

Evaluatie **schakelteams**



Gemeente Almere



Colofon

Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere/BVLS/Onderzoek & Statistiek
Loek van der Geest
Mirjam Boon

Opdrachtgever

Gemeente Almere/Zorg & Welzijn/Team veilig & onderdak

November 2021

Contactgegevens

Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE Almere
Tel: 14 036

onderzoek&statistiek@almere.nl
<https://oens.almere.nl/>

 @OSAlmere1

Gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding



Inhoud

| | |
|--|----|
| Colofon..... | 1 |
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Het begin en de praktijk van het schakelteam | 5 |
| 3. Hoe past het schakelteam in het bestaande netwerk in de wijk..... | 9 |
| 4. De geschakelden aan het woord | 15 |
| 5. De meerwaarde (effecten) van het schakelteam | 17 |
| 6. Conclusies en aanbevelingen | 21 |
| Bijlage 1 Gesprekspuntenlijst..... | 23 |
| Bijlage 2 Gesprekspuntenlijst voor betrokkenen | 24 |

Dit kwalitatieve onderzoek is gebaseerd op 16 interviews met 27 verschillende respondenten. We hebben gevraagd naar de meningen en ervaringen over het schakelteam aan medewerkers van de schakelteams, de wijkteammedewerkers, professionals in de wijk en geschakelden zelf. Hun beleving staat in dit onderzoek centraal.

1. Inleiding

Achtergrond en aanleiding

In september 2018 zijn in Stedenwijk en Almere Haven proeftuinen gestart met als doel om de preventie van problematiek en de inclusie van mensen met psychisch kwetsbaarheid en (mogelijk) verward gedrag vorm te geven. Deze proeftuinen kregen als opdracht mee om niet iets heel nieuws te bouwen, maar om de, in de wijk aanwezige voorzieningen te benutten. In deze proeftuin was 'scharrelruimte', ruimte om te werken zonder blauwdruk en aansluitend op wat de cliënt nodig heeft. Dit resulteerde in de formatie van de schakelteams in Almere Haven en Stedenwijk. Een schakelteam is, volgens hun eigen website, het schakelpunt voor bewoners met psychische kwetsbaarheid en voor alle mensen die in hun omgeving met psychische kwetsbare mensen te maken hebben. Het schakelteam bestaat uit drie medewerkers: één met een GGZ-achtergrond, één met opbouwwerkachtergrond en één ervaringsdeskundige met kennis van de wijk. De schakelteams zijn vanaf november 2019 aan het werk. Corona maakte, op sommige momenten in 2020, fysieke ontmoetingen niet mogelijk.

Reden en doel van het onderzoek

De opdrachtgevers vragen aan Onderzoek en Statistiek een kwalitatieve evaluatie uit te voeren om antwoord te krijgen op drie kernonderzoeksvragen:

- 1) Hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de wijkteams in Stedenwijk en Almere Haven? En hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de taken en rollen van de convenantpartners?
- 2) Hoe past het schakelteam in het bestaande netwerk in de wijk van informele naar formele zorg, in het bijzonder in de relatie ten opzichte van het wijkteam? En ten aanzien van projecten als Thuis in de Wijk¹ en Samen sterker in de Wijk² (onder andere gericht op goed laten landen van uitstroom uit Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen)?
- 3) Is de inzet van het schakelteam van toegevoegde waarde voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid in Stedenwijk en Almere Haven dat voortzetting of zelfs uitbreiding in de rede ligt?

Aanpak

Gegeven de doelstelling van het onderzoek is gekozen voor kwalitatieve interviews. Een kwalitatieve vraagstelling biedt de mogelijkheid om bepaalde aspecten uitgebreid aan de orde te stellen, nader uit te diepen en opinies te kunnen onderbouwen met motiveringen. Verder biedt het de mogelijkheid aan de geïnterviewden om zelf ook aanvullende punten in te brengen. De interviews namen ongeveer een uur in beslag en zijn afgenomen door een van de projectleiders van Onderzoek & Statistiek, waarbij de andere projectleider telkens notuleerde. Voor de notulist zijn de interviews, met toestemming van de respondenten, opgenomen voor de duur van dit onderzoek.

De interviews zijn afgenomen in de periode van juni tot en met september 2021.

¹ Thuis in de wijk: Een eigen woonplek met zorg op maat in de wijk vormt de basis voor prettig wonen, deelname aan de maatschappij en eventueel, goed herstel. De gemeente Almere, verhuurders en zorgaanbieders zetten zich gezamenlijk in om mensen een kans te bieden op goed herstel en duurzame (re)integratie in de Almeerse samenleving nadat ze uitstromen uit een 24-uurs zorginstelling. De bewoner, zorgaanbieder en verhuurders spreken in 'Thuis in de wijk' af hoe zij samenwerken, van voorbereiding vanuit de instelling tot nazorg.

² Samen Sterker in de Wijk is een samenwerkingswijze, waarbij professionals zich organiseren rond de vraag van de inwoner en werken vanuit de principes: ik wil, ik kan en ik heb nodig. Deze samenwerkingswijze richt zich op inwoners met ernstige psychische problematiek die zelfstandig (gaan) wonen in de wijk. Het doel van deze samenwerkingswijze is het realiseren van een betere vraaggerichte ondersteuning waardoor er betere afstemming is wie wat doet. Op termijn leidt dit minder overlap van activiteiten. GGD, het wijkteam, Zorggroep Almere, GGZ Centraal en Amethyst, Kwintes, Triade en Leger des Heils nemen deel aan een pilot van één jaar om ervaring op te doen met deze werkwijze in Almere Stedenwijk.

Als leidraad diende een gesprekspuntenlijst. Deze punten dienden primair als soort van checklist, het interview was zoveel mogelijk een 'natuurlijk' gesprek. Voor de gesprekken met de betrokkenen is gebruik gemaakt van een andere gesprekspuntenlijst. Beide gesprekspuntenlijsten zijn in de bijlage opgenomen.

Methode en onderzoeksdoelgroep

Tot de onderzoeksdoelgroep behoren alle direct bij de pilot betrokken instanties en inwoners die contact hebben gehad met leden van het schakelteam:

- Gesprekken met medewerkers van Stede Advies
- Groepsinterview met medewerkers van de twee schakelteams
- Groepsinterview met medewerkers van het wijkteam Stedenwijk en Almere Haven (gemeente, VMCA en de Schoor)
- Groepsinterview met medewerkers van het Leger des Heils en MEE (Samen Sterker in de Wijk)
- Interviews met professionals in de wijk zoals de gebiedsregisseur Ymere, coördinator Inloophuis De Ruimte, projectcoördinator OCO en een medewerker van POH GGZ Zorggroep Almere
- Groepsinterviews met betrokkenen (mensen die het afgelopen jaar contact hebben gehad met het schakelteam), een buurtconciërge en een buurtambassadeur. Eén interview per schakelteam

In totaal hebben we 27 personen geïnterviewd, verdeeld over 16 gesprekken.

Anonimiteit

Gewoonlijk doen respondenten anoniem mee aan onderzoeken van O&S, ook bij kwalitatieve onderzoeken. Anoniem betekent dan dat antwoorden niet zijn terug te leiden tot degene die de antwoorden heeft gegeven, ook niet indirect. In dit geval is anonimiteit echter lastiger, omdat er van alle groepen maar één of enkele vertegenwoordigers betrokken zijn en omdat bepaalde aspecten logischerwijze te herleiden kunnen zijn tot één specifieke respondent.

2. Het begin en de praktijk van het schakelteam

Hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de wijkteams in Stedenwijk en Almere Haven? En hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de taken en rollen van de convenantpartners?

Het begin: de ontwikkelings- en aanloopfase

Een aantal ondervraagden, zoals leden van het wijkteam en professionals in de wijk, is als lid van de projectgroep betrokken geweest bij de ontwikkeling en totstandkoming van het schakelteam, sommigen zelfs vanaf het prille begin. Anderen zijn pas later in contact gekomen met het schakelteam, toen het schakelteam al draaide.

De schakelteamleden verbonden aan De Schoor en Kwintes waren vanaf het begin betrokken en hebben kunnen meedenken over de ontwikkeling van de formule. Op dat moment was overigens nog niet echt helder hoe de ontwikkeling zou lopen:

“Het was echt een proeftuin met scharrelruimte, we konden pionieren en hadden geen targets.”

Bij de start van het schakelteam lag nog niets vast, behalve de doelgroep. In de ontwikkelfase is nagegaan in welke wijken van Almere veel bewoners zijn met een GGZ-achtergrond, bij welke bestaande activiteiten het schakelteam kon aanhaken en welke geschikte werklocaties er waren. Zo is voor de pilotwijken van het schakelteam de keuze gevallen op Stedenwijk en Almere Haven. Het streven was om niet het wiel opnieuw uit te vinden, de projectteamleden hebben bij andere gelijksoortige projecten in Nederland informatie opgehaald, zoals ‘GGZ in de wijk’ in Amersfoort en ‘Team Ed’ in Amsterdam.

De ervaringsdeskundigen waren in deze fase alleen nog maar betrokken bij gesprekken om input te geven:

“Op het moment dat werd besloten: we gaan voor schakelteams, kwamen de ervaringsdeskundigen ‘formeel’ bij het schakelteam.”

Eén van de ondervraagden merkte op dat zij in de ontwikkelfase bewust heeft gepleit voor betaalde ervaringsdeskundigen, omdat voor deze positie aanvankelijk onbetaalde vrijwilligers waren bedacht³.

De opstartfase heeft de nodige tijd in beslag genomen, maar volgens de leden van het schakelteam was deze tijd echt nodig om de formule vorm te geven, om het schakelteam een onderscheidende rol te kunnen geven.

Rol Stade

Vanuit de gemeente waren medewerkers van het Sociaal Domein betrokken bij het project. Het contact met de gemeente verloopt hoofdzakelijk via Stade; de schakelteamleden hebben contact met de mensen in het veld en niet zozeer met de gemeente.

In deze beginperiode is de aanjagende rol van Stade door enkele ondervraagden als dwingend ervaren. Niet alle leden van het projectteam vonden dat ze een rol te spelen hadden in dit team of vonden de werkwijze niet passen en trokken zich daarom terug.

De klankbordgroep

Voor de ontwikkeling van het schakelteam in Almere Haven was er, in de beginfase, ook een klankbordgroep; mensen die meedachten uit verschillende disciplines zoals het wijkteam, Ymere, Leger des Heils, maar ook mensen met een psychische kwetsbaarheid. Met hen werden

³ Voor alle duidelijkheid: de twee ervaringsdeskundigen worden voor hun werkzaamheden in het schakelteam betaald.

verschillende locaties en buurtinitiatieven werden bezocht, zoals Corrosia en Wissewasjes, om te weten te komen wat deze mensen ervoeren als zij zo'n locatie bezoeken. Voor Almere Haven werd Activiteitencentrum Jan Steen de uitvalsbasis. De klankbordgroep is inmiddels opgeheven. De betrokken instanties worden nu met een nieuwsbrief geïnformeerd:

“De klankbordgroep bestond uit leden in de rol van adviseur voor de grote lijnen, de visie en doorontwikkelingen, en medewerkers/professionals in het veld die zich meer met praktische zaken en de uitvoering bezighielden. Deze beide groepen, die op verschillende niveaus dachten, bij elkaar in dezelfde groep, dat werkte niet goed, het liep te veel door elkaar. En vooral in het begin waren veel dingen onduidelijk.”

Bij de oprichting van het schakelteam in Stedenwijk is er niet gewerkt met een klankbordgroep:

“Er is een verschil in werkwijze tussen de wijkteams Haven en Stedenwijk. In Haven kon al heel snel een klankbordgroep worden gevormd. De wijk stelde zich open. In Stedenwijk is dat veel minder, deze mensen zijn veel meer op zichzelf, de cultuur is wat meer gesloten.”

Zichtbaarheid in de wijk

Om in contact te komen met de inwoners van Almere Haven en Stedenwijk zijn de leden van het schakelteam op allerlei manieren aan de gang gegaan. Niet alleen door hun aanwezigheid via internet, Facebook en krantenartikelen kenbaar te maken, maar ook door fysiek de wijk in te trekken met bakfiets en pop-up terrasjes met koffie in te richten. Zo wilden de leden op informele wijze contact maken. Daarnaast is energie gestoken in het opbouwen van een netwerk in de wijk: met het wijkteam, woningbouwcorporaties, de POH-GGZ, wijkagent en de buurtconciërge.

Rolverdeling binnen het schakelteam

De professionals van het schakelteam vinden de ervaringsdeskundigen een goede aanvulling op het team. Alle leden van het schakelteam brengen een eigen netwerk mee. Als er een hulpvraag binnenkomt, wordt bekeken bij wie deze vraag het beste past of uitkomt. Er zijn wel vaste contactpersonen voor de gezondheidscentra Medimere en De Haak.

De inzet van beide ervaringsdeskundigen is formeel 8 uur per week. In de praktijk wordt daar flexibel mee omgegaan, die flexibele houding is ook onlosmakelijk verbonden (eigenlijk een voorwaarde) aan de beoogde schakelfunctie. Want in de praktijk betekent het dat er op elk moment van de week, soms ook 's avonds, contact kan zijn met een client.

Rol van de ervaringsdeskundige

Ervaringsdeskundigheid en de bijhorende levenservaring wordt door alle ondervraagden als een toegevoegde waarde gezien. Daarbij werd door enkelen opgemerkt dat sommige professionals vaak qua denken en doen in hun eigen (vak- of organisatie-gerelateerde) 'koker' zitten. Ervaringsdeskundigen voelen de problematiek van de cliënten beter aan en hebben hierdoor sneller een klik met deze mensen. De meeste ondervraagden hebben positieve ervaringen met de ervaringsdeskundigen:

“Ze blijft beschikbaar voor de cliënt, ook al zit er betaalde hulpverlening op.”

De meeste ondervraagde medewerkers van het wijkteam kennen voornamelijk de ervaringsdeskundigen van het schakelteam:

“We hebben het meeste contact met Sabine, zij is het meest zichtbaar in het schakelteam. We kennen de andere teamleden wel, maar we zien ze nooit.”

De twee wijkteammedewerkers waren in de veronderstelling dat alle leden van het schakelteam ervaringsdeskundigen zijn. Ook zij hebben alleen contact met de ervaringsdeskundigen.

Het doel van het schakelteam

Voor de ondervraagden die vanaf het begin betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van het schakelteam was het doel van het schakelteam wel duidelijk. Ook voor de schakelteamleden was de bedoeling van het schakelteam vanaf het begin duidelijk, namelijk het creëren van een 'missende schakel' tussen mensen met een psychische kwetsbaarheid en een informeel of formeel netwerk of een zorginstantie.

De andere ondervraagden geven aan dat het doel in het begin niet duidelijk was. Er waren veel misverstanden, zie de paragrafen 'Het schakelteam versus het wijkteam' en 'Het schakelteam versus andere partners'.

Het schakelteam versus het wijkteam

Voor de medewerkers van het wijkteam en de leden van 'Sterker in de wijk' was in het begin het verschil tussen de werkzaamheden en de doelgroep van het schakelteam en het wijkteam niet duidelijk. Hierdoor ontstond zelfs een weerstandsreactie en een vijandige sfeer:

"Het schakelteam was er opeens en werd tijdens een overleg geïntroduceerd. De meerwaarde was niet duidelijk. De werkzaamheden waren ongeveer gelijk aan de werkzaamheden van het wijkteam. We voelden ons overvallen, waar komt dit vandaan? Wat moeten we hiermee? Van ons werd verwacht dat we de samenwerking zochten, maar niemand wist waarom."

"Er is veel overlap tussen wat het wijkteam doet en wat het schakelteam aangaf te willen gaan doen."

"Waarom schakelteam: wij doen dit toch ook?"

"In het begin waren we sceptisch, ook vanwege de overlap."

"Zou het niet beter zijn als de lijntjes korter waren? Dus de leden van het schakelteam opnemen in het wijkteam? Nu is er een soort van tweede wijkteam bij. Cliënten weten de weg naar het wijkteam te vinden en nu ook naar het schakelteam. Een dubbelop aanbod?"

Het verschil in werkzaamheden van het schakelteam en het wijkteam is voor de medewerkers van het wijkteam duidelijk geworden, doordat het schakelteam aan de slag is gegaan. De medewerkers van het wijkteam ervoeren toen welke cliënten ze konden doorverwijzen:

"We ervaren nu de toegevoegde waarde van het schakelteam. Met name bij sommige cliënten die lastig zijn, die in hun hulpvraag in cirkeltjes blijven draaien. Wij zijn daar veel tijd mee kwijt, de leden van het schakelteam hebben deze tijd."

"Het zijn ervaringsdeskundigen, dus de cliënten voelen zich begrepen. De mensen van het schakelteam begrijpen de cliënten en begeleiden ze ergens naar toe. Ze gaan ook echt mee op gesprek."

Sommige medewerkers van het wijkteam hebben wel enige tijd nodig gehad om te wennen aan het schakelteam:

"We weten elkaar nu steeds beter te vinden. Maar het besef dat het schakelteam er ook is, heeft wel even geduurd. We moesten daar eerst bewust om denken. En ook: waarom hebben we het schakelteam er niet eerder bij betrokken?"

Het schakelteam versus andere organisaties

Het OCO was vanaf de oprichting al betrokken bij het schakelteam en de ondervraagden van andere organisaties kennen het schakelteam door een presentatie of kennismaking. Het contact zoeken is daarna niet direct een vanzelfsprekendheid, soms zijn er ook geen cases waarvoor contact nodig is. Ymere is momenteel met de gemeente in gesprek over een meerjarenaanpak in De Marken. Ymere ziet daar van alles gebeuren en vindt het een goed idee dat het wijkteam en het schakelteam aanhaken om zo grip te krijgen op de sociale problematiek.

De leden van het schakelteam hebben de medewerkers van het POH-GGZ en de coördinator van het Inloophuis benaderd voor een kennismaking. Dit heeft geleid tot structurele contacten.

3. Hoe past het schakelteam in het bestaande netwerk in de wijk

Hoe past het schakelteam in het bestaande netwerk in de wijk van informele naar formele zorg, in het bijzonder in de relatie ten opzichte van het wijkteam? En ten aanzien van projecten als Thuis in de Wijk en Samen sterker in de Wijk?

Kerntaak

De leden van het schakelteam omschrijven hun kerntaak als:

“Mensen weer een beetje perspectief bieden, door mensen aan de hand mee te nemen of op weg te helpen. Door mensen toe te leiden naar iets wat er al is... Het schakelteam is er dan juist voor allerlei alledaagse dingen waarop de officiële zorg niet is ingericht. Maar het kan ook gaan om heftige situaties, bijvoorbeeld om mensen die het leven niet meer zien zitten en het goed kunnen omgaan daarmee en de weg wijzen naar herstelondersteuning of in contact komen met lotgenoten.”

Volgens de leden van het schakelteam voorziet het schakelteam in een behoefte, die voorheen niet werd of kon worden ingevuld vanuit de formele en professionele zorg- en ondersteuningssystemen. De schakelteamleden zien zichzelf vooral als aanvullend op de medewerkers van het wijkteam en de POH-GGZ. Door de scharrelruimte heeft het schakelteam de ruimte om in te zetten wat nodig is. Ze kunnen op maat werken en aanbieden wat iemand nodig heeft.

Sommige medewerkers van het wijkteam omschrijven het werk van het schakelteam als een gat dat wordt gedicht:

“Het schakelteam vult het gat waar andere organisaties in te kort schieten. Voor mensen die tussen het wal en het schip vallen. Doordat ze lang moeten wachten op hulp van het GGZ.”

“Het schakelteam vult een deel in waar wij stoppen. Zij zijn laagdrempelig. Bij ons moeten cliënten doelen halen, voortgang tonen, van de gemeente krijg je een periode de tijd om iets te bereiken met een client. Dat hoeft niet bij het schakelteam. Het schakelteam past zich aan aan de client en heeft de tijd die wij niet hebben. Ik blij, client blij, schakelteam blij. Maar ik weet niet of dat het doel is van schakelteam.”

Maar onder de medewerkers van het wijkteam zijn er ook een andere geluiden:

“Ik zou cliënten niet snel doorverwijzen naar het schakelteam. Ik heb dat nog nooit gedaan. In het wijkteam zijn er collega's die wel doorverwijzen. Het heeft ook met je achtergrond te maken. Ik denk dat een maatschappelijk werker ook minder snel verwijst. Ik help de cliënten liever zelf en waarom zou ik ze doorverwijzen? Ze horen bij de doelgroep van het wijkteam. Het schakelteam doen lichte begeleiding. Als het zwaarder wordt, dan komt de client naar het wijkteam. Over het algemeen zoeken we wel samenwerking (met andere partijen, niet specifiek het schakelteam). Als je met elkaar kan optrekken, hoe meer hoe beter, maar het moet iets toevoegen.”

“Het schakelteam en het wijkteam werken veelal met dezelfde partijen samen, hebben hetzelfde netwerk, dus lijken veel op elkaar.”

Het werk van het schakelteam overlapt met al bestaand aanbod van de andere organisaties. Binnen VMCA is er Vriendschap op Maat, een maatjesproject voor mensen met een GGZ achtergrond. En binnen het wijkteam lijken de activiteiten van MEE ook op die van het schakelteam. Ook De Schoor biedt outreachend werken aan:

“Maar het blijft gewoon raar; schakelteam is gemeente, maar wij ook. Twee partijen die bijna hetzelfde doen. Bij De Schoor is er ook outreachend werken, dat doet het schakelteam ook.”

De geïnterviewden van de andere organisaties (medewerkers van Ymere, POH GGZ, Onafhankelijke clientondersteuning (OCO) en het inloophuis) maken ook gebruik van het schakelteam. Voornamelijk om eenzame of verwarde mensen in contact met anderen te brengen of om door te verwijzen:

“POH GGZ behandelt niet, maar verwijst door. Maar de zorg in Almere zit op slot. Mensen moeten op zorg wachten.”

“Het is prettig om door te kunnen verwijzen. Wij signaleren en anderen pakken de problematiek verder op... Het schakelteam is nu één van die instanties in de stad, voor twee specifieke wijken. In de andere wijken wordt er gebeld met het wijkteam. Het is fijn dat we bij verschillende instanties signalen kunnen afgeven. Het schakelteam is voor ons een extra mogelijkheid om gebruik van te maken.”

“Verdunde ernst, zo zou ik het werkveld of doelgroep van het schakelteam aanduiden.”

Betrokkenheid van het schakelteam bij ‘Samen sterker in de wijk’

In de pilot ‘Samen sterker in de wijk’ zit ook de ervaringsdeskundige van het schakelteam. Zij kan ook casussen voorleggen. Het schakelteam heeft twee of drie keer een client aangedragen in deze pilot. Soms is deze client al in beeld bij het Schakelteam.

Doelgroep van het schakelteam

Volgens de leden van het schakelteam bestaat hun doelgroep uit mensen met een psychische kwetsbaarheid:

“We staan nu meer in contact met mensen die op de wachtlijst GGZ staan. Als schakelteam willen we iets betekenen voor deze mensen. We kunnen een luisterend oor bieden of deze mensen meenemen met de wandeling. Als ze dan aan de beurt zijn bij de GGZ zorgen we voor een warme overdracht, als dat nodig is.”

“Als schakelteam moeten we wel onze grenzen kennen. Als inwoners echte zorg nodig hebben, daar kunnen we niets mee. Daarin zijn we helder en duidelijk.”

Tot de doelgroep van het schakelteam behoren ook zorgmijders:

“Zorgmijders zijn mensen die de zorg zat zijn, mensen die niet worden ‘gezien’ door zorginstanties doordat hun problematiek niet wordt herkend of niet duidelijk of ernstig genoeg is, of omdat hun vraag of behoefte niet past in het zorgsysteem.”

Een lid merkt op dat niet alle zorgmijders bewuste zorgmijders zijn. Soms zijn er mensen die niet weten dat ze zorg nodig hebben of de weg naar zorg niet weten.

Cliënten die de medewerkers van het wijkteam doorverwijzen naar het schakelteam hebben vaak een GGZ-achtergrond, zijn verward of psychisch kwetsbaar. Meestal spelen er meerdere problemen, zijn de mensen eenzaam en hebben ze geen netwerk meer. Volgens de medewerkers van het wijkteam zijn het niet per se zorgmijders, maar kunnen het wel mensen zijn die nog niet klaar zijn voor zorg:

“Het schakelteam is met name belangrijk voor bewoners die niet uit zichzelf naar het wijkteam komen.”

“Een omschrijving van de doelgroep? Het zijn mensen van wie niet altijd (snel) duidelijk is wat er loos is of met welke hulpvraag ze rondlopen. Het zijn niet de zware gevallen, het gaat om mensen met een (licht) rugzakje, die op zoek zijn naar contact of een activiteit.”

“Het wijkteam is er voor alles en iedereen, schakelteam voor mensen met een psychische kwetsbaarheid.”

“Bij het schakelteam past niet het etiket ‘zorg’, maar ze geven wel hulp. Doelgroep van het schakelteam is mensen die het lastig vinden om hun hulpvraag kenbaar te maken of schroom om naar een buurthuis te gaan.”

“Er zijn ook cliënten, als ze hun zin niet krijgen, hopen ze naar een andere organisatie. Ze willen alleen hun verhaal kwijt en de zorgverlener moet doen wat zij aandragen. Zodra er zorg wordt verleend, zijn ze weer weg. De ervaringsdeskundige van het schakelteam luistert en neemt de tijd om de mensen te begeleiden naar zorg en loopt een tijdje mee, ook als er professionele zorg wordt verleend (om het weglopen te voorkomen).”

Het wijkteam vindt het schakelteam mede van belang voor bewoners die niet uit zichzelf naar het wijkteam willen of durven komen. Via het schakelteam komen ook deze mensen gaandeweg toch in beeld:

“In elke wijk heb je wel een aantal actieve bewoners met een netwerk van andere bewoners met een rugzakje. Het schakelteam vraagt dan of we (wijkteam) bepaalde bewoners kennen, of ze hebben iemand (met een rugzakje) die iets in de wijk wil doen, dan sparren we met het schakelteam over hoe we die zaken kunnen aanpakken.”

Dat die groep bewoners in beeld komt vindt het wijkteam belangrijk, want voorheen kwamen die mensen na een lange periode uiteindelijk bij de GGZ terecht.

Ook voor de medewerkers van de andere organisaties is het duidelijk welke mensen tot de doelgroep van het schakelteam behoren:

“Iedereen in Almere is import, er is weinig tot geen familie in de buurt. Weinig bewoners hebben een sociaal netwerk waar ze op terug kunnen vallen.”

Tijd

Uit de gesprekken met de medewerkers van het wijkteam kwam naar voren dat de leden van het schakelteam over meer tijd beschikken om aan een client te besteden dan dat zij hebben. Ze geven aan dat dat vaak de reden is waarom ze een client doorverwijzen naar het schakelteam. Tijd om bijvoorbeeld met mensen mee te gaan naar een instantie of een buurthuis gebeurt vanuit het wijkteam hooguit incidenteel:

“De mensen van het schakelteam hebben wel de tijd om naar deze cliënten te luisteren.”

“Wij doen wat het schakelteam ook doet, maar zij hebben de tijd ervoor. Je moet ook maar weten hoe je met deze mensen moet omgaan, we zijn daar niet geschoold in. Het schakelteam wil niet iets oplossen, maar neemt je mee. Wijkteam is wel oplossingsgericht.”

Geen dossiervorming

Het schakelteam ‘schakelt’ mensen, maar behandelt niet. En verwijst door naar professionele zorg of hulp als dat nodig is. Het schakelteam werkt volgens een informele wijze en doet niet aan dossiervorming. Er worden alleen contactgegevens vastgelegd. De meeste medewerkers van het wijkteam zijn op de hoogte van deze werkwijze:

“Zij zijn de schakel en hoeven ook niet aan dossieropbouw te doen. Dit is prima.”

Eén medewerker van het wijkteam was hier niet van op de hoogte:

“Ik was er niet van op de hoogte dat het schakelteam geen administratie bijhoudt, geen dossiers bijhoudt. Soms is het wel handig om zaken vast te leggen. Zoals het voorbeeld met het rondetafelgesprek. De client kan anders interpreteren. Dan is het wel fijn als zaken zijn vast gelegd. Ik zou me er niet fijn bij voelen.”

Eén ondervraagde meldde dat het schakelteam wel een beknopt overzicht bijhoudt van geschakelden, welke acties zijn genomen of zijn afgesproken. Dit wordt ook teruggekoppeld.

Schakelteam als tussenvoorziening

Voor de cliënten die door zijn doorverwezen naar een zorginstantie, maar daarbij op een wachtlijst belanden, wordt het schakelteam gebruikt als een tussenvoorziening. De leden van het schakelteam gaan in deze wachttijd met de client aan de slag, houden deze bezig:

“Wat voor mij helpt is dat je een client ernaartoe begeleid die nog op een wachtlijst staat. Ze hebben tijd om zich met een client bezig te houden, zodat ze, in het proces van het hele lange wachten, niet doordraaien. “

“Ik ervaar drukte bij POH-GGZ en het maatschappelijk werk. Er is geen ruimte om zelf proactief op pad te gaan of op signalen af te gaan. Ik heb wel het idee dat er veel cliënten zijn die niet bereikt worden. Voor deze mensen is het schakelteam een tussenvoorziening.”

Aantallen cliënten

Tijdens de gesprekken is gevraagd om voorbeelden te noemen van mensen die de medewerkers van het wijkteam of de medewerkers van andere organisaties naar het schakelteam hebben doorverwezen. Vier ondervraagden geven aan nog nooit mensen te hebben doorverwezen naar het schakelteam, de andere ondervraagden spreken eerder van een handvol cliënten dan van tientallen die de afgelopen tijd naar het schakelteam zijn doorverwezen. Dit beeld werd bevestigd door de genoemde voorbeelden, soms waren het dezelfde casussen.

“Het schakelteam heeft zin voor mensen die moeilijk bereikbaar zijn, maar het zijn geen honderden mensen, meer tien per jaar. Dit moet je wel afzetten tegen de financiën. Voor de meest kwetsbare mensen is het zinvol.”

Netwerk/samenwerking

De leden van het schakelteam realiseren zich dat blijven investeren in het netwerk belangrijk is:

“Je bent er niet als je een of twee keer aansluit bij een overleg bij een wijkteam of GGZ. We moeten continu het werk onder de aandacht brengen. Er zijn zoveel thema's en veel problematieken, die willen allemaal iets doen. Wij zijn één van de partijen die aandacht wil.”

Als aandachtspunt noemen de leden zelf dat ze meer willen investeren in de relatie met de POH's.

Niet alle leden van de wijkteams hebben een volledig beeld van het werk van de leden van de schakelteams. Twee medewerkers hebben wel een idee en refereren naar de nieuwsbrief en de filmpjes van het schakelteam. Alle medewerkers vinden wel dat de leden van het schakelteam snel en makkelijk te bereiken zijn:

“Het schakelteam is goed bereikbaar. Meteen contact is van belang voor de inwoner, de leden van het schakelteam nemen er de tijd voor, ze zijn laagdrempelig.”

“Korte lijntjes werkt goed. De leden van het schakelteam Stedenwijk zie ik nooit. Het zou handig zijn als ze regelmatig aansluiten op vergaderingen en casussen overleggen. Maar ze schuiven niet aan. En als je er niet mee te maken hebt, dan verdwijnen ze uit beeld. Dan weten de medewerkers van het wijkteam niet dat je er bent en zullen ze geen beroep op je doen.”

Volgens Ymere zijn er veel kwetsbare huurders, het zijn niet alleen mensen met een psychische kwetsbaarheid, maar ook vergunninghouders, mensen uit de pilot Thuis in de wijk, enzovoort. Door prestatieafspraken met de gemeente blijven er weinig huurwoningen over voor de ‘gewone’ Almeerder. Ymere heeft weinig grip op deze kwetsbare huurders, deze stromen in vanuit Woningnet. Bij het vermoeden van een huurder die kwetsbaar is, gaat bij de sleuteloverdracht de wijkbeheerder mee. Het wijkbeheer gaat na enkele weken even langs om te kijken hoe het gaat:

“Het wijkbeheer is de frontlinie. Bij problemen zorgt de wijkbeheerder dat de juiste partij wordt ingeschakeld. De wijkbeheerder is bekend met de leden van het schakelteam, het belt vrij makkelijk. Het maakt een wijkbeheerder niet uit wie hij kan bellen, als er maar een contactpersoon is. Wijkteam, GGD of schakelteam.”

OCO werkt nauw samen met het wijkteam en het schakelteam. Het schakelteam draagt casuïstiek over aan OCO:

“De ervaringsdeskundigen van OCO gaan het gesprek aan en als er dan meer aan de hand is wordt het wijkteam ingezet. We verwijzen wel door naar het wijkteam en niet naar het schakelteam.”

Schakelteam als zoveelste pilot

Volgens de ondervraagden, en dan met name in Stedenwijk, was het schakelteam de zoveelste pilot. Zo begreep een ondervraagde van de pilot ‘Thuis in de wijk’ eerst de bedoeling van het schakelteam niet. Voor deze respondent leek het werk van het schakelteam aanvankelijk erg op dat van ‘Thuis in de wijk’. Hiermee wordt het probleem aangestipt dat meerdere respondenten spontaan tijdens de gesprekken benoemen: er draaien te veel pilots in Almere Haven en Stedenwijk. Bovendien lijken de pilots ook erg op elkaar. Doel van een pilot en/of het verschil met een andere pilot is soms niet altijd even duidelijk. En pilots worden vanwege hun tijdelijkheid niet altijd serieus genomen. Het effect van één pilot is ook lastig zichtbaar als er meerdere pilots tegelijk lopen.

“In begin was het wel aftasten: hoe gaat de samenwerking tussen het schakelteam en het wijkteam? En wat is het verschil met andere pilots? Er zijn al eerder pilots geweest en er lopen nu ook nog andere pilots. Er zijn te veel pilots. En het hoe, waarom en voor wie is niet altijd duidelijk.”

“Er zijn wel veel, pilots, is er nog regie? Zoals ‘Samen sterker in de wijk’, ‘Thuis in de wijk’ en ‘Gewoon thuis’. Alle drie gericht op GGZ. Samenwerkingsverbanden met andere organisaties, formele hulp. De pilots lijken heel sterk op elkaar. Gemeente gaat iets verzinnen, een pilot, een oplossing, omdat het Rijk een probleem signaleert. Maar waar is de samenwerking? Het is me niet helemaal helder hoe alles nu werkt.”

“Er poppen zoveel pilots uit de grond, vooral in Stedenwijk, dat maakt het onduidelijk en onoverzichtelijk. Ik verlies ook mijn interesse. Schakelteam heeft dan toch wel iets goeds gedaan, want ze zijn nog steeds top of mind, ik ben ze nog niet vergeten.”

“Nadeel van pilots is dat zij slechts relatief korte tijd duren (en dan stoppen) en veel verloop kennen. Bovendien vallen ze vaak ten prooi aan bezuinigen vanuit de gemeente. Dat biedt

weinig stabiliteit. Zou beter zijn om daar één vast budget voor te hebben, dat houd je ook het verloop binnen de perken. Nu gaan er telkens mensen weg, omdat ze geen vaste aanstelling krijgen.”

4. De geschakelden aan het woord

Zeven mensen die gebruik maken van het schakelteam hebben in twee verschillende groepsinterview hun verhaal gedaan. Een korte schets van de deelnemers: een persoon was van buitenlandse komaf daardoor was Nederlands af en toe te moeilijk en gedeelten van het gesprek vonden in het Engels plaats; een persoon heeft een burn-out gehad; een persoon zag het leven niet meer zag zitten; een persoon had net zijn/haar partner verloren en een persoon was eenzaam. Twee personen lieten zich tijdens het gesprek meer leiden door hun huidige rol als buurtconciërge en buurtambassadeur en minder als een geschakelde.

De zeven deelnemers kwamen op verschillende manieren in contact met het schakelteam; via de GGZ, het buurtlokaal, via de POH GGZ, maatschappelijk werk en een iemand heeft zelf contact met het schakelteam opgenomen nadat een folder op de deurmat viel.

De geschakelden geven aan dat het contact met de ervaringsdeskundigen laagdrempelig is. Maar een persoon heeft niet zelf contact opgenomen:

“Ik had wel enige schroom, ik ben niet type dat gemakkelijk contact zoekt. Het contact met het schakelteam kwam via de maatschappelijk werker tot stand.”

De mensen zijn psychisch kwetsbaar, dit varieert van eenzaamheid, het leven niet meer zien zitten tot een burn-out. Ze hebben voornamelijk contact met de ervaringsdeskundigen, maar soms ook met de andere leden van het team.

Alhoewel de geschakelden zelf aangeven dat het schakelteam er is voor kleine of kortdurende, persoonlijke hulp, hebben ze alle zeven nog contact met de leden van het schakelteam. Ze nemen deel aan de wandelingen, de digitale huiskamer, werken in de moestuin of koken in een buurtlokaal:

“Het schakelteam brengt mensen met elkaar in contact die eenzaam zijn. Tijdens de digitale huiskamer praat je met mensen over je problemen en de anderen denken dan met je mee. Van belastingtechnisch tot huur. Waar kun je naartoe? Waar kun je hulp vragen?”

“Door corona kwam ik bijna nergens meer. En dan was juist de zoom meeting zo belangrijk. Het is geen verplichting, als je niet kunt, dan schuif je niet aan. Daardoor is er een wisselende samenstelling. Er is een klik, want de anderen hebben ook iets. “

“Ik vond het alleen al prettig dat ik mijn moeilijkheden kon delen. Ze hebben in de wijk ook andere adviseurs en daar kun je ook terecht. Met de ervaringsdeskundige ben ik naar het wijkteam gegaan. Uit het gesprek kwam dat ik een onvoldoende netwerk heb. Dus leer ik mensen in Almere kennen, bijvoorbeeld bij de wandelgroep. Nu kom ik in de huiskamer en eet ik mee tijdens de lunch. Het is een fijn idee dat je wat mensen kent in Almere. Dan durf ik ook wat meer. Ik durf nu alleen naar binnen om koffie te drinken, dat zou ik anders niet doen.”

“Het schakelteam daagde me uit om kleine dingen te doen, zoals met Kerst iemand uit te nodigen voor het diner die ook alleen zou zijn. Samen met buurvrouw heb ik een leuke avond gehad. Normaal zou ik het niet durven om iemand die ik niet zo goed ken uit te nodigen.”

Het schakelteam betekent heel veel voor de geschakelden:

“Het is een vluchtheuvel. Zo'n plek is het voor mij. Je kan er altijd naar toe als je wilt. Het is vrijblijvend.”

“Het is een veilige opvang. Je kunt erop terugvallen. De ervaringsdeskundige is altijd bereikbaar. Je wordt begrepen.”

“Je hebt grote organisaties zoals Kwintes. Maar schakelteam is klein en schakelt snel. Het is een spinnetje in een web en schakelteam heeft allerlei lijntjes.”

Het verschil tussen het schakelteam en professionele hulp, zoals de geschakelden dit zien:

“Het schakelteam is kleiner dan de andere organisaties, warmer, meer empathie.”

“Bij huisarts vraag je om hulp en dan kom je op de wachtlijst bij de GGZ. Bij het schakelteam is geen wachttijd. Zij pakken het binnen een week op.”

“Bij het schakelteam is er empathie, één op één contact en warmte. Bij De Meregwaard heb je een uurtje per maand een gesprek en in de tussentijd gebeurt er niets.”

“Schakelteam verleent geen zorg, maar je krijgt goede tips.”

De geschakelden hebben behoefte aan snelle, praktische hulp en warm contact:

“Bij anderen heb je een beperkt aantal sessies en dan is het klaar. Schakelteam heeft dat niet. Ze hebben tijd voor je. Eindigheid van professionele hulp is vervelend. Daar moet je het mee doen dan en klaar.”

En als het schakelteam er niet was geweest? Op deze vraag geeft één geschakelde het antwoord dat ze op zoek zou zijn gegaan naar een andere vorm van hulpverlening. De anderen hadden zich dan teruggetrokken uit het maatschappelijk leven:

“Dan zat ik alleen thuis.”

“Dan had maatschappelijk werkster niets gedaan. Dan bleef ik zitten met mijn dingen.”

“Dan zat ik teruggetrokken in huis en had ik met bijna niemand contact, alleen met mijn zoon en dochter.”

Dan was ik heel depressief geweest.”

Alle geschakelden zijn van mening dat het schakelteam moet blijven:

“Het is laagdrempelig, dat is gemakkelijk voor mensen. Het is geen must. Er is altijd een luisterend oor. Het schakelteam trekt mensen uit hun huis. Tijdens corona hadden we de digitale huiskamer. Je hoeft er het huis niet voor uit, maar toch hadden we een gesprek samen. Dan voel je verbinding met elkaar.”

“Tijdens de wandelingen praat je continue met andere mensen.”

“Het is verbinden. Empathisch.”

5. De meerwaarde (effecten) van het schakelteam

Is de inzet van het schakelteam van toegevoegde waarde voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid in Stedenwijk en Almere Haven dat voortzetting of zelfs uitbreiding in de rede ligt?

Algehele opinie: schakelteam voorziet in een behoefte

Veel medewerkers van het wijkteam en van andere organisaties zijn van mening dat het schakelteam in een behoefte voorziet, die voorheen niet werd of niet kon worden ingevuld vanuit de reeds bestaande formele en professionele zorg- en ondersteuningssystemen.

Sommige medewerkers vinden het lastig om nu al te spreken van een meerwaarde, doordat er weinig tot geen cases met het schakelteam zijn geweest of vanwege de korte tijdsduur:

“Effecten zijn ook lastig zichtbaar doordat er meerdere pilots tegelijk lopen.”

En één medewerker van het wijkteam ziet geen meerwaarde van het schakelteam:

“Ik vraag me nog steeds af wat is de meerwaarde van het schakelteam is. Om zoiets buiten het wijkteam om te doen. Deze cliënten vallen ook onder wijkteam.”

Meerwaardebesef heeft tijd nodig

Bij de meeste ondervraagden heeft het wel even tijd gekost voor het besef van meerwaarde ontstond, want bij de start van het schakelteam was niet duidelijk waar het schakelteam precies voor bedoeld was. Vooral de medewerkers van het wijkteam waren aanvankelijk sceptisch.

Als meerwaarde (als verzamelbegrip voor effecten/resultaat, voordelen, pluspunten) van het schakelteam zijn de volgende punten genoemd (in willekeurige volgorde):

- Het schakelteam legt verbindingen, schakelt, bijvoorbeeld tussen een client en het wijkteam of andere zorgverlener, maar ook tussen client en een informeel netwerk (andere buurtbewoners) of ontmoetingspunt in de wijk.
- Het schakelteam behandelt niet, maar bouwt een netwerk rond een persoon.
- Het schakelteam bereikt een categorie bewoners die niet uit zichzelf advies, hulp of ondersteuning kunnen of willen zoeken. Een veel benoemde problematiek is eenzaamheid en vereenzaming. Het schakelteam zorgt voor het zetje in de rug om weer zelf op gang te komen, om actief te worden, om contacten met anderen aan te gaan of om op zoek te gaan naar andere hulp.
- Het schakelteam heeft tijd; tijd om snel te handelen en om de tijd te nemen om in contact te komen met cliënten (bij bepaalde mensen kan het tijd kosten om een vertrouwensband op te bouwen). Meerdere medewerkers van het wijkteam geven aan deze tijd zelf niet te hebben door hun drukke reguliere werkzaamheden. Vanuit één wijkteam wordt opgemerkt dat er voorheen meer fte's beschikbaar waren en het wijkteam daardoor meer tijd had voor cliënten. Doordat het schakelteam wel tijd heeft, verwijzen medewerkers van het wijkteam ook cliënten door die tijd kosten.
- De inzet van de ervaringsdeskundigen. Door hun ervaring weten deze leden van het schakelteam wat de cliënten doormaken en hebben ze sneller contact met deze cliënt.

- De inzet van het schakelteam is flexibel, is niet gebonden aan roosters of openingstijden. Er is geen wachttijd.
- Het schakelteam heeft ook cliënten die zijn aangemeld bij een zorginstantie, maar op deze zorg moeten wachten.
- Het schakelteam is informeel en laagdrempelig.
- Tijdens de corona-periode was het schakelteam actief in de wijk om bewoners uit hun isolement te halen.
- Het schakelteam is goed bereikbaar en werkt aan haar zichtbaarheid en bekendheid.

Verbeter- en aandachtspunten

In de gesprekken met de ondervraagden kwamen een aantal verbeter- en aandachtspunten naar voren. Het gaat hier niet om de punten die in het voorafgaande zijn benoemd, zoals de aanvankelijke onduidelijkheid over het schakelteam in de aanloop- en beginfase en het onderscheid met het wijkteam. Het zijn punten waar de leden van het schakelteam bij hun werk, in de toekomst, hun voordeel kunnen doen.

- **Zichtbaarheid en profilering:** Het schakelteam werkt aan hun zichtbaarheid, maar dit zou nog beter kunnen. Als suggestie wordt genoemd dat het schakelteam een actievere rol kan pakken als andere organisaties iets doen in de wijk. Meer aanwezig zijn bij activiteiten in de wijk, zijn waar bewoners komen. Het schakelteam wordt nu gedragen door bepaalde leden van het schakelteam. Dat kan bij een eventuele verdere uitrol in Almere een issue zijn. Zijn deze nieuwe schakelteamleden dan ook zo geëngageerd, betrokken en bereikbaar?
- **Bekendheid:** Niet alle professionals in de pilotwijken zijn bekend/ of hebben kennis gemaakt met het schakelteam, bijvoorbeeld de huisartsen. Daarbij wordt ook de kanttekening geplaatst, dat als een organisatie bekend is met het schakelteam het van belang is dat het schakelteam blijft investeren in haar bekendheid. Medewerkers van het wijkteam geven aan dat ze soms vergeten dat het schakelteam er is om inwoners naar door te verwijzen. En bij organisaties zijn er personele wisselingen.
- **Informeel:** Incidenteel is opgemerkt dat de informele benadering weliswaar past bij de rol van het schakelteam, maar dat dit soms lastig is bij overdracht naar professionals.
- **Overdrachtsmoment:** Voor sommige medewerkers van het wijkteam is het moment van overdracht niet helder. Ze hebben het idee dat het schakelteam de cliënten te lang bij zich houden. Het schakelteam kan volgens hen wat eerder kunnen kijken wat het professionele werkveld kan doen. Daarbij werd opgemerkt dat het schakelteam mensen die al een indicatie hebben, niet verder zou moeten helpen als de professionele hulp al is gestart. Dan wordt er dubbel hulp verleend. Dit kost geld en die tijd kan niet aan anderen worden besteed.
- **Omvang van de doelgroep:** De inschatting van de ondervraagden is dat er tientallen mensen per jaar door het schakelteam worden geholpen.

- Certificering van de ervaringsdeskundige: Er bestaat bij de ervaringsdeskundigen enige zorg omtrent de trend richting certificering van ervaringsdeskundigheid.
- Samenwerking: Sommige leden van het wijkteam en leden van de andere organisaties geven aan dat op het gebied van de samenwerking verbetering mogelijk is.
- Nooit genoeg: Er zijn soms ook cliënten waar al veel zorg op is ingezet. Voor een bepaalde groep is het nooit genoeg, maar die komen ook niet verder met hun hulpvraag. Blijven deze cliënten altijd onder de hoede van het schakelteam?

Zijn effecten van het schakelteam al zichtbaar in de wijk?

Dit blijkt een lastige vraag om te beantwoorden. Alle ondervraagden zijn blij dat het schakelteam er is en actief is in de wijk, maar velen vinden het nog te pril om nu al te kunnen spreken over een zichtbaar effect in de wijk:

- Effecten zijn er met name op individueel niveau; mensen die door het schakelteam op weg zijn geholpen. Tijdens de gesprekken zijn enkele cases besproken voor wie het schakelteam een wezenlijk keerpunt in hun leven zou hebben betekend.
- De naamsbekendheid is nog beperkt (deels ook bij de professionals zelf). Als suggestie wordt meegegeven dat het schakelteam een verdere samenwerking kan aangaan met buurtlokalen. Daar zijn extra handjes van vrijwilligers nodig en het schakelteam kan inwoners daarheen doorverwijzen.
- Met name in Stedenwijk vindt men het lastig om een eventueel effect van het schakelteam los te zien van de andere pilots die lopen.

Schakelteams in heel Almere?

Bij de beantwoording van deze vraag bleken (achteraf) twee dingen door elkaar te lopen, namelijk:

- 1) de vraag of de schakelteamformule zich leent voor andere wijken van de stad?
- 2) de wijze van invulling van een groter of breder schakelteam-aanbod.

Als reactie op de eerste vraag zijn de ondervraagden voorzichtig optimistisch. Het schakelteam voorziet in een behoefte, bereikt een doelgroep die voorheen niet goed of deels werd bereikt, levert meerwaarde op voor de individuele bewoners en is daarom geschikt om ook in andere delen van de stad in te zetten:

“Ja, mits de pilot dan wat verder is, is nu nog te vroeg voor bredere uitrol. Zo is het onder andere niet goed duidelijk met wie het schakelteam samenwerkt. En professionals moeten tijd krijgen om meer ervaring met het schakelteam te kunnen opdoen. Maar idee is dat het op termijn wel een goede toevoeging kan zijn.”

“Kijk naar de wijken voordat je daarnaartoe uitbreidt. Eerst uitbreiden in huidige wijken van de pilot, dus eerst meer uren voor Stedenwijk. Ze hebben een meerwaarde bij het langer kunnen optrekken met hun doelgroep. Ze moeten hun uren uitbreiden, anders is het een druppel op de gloeiende plaat en dan kun je het net zo goed niet doen.”

“Er zou dan meer/betere bekendheid voor de bewoners moeten zijn over voor wie het schakelteam bestemd is, en dat het geen wijkteam is, dus ook geen wijkteamwerk doet. En er moet een gegarandeerd budget komen voor een aantal jaren, maar dat geldt eigenlijk ook voor het wijkteam en alle andere pilots.”

“Het idee van een schakelteam is goed. Er komen steeds meer mensen met een psychische kwetsbaarheid. Of daarom het schakelteam moet worden uitgebreid, weet ik niet. Maar als je aan de voorkant dingen goed regelt voorkomt je een hoop veel ellende.”

Ten aanzien van de tweede vraag denken veel van de ondervraagden in eerste instantie aan een grotere bezetting van het bestaande schakelteam. Een uitbreiding naar heel Almere wordt afgeraden; het advies is om eerst te concentreren op gebieden waar veel mensen met een psychische kwetsbaarheid wonen. Ook de schakelteamleden zelf raden niet aan om in een keer over heel Almere schakelteams te verspreiden, maar adviseren om dit stap voor stap (gefaseerd) over de Almeerse wijken uit te rollen:

“De inzet kan per wijk verschillen, zo zijn er in Stedenwijk veel mensen met GGZ-achtergrond. De inwoners van Literatuurwijk hebben veel minder problemen.”

“Het schakelteam in meer wijken is een goed idee. Zeker in de gebieden waar het echt nodig is. De gemeente moet wel eerst onderzoeken waar je de hulp van het schakelteam inzet, bijvoorbeeld Almere Buiten. Daar komen de meeste aanmeldingen vandaan (inburgering, eenzaamheid, gezinsproblematiek). Misschien per stadsdeel een schakelteam?”

De kracht van het schakelteam zit vooral in de menselijke benadering, het informele, persoonlijke en het kleine, zonder gehouden te zijn aan richtlijnen en procedures. Een belangrijke voorwaarde is bekendheid, zichtbaarheid in de wijk en laagdrempeligheid.

Hierin schuilt volgens sommigen wel een risico, want de persoonlijke bekendheid kan ook kwetsbaar zijn of worden, wanneer het project breder wordt uitgerold. Het schakelteam wordt nu bemenst door een aantal vaste gezichten. Bij een verdere uitrol van het schakelteam in de stad verwachten de ondervraagden dat die vertrouwde vaste bezetting lastiger vol te houden is. Hierbij refereren de ondervraagden naar de vele personele wisselingen binnen de wijkteams.

Schakelteam bij het wijkteam voegen?

Tijdens de gesprekken is aan een aantal mensen gevraagd of het schakelteam niet beter past in het wijkteam. De leden van het schakelteam zijn zelf van mening dat de informele status en benadering het onderscheidende element in hun werk is. Dat moet vooral behouden blijven:

“Dan verliezen alles wat we hebben bereikt. Wijkteam is toch een officiële instantie, gemeente en zo. Schakelteam is laagdrempelig.”

De leden van het wijkteam vinden vooral de ervaringsdeskundige van toegevoegde waarde:

“We zouden de ervaringsdeskundigen aan het wijkteam kunnen toevoegen. Maar als het schakelteam binnen het wijkteam zou worden opgenomen, zou dat wel spanning kunnen geven tussen de manier van werken van de professionals en de ervaringsdeskundigen.”

6. Conclusies en aanbevelingen

In september 2018 zijn in Stedenwijk en Almere Haven proeftuinen gestart met als doel om de preventie van problematiek en de inclusie van mensen met psychisch kwetsbaarheid en (mogelijk) verward gedrag vorm te geven. Dit resulteerde in het schakelteam. Na gesprekken met de betrokkenen geven we in dit hoofdstuk antwoord op de drie onderzoeksvragen:

- 1) Hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de wijkteams in Stedenwijk en Almere Haven? En hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de taken en rollen van de convenantpartners?
- 2) Hoe past het schakelteam in het bestaande netwerk in de wijk van informele naar formele zorg, in het bijzonder in de relatie ten opzichte van het wijkteam? En ten aanzien van projecten als Thuis in de Wijk en Samen sterker in de Wijk?
- 3) Is de inzet van het schakelteam van toegevoegde waarde voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid in Stedenwijk en Almere Haven dat voortzetting of zelfs uitbreiding in de rede ligt?

Hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de wijkteams in Stedenwijk en Almere Haven? En hoe verhouden de werkzaamheden en taken van het schakelteam zich ten opzichte van de taken en rollen van de convenantpartners?

Zoals een medewerker van het wijkteam het omschreef is het wijkteam er voor iedereen en het schakelteam voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. De medewerkers van het wijkteam en de andere organisaties verwijzen af en toe mensen uit deze doelgroep naar het schakelteam. Er is overleg tussen de leden van het schakelteam en de medewerkers van het wijkteam en de andere organisaties over de cliënten. Deze samenwerking verloopt nu prettig.

De acceptatie van het concept is in de beginfase nogal dwars gezeten door onbegrip. De medewerkers van het wijkteam begrepen de essentie van het schakelteam aanvankelijk niet en zagen niet het verschil tussen de werkzaamheden van het schakelteam en het wijkteam. Deze opstartfase was moeizaam, maar is inmiddels een gepasseerd station. Uit de gesprekken met de medewerkers van het wijkteam komt naar voren dat de meeste van hen positief zijn over de resultaten van het schakelteam. Maar nog niet bij alle medewerkers van het wijkteam zit de inzet van het schakelteam als vanzelfsprekend in het systeem.

De medewerkers van het wijkteam en van de andere organisaties zien de voordelen van het schakelteam: het persoonlijke contact, het snel oppakken van een case, de bereikbaarheid van de leden van het schakelteam, flexibiliteit, informeel, begrip, geduld, resultaat en beschikbare tijd. Door de meeste respondenten wordt de factor tijd als een cruciale factor ervaren, in meerdere opzichten. Het schakelteam heeft tijd (die de medewerkers van het wijkteam en de andere organisaties missen), maakt tijd, neemt de tijd, gunt de tijd (aan bewoners), kent geen wachttijd, doet niet aan 9 tot 5, volgt en begeleid door de tijd (zolang als nodig). Bij de meeste zorg- en welzijn professionals is tijd vaak de grootste belemmering.

Ook de geïnterviewde geschakelden ervaren het schakelteam als meerwaarde in de buurt. Voor een aantal van hen werd het contact met het schakelteam zelfs als kantelpunt in hun leven ervaren.

Hoe past het schakelteam in het bestaande netwerk in de wijk van informele naar formele zorg, in het bijzonder in de relatie ten opzichte van het wijkteam? En ten aanzien van projecten als Thuis in de Wijk en Samen sterker in de Wijk?

De doelgroep van het schakelteam zijn mensen die, om diverse redenen niet uit zichzelf op het aanbod afkomen of weten het niet te vinden. Het schakelteam blijkt niet alleen de schakel te kunnen bieden tussen bewoners en bestaande sociale netwerken in de wijk, maar blijkt ook een schakel tussen bewoners en de formele netwerken, zoals bijvoorbeeld het wijkteam of een andere zorginstantie.

Het schakelteam bereikt nu een groep bewoners, die voorheen niet bereikt werd; ze zaten eenzaam thuis, waren ongelukkig, konden hun problemen of angsten niet uiten of werden door hun omgeving niet begrepen of geaccepteerd.

De meerwaarde van het schakelteam als schakel/verbinding wordt gezien binnen het brede palet aan professionele zorg. Door meer zichtbaarheid en een zich gestaag verder ontwikkelende samenwerking met de andere partners valt er nog meer te bereiken.

De medewerkers van het wijkteam constateren dat er veel pilots tegelijkertijd draaien in dezelfde gebieden. Volgens hen lijken deze pilots ook sterk op elkaar. Naast het schakelteam is er bijvoorbeeld ook 'Thuis in de wijk' en 'Samen sterker in de wijk'. Het advies aan de gemeente is om in de toekomst de verschillende pilots beter door de stad te verspreiden, meer te doseren en er beter over te communiceren zodat de professionals in de wijk goed op de hoogte zijn van het doel en de doelgroep van de nieuwe pilot.

Is de inzet van het schakelteam van toegevoegde waarde voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid in Stedenwijk en Almere Haven dat voortzetting of zelfs uitbreiding in de rede ligt?

Naast de beschikbare tijd wordt de inzet van de ervaringsdeskundigen, als leden van het schakelteam, bijna in alle gesprekken genoemd als tweede bepalende succesfactor. Het is juist die ervaringsdeskundigheid die nodig blijkt te zijn om in contact te komen met een deel van de doelgroep. Deze mensen hebben soms last van een ingrijpende gebeurtenis en de ervaringsdeskundigen hebben geduld, begrip en een luisterend oor. De cliënten voelen zich gehoord bij iemand die hun taal spreekt en/of zich kan inleven in hun problematiek. De ervaringsdeskundigen zijn daardoor in staat om echt contact te maken en een vertrouwensrelatie op te bouwen die nodig is voor het vervolg.

Een opvallende constatering is overigens dat veel ondervraagden het schakelteam alleen, of met name kenden van of via de twee ervaringsdeskundigen.

Bij een eventuele uitbreiding van de schakelteams moet er onzes inziens voor worden gewaakt om de bepalende succesfactoren te behouden: de informele actiegerichte praktische uitvoering met de bekende gezichten. Het informele, kleinschalige met de menselijke maat en de ervaringsdeskundigheid. Zodra aan een van de factoren gesleuteld wordt, kan dit afbreuk doen aan de formule. De adviesrichting is daarom: kleine schakelteams met dezelfde opzet als in Almere Haven en Stedenwijk alleen in wijken met veel psychisch kwetsbaren. En niet: een groter schakelteam voor een heel stadsdeel.

Wij hebben als onderzoekers vooralsnog geen goed zicht gekregen op aantallen, dat wil zeggen het aantal unieke bewoners dat sinds de start van de schakelteams contact heeft gehad. Uit de interviews komt naar voren dat het waarschijnlijk om beperkte aantallen gaat. Wat ons betreft een punt om nog even nader uit te zoeken.

Bijlage 1 Gesprekspuntenlijst

Graag veel voorbeelden!

- Eigen betrokkenheid bij de pilot, duur en wijze waarop
- Is het doel van de pilot bekend?
- Wat waren vooraf de verwachtingen?

De praktijk

- Hoeveel inzet vindt er plaats en wanneer (welke momenten)?
- Voorbeelden van inzet?
- Wie zijn de cliënten? Wat is kenmerkend? In hoeverre zijn het zorgmijders? Wat voor zorgmijders?
- Band met cliënten, eenmalig of terugkerend?
- Wie worden er bij de werkzaamheden van het schakelteam betrokken?
- Hoe is het schakelteam aanwezig in de wijk? Zijn jullie vindbaar? Met welke opbrengst?
- In hoeverre is Klankbordgroep Haven betrokken bij opzet en ontwikkeling schakelteam en tot welke resultaten heeft dit geleid?

Effecten

- Wat betekent de inzet van het schakelteam voor de buurt/wijk?
- Zijn de cliënten geholpen met nieuwe contacten, een nieuw netwerk?
- Wat is er verbeterd in de wijk door de inzet van een schakelteam?
- Wat kan er beter?
- Wat gebeurt er als er een vraag is buiten de afgesproken inzetijden?
- Vind je de inzet van het schakelteam van toegevoegde waarde? Er is een overlap met andere partijen?

Samenwerking

- Kun je een beeld schetsen van het schakelteam ten opzichte van de andere organisaties in de wijk?
- Wat vind je dat de taken van het schakelteam zijn? Waarom wordt dit niet opgepakt door andere organisaties?
- Hoe wordt de samenwerking ervaren met de andere partners in de wijk?
- Zijn de afspraken tussen het schakelteam en de andere organisaties in de wijk bekend, duidelijk en uitvoerbaar?
- Hoe krijgen jullie de informatie over cliënten die al bekend zijn bij andere organisaties? Wordt er voldoende informatie gedeeld? Wie krijgt welke informatie en wat wordt er mee gedaan?
- Is er sprake van een versterkend effect/synergie met de andere partners? Of is er juist sprake van uitholling?
- In hoeverre zijn de wijkteams betrokken bij de opzet en ontwikkeling van het schakelteam? Met welk resultaat?

Bijlage 2 Gesprekspuntenlijst voor betrokkenen

1. Hoe kwam het contact tot stand, via wie of wat?
2. Had je enige schroom? Wat waren je verwachtingen?
3. Hoe ging de eerste kennismaking?
4. En hoe ging het daarna verder?
5. Op welk moment dacht je: hier heb ik iets aan?
6. Wat heeft het schakelteam in jouw geval kunnen doen? Of betekent?
7. Voelde je je begrepen? Serieus genomen?
8. Vond je het niet gek om met een ervaringsdeskundige/een lid van het schakelteam te praten i.p.v. met een professional?
9. Had het schakelteam snel door waarin jouw behoefte lag? Of je hulpvraag? Hoe ze jou op dat moment het beste konden helpen? En met wat?
10. Hoe noem je zelf wat het schakelteam doet (hulp, advies, doorverwijzen, begeleiding, doorgeleiden, buddy of coach)?
11. Heb je ook (eerder) contact (gehad) met andere hulpverleners/ zorg/ wijkteam/ POH's/ maatschappelijk werker?
12. Is er verschil tussen (de aanpak van) de professionals en het schakelteam? Zo ja, wat?
13. Zou je het schakelteam aan iemand anders adviseren, of heb je dat al eens gedaan?
14. Als je reclame, bijvoorbeeld een poster, zou mogen maken voor het schakelteam, wat zou je daar dan opschrijven?
15. Heb je nu nog contact met schakelteam? Om welke redenen wel of niet?
16. Heeft het schakelteam jou op het juiste moment 'losgelaten'? Ging dat in overleg?
17. Wat nou als jij het schakelteam niet had ontmoet, of zij jou niet? Hoe was dan jouw situatie nu? Of wat had je dan wellicht gedaan?
18. Moet het schakelteam blijven? En waarom?
19. We zijn nu aan het einde van de vragen gekomen. Heb ik iets niet gevraagd wat ik wel had moeten vragen?