



Evaluatie bemoeizorg in de regio Midden- Brabant

**Een pilot in de gemeenten Goirle
en Oisterwijk**

De pilot is mogelijk gemaakt door subsidie van de Provincie Noord-Brabant.

Auteur	Daniëlle van Sambeek i.o.v. ROM	Pagina	1 van 26
Organisatie	GGD Hart voor Brabant	Datum	november 2010
Titel	Voortgangsverslag pilot Bemoeizorg	Versie	0.1

1. Inleiding

Eind 2006 is in Tilburg het Stedelijk Team Bemoeizorg van start gegaan. Dit team is multidisciplinair samengesteld. Medewerkers zijn afkomstig van Novadic-Kentron, Traverse, GGD Hart voor Brabant, GGZ Breburg en Amarant. Doel van bemoeizorg is om in contact te komen met zeer kwetsbare burgers die hulp nodig hebben, maar hier zelf niet actief om vragen (zorgwekkende zorgmijders) en deze toe te leiden naar de zorg. Het gaat hier om burgers van 18 jaar of ouder uit Tilburg en eventueel de regio Midden-Brabant, die in hun gezondheid bedreigd worden door hun marginale maatschappelijke positie en veelal een sociaal vangnet ontberen en soms in meer of mindere mate overlast veroorzaken. Zij hebben een verhoogd risico op lichamelijk en/of psychiatrisch lijden en/of verslaving. Met name (ex-) psychiatrische cliënten, verslaafden of dak- en thuislozen. Kenmerkend voor de doelgroep is dat de mensen niet of slechts onder veel aanmoediging of aandrang hulp zoeken. Soms wijst men hulp categorisch af. Dit brengt voor de persoon en zijn omgeving zorgelijke situaties met zich mee.

1.1 Uitgangspunten Stedelijk Team Bemoeizorg Tilburg

- Er is specifieke kennis en deskundigheid nodig om met zorgwekkende zorgmijders in contact te komen en het vertrouwen te winnen. Om deze reden kan deze vorm van 'hulp' niet door bestaande hulpverleners worden opgepakt.
- Aangezien de bemoeizorgdoelgroep veelal te kampen heeft met psychiatrische, verslavings- en somatische problemen en/of verstandelijke beperkingen is expertise op deze terreinen wenselijk.
- Daarnaast is intensieve samenwerking met instellingen die hulp verlenen op bovengenoemde terreinen wenselijk om cliënten snel en efficiënt toe te leiden naar de juiste vorm van hulp.
- Werken altijd in duo's.
- Werken multidisciplinair.
- Werken methodisch volgens critical time intervention (c.t.i.) methode.

Het bemoeizorgteam Tilburg krijgt jaarlijks meer dan 300 meldingen. Het team verleent geen zorg maar leidt zo snel mogelijk toe naar de juiste vorm(en) van zorg. Een groot aantal van deze klanten wordt door bemoeizorg ook toegeleid naar zorg. In 2009 was ongeveer 14 % van de cliënten afkomstig uit de overige zeven gemeenten in de regio Midden-Brabant.

Het bemoeizorgteam zet zich ook in voor de zorgwekkende zorgmijders in deze regio. Problemen hierbij echter zijn dat:

- Bemoeizorg heeft geen (actieve) netwerkcontacten in de gemeenten. Samenwerking met lokale netwerkpartners is een belangrijke randvoorwaarde om zorgwekkende zorgmijders toe te leiden naar de reguliere hulpverlener.
- Bij een toename van meldingen uit de regiogemeenten is met de huidige formatie van het stedelijk bemoeizorgteam inzet niet mogelijk.
- Bemoeizorg heeft geen samenwerkingsafspraken met lokale netwerkpartners over aanmelding en doorgeleiding van cliënten.
- Bemoeizorg heeft zichzelf in de regiogemeenten niet actief gepresenteerd. Dit zou één van de redenen kunnen zijn dat er nog relatief weinig meldingen uit de regiogemeenten komen.

Kortom, het Stedelijk Team Bemoeizorg is nu nog relatief onbekend in de regiogemeenten en heeft zich nog niet nadrukkelijk gepresenteerd aan gemeenten en lokale netwerken in de regio. Vandaar dat de gemeenten de verwachting hebben dat de omvang van de doelgroep zorgwekkende zorgmijders in de regio beduidend groter zal zijn. Vanuit dit gegeven bestaat er bij de gemeenten in de regio Midden-Brabant de behoefte aan beschikbaarheid van bemoeizorg in de hele regio.

1.2 Pilots bemoeizorg in gemeenten Goirle en Oisterwijk

Om te onderzoeken op welke wijze bemoeizorg in de regiogemeenten georganiseerd kan worden, hebben de gemeenten in de regio Midden-Brabant in 2008 besloten om twee pilots bemoeizorg¹ in de regio te starten. Hiervoor hebben zich twee gemeenten (Goirle en Oisterwijk) beschikbaar gesteld. Uitgangspunten hierbij zijn dat:

- Binnen de huidige formatie van het bemoeizorgteam Tilburg is het niet mogelijk alle regiogemeenten op eenzelfde wijze te voorzien. Extra inzet is noodzakelijk.
- Kennis van de lokale situatie en netwerken is belangrijk om in contact te komen met deze doelgroep om haar te motiveren tot het accepteren van zorg en hen vervolgens een goed aanbod te doen. Om deze reden is het Algemeen Maatschappelijk Werk ingezet om deze functie te vervullen. Zij hebben inzicht in het lokale netwerk.

Het doel van de pilots is:

- a. Na gaan op welke wijze zorgwekkende zorgmijders in de kleinere gemeenten:
 - bereikt kunnen worden;
 - gemotiveerd kunnen worden tot het accepteren van zorg;
 - daadwerkelijk toegeleid kunnen worden naar de zorg en opvang en onnodig terugvallen kan worden voorkomen.

¹ In de regio Den Bosch heeft Juvans in samenwerking met het Bemoeizorgteam uit Den Bosch in de gemeente Vught en Schijndel een pilot bemoeizorg uitgevoerd. De ervaringen met deze twee pilots is aanleiding geweest om ook in de regio Midden-Brabant een dergelijke pilot uit te voeren.

- b. Helderheid krijgen over de taken en verantwoordelijkheden van betrokken (hulpverlenings)partijen. Hierbij is het met name van belang om duidelijkheid te krijgen over tot waar de reguliere hulpverlening reikt en waar bemoeizorg begint. In plaats van bemoeizorg door het Stedelijk Team Bemoeizorg uit Tilburg willen de gemeenten in de regio Midden-Brabant dat de methodiek bemoeizorg lokaal beschikbaar komt. Daarmee kan bemoeizorg een plek in de lokale zorgketen krijgen.

2. Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Uitgangspunten Stedelijk Team Bemoeizorg Tilburg.....	3
1.2	Pilots bemoeizorg in gemeenten Goirle en Oisterwijk	4
2.	Inhoudsopgave	7
3.	Opzet pilot gemeenten Goirle en Oisterwijk	9
3.1	Kenmerken van de medewerker	9
3.2	Samenwerking lokale netwerken.....	9
3.3	Samenwerking met Stedelijk Team Bemoeizorg Tilburg.....	10
3.4	Opzet werkwijze bemoeizorg Goirle en Oisterwijk.....	11
4.	Opzet projectstructuur	13
4.1	Taken.....	13
4.2	Projectstructuur	13
5.	Resultaten pilot in de gemeente Goirle en Oisterwijk	15
5.1	Cliëntniveau	15
5.2	Inhoudelijk niveau.....	17
5.3	Procesniveau	17
5.4	Randvoorwaarden in samenwerking	19
6.	Succesfactoren en knelpunten	21
6.1	Succesfactoren in samenwerking bemoeizorgwerkers maatschappelijk werk en stedelijk bemoeizorgteam Tilburg	21
6.2	Knelpunten in samenwerking bemoeizorgwerkers maatschappelijk werk en stedelijk bemoeizorgteam Tilburg	21
6.3	Succesfactoren in samenwerking lokale netwerken en lokale partners	22
6.4	Knelpunten in samenwerking lokale netwerken en lokale partners	22
7.	Conclusies.....	25

Bijlage:

1. Missie en visie stedelijk bemoeizorg team Tilburg

3. Opzet pilot gemeenten Goirle en Oisterwijk

3.1 Kenmerken van de medewerker

In de gemeente Oisterwijk is vanuit Juvans per 1 oktober 2009 een medewerker beschikbaar gesteld om bemoeizorgactiviteiten uit te voeren. Daarnaast is op hetzelfde moment vanuit het IMW in Goirle ook een medewerker beschikbaar gesteld.

Maatschappelijk werk organisatie	Juvans	IMW
Uren beschikbaar voor bemoeizorg pilot	12 uur verdeeld over 2 vaste dagen	12 uur verdeeld over 2 vaste dagen
Andere werkzaamheden	School maatschappelijk werker	Sociale vaardigheidstraining
Kennis bemoeizorg	nee	Nee
Achtergrond	Gezinscoach	Gezinscoach (sluit aan bij werkwijze bemoeizorg)

Beide maatschappelijk werkers hebben een werkplek op kantoor van Juvans en IMW in de gemeenten. Op deze wijze wordt aansluiting gezocht bij medewerkers van het maatschappelijk werk, die ook beschouwd kunnen worden als belangrijke melders en samenwerkingspartners.

3.2 Samenwerking lokale netwerken

Goirle

- Maatschappelijk werker in Goirle is bij aanvang van de pilot deel gaan nemen aan de buurtregie in Goirle om samenwerkingspartners te leren kennen. Hierdoor participeerden twee medewerkers van het IMW aan het netwerkoverleg. Hierbij zijn duidelijke afspraken gemaakt over rolverdeling tussen zorgnetwerk en bemoeizorgwerker van het maatschappelijk werk. Het netwerk wordt voorgezeten door gemeente. Netwerk heeft duidelijke doelstellingen, samenwerkingsafspraken en er is een convenant door de partners afgesloten. Het lokaal casuoverleg is en blijft verantwoordelijk voor cliënten waar hulpverlening bij betrokken is. Bemoeizorg wordt alleen ingezet als het gaat om zorgwekkende zorgmijders met onder meer verslavings- en/of psychiatrische problemen die niet in zorg zijn. Na het maken van deze afspraken is na een aantal maanden besloten dat de medewerker van bemoeizorg niet meer structureel in het netwerk participeert.
- Maatschappelijk werker heeft presentaties verzorgd bij zorgnetwerk en individuele samenwerkingspartners (in samenwerking met medewerker van stedelijk

bemoeizorgteam) om bekendheid bemoeizorg te vergroten en samenwerkingsafspraken te formuleren. Onder meer bij woningbouwcoöperatie, buurtregiegroep, IMW Goirle, Sociale zaken, stadsbank, lokale partijen in Goirle (de Twern, WMO), en Amarant.

Oisterwijk

- Maatschappelijk werker is deel gaan nemen aan het platform Overlast om samenwerkingspartners te leren kennen. Het netwerk wordt ook voorgezeten door bemoeizorgwerker van Juvans. Het netwerk heeft geen duidelijke doelstellingen, samenwerkingsafspraken en er is geen convenant door partners afgesloten. Aangezien bemoeizorgwerker tevens gezinscoach is én voorzitter van het netwerk, is er geen duidelijke scheiding tussen casussen die bij bemoeizorg horen en casussen die door het netwerk opgepakt moeten worden. De praktijk wijst uit dat dit voor partners in het netwerk verwarrend is. Het lokaal casusoverleg zou verantwoordelijk moeten zijn voor cliënten waar hulpverlening bij betrokken is. Bemoeizorg wordt alleen ingezet als het gaat om zorgwekkende zorgmijders met onder meer verslavings- en/of psychiatrische en/of licht verstandelijke gehandicapte (Ivg) problemen die niet in zorg zijn. Het probleem met eventuele rolverwarring en functioneren van het netwerk is besproken met de gemeente. Dit zal moeten leiden tot een heldere structuur eind 2010. Voorgesteld is dat de gemeente het voorzitterschap op zich neemt. De gemeente is inmiddels het netwerk aan het professionaliseren.
- Maatschappelijk werker heeft presentaties verzorgd bij zorgnetwerk en individuele samenwerkingspartners (in samenwerking met medewerker van stedelijk bemoeizorgteam) om bekendheid bemoeizorg te vergroten en samenwerkingsafspraken te formuleren. Onder meer bij woningbouwcoöperatie, zorgloket, politie.

3.3 Samenwerking met Stedelijk Team Bemoeizorg Tilburg

Er is een intensieve samenwerking tussen de maatschappelijk werkers met bemoeizorgtaken en het stedelijk bemoeizorgteam in Tilburg. Hierin is volop geïnvesteerd.

- Bij aanvang van de pilot hebben maatschappelijk werkers wekelijks het casusoverleg van het stedelijk bemoeizorgteam bijgewoond. Doel hiervan was: inzicht krijgen in werkwijze bemoeizorg, delen van kennis op het terrein van psychiatrie, verslaving, somatiek en Ivg.
- Maatschappelijk werkers hebben werkbezoeken gebracht bij Novadic-Kentron, Traverse, Amarant en GGZ Breburg om inzicht te krijgen in werkwijze en zorgstructuur van de instellingen.
- Maatschappelijk werkers hebben kennis gemaakt met partners binnen zorg- en veiligheidshuis.

- Maatschappelijk werkers hebben zich ingelezen in de methode van werken van bemoeizorg. Bemoeizorgteam in Tilburg werkt volgens de critical time intervention (c.t.i.) methode, dat onderverdeeld is in drie fasen. Eerste fase (behelst ongeveer drie maanden) van aanpak is gericht op het maken van contact en samen met de klant te komen tot een hulpvraag. De tweede fase (drie maanden) is gericht op het zoeken van de juiste vorm van hulp en de klant daar naartoe leiden. De laatste fase (drie maanden) is het monitoren of het hulpverleningscontact in stand blijft. Dit kan een langdurig traject zijn. Iedere drie maanden worden casussen middels zogenaamde trajectplannen in het casusoverleg besproken en wordt bekeken wat doelstellingen van de klant zijn en of die gehaald worden. Aangezien de bemoeizorgwerkers van het maatschappelijk werk niet bij casusoverleggen zitten, bespreekt duopartner informatie uit het casusoverleg met de maatschappelijk werkende.
- Stedelijk bemoeizorgteam werkt in duo's. Bij aanvang van de pilot zijn alle casussen uit Goirle en Oisterwijk opgepakt door zowel de maatschappelijk werker als een werker van het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg. Hierbij wordt, afhankelijk van de casus, gekeken welke expertise nodig is.
- Maatschappelijk werkers komen minimaal één keer per week naar kantoor van bemoeizorg in Tilburg. Op deze wijze kan casuïstiek besproken worden en kan medewerker ook persoonlijk gecoacht worden. Maatschappelijk werkers kunnen twee keer in de maand aanschuiven bij het overleg met de vaste psychiater van bemoeizorgteam om casuïstiek te bespreken.

3.4 Opzet werkwijze bemoeizorg Goirle en Oisterwijk

- a. Het melden van bemoeizorgcliënten kan op een aantal manieren:
 - Rechtstreeks bij IMW c.q. bemoeizorgwerker van het maatschappelijk werk in Goirle (telefonisch of per mail).
 - Stedelijk Team Bemoeizorg Tilburg (telefonisch).
 - In Goirle via buurtregie.

In Goirle en Oisterwijk wordt nauw afgestemd met buurtregie c.q. overlastplatform. Hierbij wordt gekeken of de melding niet hoort bij het zorgnetwerk, het zorgnetwerk informatie heeft over de casus en of meldingen niet op twee plaatsen besproken worden.
- b. Iedere melding die binnenkomt in Goirle en Oisterwijk wordt ook doorgegeven aan bemoeizorgteam in Tilburg. Melding wordt in casusoverleg bemoeizorg besproken. Hierbij wordt gekeken of de casus aan de criteria voldoet (niet in zorg, sprake van in ieder geval psychiatrische en/of verslavingsproblematiek). In Oisterwijk is er voor gekozen om alleen meldingen die opgepakt worden in samenwerking met stedelijk bemoeizorgteam ook te registreren.
- c. Iedere nieuwe casus wordt door iemand van het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg gecheckt in registratiesystemen van GGZ, Amarant, Novadic-Kentron en/of cliënt

bij Traverse bekend is. Op deze wijze wordt inzichtelijk of er sprake is van hulpverleningscontact of dat cliënt eerder bekend is geweest met bepaalde vorm van hulp. Melder wordt altijd op de hoogte gebracht of melding wordt opgenomen door bemoeizorg.

- d. Melding wordt geregistreerd in REGAS, het registratiesysteem van het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg. Aangezien veelal in duo's wordt gewerkt, registreert de bemoeizorgwerker van het stedelijk bemoeizorgteam in Tilburg over de voortgang in REGAS. De maatschappelijk werker registreert voortgang van casussen in eigen registratiesysteem van het maatschappelijk werk.
- e. Het (lokale) netwerk rond cliënt wordt geïnventariseerd en informatie over cliënt wordt verzameld (bij bijvoorbeeld melder, huisarts, maatschappelijk werk).

4. Opzet projectstructuur

4.1 Taken

Juvans en IMW hebben projectleiderschap.

Taken projectleider:

- zorgt voor randvoorwaarden;
- individuele werkbegeleiding van bemoeizorgwerkers vanuit het maatschappelijk werk;
- aanspreekpunt;
- verantwoordelijk voor het aanleveren van deelrapportages;
- zorgt voor verbinding tussen individuele bemoeizorgwerkers van het maatschappelijk werk en netwerkpartners, waaronder gemeenten.

Teamleider van stedelijk bemoeizorgteam in Tilburg is projectondersteuner.

Taken:

- zorgt voor verbinding tussen bemoeizorgwerkers en bemoeizorgwerkers vanuit het maatschappelijk werk (en draagt zorg voor zorgvuldig inwerken van maatschappelijk werkenden);
- zorg voor inwerken in bemoeizorgmethodiek;
- monitort voortgang van project en koppelt belangrijke signalen terug naar projectleider;
- kan eventueel ingezet worden bij versterken lokale netwerken c.q. gemeente;
- zorgt voor tussentijdse en eindrapportages;
- is aanspreekpersoon voor stedelijk bemoeizorgteam Tilburg;
- begeleidt individuele bemoeizorgwerkers bij bemoeizorgtaken die buiten maatschappelijk werk vallen.

4.2 Projectstructuur

Er is een stuurgroep bestaande uit projectleiders, projectondersteuner en ambtenaren van de gemeente Goirle en Oisterwijk.

Overleg (inclusief evaluatie): viermaal per jaar/2010: jan/febr – april/mei – aug/september – december.

Er is een projectgroep, bestaande uit projectleiders, projectondersteuners, medewerker vanuit stedelijk bemoeizorgteam in Tilburg en beide bemoeizorgwerkers van het maatschappelijk werk. Doel van overleg is uitwisseling stand van zaken op praktisch terrein. Overleg is viermaal per jaar.

Op uitvoerend niveau hebben bemoeizorgwerkers van IMW en Juvans bilateraal overleg met zowel bemoeizorgteam, gemeenten, als met de eigen maatschappelijk werk organisatie.

5. Resultaten pilot in de gemeente Goirle en Oisterwijk

5.1 Cliëntniveau

Gemeente	Goirle	Oisterwijk
Aantal casussen	25	21
Man	15	8
Vrouw	10	13
<i>Leeftijd</i>		
18 - 25	3	3
26 - 45	10	7
46 - 65	7	7
66 - 90	5	5
<i>Melder</i>		
Politie	3	2
Woningbouw	3	5
Maatschappelijk werk	9	0
Familie/buren	2	2
Buurtregie	4	0
Sociale zaken	2	5
WMO	0	5
Diverse (Amarant, huisarts, zorgloket)	2	2
<i>Problematieken (meerdere antwoorden mogelijk)</i>		
Psychiatrie	7	8
Woonvervuiling	10	3
Verslaving	6	5
Lvg	3	1
Financiële problemen	7	7
Gezondheidsproblemen	8	3
Overlast	1	4
Sociaal isolement	10	5
Dakloos/ geen vaste verblijf	2	0
Problemen ouder/kindrelatie	1	3
<i>Doorlooptijd casus</i>		
< 3 maanden	3	4
3 - 9 maanden	6	7
> 9 maanden	9	10
Onterechte meldingen	3	4 (niet

		meegenomen in telling)
Afgesloten casussen	8	7
Succesvolle doorleiding	7	9
<i>Samenwerking bemoeizorg Tilburg</i>		
Wel	19	8
Niet	3	13
<i>Doorverwijzing naar</i>		
Amarant	1	1
GGZ	2	0
Bewindvoering	1	0
AMW	3	1
Thebe	1	0
Novadic-Kentron	0	0
Woonvoorziening ouderen	0	1
Kredietbank	0	1
Huisarts	0	1

Uit een aantal casussen blijkt dat de doelgroep zorgwekkende zorgmijders ook in de kleinere gemeenten bestaat. Het aantal meldingen nu is hoger dan het aantal meldingen dat het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg kreeg voor de pilot. Het aantal casussen in beide gemeenten liggen ongeveer gelijk. In Goirle zijn het meer mannen dan in Oisterwijk. Het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg heeft sinds haar bestaan meer mannelijke dan vrouwelijke klanten. De leeftijdsverdeling is in beide gemeenten ongeveer gelijk met de meldingen in Tilburg. Ook soort problemen komen overeen. Het gaat met name om mensen met psychiatrische of verslavingsproblemen, waaronder met name alcohol. Zij hebben veelal ook financiële problemen en/of vervuiling van het huis.

Er zijn ook een zeer klein aantal onterechte meldingen in de gemeente Goirle en Oisterwijk. In aantal gevallen bleek na uitzoekwerk dat de klanten al in zorg waren. Met name in Oisterwijk is in een groot aantal casussen niet samengewerkt met het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg. Reden hiervoor was dat direct samenwerking met lokale partners, waaronder de sociaal-psychiatrisch verpleegkundige (spv-er) van de GGZ, is gezocht.

Opvallend is dat in Goirle veel meldingen komen van het maatschappelijk werk, terwijl dit in Oisterwijk helemaal niet het geval is. Ook komen er in Goirle meldingen van de buurtregie, terwijl in Oisterwijk er geen directe meldingen van het platform overlast komen.

5.2 Inhoudelijk niveau

De werkwijze van bemoeizorg binnen het maatschappelijk werk verschilt op een aantal essentiële punten met het outreachend maatschappelijk werk.

- Het maatschappelijk werk werkt outreachend. Dit houdt in dat de maatschappelijk werker op huisbezoek kan gaan en afgaat op zorgsignalen van derden. Deze mensen hebben vaak een klein duwtje in de goede richting nodig. Het gaat hier om lichte zorgmijders.
- Binnen de doelgroep van bemoeizorg gaat het hoofdzakelijk om zorgwekkende zorgmijders, waarbij er sprake is van een ernstige psychische stoornis en/of verslavingsproblematiek. Hierbij is er voortdurend aandacht voor het investeren in een vertrouwensrelatie. Dit vergt een tijdsinvestering en een deskundigheid die vaak niet binnen het bereik ligt van het algemeen maatschappelijk werk.
- Daarnaast richt het outreachend maatschappelijk werk zich o.a. op het verlenen van zorg. De kerntaak van bemoeizorg is niet het verlenen van zorg, maar veel meer het verbinden van mensen met complexe problemen met de juiste zorg. Doordat hiervoor specifieke kennis en deskundigheid voor nodig is, kan deze vorm van hulp niet door maatschappelijk werkers opgepakt worden.

5.3 Procesniveau

Samenwerking met lokale partners

De bemoeizorgwerker in Oisterwijk is voorzitter van het lokaal zorgnetwerkoverleg, platform overlast. Aanvankelijk zaten vanuit Juvans een maatschappelijk werker en een bemoeizorgwerker in het overleg. Juvans heeft ervoor gekozen slechts één persoon vanuit haar organisatie af te vaardigen. In dit platform zijn vertegenwoordigd de politie, woningstichting, GGZ, gemeentelijke sociale dienst. Knelpunt is dat de bemoeizorgwerker veel cliënten die besproken worden in het overleg, zelf als cliënt heeft. Deze dubbelrol is lastig. In overleg met de gemeente is afgesproken dat de gemeente een convenant zal opstellen en het voorzitterschap gaat regelen. Inmiddels is door de gemeente een concept-convenant opgesteld, waarin opgenomen is dat het voorzitterschap geregeld gaat worden. Ook in het lokaal platform Overlast worden cliënten aangemeld en verdeeld. In dit overleg wordt ook gekeken naar de problematiek van de cliënt, waarna besloten wordt welke twee werkers ermee aan de slag gaan. Hieruit volgt dat een aantal cliënten niet in het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg worden besproken, als er al is afgesproken dat Oisterwijkse werkers ermee aan de slag gaan.

In Goirle is nauwe samenwerking met de buurtregie. De bemoeizorgwerker heeft zichzelf wel gepresenteerd in het netwerk maar participeert hier niet in.

Voor een goede inbedding van bemoeizorg moet:

- er een duidelijke rolverdeling en taakafbakening zijn tussen lokale netwerken en bemoeizorg (duidelijk moet zijn wanneer casussen opgeschaald worden naar bemoeizorg);
- het lokale netwerk goed functioneren (wat wordt van iedere instelling verwacht, welke casussen worden besproken, doorlooptijd casussen, doorzettingsmacht etc);
- de afspraken met samenwerkingspartners duidelijk zijn. Belangrijke partners hierbij zijn schuldhulpverlening, sociale dienst, woningbouwvereniging, politie. Aangezien de schaalgrootte beperkt is, zou dit na verloop van tijd ook moeten resulteren in duidelijke schriftelijke afspraken. Hiervoor is het echter wel noodzakelijk dat de partners dezelfde visie hebben op het 'helpen van zorgwekkende zorgmijders'. De gemeente kan een belangrijke rol vervullen in het komen tot een eensluidende visie en aanpak.

Samenwerking met het Stedelijk Team Bemoeizorg Tilburg

Er is een intensieve samenwerking tussen de lokale bemoeizorgmedewerkers en team in Tilburg. Hierin is volop geïnvesteerd.

- Bij aanvang van de pilot hebben beide werkers van maatschappelijk werk wekelijks het casusoverleg van het stedelijk bemoeizorgteam bijgewoond. Eén casusoverleg behelst echter bijna een dagdeel. Om deze reden is - nadat de werker voldoende zicht had op de werkwijze van bemoeizorg - besloten om een ander dagdeel naar Tilburg te komen.
- Het stedelijk bemoeizorgteam werkt in duo's. Bij aanvang van de pilot zijn alle casussen uit Oisterwijk en Goirle opgepakt door zowel de maatschappelijk werker als een werker van het stedelijk bemoeizorgteam. Hierbij is, afhankelijk van de casus, gekeken welke expertise nodig is. Deze werkwijze wordt nog steeds gehanteerd. Echter een steeds grote aantal casussen in Oisterwijk worden door maatschappelijk werk ook samen met lokale partners opgepakt. In de pilot is duidelijk geworden dat naast veiligheid en expertise, er een meerwaarde ligt in het samen meer zien en horen, en samen de cliënt tot een gesprek kunnen verleiden (good and bad guy). Na ongeveer een half jaar bleek de caseload in Oisterwijk 'vol te lopen'. Het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg heeft tijdelijk voor een aantal maanden - om de bemoeizorgwerker van Juvans te ontlasten - zonder samenwerking met Juvans casussen opgepakt. Daarnaast is gebleken dat de maatschappelijk werker van Juvans inmiddels een groot aantal casussen oppakt met partners uit het lokale netwerk, waaronder de spv-er in de wijk. Op deze wijze heeft het stedelijk bemoeizorgteam minder zicht op de voortgang van deze casussen.
- Maatschappelijk werker uit Goirle komt iedere week en maatschappelijk werker uit Oisterwijk komt niet iedere week naar kantoor van bemoeizorg in Tilburg. Dit heeft onder meer te maken met te grote tijdsinvestering om naar kantoor in Tilburg te komen. Op deze wijze wordt niet optimaal gebruik gemaakt van het delen van kennis en bespreken van strategie rond casussen. Indien nodig wordt dit overigens wel telefonisch gedaan. Met medewerker is wel een aantal keren de totale caseload

doorgenomen om strategie rond casussen door te nemen en medewerker persoonlijk te coachen. Met de medewerker vanuit Goirle is dit overigens wel het geval.

- Beide medewerkers van het maatschappelijk werk wisselen ervaringen met elkaar uit en zoeken naar 'best practice' om bemoeizorg in de regio vorm te geven. Hiervan is met name in het begin van de pilot wel gebruik gemaakt, maar gaandeweg de pilot hebben beide werkers (onder meer omdat zij beiden andere dagen werken) elkaar niet meer opgezocht om ervaringen uit te wisselen.

Vanuit beide maatschappelijk werk organisaties wordt de samenwerking met het stedelijk bemoeizorgteam als positief ervaren. Hun deskundigheid, kennis en ondersteuning is nodig gebleken om de methodiek eigen te maken. De aanwezigheid van de verschillende organisaties in het bemoeizorgteam Tilburg en deze kunnen inzetten in trajecten in Oisterwijk en Goirle is van grote waarde geweest; korte en snelle toegang tot 2^e lijnsvoorzieningen, direct kunnen overleggen. De criteria voor het inzetten van bemoeizorg worden strikt toegepast door het bemoeizorgteam. Dit heeft er toe bijgedragen dat de cliënten in bijvoorbeeld Oisterwijk regelmatig onder de loep werden genomen, omdat al binnen vier maanden de bemoeizorger Oisterwijk te veel cliënten had.

De bemoeizorgwerker uit Goirle neemt minimaal één keer per week deel aan het ochtendoverleg, waarin er tijd en ruimte is voor cliëntoverleg en korte intervisiemomenten. De medewerker vanuit Oisterwijk maakt hier minder frequent gebruik van. Dit heeft onder meer te maken met langere reistijd. Hierdoor kan ook minder gebruik gemaakt worden van de samenwerking met de partners in het Veiligheids- c.q. Zorghuis van Tilburg.

5.4 Randvoorwaarden in samenwerking

Het is een voorwaarde dat de bemoeizorgmedewerker kennis en binding heeft met de partners op lokaal niveau. De bemoeizorgmedewerker dient daarom ook letterlijk met grote regelmaat in contact te komen met de partners in Goirle en Oisterwijk om 'bemoeizorg' onder de aandacht te houden.

Het is daarmee noodzakelijk dat de bemoeizorgmedewerker een plaats heeft in het kantoor van het maatschappelijk werk in de gemeente.

Het is echter ook van groot belang dat de bemoeizorgmedewerker haar plaats heeft binnen het Tilburgse bemoeizorgteam. Hierdoor moet de bemoeizorgmedewerker het geen probleem vinden om in een beperkt aantal uren te investeren in twee teams.

6. Succesfactoren en knelpunten

6.1 Succesfactoren in samenwerking bemoeizorgwerkers maatschappelijk werk en stedelijk bemoeizorgteam Tilburg

- Extra inzet in de regio heeft geleid tot meer meldingen voor bemoeizorg.
- Bemoeizorg werkt volgens een vaste werkwijze. Alle nieuwe aanmeldingen worden gezamenlijk besproken en beoordeeld op in- en uitsluitingscriteria. Van alle casussen worden trajectplannen gemaakt. De trajectplannen van alle casussen/bemoeizorgcliënten worden iedere drie maanden gezamenlijk in het teamoverleg besproken. Deze duidelijke methode van werken is zeer belangrijk en ook zeer transparant. Iedereen kan in dossiers inzien wat doel en stand van zaken is. Dit is een eigen methode van werken die niet hetzelfde is als outreachend werken of gezinscoachingstrajecten van het maatschappelijk werk.
- Er wordt gebruikt gemaakt van verschillende expertises: sociaal-psychiatrisch verpleegkundige, verpleegkundige, maatschappelijk werkende, verslavingsdeskundigen, woonbegeleider. Daarnaast is een psychiater op afroep beschikbaar.
- Bemoeizorg heeft een groot netwerk en samenwerkingsafspraken met eigen organisaties, maar ook met netwerkpartners in eerste en tweedelijns voor snelle doorgeleiding.
- De bemoeizorgwerkers van het maatschappelijk werk hebben de contacten met het lokale netwerk en lokale samenwerkingspartners. De kracht van de bemoeizorgmedewerker in Goirle is dat zij een intensieve samenwerking heeft met het team uit Tilburg. De lokale kennis en binding met Goirle wordt gecombineerd met de expertise en ervaring vanuit het bemoeizorgteam uit Tilburg. Deze intensievere samenwerking is er in Oisterwijk wat minder, omdat niet alle casussen met het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg worden opgepakt.

6.2 Knelpunten in samenwerking bemoeizorgwerkers maatschappelijk werk en stedelijk bemoeizorgteam Tilburg

- Bemoeizorgwerkers van maatschappelijk werk zijn niet getraind in bemoeizorgmethodieken en zijn niet vaardig in C.T.I. methodiek. Het overdragen van deze methodiek naar nieuwe mensen is door het stedelijk bemoeizorgteam als zeer tijdrovend ervaren.
- Het werken aan expertise en overdragen van kennis aan elkaar blijft een doorlopend proces. Vanuit bemoeizorg is dit als tijdrovend ervaren.
- Het waarborgen van kwaliteit, zoals bijvoorbeeld een eenduidige registratie en eenduidige werkwijze, is door het werken op afstand moeilijker te monitoren.

- Slechts 12 uur per week beschikbaar zijn voor bemoeizorg maakt dat het schipperen met de tijd is, en er weinig tijd overblijft voor intervisie, om nieuwe kennis en vaardigheden aan te leren. Daarbij kan het lastig zijn om aansluiting te vinden bij andere partners. Het plannen van een afspraak is soms praktisch erg lastig.
- Het waarborgen van kwaliteit en het ontbreken van een eenduidig registratiesysteem. Daarnaast kunnen maatschappelijk werkers binnen de eigen organisatie geen beroep doen op bijscholing en intervisie op het terrein van bemoeizorg. De verschillende expertises die nodig zijn om de zorgwekkende zorgmijders toe te leiden naar zorg vergt dat het maatschappelijk werk dit niet zelfstandig kan. De casussen uit de regio laten ook zien dat ze zeer complex zijn en verschillende disciplines nodig zijn. Het werken in duo's, gebruik maken van diverse expertises en overleg blijven voeren over casussen, elkaar scherp houden over strategie en voortgang casussen is zeker noodzakelijk.

6.3 Succesfactoren in samenwerking lokale netwerken en lokale partners

- In Oisterwijk is de ervaring dat door de komst van de GGZ-verpleegkundige in de gemeente die outreachend werkt, de samenwerking met de GGZ rond bemoeizorgcasussen verbeterd is. De GGZ-deskundigheid is vaker ingeroepen en gezamenlijk zijn cliënten benaderd.
- De lokale partners in Oisterwijk blijken elkaar steeds beter te vinden. Daarnaast wordt ook voor de partners steeds duidelijker wat wel of niet onder bemoeizorg valt. Hierdoor komt het steeds minder voor dat er onterechte aanmeldingen worden gedaan die uiteindelijk naar andere organisaties verwezen moeten worden.
- In Goirle zijn inmiddels enkele huisartsen die gebruik maken van een doorverwijzing naar bemoeizorg. De huisartsen bekleden vaak een autoriteitspositie, waardoor zij de bemoeizorgmedewerker kunnen introduceren.
- De bemoeizorgmedewerker heeft in Goirle een duidelijke adviesfunctie voor het maatschappelijk werk team.
- Het AMW Goirle heeft veel cliënten in beeld (of in beeld gehad), waardoor zij over een grote bron van informatie beschikt. De samenwerking tussen hen en de bemoeizorgwerker is goed. Zij zijn ook de grootste verwijzer binnen de pilot bemoeizorg.

6.4 Knelpunten in samenwerking lokale netwerken en lokale partners

- Voor een goed opsporen en doorleiden van bemoeizorgklanten moet er een goed functionerend lokaal netwerk zijn waar casussen besproken worden. In dit lokale netwerk worden dan de complexe casussen besproken. Indien het gaat om zorgwekkende zorgmijders kunnen casussen doorgeleid worden naar bemoeizorg.

Daarnaast kan na het afsluiten van een casus door bemoeizorg, het lokale netwerk een vinger aan de pols houden om te kijken of cliënt in zorg blijft. Met name in Oisterwijk is dit nog niet optimaal georganiseerd. De gemeente heeft inmiddels het voortouw genomen het netwerk verder te professionaliseren.

- De woningbouw moet nog wennen aan het tijdig inschakelen van bemoeizorg. Zij wachten soms te lang met het neerleggen van een signaal of kiezen voor een oplossing waarbij de cliënt geen hulpverlening wordt aangeboden. Bijv. bij huurachterstanden wordt er een deurwaarder ingeschakeld i.p.v. dat er overleg/consultatie plaatsvindt. Duidelijke samenwerkingsafspraken en beleid op dit terrein zou wenselijk zijn.
- In Goirle wordt een knelpunt gesignaleerd in de samenwerking met de GGZ. Samenwerking met spv-er in de wijk loopt nog niet naar wens.
- Vanuit buurtregie in Goirle moet nog gezocht worden naar een goede structuur voor het overdragen van casussen (zowel bij nieuwe casussen voor bemoeizorg als bij het terugleiden van een bemoeizorgklant naar de reguliere hulpverlening).
- Binnen de pilot wordt duidelijk dat een aantal cliënten binnen bemoeizorg Goirle toegeleid zouden moeten worden naar Begeleid Wonen vanuit het IMW. De capaciteit van Begeleid Wonen is gering, waardoor er een lange wachtlijst bestaat voor deze hulp.
- Knelpunt is dat cliënten die verwezen zijn naar andere hulpverlenende organisaties zoals GGZ, RIBW of Buro Maks, te maken krijgen met een wachtlijst. Deze problemen spelen overigens ook bij klanten van het bemoeizorg team in Tilburg.
- Daarnaast is het een groot probleem voor woningzoekenden om in Oisterwijk passende woonruimte te vinden. Vooral voor alleenstaanden zonder kinderen heeft de woningstichting in Oisterwijk geen passend aanbod. Hierdoor vallen met name alleenstaande volwassenen buiten de boot.
- Bovengenoemde is er oorzaak van dat de cliëntenlijst vol zit, hierdoor heeft de bemoeizorgwerker vaak teveel werk. Dit maakt dat de hulpverlening niet altijd volledig tot zijn recht komt, omdat er wel eens werk blijft liggen of er niet meteen gereageerd kan worden als er een hulpvraag komt.
- Gecombineerd voorzitterschap en deelname aan platform Overlast in Oisterwijk werkt belemmerend in de samenwerking en in het doorgeleiden van cliënten naar de juiste hulporganisatie.

7. Conclusies

- Er zijn meer meldingen van zorgwekkende zorgmijders in de regiogemeenten Goirle en Oisterwijk dan het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg tot nu toe kreeg. Tilburg kreeg uit Goirle en Oisterwijk gemiddeld 5 meldingen per jaar. Een groot aantal zorgwerkende zorgmijders zijn inmiddels ook doorgeleid naar zorg.
- Bemoeizorg in de regiogemeenten kan niet zonder het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg, vanwege specifieke expertise, werken in duo's, netwerk.
- Huidige constructie in samenwerking tussen stedelijk bemoeizorgteam Tilburg en de maatschappelijk werkers van Juvans en IMW die bemoeizorgtaken uitvoeren in de twee gemeenten is zeer tijdrovend.

Model voor samenwerking

Naar aanleiding van bovenstaande ervaringen komen de partijen tot het volgende model voor samenwerking:

De expertise van het maatschappelijk werk moet toegevoegd worden aan het stedelijk bemoeizorgteam. Eenduidigheid in missie, visie, kwaliteit en registratie wordt op deze wijze gewaarborgd. De maatschappelijk werkers brengen de contacten met het lokale netwerk in de regiogemeenten (waaronder Juvans of IMW) mee en houden dit op peil. Aangezien er niet per gemeente een vertegenwoordiging van het maatschappelijk werk kan worden toegevoegd, zouden het IMW en Juvans beiden één fte medewerker kunnen afvaardigen.

- 1 medewerker van IMW voor de gemeenten Goirle, Dongen, Gilze en Rijen (3 x 10/12 uur per gemeente = 30/36 uur).
- 1 medewerker van Juvans voor de gemeenten Oisterwijk, Waalwijk, Hilvarenbeek, Loon op Zand (4 x 10/12 uur per gemeente = 40/48 uur).

Uitgaande van de ervaringen in de pilot kan berekend worden dat er per gemeente jaarlijks ongeveer 18 (terechte) meldingen voor zorgwekkende zorgmijders komen. Per jaar krijgt het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg ongeveer 5 casussen per gemeente. Dit zou betekenen dat er een toename per gemeente komt van 13 casussen (13 x 7 = 91 casussen).

Hoe ziet de samenwerking maatschappelijk werk en bemoeizorgteam eruit?

- Maatschappelijk werk (Juvans en IMW) participeren volwaardig in Stedelijk Team Bemoeizorg Tilburg (en daarbij kan ook gebruik gemaakt worden van gezamenlijke deskundigheidsbevordering, intervisie etc).
- Het bemoeizorgteam Tilburg gaat daarmee ook volwaardig voor de zorgwekkende zorgmijders in de regiogemeenten van Midden-Brabant werken (volgens eenzelfde werkwijze, methodiek en registratie).

- Medewerkers van het maatschappelijk werk voldoen aan profiel bemoeizorgwerker, die aan dezelfde eisen voldoen als ieder ander lid van het stedelijk bemoeizorgteam Tilburg (opleidingeisen etc).
- Medewerker maatschappelijk werk heeft intensief contact met collega's in de regiogemeenten en heeft contact met voorzitters van lokale netwerken.
- Het lokale casusoverleg moet goed functioneren en er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden met het stedelijk bemoeizorgteam. Deze afspraken heeft het stedelijk bemoeizorgteam in Tilburg ook met de coördinator van de buurtregieoverleggen in Tilburg, die vergelijkbaar zijn met de casusoverleggen in de diverse regiogemeenten. Hierbij moet specifiek aandacht blijven voor aansluiting bij lokale netwerken.