid en maatwerk, want er zijn niet alleen aanzienlijke verschillen in de achtergronden van de scholen (zoals zwarte school, gereformeerd, bijzonder onderwijs, wereldburger school) maar ook qua achtergronden van de ouders, ook binnen de scholen. Er zijn subculturen van ouders binnen de scholen. Alleen de aanwezigheid van het wijkteam op een school communiceren is hierom niet voldoende, het is volgens leden van het wijkteam een basisvoorwaarde om eerst binnen alle groepen vertrouwen te creëren. De contactpersoon gaat in ouderkamers in gesprek met ouders. Hierbij moet rekening worden gehouden met, en worden ingespeeld op, de netwerken/subculturen van ouders binnen scholen. Ter illustratie wordt door een lid van het wijkteam het volgende voorbeeld gegeven: *'Turkse ouders of Marokkaanse ouders praten onderling veel met elkaar. Ze informeren elkaar dat dit of dat gaande is, en*

dat je dit of dat kunt aanvragen. Dus via de netwerken kan het als een olievlek verspreiden. Dit werkt beter dan traditionele communicatie via bijvoorbeeld nieuwsbrieven.' Vragen en meldingen over gezinnen lopen niet dus alleen via IB'ers en het schoolmaatschappelijk werk maar ook via ouders. Voordat deze ouders worden benaderd wordt dit gemeld bij de maatschappelijk werkster en intern begeleider. Leden van het wijkteam geven aan dat ouders vaak veel beter op de hoogte zijn dan professionals wat er in gezinnen speelt. Zo kan het wijkteam, via ouders, kinderen uit gezinnen waar iets speelt eerder in het vizier krijgen dan anders het geval zou zijn.

Borging frontlijn gestuurd werken in aanpak wijkteams

De leden van het wijkteam geven aan dat het frontlijn gestuurd werken is geborgd in de aanpak. Signalen worden snel opgepakt, er is geen wachttijd, en informatie wordt snel teruggekoppeld. Men geeft aan dat de essentie van frontlijnwerk snel handelen is. Maar men zegt ook: doe het zorgvuldig. Enerzijds betekent dit: zorg bij casuïstiek voor een goede informatiepositie en voorkom dubbel werk. Bovendien is niet voor iedere casus bloedspoed vereist. Maar als het echt heel ingewikkeld en zwaar wordt, beschikt het wijkteam over het netwerk om specialisten erbij te betrekken. Anderzijds: zorg voor vertrouwen bij zowel scholen als ouders. Dit betekent nu een investering in tijd en capaciteit, maar zal zich volgens het wijkteam terugbetalen in medewerkingsbereidheid en werkelijke 'ontzorging' van de scholen.

De ervaringen en methoden van BFL zijn input voor de werkwijze van het wijkteam. Niet alleen de werkwijze en ervaringen van BFL worden ingebracht, dit gebeurt ook vanuit de andere betrokken organisaties. In het wijkteam worden naar eigen zeggen al deze werkwijzen bij elkaar gebracht. De procesbegeleider stelt dat het wijkteam het 'frontlijnwerken' breder opvat dan de frontlijnmethodiek van BFL. De procesbegeleider illustreert dit als volgt: 'We maken natuurlijk dankbaar gebruik van de daar ontwikkelde methoden en instrumenten van BFL. Maar organisaties zoals het Sociaal team hebben de methodiek van BFL in feite geadopteerd en verder doorontwikkeld voor de eigen organisatie. En Vraagwijzer en DOCK werken allemaal met een vraaggestuurde methode met behulp van keukentafelgesprekken.'

Het wijkteam trekt meer tijd uit voor de informatiepositie over gezinnen dan BFL gewoon is te doen (mits het niet tot vertraging leidt). BFL inventariseert niet voor de intake welke hulp gezinnen al hebben. Het wijkteam wel, zij gaan eerst op zoek naar informatie hierover. BFL wil bewust zo snel mogelijk en blanco het gezin ingaan, de check op andere hulpverlening volgt daarna.

3.4 Resultaten

De leden van het wijkteam benadrukken dat de werkwijze tot resultaten leidt. Er is vertrouwen opgebouwd op de scholen, het wijkteam krijgt telefoontjes voor adviezen en men heeft reeds meerdere casussen gekregen. Februari 2013 staan er op de monitorlijst 22 casussen in de Tarwewijk, dit is exclusief het aantal casussen van BFL (de Akker). Scholen en leerkrachten werken goed mee. De scholen vinden het prettig dat het wijkteam casussen zonder wachtlijsten kan oppakken, dat er voor alle vragen maar één contactpersoon is, en dat ze maar een telefoontje hoeven te plegen voor ondersteuning. Dit maakt het wijkteam laagdrempelig voor de scholen. Het effect hiervan is, volgens het wijkteam, dat scholen signalen eerder oppikken en doormelden. Door informatie over casussen (generiek, niet in detail) terug te koppelen aan de scholen krijgen de scholen bovendien een beter inzicht in de problematiek waarmee gezinnen te maken hebben.

Wat is de meerwaarde van het wijkteam voor de scholen in vergelijking met de periode toen er nog geen wijkteam was? Volgens het wijkteam zelf zit de kracht van de aanpak in snelheid en samenwerken. Men geeft aan dat het wijkteam bijna alles kan oppakken, want het wijkteam heeft '*alles in huis om snel en goed te kunnen schakelen om een probleem neer te leggen bij de juiste partij*'. Vroeger werd met actie op een leerling langer gewacht door scholen, niet zelden tot een casus ernstig was geworden. '*Pas dan werden plannen gemaakt, uitnodigen van partijen, overleg. Dan ben je een stuk verder in de tijd.*' Een andere (potentiële) meerwaarde is volgens het wijkteam de actieve rol van leerkrachten en ouders bij vroegsignalering. Dit wordt door het wijkteam beoogt, er zij stappen gezet, de resultaten moeten zich nog wel uitkristalliseren.

De onderzoekers hebben naast het wijkteam ook de school, waar het wijkteam Charlois Noord het langst actief is, bevraagd over de ervaringen en opbrengsten voor de school. Deze school heeft verschillende casussen aangedragen bij het wijkteam (via het Schoolmaatschappelijk werk, IB'ers en leerkrachten). De school geeft aan dat het wijkteam met deze casussen voortvarend van start is gegaan. Vooral in de snelheid van handelen door het wijkteam ziet de school meerwaarde. Citaat: *'Vanuit het wijkteam wordt sneller gehandeld dan vanuit het schoolmaatschappelijk werk meestal mogelijk is. De school kan het wijkteam snel bellen op ieder moment, en ze gaan direct aan de slag. Ook als het geen zware gevallen zijn'*. De andere meerwaarde van het wijkteam is volgens de school dat in het wijkteam meerdere organisaties zitten, die vanuit eigen expertise inbrengen wat een goede aanpak is voor een bepaald gezin. De school stelt dat ze door het wijkteam wordt 'ontzorgd', omdat het wijkteam zelf aan de slag gaat in gezinnen en de school hiermee niet wordt belast.

3.5 Aandachtspunten

De leden van het wijkteam noemen diverse aandachtspunten voor de effectiviteit van de eigen werkwijze.

1. In de eerste plaats een praktisch issue: hoe gaan de processen van aanmeldingen? Moet het via IB'ers of het Schoolmaatschappelijk Werk? Hier wordt over gesproken met de scholen om dit te stroomlijnen.
2. Een ander aandachtspunt is volgens leden van het wijkteam de rol van de ouders. Vanuit ouders komen signalen direct bij het wijkteam. Dat ouders direct willen melden is winst, maar het kan ook tegen het wijkteam werken. De uitdaging is dan dat men enerzijds de school niet wil passeren (dus signalen van ouders melden bij IB/ schoolmaatschappelijk werk alvorens actie wordt ondernomen) maar anderzijds wil men ook geen nul op rekest geven aan ouders. Dit is anders een risico voor het vertrouwen van ouders. De ene school wil meer grip houden op de informatie die het wijkteam krijgt dan de andere school. School A geeft ruimte om zelf informatie te verzamelen zoals via ouders. En school B wil alle casussen zelf aan het wijkteam leveren. Citaat: *'Misschien is de situatie over een jaar anders, dat scholen nog meer vertrouwen in ons hebben.'*
3. Tot nu toe worden vanuit scholen nog gevallen aangedragen met meervoudige problematiek. Het wijkteam is er echter voor juist de gevallen waar de problematiek nog niet is geëscaleerd. Men stuurt daarom op betere signalering door leerkrachten opdat minder problematische gevallen binnen komen. Daar dienen de trainingen bij te helpen.
4. De deelnemers in het wijkteam vanuit BFL geven aan dat het wijkteam goed functioneert, maar dat de fase van 'elkaar leren kennen' nog niet is afgerond. In het wijkteam wordt elke intake besproken, ook als het gaat om minder complexe casussen. En soms is degene die de casus inbrengt al op intake geweest, maar wordt de casus toch besproken. Dat is nuttig voor de beginfase van het wijkteam, want door kunnen mensen wennen aan elkaar en aan de manier waarop casussen worden opgepakt. Hierdoor groeit het onderling vertrouwen. Maar na verloop van tijd zou dit niet meer nodig moeten zijn volgens de BFL professionals, want het kost tijd. Mensen moeten het vertrouwen hebben en krijgen dat ze het zelf kunnen. Het is dan overbodig om alle casussen te bespreken, de actiegerichtheid moet voorop staan. Straks zullen meer casussen vanuit de scholen in het wijkteam komen, dan is er sowieso te weinig ruimte om alles te bespreken, waardoor de kans toeneemt dat vooral de meer ingewikkelde casussen aan bod zullen komen. Citaat: *'En dat is goed, want ons (BFL) uitgangspunt is: focus op de belangrijkste casussen waar je advies van elkaar nodig hebt. Dan ontstaat er ook meer ruimte voor ons om casussen in te brengen. Liever alleen de complexe situaties met elkaar bespreken in het wijkteam, zodat er gezamenlijk over kan worden nagedacht, of omdat de casus leerzaam is voor andere partijen. Want leren van elkaar is belangrijk'*. De procesbegeleider van het wijkteam geeft aan het eens te zijn met de visie van BFL dat niet alle casussen moeten worden besproken in het wijkteam, maar stelt wel dat de wijkteamleider een overzicht zou moeten hebben van het totaal aantal casussen en dat het uitgangspunt zou moeten zijn om toch alle casussen globaal te checken. De procesbegeleider voegt hieraan toe: 'De scholen van BFL zijn nog niet

optimaal aangesloten op de werkwijze en systematiek van het wijkteam. BFL bepaalt thans zelf, naar eigen inschatting en behoefte, of ze casussen inbrengt in het wijkteam. Dit gaat op korte termijn veranderen, omdat alle casussen via het wijkteam moeten gaan lopen en de wijkteam-leider een totaaloverzicht zal krijgen van het aantal casussen dat is opgepakt door het wijkteam'.

5. Bij BFL vindt het keukentafelgesprek plaats door een stagiaire met begeleider, daarna gaan de stagiaires aan het werk in het gezin met de begeleider meer op afstand. Het wijkteam wil inzetten op duo's van professionals en stagiaires in de gezinnen. De hbo-medewerker heeft voor ieder casus de eindverantwoordelijkheid en regie. Ook als er een student op 'lichte' problematiek wordt ingezet zal dat gaan onder regie van een hbo-professional. De competenties van professionals met een hbo-achtergrond ziet men als noodzakelijk voor effectief case management, met ondersteuning door studenten. Overigens worden stagiaires tot op heden alleen nog maar ingezet op de scholen waar BFL zelf actief is (Akker, Klaver, Kameleon, Elisabeth). Recent is er in het wijkteam besloten om voor twee kinderen op andere scholen in de Tarwewijk ook de ondersteuning van studenten in te zetten. Maar dit is dus van recente datum en de inzet van studenten van BFL is nog niet breed toepasbaar. Op dit moment zijn er afspraken met BFL om voor de komende periode studenten te gaan werven voor alle wijkteams (inclusief de op te starten wijkteams in Carnisse en Oud-Charlois). Al deze wijkteams krijgen de beschikking over studenten (waarschijnlijk 3 teams per wijkteam).
6. Ook de school noemt een aandachtspunt voor het wijkteam. De school is tevreden over het wijkteam en haar werkwijze. Wel geeft de school de volgende suggestie: zodra instanties aan de slag gaan in een bepaald gezin, laat die instanties dan t.z.t. aan school terugkoppelen wat er met en in deze families gebeurt. Terugkoppeling hoeft niet heel inhoudelijk, maar in ieder geval vindt de school belangrijk dat de school weet wie wat doet, en of het succesvol is of dat er een terugslag is. Want als er dan weer iets op school wordt gesignaleerd, of als de school vragen krijgen, dan weet men wie er actief zijn (geweest) in het gezin en hoeft niet alles opnieuw van voor af aan te worden opgestart.

4 *Wijkteam Feijenoord*

Dit hoofdstuk beschrijft de werkwijze en resultaten van het wijkteam Feijenoord. Deze beschrijving is tot stand gekomen op basis van interviews met leden van het wijkteam, de procesbegeleider van het wijkteam, de directeur van de Agnesschool en observatie van een casusoverleg.

4.1 *Doelstelling*

Net zoals in Charlois Noord is ook in de deelgemeente Feijenoord een wijkteam actief. Het wijkteam is in september 2012 van start gegaan. Formeel doel van het team is het ontzorgen van de scholen in Feijenoord die zich hebben aangemeld voor het programma *Children's Zone* in het kader van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid. De leden van het team verstaan daaronder het ontlasten van de school door leerlingen en ouders te ondersteunen in de thuissituatie, met als doel om hun talenten en kansen te vergroten., zodat de school zich kan richten op het onderwijs, waarvoor de school extra lestijd heeft gekregen.

4.2 *Samenstelling wijkteam Feijenoord*

Het team is multidisciplinair samengesteld en bestaat uit twee medewerkers van Bureau Frontlijn (BFL), twee medewerkers het Sociaal Team (ST), een wijkverpleegkundige van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en een schoolmaatschappelijk werkster (SMW). Het team wordt begeleid door een medewerker van het programmabureau van de dienst Maatschappelijke Ondersteuning (MO). Aanvankelijk (eerste vier maanden) namen ook twee intern begeleiders van de Agnesschool in Feijenoord deel aan de besprekingen van het team (zie verder par. 4.3).

Het team wordt geacht vanaf medio 2013 'zelfsturend' te zijn. De rol van de procesbegeleider is dan ook om het team te begeleiden bij de start- en pilotfase en in deze fase zo nodig bij te sturen.

4.3 *Werkwijze*

Start van het wijkteam Feijenoord

Het wijkteam richtte zich aanvankelijk op de Agnesschool, een basisschool in Feijenoord, die school had zich als een van de eersten aangemeld voor het programma *Children's Zone*. Het programma bood de Agnesschool naar eigen zeggen een kans om het onderwijs verder te verbeteren en de kansen van de leerlingen te vergroten. Inmiddels hebben de Willem van Oranjeschool en de Savornin Lohmanschool in Hillesluis zich ook aangemeld.

Bij de start van het team is de werkwijze betrekkelijk open gelaten ('beleidsvrij en regelarm'). 'Het was *learning by doing*', aldus een respondent. Het zwaartepunt in de werkwijze van het team ligt thans op het bieden van vroegtijdige, preventieve hulp aan leerlingen en hun ouders. De teamleden beschrijven hun werkwijze is generalistisch, multidisciplinair, laagdrempelig en proactief.

Aanvankelijk namen de IB'ers van Agnesschool deel aan de besprekingen van het wijkteam. De gedachte hierachter was dat zij zo desgevraagd achtergrondinformatie zouden kunnen verschaffen, zij kennen de leerling en thuissituatie immers, en meteen op de hoogte zouden raken van de gemaakte afspraken en het vervolg. In het verleden moest de IB'er daar telkens naar informeren. De IB'ers ervoeren de deelname aan de besprekingen dan ook als waardevol, men weet elkaar

sneller te vinden. Inmiddels is besloten dat de IB'ers van de Agnesschool de besprekingen van het wijkteam niet meer bijwonen. Nu het wijkteam zich ontfermt over meerdere scholen is dit niet praktisch en wordt het team te groot. De IB'ers melden hun zaken nu telefonisch aan, per e-mail of persoonlijk bij het vaste wijkteamcontactpersoon.

Er is ook sprake van dat de SMW'er niet meer structureel deelneemt aan de besprekingen van het wijkteam, omdat die losser van de school gaat opereren. Het wijkteam zal nog wel een beroep kunnen doen op de SMW'er in het kader van de hulpverlening.

Signaleren en opvolgen van meldingen

De procesbegeleider van M O heeft vervolgens op basis van de algemene uitgangspunten van de GGD en de deelgemeente een kader opgesteld, waarna zich na verloop van tijd de volgende werkwijze heeft uitgekristalliseerd. Er bestaan twee varianten, variant 1 voor de 'lichtere' gevallen.

- De intern begeleiders van de school geven een signaal over een leerling/gezin door aan één van de leden van het wijkteam (de vaste contactpersoon)
- De contactpersoon voert een zogenoemd keukentafelgesprek met de ouders om de hulpvraag verder in kaart te brengen
- De contactpersoon stelt de zaak zo nodig aan de orde in het wijkteam (bij uitzondering)
- De contactpersoon gaat aan de slag of draagt die over aan derden indien specialistische zorg geïndiceerd is.

En variant 2, voor de 'zwaardere' gevallen:

- De intern begeleiders van de school brengen een signaal in over een leerling/gezin in het wijkteamoverleg
- Het wijkteam beoordeelt het signaal en inventariseert wat er al aan hulpverlening en zorg loopt.
- Het wijkteam wijst uit haar midden één of twee leden aan die een zogenoemd keukentafelgesprek voeren met de ouders om de hulpvraag verder in kaart te brengen
- Het wijkteam bespreekt vervolgens (indien nodig) de hulpvraag en één of meer leden van het team gaan aan de slag. Indien specialistische zorg is geïndiceerd draagt het team de zaak over. Zo nodig verzorgen één of meer leden van het team in die gevallen wel de basiscoaching van het gezin.
- Het wijkteam houdt de vinger aan de pols.

Gedurende de looptijd van het team is de werkwijze verder verfijnd. In de praktijk wordt variant 1 in circa 70% van de gevallen gevolgd en variant 2 in 30% van de gevallen. De zaken die worden aangemeld (variant 2) worden doorgaans binnen een week geagendeerd. In december stonden er circa 25 zaken op de monitorlijst van het wijkteam en zijn er circa 25 keukentafelgesprekken gevoerd.

Het wijkteam komt één maal per week bijeen om de zaken te bespreken (d.w.z. stap 2-4 van variant 2). Voor een aantal teamleden was dat wel even wennen, zij waren immers gewend om na een melding meteen aan de slag te gaan. Inmiddels zien zij het nut ervan wel in, althans voor de pioniersfase. De leden van het wijkteam worden geacht breed inzetbaar te zijn en dezelfde werkwijze te volgen. In de praktijk worden de zaken toebedeeld aan die teamleden die daartoe het best geëquipeerd zijn, gelet op hun expertise en ervaring. Naast het aanbod aan zaken via de IB'er, hebben de leden van het wijkteam ook nog hun reguliere werkzaamheden (via hun oorspronkelijke werkgever).

Pionieren en werken aan vertrouwen

De teamleden noemen de school als de vindplaats voor leerlingen / gezinnen waar iets speelt. Het wijkteam heeft aanvankelijk flink geïnvesteerd in het winnen van het vertrouwen van ouders van leerlingen en leerkrachten van de Agnesschool, door middel van een *workshop* voor ouders verzorgd door Bureau Frontlijn, het ophangen van posters op school en gesprekken met leerkrachten.

Het aanbod aan zaken kwam langzaam, maar zeker op gang. Het winnen van het vertrouwen heeft naar eigen zeggen enige tijd nodig gehad.

Ook was het de eerste maanden zoeken naar een optimale afstemming en taakverdeling. Een respondent: 'We zijn zo bij elkaar gezet'. De teamleden moesten aanvankelijk aan elkaar wennen en een gemeenschappelijke taal en werkwijze vinden. In het begin liep dat wat stroef, maar na verloop van enkele weken is dat goed gelukt, aldus de respondenten. Volgens de respondenten verschilt het werk in de kern niet zo veel van hun reguliere werkzaamheden, het verschil zit 'm vooral in de onderlinge afstemming en gemeenschappelijke aanpak.

Het type zaken dat wordt aangemeld, past volgens de teamleden over het algemeen bij de doelstellingen en beoogde werkwijze van het wijkteam. Zij het dat wel gewaakt moet worden dat niet te zware zaken worden opgepakt. Ook kan het team nog wel meer zaken aan. Dat is een kwestie van tijd, aldus de teamleden.

De respondenten ervaren enige druk van de deelgemeente, de diensten en het programmamanagement van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid. Zij hebben het gevoel dat velen ongeduldig over hun schouders mee kijken en dat hen nauwelijks de tijd wordt gegund een optimale werkwijze te vinden. Een respondent: 'Het was al gauw geen *learning by doing* meer...' en 'We zijn allang niet meer zelfsturend'.

4.4 Resultaten

De leden van het wijkteam zijn over het algemeen genomen tevreden over het type casussen dat wordt aangedragen. 'Het zijn zaken die er toe doen', aldus een respondent. Zij kunnen naar eigen zeggen goed met die zaken uit de voeten: zij bereiken ouders sneller, leggen gemakkelijker contact en kunnen vlot een passend aanbod voor hulp en ondersteuning bieden. De bespreking van de zwaardere zaken in het wijkteam maakt het mogelijk om het meest geschikte teamlid te selecteren voor het keukentafelgesprek en om een passend aanbod te kunnen doen. 'De goede zaken liggen op tafel, er gebeurt nu wat mee, de zaak komt in beweging', aldus een respondent. Wel erkennen de teamleden dat het nog te vroeg is om te kunnen spreken van echte resultaten, in de zin van opgeloste gezinsproblemen en een school op wie de zorglast minder zwaar drukt. De school heeft in elk geval het gevoel dat 'een last van de schouders is genomen'.

De teamleden benoemen als pluspunten van de werkwijze van het wijkteam dat zij casussen vlot oppakken, outreachend en vraaggericht werken, hulpvragen breed en integraal benaderen en dat zij als team de regie kunnen voeren over de lopende zaken. 'Het is van belang om gezamenlijk problemen te onderkennen en aan te pakken. Zaken blijven nu niet meer liggen', aldus een respondent. Verder wordt de proactieve en laagdrempelige werkwijze van het team als een pluspunt gezien. Een respondent: 'We werken samen met de ouders en niet voor de ouders'. De teamleden zien dit als een doorbraak van de gebruikelijke werkwijze in zorg en onderwijs. Een respondent: 'De vraag is meer leidend, we hebben meer aandacht voor het opbouwen van een vertrouwensband als basis voor de hulpverlening'. Een andere respondent: 'We kunnen meteen in actie komen en beschikken over een breed aanbod en expertise, van preventief tot curatief'.

De school ervaart de inzet van het wijkteam als positief. Het team pakt zaken daadwerkelijk op en de school kan de voortgang goed volgen. Hoewel het zoeken was naar de optimale werkwijze en het nog te vroeg is om te daadwerkelijk te spreken van 'ontzorgen', heeft men goede verwachtingen van de ondersteunende rol van het wijkteam.

Ook zijn de leden van het wijkteam tevreden over hun onderlinge samenwerking. De werksfeer is collegiaal en constructief. Men vindt elkaar in de gemeenschappelijke doelstelling van het werken in wijkteams. De lijnen zijn kort, men kan snel informatie uitwisselen en een beroep doen op elkaanders kennis en ervaring. Zij prijzen unaniem de rol van de procesbegeleider in de pioniersfase van het team.

4.5 *Aandachtspunten*

De leden van het wijkteam noemen diverse aandachtspunten voor de effectiviteit van de eigen werkwijze.

1. De teamleden ervaren het onderling overleg en afstemming als nuttig en noodzakelijk, tegelijkertijd zijn zij zich er van bewust dat dit niet teveel tijd in beslag mag nemen. Hierop zit druk, dit moet in balans blijven zeker ook als het aantal casussen in de toekomst zou toenemen.
2. De teamleden uiten hun zorg over wat zij noemen de bestuurlijke drukte rond het team. Zij maken aanspraak op een zekere professionele handelingsvrijheid. 'Geef ons de tijd om onszelf te bewijzen', aldus een respondent.
3. Een enkel teamlid wijst op het belang van steun vanuit de organisatie waar zij werkzaam is voor het werken in het wijkteam. Dat wil zeggen dat de teamleden voldoende tijd en ruimte krijgen om te werken volgens de 'frontlijnmethode'.
4. Een ander teamlid wijst op het risico van schaalvergroting: naar mate het aantal deelnemende scholen groeit, zal het onderlinge contact zakelijker worden. Ook het contact met de IB'ers en de SMW'er zal afstandelijker kunnen worden. Dit zou afbreuk kunnen doen aan de informatie-overdracht bij het aanbrengen en volgen van zaken. Respondenten zeggen hierover: 'De sterke kant is dat we nu dicht op de school en het gezin zitten', 'Het wijkteam mag niet los van de school komen te staan, er moet juist een sterke wisselwerking zijn tussen de school en het wijkteam'.

5 *Bestuurlijke context*

In hoofdstuk 1 van de *quick scan* is een schets gegeven van de achtergronden en context waarbinnen de wijkteams van Charlois Noord en Feijenoord tot stand zijn gekomen. De onderzoekers hebben over deze achtergronden en context nader gesproken met de directeur NPRZ Marco Pastors en het hoofd bureau Frontlijn Barend Rombout. Hierbij hebben we ook gevraagd naar de werkwijze en het functioneren van de wijkteams. In hoeverre voldoet het functioneren van de wijkteams aan hun verwachtingen?

5.1 *Achtergrond en context waarbinnen de wijkteams zijn opgestart*

Veel burgers in Rotterdam Zuid hebben problemen om met de dagelijkse kwesties om te gaan, zoals het omgaan met geld, het opvoeden van kinderen en voldoende aandacht geven aan de kinderen. Het kan op eenvoudige dingen mis gaan bij mensen, het hoeft niet om ingewikkelde zaken te gaan. In de praktijk blijken mensen heel erg te worstelen met zaken die relatief eenvoudig kunnen worden opgelost. De directeur NPRZ vertelt dat er geen natuurlijke partij is die dat levert. *‘Er is de GGZ, en de zorginstanties. Maar voor praktische hulp in gezinnen is er geen eigenaarschap. En de aanpak in gezinnen is vaak gesegmenteerd, niet integraal. Iedere instantie pakt zijn eigen deelprobleem op. Het is beter om aan mensen zelf te vragen ‘waar heb je het meeste last van’? Want dan zorg je er namelijk voor dat je vanuit de problemen van de mensen denkt, en niet vanuit de routines van een instituut. Een aanpak moet ‘behapbaar’ worden gemaakt, eerst de dingen aanpakken die je vandaag kunt oplossen, en daarna wat morgen kan worden opgelost.’* Voor de directeur NPRZ zijn dat wezenlijke aspecten van de frontlijnmethodiek en hij vindt die zeer waardevol. Daar zit een nog grotere gedachte achter: *‘Instanties hebben de ambitie om alles op te lossen, maar als we er nu eerst maar eens voor zorgen dat mensen op een minimaal acceptabel niveau, een zes komen, dan heb je niet alles opgelost maar wel veel bereikt.’* Een aanpak in gezinnen zou volgens hem in twee stappen moeten: eerst van onvoldoende naar voldoende. Van daaruit kan worden gewerkt aan ontplooiing, de talenten.

Het bijschakelen van scholen als vindplaats is daarbij iets nieuws, en heeft volgens de directeur NPRZ de toekomst. Want bij veel leerlingen is thuis iets aan de hand en bestaat behoefte aan steun en bemoeienis van zwaardere of lichtere aard. *‘Er worden kansen gemist. Vaak kan in de klas op een basisschool al worden gesignaleerd dat er problemen spelen bij kinderen maar doet niemand hier iets mee.’* In latere jaren en op het voortgezet onderwijs krijgen deze gezinnen dan te maken met gestapelde problematiek, die dermate complex is geworden dat het veel moeite kost om nog de juiste hulpverlening te bieden. Om problemen beter en sneller te kunnen oppakken zijn daarom in de Children’s Zones wijkteams ingericht, waarvan de bedoeling was dat ze zouden gaan werken volgens een frontlijnaanpak.

5.2 *Frontlijnwerken*

Wat houdt deze beoogde frontlijnaanpak van de wijkteams in? De oorzaak voor problemen op school ligt vaak bij het gezin. Na signalering van zulke problemen, waarin scholen nog stappen kunnen maken om beter en sneller deze signalen te kunnen oppikken, kan via de school een multidisciplinair wijkteam worden ingeschakeld om de problemen direct, integraal en zonder bureaucratie aan te pakken. Dat team dient snel te handelen, zich thuis bij het kind te richten op het hele gezin en ondersteuning te bieden volgens de formule: voordoen, samen doen, zelf doen. Het wijk-

team stemt steeds af met de school en richt zich behalve op zorg ook op problemen in gezinnen die direct kunnen worden aangepakt. Het schakelt gespecialiseerde zorg en begeleiding in als dat nodig is, van schuldhulpverlening en arbeidsbemiddeling tot psychosociale zorg.

De wijkteams met hun gewone bemensing vanuit sociale teams zullen, zo was de gedachte, nooit vanuit zichzelf op de frontlijn manier gaan werken. Daarom is een rol gegeven aan Bureau Frontlijn (BFL) om de frontlijnmethodiek 'in te brengen' in de teams. De directeur NPRZ geeft aan dat na verloop tijd bleek dat de zaken die werden afgesproken, bij de wijkteams nog onvoldoende aankwamen, met als gevolg dat de wijkteams nog niet geheel volgens de frontlijnaanpak werkten. *'Ze overleggen nog te veel. Is het echt nodig om over casussen te overleggen omdat je nog een snipper informatie nodig hebt, of omdat je collega anders boos wordt? Je kunt ook aan deze informatie komen zonder het hele dossier te kennen, en zonder casusoverleg in het wijkteam. Want je kunt ook bellen. Meer onderling vertrouwen in elkaars competenties is nodig tussen de mensen.'*

Er is volgens de directeur NPRZ dus nog geen sprake van volledige synchroniciteit tussen hoe het team zou moeten werken (waarom de wijkteams zijn opgestart) en de feitelijke werkwijze. Het frontlijnwerken moet nog meer inslijten, want deze manier van werken zijn de professionals niet gewend. De afspraken hoe het zou moeten (de werkwijze van de wijkteams) staan goed op papier. Maar in de praktijk is men nog niet zo ver. Want professionals in de wijkteams zijn in organisaties opgegroeid, met taakafbakening. *'Men heeft de vrees dat men informatie over een gezin zou kunnen missen en wil daar vervolgens lang naar op zoek gaan, terwijl het gezin verder in de problemen komt. Ik vind dat je zo snel mogelijk moet langsgaan.'* De specifieke inbreng van BFL is daarom voorlopig nog belangrijk. Maar er is ook een nuancering: *'Dat het nog niet af is, dat is zeker zo, maar ook: het is nog vroeg. Het aantal casussen moet omhoog. Maar dat heeft ook te maken met het aanleveren van de scholen, en met het moeten opbouwen van vertrouwen bij scholen en ouders. Feit is dat de wijkteams nog maar net zijn begonnen.'*

Het hoofd van Bureau Frontlijn is van mening dat het frontlijnwerken inmiddels 'voor een deel' is geborgd in de wijkteams. Dat komt omdat professionals vanuit BFL deelnemen in de teams. Het hoofd BFL ziet in de uitvoering nog te weinig terug van het frontlijnwerken, al zijn er wel stappen in de goede richting genomen. Maar het hoofd BFL zet ook de nodige kanttekeningen bij het functioneren van de wijkteams:

- De wijkteams zijn te veel met zorg bezig. Leg minder de focus op zorg, en meer op het aanleren van vaardigheden en meer redzaamheid. En talentontwikkeling. *'Ga weg van alleen zorg, je moet toe naar groei van gezinnen.'* BFL heeft de tools om gezinnen verder te helpen, hoe ze het zelf moeten doen. Mensen moeten echt omslag maken naar participatie en werk. Dat is volgens het hoofd BFL nu nog niet genoeg onderdeel van de werkwijze van de wijkteams, men zit nog te veel op dingen uit handen te nemen.
- De wijkteams zijn nog te veel bezig met case management en nog te weinig met uitvoering. Een wijkteam zou eerder een netwerk moeten zijn voor specifieke zaken waar een gezin niet zelf uit kan komen. De wijkteams moeten daarom kleiner en slagvaardiger. Minder vergaderen. En ze moeten zorgen dat zich heel snel meer scholen aansluiten.
- De wijkteams zouden meer moeten gaan werken zoals BFL werkt. Het meeste moeten professionals zelf kunnen oplossen. Alleen bespreken in het team, als een indicatie nodig is. De rol van het wijkteam zou vooral moeten liggen bij opschaling, dus als er hulp nodig is die het gezin niet zelf kan oplossen, zoals hulp bij psychische problemen.
- De wijkteams zouden ook in andere opzichten meer moeten gaan werken volgens de BFL werkwijze. *'Degene die naar het gezin gaat kan prima van het sociaal team zijn. Maar werk dan wel met studenten zoals BFL dat doet. Per school een contactpersoon (professional) en zes stagiaires. Dat is genoeg.'* Want als meer professionals worden ingezet dan wordt het te duur.
- Bij een crisis in een gezin gaat de zorgaanpak goed ('dat pareltje is er wel in de wijkteams'), maar er komt een moment dat de crisis over is. Dan moet worden geschakeld van hulpverlener naar coach. *'Daar zal het, verwacht ik, moeilijk gaan.'*
- Belangrijk is dat de rol van het wijkteam en de rol van het BFL helderder moeten worden. *'Natuurlijk kunnen de organisaties mensen leveren die op de frontlijnmanier gaan werken, maar*

zet het wijkteam vooral in bij opschaling van moeilijke gevallen. Om op die manier te werken moet nog wel een draai plaatsvinden bij de organisaties in het wijkteam.'

5.3 Conclusies

De directeur NPRZ heeft het vertrouwen dat wijkteams zich de frontlijnmanier van werken goed eigen zullen maken. Maar de teams zijn nog niet over het 'dode punt heen'. Daarom is het goed dat professionals vanuit BFL deel blijven uitmaken van de wijkteams. *'Maar ik ben er wel van overtuigd dat als de wijkteams echt op stoom zijn, dat de betrokkenen er dan achter komen dat het frontlijnwerken echt zoden aan de dijk zet. Meer dan verkokerd werken zoals ze gewend waren.'*

In de toekomst (bij de uitrol) moet er goed op worden gelet dat de frontlijn manier van werken overeind blijft. Volgens de directeur NPRZ komt het frontlijnwerken tot zijn recht omdat BFL in de teams actief is, en omdat de stad er goed bovenop zit.

Het hoofd BFL zou graag zien dat de wijkteams nog meer gaan werken via de BFL methodiek: het laten groeien van bewoners, zodat ze meer kunnen, en minder zorg nodig hebben. Het wijkteam zit nog te veel op alleen zorg, en nog te weinig op het aanleren van meer vaardigheden om zaken zelf op te lossen. De wijkteams moeten minder overleggen, professionals moeten het meeste zelf kunnen oppakken. De rol van het wijkteam zou vooral moeten liggen bij opschaling.

Bijlage 1 Geraadpleegde documentatie

- Bespreeknotitie ten behoeve van managementoverleg wijkteam Children's Zone Feijenoord.
- Informatiebrochure Wijkteam Charlois Noord in het kader van de Children's zone t.b.v. de deelnemende scholen.
- Informatiebrochure voor ouders over het Wijkteam Charlois Noord: *'Samen richting geven aan een succesvol leven'*.
- Nationaal Programma Rotterdam Zuid. Uitvoeringsplan 2012-2014.
- Notitie Projectvorming wijkteams Children Zones Rotterdam Zuid. Uitgangspunten voor de opzet van het programma van eisen voor het uitvoeren van een MKBA.
- Notitie Stand van zaken wijkteam CZ Feijenoord.
- Notitie Uitrol wijkteams Children's Zone en borging frontlijnaanpak.
- Notitie Voortgang Frontlijnaanpak in de wijkteams t.b.v. Children's Zone, Nationaal Programma Rotterdam Zuid.
- Presentatie Wijkteams. De ontwikkelingen op een rij. Themabijeenkomst 18 oktober 2012.

Bijlage 2 Geïnterviewden

Wijkteam Charlois Noord

Denise van Dongen, Interim manager VraagWijzer Charlois/adviseur, deelgemeente Charlois
Yvonne Nijhof, sociaal verpleegkundige, CJG Rijnmond
Marleen Groeneweg en Nikki Overkleef, Bureau Frontlijn
Lydia Poelmans, teamchef Sociaal Team Charlois en voorzitter wijkteam Charlois Noord
Shirley Tjoe-a-On, interventiespecialist en contactfunctionaris van het wijkteam op de scholen
Rob Sonneveld, senior beleidsmedewerker, betrokken bij de opzet van de sociale teams en bij de inzet van wijkteams in Children's zone.

Wijkteam Feijenoord

Maria Lunardo, projectleider, Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling
Miranda Saunders en Nuzha El-Koubie, Sociaal Team Feijenoord
Erica Ruijgrok en Marloes Endenburg, Bureau Frontlijn
Angel Clement, sociaal verpleegkundige, CJG Rijnmond
Helma van de Ouwelant, School Maatschappelijk Werker, Stichting Motief
Annet Dries, directeur Agnesschool
Intern begeleiders Agnesschool

Overige geïnterviewden

Marco Pastors, directeur NPRZ
Barend Rombout, hoofd bureau Frontlijn


Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Rotterdam
Auteurs	Drs. A.W. van Wonderen Mr. A.G. Mein
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-584-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012. Eerste druk.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Het realiseren van 'Children's Zones' is een prioriteit in het 'Uitvoeringsplan 2012-2014 Nationaal Programma Rotterdam Zuid'. De Children's Zone is een aaneengesloten gebied van de zeven vooroorlogse stadswijken van Rotterdam-Zuid. Daarbinnen wordt gewerkt aan een effectievere zorgcoördinatie met frontlijnsturing rond de basisscholen. De gemeente Rotterdam begon in september 2012 een pilot met twee wijkteams in Feijenoord en in Tarwewijk. Voordat de gemeente de wijkteams ook in andere gebieden invoert, wil ze weten of de werkwijze aan de verwachtingen voldoet. In deze quick scan zijn de uitgangspunten en verwachtingen voor de frontlijnaanpak beschreven, de werkwijze van de wijkteams, en de toepassing van de frontlijnaanpak. Er worden aandachtspunten gegeven voor het borgen van de aanpak.

