

Good Practice Loket Wijk

Het Loket Wijk in Wijk bij Duurstede biedt sinds 2015 passende hulp en ondersteuning aan alle inwoners van de gemeente – van aanvragen voor de inzet van huishoudelijke hulp tot meldingen van huiselijk geweld worden door het Loket behandeld. Het Loket voert daarmee de taken uit die voortkomen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de Jeugdwet en de Participatiewet. Inwoners kunnen bij het Loket terecht op een dagelijks open spreekuur, maar ook meldingen vanuit justitie of school worden opgepakt door het team. Ineke Wulp, teamleider, en Marlous Dijk, jeugdhulpverlener, vertellen meer over het gemeentelijke loket en regionale samenwerkingsaspecten.

Visie en uitgangspunten

De visie achter het Loket is alle expertise aanbieden voor de vragen van onze inwoners. De gemeente heeft als uitgangspunt: de basiszorg versterken. Het team bestaat uit medewerkers die voorheen bijvoorbeeld bij een jeugdzorginstelling, MEE of Bureau Jeugdzorg werkten. Maar in dit Loket zijn medewerkers vanuit hun expertise samengebracht in plaats van als afgevaardigde vanuit de moederorganisatie. Het zijn medewerkers gespecialiseerd in jeugd of volwassen problematiek. Wij beschikken daarmee zelf over expertises van maatschappelijk werk tot psychiatrie. Je mag als teamlid hulpverleners en adviseren en je zet jezelf in zolang je kunt. Deze breedte en het werken vanuit expertise is een belangrijk uitgangspunt van het Loket.

Iedere school een vast contactpersoon

Een tweede uitgangspunt is dat wij outreachend werken – naar de scholen, leerlingen en inwoners toe. Ook leerlingen willen wij snel bereiken, voordat de zorgvraag ‘escaleert’ als het ware. Iedere school heeft daarom een vaste contactpersoon binnen ons team. Voor vragen kunnen de scholen in het primair en voortgezet onderwijs in Wijk bij de contactpersonen terecht. Deze contactpersoon gaat ook met regelmaat naar de school toe. Dat geeft winst voor de intern begeleider of de zorgcoördinator. Er ontstaat een vertrouwensband en dan kun je als school de casus ook ‘loslaten’.



Vraaggericht werken

Als er een zorgvraag is op een school in Wijk of daarbuiten wordt deze – net als andere meldingen – besproken in ons wekelijks teamoverleg. We bespreken hier alleen de vraag (en dus niet naam en rugnummer) en de medewerker met de meest passende expertise pakt deze casus dan op als casemanager. Dat betekent dus ook dat het niet altijd de schoolcontactpersoon is die casemanager wordt. Dit doen wij omdat we vanuit de vraag werken – en dat is ons derde uitgangspunt.

De praktijk

De vaste contactpersonen zijn op sommige scholen ook regelmatig aanwezig. Gewoon om samen met een leerkracht of docent te kijken en te helpen bij het omgaan met een bepaalde jongere. Waar het gaat om leerlingen die naar een school buiten Wijk bij Duurstede gaan, zijn wij ook snel in beeld bij de zorgcoördinatoren daar. Wel blijft het lastig voor de coördinatoren in het vo en mbo dat iedere gemeente de zorg en ondersteuning weer anders heeft ingericht.

Uitval en zorgvragen

Onze samenwerking met scholen gaat ook over vraagstukken rondom uitval. Bij het ROC, maar ook bij de basisscholen bijvoorbeeld, sluiten wij vaak aan als dit speelt. De leerplichtambtenaar benadert ons om mee te denken, want verzuim is vaak alleen een signaal. Gezamenlijk bekijken wij ook met de leerplichtambtenaar of er moet worden gehandhaafd of dat hulp een beter antwoord is. Dat is echt van grote meerwaarde, dat wij zo samenwerken, leerplicht en zorg! Hierdoor kun je namelijk veel sneller tot oplossingen komen en uitval verminderen.

Informatie delen

Naast het nauw samenwerken met leerplicht delen wij ook informatie in de regio. Denk hierbij aan het wekelijkse contact met de lokale politie of de woningbouw. Het gaat hier om DAT informatie – dat er contact is geweest. De WAT informatie (wat het probleem is of welke zorgvraag er ligt) wordt niet gedeeld. Het Loket Wijk krijgt dus veel input van anderen en kan ook anderen weer helpen. Juist door het regelmatig samenbrengen van onderwijs, leerplicht en zorg werk je aanvullend op elkaar en draag je er samen zorg voor dat er vanuit het kind wordt gewerkt.

Simpele oplossingen, vanuit het kind

Omdat je vanuit het kind werkt, moet je dus ook wel maatwerk leveren. Ieder kind is anders. Dat begint al bij de inzet van onze expertise – wij laten dat aansluiten op de vraag die speelt. Maar ook daarna in de aanpak en oplossing die je zoekt met elkaar – daarin zoek je maatwerk, dat past bij het kind. We zoeken daarin ook naar oplossingen die buiten de hulpverlening liggen en dichtbij huis. Simpele oplossingen, die passen bij het kind. Daar zijn wij naar op zoek. Bijvoorbeeld door een sportmaatje weer vertrouwen krijgen of logeren bij familie als het thuis wat minder is. Dat is ook echt passend onderwijs, denk ik. Dat botst soms wel met de klassikale aanpak van scholen, waar op sommige scholen toch minder ruimte nog lijkt te zijn voor het benodigde maatwerk.

Maatwerk om vanuit het kind te werken

Dat maatwerk vraagt ook dat de zorgaanbieders moeten aansluiten bij de belevingswereld van het kind. Nog niet iedere aanbieder kan of doet dat. Wij hebben gelukkig ook lokale aanbieders die dat wel doen. Die kijken veel gericht naar het kind en bieden een maatwerkoplossing in plaats van een standaard traject of pakket, waar je voor het kind misschien maar 2 of 3 uur van nodig hebt. Zoals bijvoorbeeld voor de ondersteuning voor uitvallers op school. Onze aanbieders zorgen ervoor dat een begeleider wordt gezocht die past bij het kind. Een leerling die van paarden houdt, krijgt een begeleider die van paarden houdt; bij een voetbalgek zetten zij een begeleider in die voetbalt enz. Omdat begeleider en leerling elkaar op zoiets vinden, levert dat vaak snelle en effectieve resultaten op.

Resultaten

Het belangrijkste resultaat is dat er tussen onderwijs en zorg nu kortere lijnen zijn dan voorheen. Daardoor kunnen we snel iets betekenen voor het kind of de jongere en voor de school. Dat is tijdswinst. We hebben het probleem ook sneller duidelijk – zeker omdat je als contactpersoon de school en de situatie kent – en bent daardoor ook effectiever. De korte lijnen zijn dus effectiever en sneller. Daardoor besparen wij tijd, en dus geld.

Voorkomen van zware zorg

Een tweede resultaat is dat wij door snel ingrijpen veelal kunt voorkomen dat er zwaardere hulp in moeten worden gezet. We kunnen ook meer creatieve oplossingen aanbieden op het ontzorgende vlak. Daarmee bieden wij passende ondersteuning voor het gezin en/of de jongere, maar er is ook sprake van winst in de gekozen zorgvorm en daarmee in kosten.

Samenwerking versterkt

Een bijkomend resultaat is de teamsamenstelling met alle verschillende expertises. Ook dat maakt dat wij snel en effectief de juiste expertise kunnen inzetten, want die zitten allemaal in ons team. We hoeven dus niet te wachten op een organisatie die nog zorg moet verlenen. Daarnaast biedt deze samenstelling ook voordelen voor onszelf – we kunnen veel leren van elkaar.

Tips

- Zorg voor maatwerk! Laat dit maatwerk ook aansluiten bij de beleving van de jongere.
- Zorg als gemeente voor contact tussen leerplicht en het wijk/jeugd/gebiedsteam.
- Kijk ook naar de simpele oplossingen, vanuit het kind.