

Politie & Sociale Teams

Een praktijkonderzoek naar het contact tussen de politie en sociale teams

Rapport

Onderzoeksprogramma Politie & Wetenschap
T.a.v. Kees Loef
Arnhemseweg 348
7334 AC Apeldoorn

Datum: 8 juni 2017

Contactpersoon: Johan Kruij
j.kruij@radaradvies.nl | 06 - 31 91 76 77
Onze referentie: jk/apdsavel15

RadarAdvies
Veemarkt 83, 1019 DB Amsterdam
T (020) 463 50 50 | www.radaradvies.nl



Rapport

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Samenvatting	3
3	Achtergrond en vraagstelling	6
3.1	Transformatie in het sociaal domein	6
3.2	Politie en sociale teams	7
3.3	Vraagstelling	8
4	Onderzoeksopzet	9
4.1	Selectie	9
4.2	Onderzoeksmethode	10
5	Evaluatie op de uitvoering	12
6	Sociale teams	13
6.1	Ontwikkeling	13
7	Bevindingen	14
7.1	Frequentie	14
7.2	Contactvorm	14
7.3	Aanleiding voor contact	18
7.4	Privacy	21
7.5	Perceptie	23
7.6	Waardering	27
7.7	Verwachting	28
8	Conclusies	30
9	Discussie	32
10	Bijlagen	33
10.1	Begrippenlijst	33
10.2	Profielchetsen sociale teams	34
10.3	Topiclijst Sociaal Team	39
10.4	Topiclijst Wijkagenten	41



1 Voorwoord

In het streven naar een leefbare en veilige wijk ligt het voor de hand dat sociale teams en wijkagenten samenwerken, of dat er in ieder geval contact is. Zo kan dit van belang zijn bij het vroegtijdig signaleren van problemen, het snel ingrijpen wanneer zaken (dreigen te) escaleren, maar ook om grip te houden op ontwikkelingen in de wijk. Contact tussen de wijkagent en het sociaal team kan ervoor zorgen dat het aantal crisissituaties teruglopen, dat crimineel gedrag sneller wordt aangepakt en dat mensen die hulp en ondersteuning nodig hebben eerder in beeld komen.

In dit onderzoek is het contact en de verhouding tussen de politie en sociale teams verkend. In de periode van april tot en met augustus 2016 zijn 16 sociaal werkers en 8 beleidsmakers geïnterviewd en geobserveerd. Zes sociale teams uit kleine, middelgrote en grote gemeenten hebben aan het onderzoek meegewerkt. In oktober 2016 zijn 11 wijkagenten uit deze gemeenten geïnterviewd. Ook zijn 8 beleidsmakers geïnterviewd.

Het onderzoek is uitgevoerd door RadarAdvies, in opdracht van Politie & Wetenschap. Onze dank gaat uit naar Politie & Wetenschap voor het mogelijk maken van deze verkenningstocht. De klankbordgroep bedanken voor het bieden van een scherpe blik tijdens de uitvoering van het onderzoek. De klankbordgroep bestond uit Ferdinand Oort, Pieter Puijk en Debbie Weesepeel. In het bijzonder bedanken we de sociaal werkers, beleidsmakers en wijkagenten die we hebben mogen interviewen en observeren. Ten slotte zijn we de leescommissie erkentelijk voor hun commentaar en suggesties. De commissie bestond uit de volgende leden: Debbie Weesepeel, Scott Douglas, Christien Weiss, Arne Hoogcarspel en vanuit Politie & Wetenschap Kees Loef.

Amsterdam, juni 2017



2 Samenvatting

Met dit verkennende onderzoek is het contact tussen sociale teams en de politie vanuit de praktijk in beeld gebracht. In zes verschillende gemeenten (zowel kleine, middelgrote als grote gemeenten) verspreid over Nederland hebben zes sociale teams en wijkagenten aan het onderzoek deelgenomen. In deze zes gemeenten zijn de verschillende vormen en uitingen van het contact inzichtelijk gemaakt. De praktijkverkenning is door middel van observaties en semigestructureerde interviews uitgevoerd.

Per gemeente is in kaart gebracht of er contact is en wat de frequentie van dat contact is. Vervolgens is gekeken hoe het contact er procesmatig en inhoudelijk uitziet. Tot slot is de ervaring en de beleving van zowel sociaal werkers als wijkagenten ten aanzien van het contact beschreven. In deze samenvatting zijn de belangrijkste bevindingen te lezen.

Alle sociale teams hebben contact met de politie. Dat betekent dat er tussen sociaal werkers en politieagenten schriftelijk of mondeling contact is. De frequentie van het contact verschilt per gemeente van wekelijks tot eens in de paar maanden. In verreweg de meeste gevallen hebben sociaal werkers contact met de wijkagent en niet of nauwelijks met andere politiefunctionarissen. Sociale teams in de kleine gemeenten hebben meer contact met de politie dan sociale teams uit de middel- en grote gemeenten. Ook hebben de sociale teams die casussen oppakken waarbij kinderen/jongeren zijn betrokken meer contact met de politie dan de sociale teams die zich alleen op volwassenen richten. Wijkagenten die voor zichzelf een hulpverlenende rol zien weggelegd hebben veel contact met het sociale team in hun werkgebied.

Er zijn nauwelijks procesafspraken gemaakt over de wijze waarop het contact is ingericht. Meestal is het contact tussen sociale teams en de politie behoefte gedreven. Oftewel, wanneer dit vanuit een praktijksituatie nodig is. Ook komen wijkagenten en sociaal werkers elkaar tegen bij structureel terugkerende interdisciplinaire overleggen. Bij sociale teams is behoefte aan samenwerkingsafspraken met wijkagenten. Wijkagenten zien hier minder de noodzaak van in.

Via Veilig Thuis hebben politieagenten en sociale teams indirect contact. (Zorg)meldingen die de politie doet bij Veilig Thuis kunnen worden doorgezet naar het sociale team. Zowel wijkagenten als sociale teams zijn kritisch over het functioneren van Veilig Thuis. Er wordt onvoldoende door Veilig Thuis teruggekoppeld. Daardoor weten wijkagenten vaak niet wat Veilig Thuis met een (zorg)melding doet en of deze is doorgezet naar het sociale team. Hierdoor ervaren wijkagenten en sociale teams een informatie achterstand.

De aanleiding van het contact is verschillend. Het kan bijvoorbeeld gaan om huiselijk geweld, verslaving, verwaarlozing, overlast, verwarde personen of woninguitzettingen. Sociaal werkers en wijkagenten halen met name zwaardere casussen aan en in het bijzonder casussen waarbij kinderen/jongeren zijn betrokken. Ook gaat het vooral om casussen waarbij de veiligheid (potentieel) in het geding is. Casussen met betrekking tot



lichte opvoedproblemen, beginnende schulden en vereenzaming, worden minder vaak als aanleiding genoemd.

De belangrijkste reden van het contact tussen de politie en sociale teams is het delen van informatie over problemen bij inwoners. Wijkagenten delen hierbij meer informatie dan sociale teams. Wijkagenten weten vaak beter dan sociale teams wat er speelt in de wijk. Dit komt omdat inwoners overlast en zorgsignalen voornamelijk bij de politie melden. Daarnaast zijn wijkagenten in veel gevallen al jaren actief in de wijk. Hierdoor kennen ze veel inwoners. Naast informatie-uitwisseling vindt er ook inhoudelijk overleg plaats. Sociaal werkers en wijkagenten stemmen dan hun werkzaamheden en de gewenste aanpak ten aanzien van een praktijksituatie af. Vaak heeft dit betrekking op het waarborgen van de veiligheid van inwoners. Wanneer er sprake is van een dreigende situatie kan het ook voorkomen dat de wijkagent met de sociaal werker mee gaat op huisbezoek. Ook kunnen wijkagenten fungeren als toegangspoort voor sociale teams om mensen ertoe te bewegen hulp te accepteren. De gezaghebbende uitstraling van de politie kan hierbij een geëigend instrument zijn.

Wijkagenten worden redelijk vrijgelaten in de wijze waarop ze hun werk inrichten. Er zijn wijkagenten die gefocust zijn op handhavende en beschermende taken en wijkagenten die de nadruk leggen op hun hulpverlenende rol. Wijkagenten die het accent leggen op hun hulpverlenende rol vinden het contact met het sociale team belangrijk.

Wijkagenten delen makkelijker privacygevoelige informatie dan sociaal werkers. Dit komt omdat de verhouding die sociaal werkers met inwoners hebben anders is dan die van wijkagenten met inwoners. Sociaal werkers beogen zoveel mogelijk op een gelijkwaardige manier aan te sluiten bij inwoners. Het past dan niet om zonder toestemming van inwoners persoonlijke informatie te delen met derden. Wijkagenten zijn in het kader van veiligheid sneller geneigd informatie met maatschappelijke partners te delen. Op basis van de Wet politiegegevens (Wpg) mogen wijkagenten ook meer en sneller privacygevoelige informatie delen dan sociaal werkers die gebonden zijn aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Sociaal werkers en wijkagenten staan op een andere manier in hun werk. Sociaal werkers benadrukken dat ze het belangrijk vinden om naast inwoners te staan en uit te gaan van het probleemoplossend vermogen van inwoners. Sociaal werkers vinden zichzelf inlevend en geduldig. Wijkagenten stellen zich vanuit hun gezag-dragende rol sneller directief op ten aanzien van inwoners. Wijkagenten zien zichzelf als pragmatische en actiegerichte professionals. Door deze verschillende werkattitude hebben sociaal werkers en wijkagenten vaak een andere visie op casussen.

Wijkagenten en sociaal werkers noemen drie succesfactoren die bijdragen aan een goed contact tussen wijkagenten en sociale teams namelijk; (1) elkaar kennen en vertrouwen, (2) elkaar snel kunnen bereiken en (3) elkaar op de hoogte houden door middel van terugkoppelingen.



Op het gebied van preventie willen veel sociale teams beter samenwerken met de politie. Zo zou het volgens sociaal werkers goed zijn als wijkagenten eerder en vaker zorgsignalen bij het sociaal team neerleggen. Ook willen sociaal werkers meer lokaal overleg tussen maatschappelijke partners om zorgsignalen in een vroeg stadium en in afstemming met elkaar op te pakken. Ze zien hier een belangrijke rol weggelegd voor de wijkagent. De noodzaak om de samenwerking met sociale teams te verbeteren voelen wijkagenten minder. Ze zijn over het algemeen tevreden met het huidige contact. Wijkagenten geven aan blij te zijn met de komst van sociale teams. Waar wijkagenten voorheen met verschillende instanties contact moesten zoeken om een probleem op te lossen, kunnen ze nu terecht bij het sociaal team.

De vorm waarin wordt samengewerkt hangt samen met demografische kenmerken, de wijze waarop de politie en sociale teams lokaal zijn georganiseerd en de werkopvatting/attitude van sociaal werkers en wijkagenten. Een blauwdruk voor die samenwerking is dan ook niet gewenst en moet zich lokaal uitkristalliseren. Wel is in dit onderzoek duidelijk geworden dat er kansen voor verbetering zijn. Zorgsignalen worden nu te snel bij Veilig Thuis neergelegd. Wijkagenten kunnen hierbij meer de samenwerking zoeken met sociale teams. Het is dan ook van belang dat wijkagenten en sociale teams meer investeren in de onderlinge relatie en elkaar beter positioneren in de wijk.



3 Achtergrond en vraagstelling

3.1 Transformatie in het sociaal domein

In januari 2015 zijn drie decentralisaties in werking getreden: een uitbreiding van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de invoering van de Jeugdwet en de Participatiewet. Met deze wetten zijn gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk geworden voor het overgrote deel van de maatschappelijke ondersteuning aan burgers. De gedachte achter de decentralisaties is dat gemeenten, meer dan provinciale en landelijke overheidsinstanties, in staat zijn om de zorg en ondersteuning van burgers beter en goedkoper te maken.

Met de overheveling van deze taken naar gemeenten wordt aangestuurd op een andere rolverdeling tussen burgers, hulpverleners en beleidsmakers. De eigen kracht en het sociale netwerk van inwoners zijn hierbij het vertrekpunt. Hulp en ondersteuning moeten snel en zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving plaatsvinden, volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur. Dit vraagt om een cultuurverandering die zichtbaar is in het handelen van burgers, hulpverleners en beleidsmakers. Dit wordt ook wel de transformatie van het sociale domein genoemd.

Veel gemeenten hebben ervoor gekozen om sociale teams in te richten. In deze teams werken 'sociaal werkers' uit verschillende organisaties en disciplines samen. Zo kan er in een sociaal team expertise aanwezig zijn op het gebied van (geestelijke) gezondheidszorg, welzijn, jeugdhulp, werk en inkomen en veiligheid. Het idee achter sociale teams is dat ze generalistisch werken en in staat zijn om domein-overschrijdende ondersteuningsvragen te overzien en aan te pakken. Ook wordt van sociaal werkers in sociale teams verwacht dat ze dicht bij de inwoner staan en de wijk en sociale infrastructuur goed kennen. Op die manier moeten ondersteuningsvragen vroegtijdig worden gesignaleerd en opgelost.

Eerst wordt gekeken naar wat inwoners zelf kunnen oplossen en wat zij mogelijk samen met hun netwerk (familie, vrienden, kennissen) kunnen oppakken. Wanneer de draagkracht en de draaglast van de burger niet in balans zijn en er geen of maar in beperkte mate een beroep kan worden gedaan op het sociaal netwerk, kan de sociaal werker zelf hulp en ondersteuning bieden en/of gespecialiseerde hulp inschakelen. Dit kan gaan om algemeen beschikbare ondersteuning, vanuit eerstelijns voorzieningen (huisarts of leerkracht bijvoorbeeld) of maatwerk vanuit tweedelijns-verstrekkingen (na een verwijzing/indicatie).

Met deze organisatorische en inhoudelijke veranderingen wordt een nieuwe manier van werken verwacht. Zo moet er een verschuiving plaatsvinden van aanbod- naar vraag-gestuurd werken, van individueel naar contextueel werken, van verticale naar horizontale verhoudingen en van organisatie- naar netwerkgericht werken. Dit betekent onder meer dat sociaal werkers een centrale rol in de wijk hebben en verbindingen leggen met uiteenlopende maatschappelijke organisaties, zoals scholen, huisartsen en woningbouwcoöperaties, maar natuurlijk ook met de politie.



Basisteams politie

Het politiebestedel is de afgelopen jaren, net als het sociaal domein, verandert. Waar in het sociaal domein is gedecentraliseerd is het politiebestedel met de komst van de nationale politie sterk gecentraliseerd. Het waarborgen van de lokale inbedding van de politie is daarbij een van de grote uitdagingen¹. Om dat te bewerkstelligen is het functioneren van de basisteams van groot belang. In het Inrichtingsplan Nationale Politie² is te lezen dat de wijkagent hierin een sleutelfunctie bekleedt en de schakel vormt naar de lokale context van wijken en buurten. Wijkagenten krijgen de ruimte om in te spelen op lokale vraagstukken. Van hen wordt verwacht ze in hun werkgebied zichtbaar zijn, in contact staan met inwoners en nieuwe ontwikkelingen in de gaten houden. De wijkagent maakt deel uit van het lokale netwerk met buurtbewoners, scholen, veiligheidspartners en hulpverleners. De wijkagent heeft een signalerende functie, rapporteert over zorgsignalen en zorgt voor een opvolging.

3.2 Politie en sociale teams

Er is al het nodige onderzoek gedaan naar de positie van de politie in het lokale veld.³ Hieruit blijkt dat de samenwerking tussen de politie en lokale partners niet vanzelfsprekend is en regelmatig stroef verloopt. Belemmeringen in deze samenwerking zijn, naast omgevingsfactoren, zoals de lokale politiek-bestuurlijke context, vaak toe te schrijven aan verschillen in de beroeps- en organisatiecultuur, belangen en het ontbreken van een machtscentrum om knopen door te hakken. Het schort vaak aan kennis en vaardigheden om tot een effectieve samenwerking te komen. Wat de komst van sociale teams – en de inhoudelijke veranderopdracht die hieraan ten grondslag ligt – betekent voor de relatie met de politie, is nog niet bekend.

Sociale teams en de politie vervullen een belangrijke rol in het streven naar en waarborgen van een veilige en leefbare omgeving. Sociale teams richten zich met name op individuen en gezinnen met een hulpvraag. De politie en de wijkagent in het bijzonder zet zich met name in voor de openbare orde, oftewel het collectieve belang. In het streven naar een leefbare en veilige wijk ligt het voor de hand dat sociaal werkers en wijkagenten samenwerken, of dat er in ieder geval contact is. Zo kan dit van belang zijn bij het vroegtijdig signaleren van problemen, het snel ingrijpen wanneer zaken (dreigen te) escaleren, maar ook om grip te houden op ontwikkelingen in de wijk. Contact tussen de wijkagent en het sociaal team kan ervoor zorgen dat het aantal crisissituaties teruglopen, dat crimineel gedrag sneller wordt aangepakt en dat mensen die hulp en ondersteuning nodig hebben eerder in beeld komen.

¹ Terpstra, J. (2016). Basisteams in de Nationale Politie. Organisatie, taakuitvoering en gebiedsgebonden werk. Apeldoorn: Politieacademie.

² Inrichtingsplan (2012). Inrichtingsplan Nationale Politie. Den Haag: Ministerie van Veiligheid & Justitie.

³ Dozy, M. (2012). Samenwerken tussen politie en partners. Apeldoorn: Politieacademie.

Van den Brink, G. J. M. (2010). Empathie & handhaving. Apeldoorn: Politieacademie.



3.3 Vraagstelling

In dit onderzoek is gekeken of (wijk)agenten en sociaal werkers elkaar weten te vinden en welk type casuïstiek hieraan ten grondslag ligt. Het contact kan zich concentreren rondom veiligheidsvraagstukken, maar kan ook gericht zijn op preventieve doeleinden. Tevens is het proces waarin het contact gegoten is in beeld gebracht. Wijkagent en sociale teams kunnen elkaar op structurele basis treffen of alleen wanneer het nodig wordt geacht. Wederzijdse beeldvorming en rolopvattingen zijn ook een belangrijk aspect in het contact. Wijkagenten hebben vaak een andere mentaliteit en werkwijze dan sociaal werkers. In dit onderzoek zijn de bevindingen afgezet tegen de context waarin het contact plaatsvindt. Zo is het contact tussen sociale teams en de politie anders in kleine dorpen dan in steden. Ook de samenstelling van het sociaal team is een belangrijke factor gebleken.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

Hoe verhouden sociale teams en de politie zich tot elkaar en welke factoren spelen hierin een rol?

Onder de hoofdvraag vallen de volgende deelvragen:

1. Is er contact tussen sociale teams en de politie en wat is de frequentie van dit contact?
2. Hoe ziet het contact tussen sociale teams en de politie er inhoudelijk uit?
3. Hoe verloopt het contact procesmatig?
4. Hoe wordt het contact door agenten en sociaal werkers ervaren?



4 Onderzoeksopzet

Er is nog weinig bekend over het contact tussen sociale teams en de politie. Dit komt mede omdat sociale teams een relatief nieuwe verschijnsel zijn in het sociaal domein. Daarom is dit onderzoek verkennend van aard. Een kwalitatief en praktijkgerichte onderzoeks aanpak past hierbij het beste. Deze aanpak is erop gericht het contact vanuit de uitvoeringspraktijk van sociaal werkers en wijkagenten te begrijpen. Het perspectief van de sociaal werker en de wijkagent is het vertrekpunt. Met deze aanpak is gekozen voor een exploratieve onderzoeksbenadering. Het doel is niet om tot generaliseerbare uitspraken te komen, maar om de verschillende vormen en uitingen van het contact inzichtelijk te maken. De praktijkverkenning is door middel van observaties en semigestructureerde interviews uitgevoerd.

4.1 Selectie

4.1.1 Selectie sociale teams

Het contact tussen sociale teams en de politie is in al zijn verscheidenheid onderzocht. Om dit te bewerkstelligen is er veel aandacht besteed aan de selectie van de sociale teams. Hierbij is rekening gehouden met de volgende punten: type sociale team, sociale context, populatieomvang en transformatiekracht.

Type sociale team

De opzet van sociale teams is in veel gevallen terug te brengen tot drie typen. Meestal is het een breed integraal team, dat alle hulpvragen oppakt (regulier team). Sommige gemeenten hebben gekozen voor een breed integraal team dat zich enkel richt op complexe of meervoudige hulpvragen (opschaalteam). Daarnaast zijn er gemeenten die, naast reguliere sociale teams en eventuele opschaalteams, afzonderlijke jeugdteams inzetten. In de selectie van de sociale teams zijn in dit onderzoek alle drie varianten vertegenwoordigd.

Sociale context

De sociale context waarin een team functioneert, kan sterk verschillen en is vaak bepalend voor de samenstelling van en de wijze waarop het sociale team functioneert. Veel gemeenten hebben op basis van (bijvoorbeeld) een sociale wijkscan gekeken welke vraagstukken er binnen wijken spelen. Op basis van die informatie zijn de sociale teams ingericht. Zo zal er bijvoorbeeld in een wijk met veel verslavingsproblematiek een verslavingsdeskundige in het team zitten. De diversiteit aan sociaal werkers binnen sociale teams heeft een rol gespeeld in de selectie.

Populatieomvang

In grote gemeenten, waar meerdere problemen naast elkaar bestaan, zijn meerdere teams actief. In kleine gemeenten is er vaak maar één team. De problematiek waarmee teams in



kleine gemeenten te maken hebben, is vaak anders dan in gemeenten met veel inwoners. In de selectie set zitten zes sociale teams uit grote, middelgrote en kleine gemeenten.

Transformatiekracht

Er zijn sociale teams met een sterke transformatieambitie. Deze teams beogen een generalistische en preventieve werkwijze en zetten sterk in op de ontwikkeling van sociaal werkers. Er zijn ook sociale teams die minder nadrukkelijk inzetten op inhoudelijke veranderingen. Deze teams gaan vooral uit van de expertise en achtergronden van sociaal werkers. In de selectie zijn beide type teams vertegenwoordigd.

4.1.2 Selectie (wijk)agenten

Om een compleet beeld te krijgen van het contact tussen sociale teams en wijkagenten, is er tijdens het onderzoek voor gekozen om naast sociaal werkers ook wijkagenten te interviewen. De geïnterviewde wijkagenten werken in hetzelfde werkgebied als de geselecteerde sociale teams.

4.1.3 Selectiemethode

De selectie heeft plaatsgevonden volgens de netwerkmethod. RadarAdvies beschikt over een groot netwerk van professionals die werkzaam zijn voor- of onderdeel uitmaken van sociaal teams. Dit netwerk is in kaart gebracht en gekoppeld aan de selectiecriteria. Bij de selectie van sociale teams is in het bijzonder aandacht besteed aan het winnen van vertrouwen van sociaal werkers. Onder meer door transparant te zijn over de bedoeling van het onderzoek. De wijkagenten zijn via de sociale teams en algemene mailadressen van de politie geworven.

4.2 Onderzoeksmethoden

Zes sociale teams uit zes verschillende gemeenten hebben aan het onderzoek meegedaan.⁴ Verspreid over 6 gemeenten zijn 37 mensen geïnterviewd. 16 sociaal werkers, 8 beleidsmakers en 11 wijkagenten. Er hebben vijf observaties plaatsgevonden. De interviews duurde gemiddeld vijftig minuten en de observaties één tot drie uur.

4.2.1 Semigestructureerd interview

Voor de semigestructureerde interviews is gebruik gemaakt van een topiclijst. In deze topiclijst zijn de subvragen geoperationaliseerd. Tijdens de dataverzameling is de topiclijst aan de hand van nieuwe inzichten aangepast. De meeste interviews zijn in tweetallen uitgevoerd. De eerste interviewer voerde het gesprek en de tweede interviewer maakte aantekeningen en vulde waar nodig de eerste interviewer aan. Vooral de gezamenlijke analyse na afloop van de interviews is waardevol gebleken.

⁴ Om ervoor te zorgen dat de geïnterviewden vrijelijk konden praten is met de deelnemende gemeenten afgesproken dat de bevindingen anoniem in de rapportage worden weergegeven.



4.2.2 Observatie

Om te onderzoeken hoe het contact tussen sociale teams en de politie er in de praktijk uitziet, is gebruik gemaakt van de observatiemethode. Dit betekent dat de onderzoeker gelijktijdig dienst heeft gedaan als meetinstrument. De onderzoeker heeft deelgenomen aan bijeenkomsten, waar zowel sociaal werkers als wijkagenten bij aanwezig waren. In deze bijeenkomsten zijn inhoudelijke casussen besproken waarin zowel sociaal werkers als wijkagenten een rol hebben. De observatiemethode was complementair aan de semigestructureerde interviews. Zo waren de onderzoekers in staat om bevindingen uit de interviews te spiegelen aan de observaties en vice versa. Tijdens de observaties is met name gelet op de aanleiding van het contact en de inhoudelijke afstemming tussen sociale teams en de politie hierover. Aan hand van gedragingen, opvattingen, houdingen is de wederzijdse waardering tussen sociaal werkers en (wijk)agenten bestudeerd.

Overzicht interviews en observaties

Gemeente	I	II	III	IV	V	VI	Overig*	Totaal
Interviews met:								
Sociaal werkers	4	3	2	2	3	2		16
Beleidsmakers/coördinatoren sociale teams	2	2	1	1	2	1		8
Wijkagenten	1	1	2	2	1	3	1	11
Beleidsmakers bij de politie							2	2
Totaal aantal interviews								37
Aantal observaties	-	1	1	1	-	2		5

*Aanvullend is één wijkagent uit een andere gemeente geïnterviewd. Twee beleidsfunctionarissen van de politie zijn geïnterviewd met gemeente overstijgende werkzaamheden.

4.3 Data-analyse

De uitgeschreven observatieverslagen en interviews zijn gecodeerd aan de hand van een codeboom. Met behulp van die codeboom zijn de interviews met elkaar vergeleken. Eerst zijn de bevindingen per gemeente naast elkaar gelegd. Daarna zijn de gemeenten met elkaar vergeleken. Op deze manier zijn verbanden en patronen zichtbaar geworden.



5 Evaluatie op de uitvoering

De selectie van de sociale teams is mede door het grote netwerk van RadarAdvies in het sociaal domein voorspoedig verlopen. Het was lastig om sociale teams uit grote gemeenten bereid te vinden om mee te doen. Dit heeft met werkdruk te maken, maar ook met het gegeven dat sociale teams, met name in grote steden, veel voor onderzoek worden gevraagd. Onder meer met de hulp van sociaal werkers is de werving van wijkagenten soepel verlopen.

Interviews sociale teams

De interviews met sociaal werkers hebben plaatsgevonden tussen april en september 2016. In de onderzoeksopzet is opgenomen dat alleen sociaal werkers geïnterviewd zouden worden. Tijdens de selectie van de sociale teams is het echter nuttig gebleken om ook beleidsmakers en coördinatoren van sociale teams bij het onderzoek te betrekken. Niet om de beleidsachtergrond van de sociale teams te doorgronden. Dat zou immers de praktijkgerichte aanpak van dit onderzoek ondergraven. Maar wel om een goed overkoepeld beeld te krijgen van de sociale teams. Het betreft dan de ontstaansgeschiedenis van de teams, de samenstelling van sociaal werkers en ontwikkeling die het team doormaakt. Die achtergrondinformatie over de sociale teams hebben ervoor gezorgd dat de interviews met sociaal werkers gericht konden worden afgenomen.

Observaties

De observaties hebben plaatsgevonden tussen mei en oktober 2016. Er zijn vier observatiemomenten geweest tijdens bijeenkomsten waar zowel sociaal werkers als wijkagenten aan deelnamen. Eén keer heeft een onderzoeker meegelopen met een sociaal werker. Initieel was het de bedoeling om met meer sociaal werkers mee te lopen. Vanwege privacy redenen is dit lastig gebleken. Zoals ook uit de bevindingen blijkt, zijn sociaal werkers terughoudend op het gebied van privacy. Met name als het delen van informatie niet direct in het belang is van de inwoner.

Interviews wijkagenten

De interviews met de wijkagenten hebben plaatsgevonden in oktober 2016. Initieel zou het onderzoek zich alleen richten op het perspectief van sociaal werkers op het contact met de politie. Om een volledig beeld te krijgen van het contact tussen sociaal werkers en de politie, is in overleg met Politie & Wetenschap besloten om ook wijkagenten bij het onderzoek te betrekken. Naast de wijkagenten is één politiefunctionaris met een beleidsfunctie geïnterviewd.

Klankbordgroep

28 juni 2016 heeft er in Utrecht een bijeenkomst met de klankbordgroep plaatsgevonden. De klankbordgroep bestond, naast twee onderzoekers, uit een sociaal werker met een coördinerende functie, een senior adviseur van RadarAdvies en een politiefunctionaris die zich bezighoudt met de verbinding tussen sociale teams en wijkagenten. De onderzoekers hebben de tussentijdse resultaten gepresenteerd en met de deelnemers uitgediept.



6 Sociale teams

Van de sociale teams die aan het onderzoek hebben deelgenomen is in bijlage 1 per gemeente een profielschets weergegeven. Quotes die zijn gebruikt om bevindingen te illustreren of te verduidelijken, kunnen aan de hand van deze profielschetsen in de juiste context worden geplaatst. Daarnaast is met behulp van deze profielen gekeken welke achtergrondfactoren een rol spelen in het contact tussen sociale teams en de politie. In de profielschetsen wordt telkens ingegaan op, achtereenvolgens, de demografische kenmerken van de betreffende gemeente, de leeftijdscategorieën waarop het sociaal team zich richt, de samenstelling van het team en de ontwikkeling van het team. Tot slot wordt ingegaan op het contact met de politie. Dit betreft de gepercipieerde frequentie van het contact, de functie van de agent waarmee het sociaal team contact heeft en de bereikbaarheid. Hieronder een overzicht van de deelnemende gemeenten met de belangrijkste parameters.

Gemeente en omvang*		Jeugd/ volwassenen	Uitvoering	Aantal sociaal werkers	Werkgebied	Gemiddeld aantal contact- momenten met politie
I	31.000 inwoners	Volwassenen	Intern belegd	4	Wijkgericht	3 keer per jaar
II	29.000 inwoners	Jeugd/ volwassenen	Extern belegd	12	Gemeente breed	3 keer per week
III	13.000 inwoners	Jeugd	Intern belegd	5	Gemeente breed	3 keer per week
IV	77.000 inwoners	Jeugd/ volwassenen	Extern belegd	15	Wijkgericht	1 keer per week
V	340.000 inwoners	Volwassenen	Extern belegd	16	Wijkgericht	2 keer per maand
VI	23.000 inwoners	Jeugd/volwassene n	Intern belegd	22	Gemeente breed	2 keer per week

* Om de anonimiteit van de gemeenten te waarborgen zijn de inwonersaantallen afgerond.

6.1 Ontwikkeling

De mate waarin de sociale teams zich ontwikkelen verschilt. In vier gemeenten (II, III, IV en V) wordt een generalistische werkwijze ontwikkeld. Dat betekent dat sociaal werkers in principe alle type casussen moeten kunnen oppakken. In de gemeenten I en VI wordt deze generalistische werkwijze minder belangrijk geacht. Teams die wel beogen generalistisch te werken, zorgen voor kruisbestuiving door in duo's samen te werken en casussen gezamenlijk te bespreken. Sociaal werkers geven bijna allemaal aan dat het generalistisch werken en het inzetten op preventie moeilijk van de grond komt. Dit komt volgens hen voornamelijk door de hoge werkdruk. Veel sociale teams moeten nog werken aan naamsbekendheid. Inwoners weten vaak niet dat het sociaal team bestaat en/of weten niet wat de functie van het sociale team is.



7 Bevindingen

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen beschreven die uit de observaties en interviews naar voren zijn gekomen. Het perspectief van de sociale teams wordt steeds gespiegeld aan het beeld dat wijkagenten schetsen over het contact. In de eerste paragraaf is de frequentie van het contact beschreven. Vervolgens wordt ingegaan op de diverse vormen waarin het contact plaatsvindt. Het kan dan gaan om gestructureerd of behoefte gedreven contact. Vervolgens is uiteengezet hoe sociaal werkers en agenten omgaan met het uitwisselen van privacy gevoelige informatie. Tot slot komt de perceptie van zowel agenten als sociaal werkers, ten aanzien van het contact, aan bod. In beeld is gebracht hoe er tegen de rolverdeling wordt aangekeken, wat de verwachtingen zijn van het contact en hoe het contact wordt gewaardeerd.

7.1 Frequentie

Alle sociale teams hebben in meer of mindere mate contact met de politie. Dit betreft vrijwel altijd de wijkagent. Contact betekent hierbij dat sociaal werkers en wijkagenten elkaar schriftelijk of mondeling weten te vinden. Meestal zijn het enkele sociaal werkers in het team die contact met de politie hebben. Het komt zelden voor dat dit voor alle sociaal werkers van toepassing is. De frequentie van het contact met de wijkagenten verschilt sterk per gemeente. Sociale teams in kleine gemeenten hebben duidelijk meer contact dan sociale teams uit middel- en grote gemeenten. Ook hebben sociale teams die casussen oppakken waarin kinderen/jongeren zijn betrokken, meer contact met de politie dan sociale teams die zich alleen op volwassenen richten.

7.2 Contactvorm

Er zijn drie contactvormen te onderscheiden waarin de politie en sociale teams elkaar treffen: behoefte gedreven contact, structureel contact en contact via Veilig Thuis. Eerst is in beeld gebracht hoe het contact tussen sociaal werkers en wijkagenten is ontstaan.

7.2.1 Ontstaan van het contact

In twee gemeente (I en II) is het sociaal team geïntroduceerd bij wijkagenten. Tijdens deze introductie hebben sociaal werkers en wijkagenten kennis gemaakt en is verteld hoe het sociaal team werkt. In de overige gemeenten zijn sociaal werkers op andere manieren in contact gekomen met wijkagenten. Bijvoorbeeld tijdens multidisciplinaire overleggen, waar meerdere maatschappelijk partners aan deelnamen, of tijdens netwerkbijeenkomsten. In twee gemeenten (II en III) hebben wijkagenten ter introductie op de werkwijze van het sociaal team een vergadering bijgewoond. In deze vergadering bespraken sociaal werkers (anoniem) een aantal lastige casussen. De wijkagenten luisterden mee.

“Dan kunnen ze ook de complexiteit zien, en weten ze waarom dingen soms wat langer duren. Dat je vanwege de complexiteit soms tijd nodig hebt. Dat aansluiten niet



zomaar gaat, dat je met heel veel aspecten rekening dient te houden.” (Sociaal werker gemeente II)

Sociaal werkers vinden een (inhoudelijke) kennismaking met wijkagenten waardevol. Hierdoor wordt de drempel om contact te leggen lager. Wijkagenten vinden een georganiseerde kennismaking niet nodig. Bij voorkeur ontmoeten wijkagenten sociaal werkers vanuit een praktijksituatie. Een enkele wijkagent ziet wel meerwaarde in een kennismaking.

“Het zou misschien wel goed zijn om duidelijk te hebben wat het sociaal team sowieso allemaal doet en kan. Misschien zijn er wel dingen die ik zie waarvan ik niet eens weet dat ik ook terecht zou kunnen bij hun.” (Wijkagent gemeente IV)

7.2.2 Behoeftte gedreven contact

Verreweg het meeste contact tussen wijkagenten en sociale teams is behoefte gedreven. Oftewel wanneer dit in een praktijksituatie nodig is. Dit gebeurt vaak telefonisch of per e-mail. Een aantal wijkagenten gaat bij voorkeur bij het sociaal team langs om bij te praten of een zorgsignaal door te geven. In de twee kleine gemeenten (III en VI) heeft de politie een steunpunt in het gemeentehuis, onder meer om aangiften van inwoners op te nemen. Sociaal werkers en de wijkagent hebben hierdoor de mogelijkheid om bij elkaar binnen te lopen voor een kort overleg.

7.2.3 Structureel contact

In geen van de gemeenten is sprake van een structureel terugkerend overleg tussen wijkagenten en sociale teams. In één gemeente (I) is dit overleg er in de pilotfase wel geweest, maar later afgeschaft omdat er te weinig casussen waren waarin zowel de wijkagent als het sociaal team een rol hadden. In de twee kleine gemeenten (III en VI) ontmoeten sociaal werkers en wijkagenten elkaar tijdens een terugkerend multidisciplinair overleg.

In gemeente III is het multidisciplinaire overleg gericht op complexe casuïstiek. Het kan gaan om mensen met psychische problematiek, zwervers, burenruzies en/of zorgmijders. Naast de sociaal werker en de wijkagent, nemen ook andere maatschappelijke partners deel aan het overleg, zoals de woningbouwcoöperatie, leerplicht, bemoeizorg, algemeen maatschappelijk werk en een ambtenaar van de afdeling Werk & Inkomen. Dit overleg vindt eens in de vier weken plaats. Er wordt informatie gedeeld en per casus worden taken verdeeld. Als in het overleg blijkt dat de casus te zwaar is en niet door de lokale partners kan worden opgelost, dan wordt de expertise en ondersteuning van het Veiligheidshuis ingeroepen.

“Wij lossen in dit overleg geen casussen op. We zorgen dat er goed gesignaleerd wordt en dat er een eigenaar van een casus is. En dan vertrouwen we op de hulpverlening die in het gezin zit. We zitten met elkaar in het gemeentehuis. Wijkagent, crisisdienst,



sociaal werkers, beleidsmedewerker; dus we kunnen elkaar snel vinden.”
(Beleidsmedewerker gemeente III)

In gemeente VI vindt ook eens in de vier weken een interdisciplinair overleg plaats. Dit wordt het ‘integraal overleg’ genoemd. De samenstelling is anders dan in gemeente III. Aan dit overleg nemen, naast de wijkagent en de sociaal werker, de burgemeester, twee ambtenaren van de afdeling Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en twee jongerenwerkers deel. De casussen in dit overleg komen overeen met de casussen die worden besproken in gemeente III. De nadruk in dit overleg ligt op het delen van informatie en het beheersbaar maken van risico’s. Het interdisciplinair overleg van gemeente III is in vergelijking met gemeente IV meer gericht op het organiseren van hulp en ondersteuning.

In gemeente I is er ook een multidisciplinair overleg, maar zonder het sociaal team. Aan dit overleg nemen de gemeente, bemoeizorg, politie en de woningbouwcoöperatie deel. De gemeente onderzoekt of het wenselijk is dat het sociaal team bij dit overleg aansluit. Het komt namelijk voor dat in het overleg inwoners worden besproken die ook bekend zijn bij het sociaal team.

Het sociaal team in gemeente II zoekt actief naar manieren waarop het contact met de politie kan worden vormgegeven. Een sociaal werker heeft in dit team als accounthouder Politie de taak gekregen om te kijken hoe het contact met de politie het beste kan worden georganiseerd. Er hebben verkennende afspraken met wijkagenten plaatsgevonden.

In gemeente V vindt een paar keer per jaar een overleg plaats, waarbij de coördinator van het sociaal team en de politie aanwezig is. In dit overleg worden geen casussen besproken. De bijeenkomst is gericht op het monitoren van algemene problematiek in de wijk.

7.2.4 Contact via Veilig Thuis

Bij vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld doet de politie een (zorg)melding bij Veilig Thuis. Deze meldingen kunnen door Veilig Thuis worden doorgezet naar het sociale team. Veilig Thuis speelt dan ook een belangrijke rol in het contact tussen de politie en de sociale teams.

Zowel sociaal werkers als wijkagenten ervaren Veilig Thuis vaak als een ‘black box’. Wijkagenten geven aan dat ze niet weten wat Veilig Thuis met (zorg)meldingen doet. Sociaal werkers geven op hun beurt aan geen zicht te hebben op de casussen die bij Veilig Thuis lopen. Het komt voor dat wijkagenten en sociaal werkers elkaar opzoeken naar aanleiding van een (zorg)melding bij Veilig Thuis. Bijvoorbeeld omdat de wijkagent wil weten of het sociaal team een (zorg)melding van Veilig Thuis heeft binnengekregen. Wanneer het sociaal team een melding van Veilig Thuis in behandeling heeft kan er ook contact zijn om een casus te verhelderen. Een enkele keer wordt het sociaal team op de hoogte gesteld als de politie een (zorg)melding bij Veilig Thuis heeft gedaan.



“Ik heb ook een keer bureaudienst gehad, dat hebben we allemaal, dan komen allerlei telefoontjes binnen. Ik heb een keer toen regelrecht een melding van de politie gehad. Daar was ik toen even verbaasd over. Ik kreeg een hele nette melding van een agent tot in de details. Daar was ik heel blij mee. Maar het hoorde wel een (zorg)melding te zijn officieel. Toen zei ik tegen de agent dat het een (zorg)melding moest zijn, en toen zei die, ja die is de deur ook al uit, maar hij had hem ook bij ons direct gemeld! Dat is een mooi aanknopingspunt. Want meldingen van Veilig Thuis kunnen soms zo mosterd na de maaltijd zijn.” (Sociaal werker, gemeente II)

Veilig Thuis wordt door sociaal werkers gezien als een ‘veiligheidsvangnet’ dat overzicht heeft over complexe casussen. Tegelijkertijd zijn sociaal werkers kritisch over het proces waarin de (zorg)meldingen plaatsvinden. Sociaal werkers geven aan ingelicht te willen worden over (zorg)meldingen die de politie naar Veilig Thuis doorzet. Daarnaast vinden sociaal werkers dat eerst moet worden gekeken of een (zorg)melding door lokale partners kan worden opgelost. Als dit niet het geval is kan er een (zorg)melding naar Veilig Thuis gaan. De rol van Veilig Thuis in het huidige proces druist volgens sociaal werkers in tegen de gedachte van de transformatie waarin zoveel mogelijk lokaal moeten worden opgepakt.

“Dit doen ze natuurlijk eigenlijk heel goed, ze melden alle (zorg)meldingen bij Veilig Thuis. Daar is ook heel bewust voor gekozen om dit zo te houden, want het loopt nu eenmaal goed. Maar eigenlijk zou je misschien wel moeten willen dat die meldingen eerst naar ons gaan. Lokaal onderzoeken en daarna uitzetten. Alles is lokaal georganiseerd, maar de politie meldt regionaal. Een tegengestelde beweging. Maar goed, het is nou eenmaal zo.” (Sociaal werker gemeente II)

Veilig Thuis zet de oorspronkelijke (zorg)melding van de politie vaak direct, soms met aanvullingen, door naar het sociale team. Sociale teams zijn kritisch over de kwaliteit van die (zorg)meldingen. Zo hebben sociaal werkers moeite met de taal die door de politie in de (zorg)melding wordt gebruikt. Deze vinden ze soms grof, ontactisch en beledigend. Het lijkt erop dat de politie zich er niet van bewust is dat sociale teams, in het kader van transparantie, inwoners (zorg)meldingen laten inzien.

“Dat is wel interessant, want je merkt dat het geschreven is door politie en dat zij er niet van uit gaan dat de cliënt meeleeft. Er staat soms heel apart taalgebruik in. Als ik een melding krijg, neem ik dat door met een cliënt. Waarom heb ik contact met jou, nou omdat ik een melding heb binnengekregen. Dan gaan we dat een beetje doornemen. Mensen hebben ook recht op inzage in hun dossier hier. Er stond bijvoorbeeld in zo’n verslag dat een man, die was ernstig ziek, die had kanker. En toen stond er dus dat zijn lichaam verkankerd was. Ik schrok zelf erg van dat woord, en de cliënt ook. Dat geeft dan wel te denken.” (Sociaal werker gemeente II)

(zorg)meldingen zijn niet altijd volledig en zeer summier door de politie opgesteld. Soms ontbreekt ook het BSN-nummer. Voor sociaal werkers kan het hierdoor lastig zijn een casus snel op te pakken.



7.2.5 Conclusie

Het contact tussen sociale teams en de politie is voornamelijk vanuit praktijksituaties ontstaan. In enkele gevallen is dit door middel van een kennismakingsbijeenkomst geïnitieerd.

Over het algemeen is er geen sprake van een samenwerkingsstructuur waarbinnen het contact tussen sociale teams en wijkagenten plaatsvindt. Het meeste contact tussen sociale teams en de politie is behoefte gedreven en casus gerelateerd. Wijkagenten en sociaal werkers vinden elkaar meestal telefonisch of per mail en in enkele gevallen face-to-face.

Er is geen sprake van een terugkerend overleg tussen enkel de politie en sociale teams. Er bestaan wel multidisciplinaire overleggen, waar zowel wijkagenten als sociaal werkers aan deelnemen. In deze overleggen worden complexe casussen besproken.

Via Veilig Thuis hebben de politie en sociale teams indirect contact. Het gaat dan om (zorg)meldingen van de politie, die via Veilig Thuis bij sociale teams terechtkomen. Sociaal werkers zien dat het systeem waarin de politie (zorg)meldingen doet goed werkt en dat Veilig Thuis op die manier complexe casuïstiek goed kan monitoren. Dit systeem is in het primaire werkproces van de politie verankerd. Tegelijkertijd vinden sociaal werkers dat het sociaal team door deze constructie te weinig lokaal regie kan voeren. Sociaal werkers zien liever dat de politie zorgsignalen eerst bij het sociaal team meldt. Op basis van lokaal onderzoek, kan dan worden besloten om op te schalen naar Veilig Thuis. Wijkagenten zijn minder uitgesproken. Ze geven wel aan dat ze het verloop van een (zorg)melding niet goed kunnen monitoren, omdat er vaak niet door Veilig Thuis wordt teruggekoppeld. Een aantal sociaal werkers is kritisch over de inhoud en de kwaliteit van de (zorg)meldingen van de politie. Ze vinden het taalgebruik in de (zorg)meldingen niet altijd gepast. Daarnaast komt het voor dat meldingen onvolledig en summier zijn omschreven.

7.3 Aanleiding voor contact

De casuïstiek waarover sociaal werkers en wijkagenten contact hebben, loopt uiteen. Het kan bijvoorbeeld gaan om huiselijk geweld, verslaving, verwaarlozing, overlast, verwarde personen of woninguitzettingen. Sociaal werkers en wijkagenten halen met name zwaardere casussen aan en in het bijzonder casussen waarbij kinderen/jongeren zijn betrokken. Ook gaat het vooral om casussen waarbij de veiligheid (potentieel) in het geding is. Over casussen waarbij de beleefde urgentie minder hoog is, zoals bijvoorbeeld opvoedproblemen, beginnende schulden en vereenzaming, is minder contact.

Informatie uitwisseling

De belangrijkste reden van het contact tussen sociale teams en de politie is het uitwisselen van informatie. Vooral het sociaal team is gebaat bij informatie van de wijkagent. De wijkagent is vaak op de hoogte van problemen en zorgsignalen die niet bekend zijn bij het sociaal team. Hier zijn een aantal redenen voor aan te wijzen:



- Wijkagenten zijn vaak al jaren werkzaam in een specifieke wijk en kennen veel inwoners.
- Sociale teams zijn voor een bepaalde tijd betrokken bij een casus. Vaak maximaal een jaar. De betrokkenheid van een wijkagent bij inwoners kent geen tijdsafbakening.
- Inwoners melden overlast en zorgsignalen voornamelijk bij de politie. Als er een melding binnenkomt kunnen dienstdoende agenten op huisbezoek gaan. Zodoende komen ze achter de voordeur. Aan de hand van dagrapportages worden wijkagenten op de hoogte gebracht over de afhandeling van de melding. Zo blijven wijkagenten goed op de hoogte van ontwikkelingen in hun wijk. Het komt ook voor dat wijkagenten naar aanleiding van een melding van de meldkamer zelf op huisbezoek gaan.
- Het komt (nog) niet vaak voor dat inwoners zorgen melden bij het sociaal team. Dit komt omdat sociale teams relatief nieuw zijn (twee tot vier jaar). Sociale teams moeten nog werken aan hun naamsbekendheid.

Wijkagenten hebben door bovenstaande redenen vaak beter in beeld welke problemen zich achter voordeuren afspelen. Ze beschikken over relevante informatie, waartoe het sociaal team niet direct toegang heeft. Het kan gaan om zorgsignalen die het sociaal team nog niet hebben bereikt. Maar ook om aanvullende informatie, waarmee een sociaal werker een completer beeld te krijgt van een casus.

“Er was bijvoorbeeld een zaak waarbij vader de moeder het huis uitgooide. Zij haalt de politie erbij. Met behulp van de politie komt zij haar huis weer binnen. Beide ouders voeren een gesprek met de politie. Het blijkt zorgwekkend en dus doet de politie een melding. Dan blijkt dat ouders allerlei vragen hebben. Dan is het toch wel handig om een gesprekje met de politie te hebben. Zodat er opheldering wordt gegeven over wat de politie heeft gezien, en hoe ze die melding hebben gedaan. Soms hebben mensen een heel ander verhaal dan in het politierapport staat.” (Sociaal werker gemeente II)

“Ik heb nu nog een adresje op de korrel. Het gaat om een alleenstaande man die verward is. Tuin super verwaarloosd. Nou moest ik met een overlastmelding bij de burens zijn. Met een blaffende hond. Ik ging daar vooral naar toe om haar te bevragen over die verwarde buurman. Hoe zit dat eraan. Mensen in de buurt weten heel veel.” (Wijkagent gemeente II)

Sociaal werkers zien graag dat er meer door de politie bij het sociaal team wordt gemeld. In de praktijk gebeurt dit nog te weinig. Meestal nemen sociaal werkers het initiatief om informatie op te halen bij de wijkagent. Ze vinden dit ook bij hun rol passen.

“Ik vind eigenlijk dat wij daar het initiatief in moeten nemen. De politie is niet altijd op de hoogte dat wij bij een familie zitten. Allerelei andere instanties kunnen een familie aanmelden. Wat bij ons aangemeld wordt, en waarbij informatie van die wijkagent



wenselijk is, dat is een inschatting van ons. Dat hoort echt bij ons werk.” (Sociaal werker gemeente II)

Als het sociaal team informatie deelt met de politie dan gaat het meestal om een terugkoppeling. Het sociaal team laat dan weten wat er met verkregen informatie is gedaan.

Overleg

Naast het uitwisselen van informatie wordt er ook inhoudelijk overlegd. De wijkagent en de sociaal werker sparren samen over de gewenste aanpak in een casus. Dit vergt afstemming omdat sociaal werkers vanuit een ander maatschappelijk perspectief werken dan wijkagenten. Sociaal werkers zijn gefocust op het bieden van hulp en ondersteuning aan een individu of gezin. De politie richt zich vooral op het waarborgen van een veilig leefklimaat in de wijk. Het komt voor dat hierdoor meerdere belangen naast elkaar bestaan en dat afstemming nodig is.

In enkele gevallen denkt de wijkagent ook mee over de aanpak van het sociaal team. Het gebeurt ook dat een wijkagent betrokken is bij een casus om de veiligheid van sociaal werkers te waarborgen. Zo kan de politie stand-by op de achtergrond aanwezig zijn. Soms gaat de wijkagent mee op huisbezoek.

“Ik moet binnenkort naar iemand toe waarover ik de verschrikkelijkste dingen hoor. Dan neem ik de wijkagent mee, anders voel ik me niet veilig. De wijkagent begrijpt dat volledig en die zegt ook ‘daar moet je niet alleen heen gaan’.” (Sociaal werker gemeente II)

Als de veiligheid van een inwoner in een casus in het geding is kan het ook voorkomen dat de wijkagent wordt betrokken. Bijvoorbeeld bij loverboy-problematiek of een dreigende, gewelddadige ex-man. De wijkagent adviseert dan hoe de veiligheid het beste kan worden gewaarborgd.

7.3.1 Conclusie

De belangrijkste functie van het contact tussen sociale teams en de politie is het uitwisselen van informatie. Wijkagenten hebben een beter overzicht van problemen die spelen in de wijk dan sociale teams. Ze hebben door dagrapporten van collega's en door hun eigen aanwezigheid in de wijk een goed overkoepeld beeld van hun werkgebied. Sociaal werkers zijn vaak afhankelijk van verwijzers (er komen weinig meldingen direct van inwoners binnen). Ze zijn er dan ook bij gebaat dat wijkagenten zorgsignalen en aanvullende casus gerelateerde informatie delen. Dit zorgt ervoor dat het sociaal team sneller en preventiever hulp en ondersteuning kan bieden, maar ook dat sociaal werkers met de juiste informatie op huisbezoek kunnen gaan. Omdat de informatieoverdracht in het belang is van het sociaal team, nemen sociaal werkers meestal het initiatief in het contact met de politie. Het komt ook voor dat sociaal werkers en wijkagenten overleggen over een casus. Het gaat dan



vaak om een gezin of individu dat voor overlast zorgt in de buurt. Ook vindt er overleg plaats wanneer het om een casus gaat waarbij de veiligheid van de sociaal werker of de inwoner in het geding is.

7.4 Privacy

Als de politie en sociale teams informatie uitwisselen, gaat het meestal om privacygevoelige informatie. Voor sociaal werkers is een andere privacywetgeving van toepassing dan voor en wijkagenten. Sociaal werkers dienen zich te houden aan Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de politie aan de Wet politiegegevens (Wpg). De politie heeft meer bevoegdheden om privacygevoelige informatie te delen dan sociale teams. Wat opvalt is dat zowel wijkagenten als sociaal werkers niet goed op de hoogte zijn van privacywetgeving. Laat staan dat ze van elkaar weten dat er sprake is van verschillende privacywetgeving.

Sociaal werkers delen alleen informatie met de politie als de inwoner daar toestemming voor heeft gegeven of als er serieuze veiligheidsproblemen zijn. Het komt ook voor dat bij aanvang van de hulp/ondersteuning aan de inwoner wordt gevraagd of ze informatie met maatschappelijke partners, waaronder de politie, mogen delen. Dit wordt zwart op wit, met een handtekening van de betreffende inwoner, vastgelegd. Er zijn ook sociaal werkers die flexibel omgaan met het delen van privacygevoelige informatie. Wanneer wordt inschat dat het in het belang is van de inwoner, dan kan wat betreft deze sociaal werkers informatie worden gedeeld met de politie.

Wijkagenten gaan makkelijker om met privacygevoelige informatie. Voor wijkagenten ligt de grens bij strafrechtelijke informatie. Die delen ze per definitie niet. Wijkagenten geven aan alleen informatie te delen, als dit in het belang is voor de inwoner(s) in kwestie. Of als de veiligheid van de sociaal werker in het geding is. In twee gemeenten is er een convenant gesloten. Hierin is afgesproken dat er, in een bepaalde context zoals een interdisciplinair overleg, vrijelijk over inwoners mag worden gesproken en informatie mag worden uitgewisseld.

Sociaal werkers zijn doorgaans terughoudend met het delen van privacygevoelige informatie. Zo vinden sociaal werkers het niet correct om te praten over inwoners als ze daar zelf niet bij zijn. Tegelijkertijd geven sociaal werkers aan wel gebaat te zijn bij privacygevoelige informatie van de politie.

“Het valt me op dat ze veel informatie geven, ik denk zelfs meer dan mag. Het valt me echt op dat als je over een casus praat, dat ze dan helemaal gaan meedenken. En dan hoor je weleens wat, en dan denk ik, mocht je dat eigenlijk wel zeggen? Dat is wel nuttig. Ik ga daar natuurlijk ook professioneel mee om. En daar vertrouwt de politie ook op. Het maakt de situatie vaak wel inzichtelijk, soms kan je er ook niks mee hoor.”
(Sociaal werker gemeente II)



Wijkagenten merken dat sociale teams minder snel informatie delen dan zichzelf. Een aantal wijkagenten begrijpt dat dit, vanuit de vertrouwensrol die sociaal werkers hebben ten aanzien van inwoners, lastig kan zijn. Enkele wijkagenten vinden dat het sociaal team hierin doorschiet.

“Belden wij het sociaal team en zeiden we: ‘Joh, we krijgen een melding, zijn jullie toevallig in dat gezin?’ En dan zeiden ze: ‘tsja daar mag ik niks over zeggen’... Ja maar ik wil alleen maar weten... ‘Nee, dat moeten we eerst vragen of we dat mogen vertellen.’ Als het zover gaat, wordt het werken heel lastig. Wat moet ik dan doen? Dan moet ik de persoon alsnog bij hen aanmelden, terwijl zij eigenlijk al misschien een heel hulpverleningstraject hebben opgestart in dat gezin. Of met die persoon. Dan zit ik dubbel werk te doen. Zonde.” (Wijkagent gemeente V)

Een bepalende factor bij het uitwisselen van privacygevoelige informatie is de relatie tussen de sociaal werker en de wijkagent. Met name in de kleinere gemeenten, waar de sociaal werker en de wijkagent elkaar persoonlijk kennen en vertrouwen, wordt gemakkelijk informatie gedeeld.

“Ja, dat is altijd de basis van alles. Als je weet met wie je aan het praten bent. Kijk ik kan een sociaal team wel bellen, maar die kent mij niet en ik haar niet en we hebben elkaar nog niet gezien of gesproken, maar ik geef haar dan wel informatie die redelijk privacygevoelig is. En dan merk je gewoon dat je geen informatie krijgt en dan kan ik wel heel veel geven vanuit de politie zijnde en ja om het welzijn van de cliënt geef ik wel informatie, maar je merkt dat daar bijna niks op terugkomt. Dat heeft met vertrouwen te maken.” (Wijkagent gemeente V)

Een manier die wordt toegepast om zonder privacyschending inhoudelijk te overleggen, is dat de inwoner in kwestie niet bij naam wordt genoemd.

“Al is het om gewoon een keer te sparren. Dat doe ik ook vaak met de wijkagent. Dan is het gewoon een casus die ik anoniem hou, omdat ik nog geen toestemming heb. Maar dan overleg ik waar ik tegenaan loop. Dat kan gewoon al heel veel helpen.” (Sociaal werker gemeente III)

7.4.1 Conclusie

Zowel wijkagenten als sociaal werkers lijken zich er onvoldoende van bewust dat ze vanuit een andere privacywetgeving werken. Wijkagenten hebben vanuit de Wet politiegegevens (Wpg) meer bevoegdheden om privacygevoelige informatie te delen dan sociaal werkers die werken op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). In de praktijk kan dit voor irritatie of tot verkeerde beeldvorming leiden.

Sociaal werkers en wijkagenten maken telkens een persoonlijke afweging bij het delen



van privacygevoelige informatie. Zowel sociaal werkers als wijkagenten geven aan alleen informatie te delen, die relevant is voor de betreffende situatie/casus. Sociaal werkers delen op principiële gronden minder snel informatie dan wijkagenten. Het opbouwen van een gelijkwaardige vertrouwensband met inwoners die hulp/ondersteuning van het sociaal team ontvangen, is voor sociaal werkers een belangrijk vertrekpunt. Die insteek komt volgens sociaal werkers in gevaar als informatie wordt gedeeld met derden, zoals de politie. De wijkagent daarentegen heeft vanuit zijn/haar gezag-dragende rol een andere verhouding met inwoners. In het kader van veiligheid zijn wijkagenten eerder geneigd privacygevoelige informatie te delen. Wanneer de wijkagent en de sociaal werker elkaar goed kennen en elkaar vertrouwen, wordt er sneller privacygevoelige informatie gedeeld.

7.5 Perceptie

In deze paragraaf is beschreven hoe sociaal werkers en wijkagenten tegen elkaar en tegen de samenwerking aankijken, wat ze van elkaar verwachten en hoe ze het contact waarderen.

7.5.1 Rolverdeling

Agenten en sociaal werkers zien drie verschillende rollen weggelegd voor de wijkagent, namelijk: (1) de wijkagent als handhaver, (2) de wijkagent als beschermer en (3) de wijkagent in de rol van hulpverlener. In deze paragraaf is beschreven hoe deze rollen zich verhouden tot de werkzaamheden van sociale teams.

1. Wijkagent in de rol van handhaver

Zowel wijkagenten als sociaal werkers vinden de handhavende rol van de wijkagent, oftewel *'boeven vangen'*, de belangrijkste. Op dit gebied hebben wijkagenten en sociaal werkers weinig met elkaar te maken. Wanneer er sprake is van strafbare feiten is de politie aan zet.

2. Wijkagent in de rol van beschermer

De wijkagent heeft volgens sociaal werkers de taak om de veiligheid van zowel het individu als het collectief in de wijk te waarborgen. Als sociaal werkers op huisbezoek gaan bij een potentiële agressieve/gevaarlijke inwoner dan verwachten sociaal werkers dat de wijkagent hen daarbij ondersteunt. Idealiter wordt voorafgaand aan het bezoek gezamenlijk de veiligheidssituatie in kaart wordt gebracht. Wanneer er sprake is van een dreigende situatie, rekenen sociaal werkers erop dat de wijkagent meegaat op huisbezoek of klaar staat voor het geval er een gevaarlijke situatie ontstaat.

Wijkagenten vinden het over het algemeen geen probleem om sociaal werkers te ondersteunen bij huisbezoeken waar veiligheidsrisico's spelen. Er zijn ook wijkagenten die vinden dat het sociaal team te snel een beroep op hen doet in het kader van veiligheid. Van de politie kan niet worden verwacht dat ze alle risico's afdichten. Risico's horen ook bij het



vak van de sociaal werker. Het sociaal team moet daarvoor zelf verantwoordelijkheid nemen.

“Daar moeten we voor waken, dat ze ons mee willen voor een casus. Wij zijn geen portier of bewaker. Ze moeten hun eigen broek ophouden. Er is soms een risicoadres en dan moet je samen kijken hoe je het aanpakt. Als het geen risicoadres is, is er voor ons geen reden om mee te gaan. Ik ben geen persoonlijke bewaker. Dan huur je iemand in.”
(Wijkagent gemeente II)

Het komt ook voor dat de wijkagent de sociaal werker en/of inwoner adviseert wanneer een cliënt te maken heeft met een dreigende situatie. Bijvoorbeeld als een agressieve ex-man na een gevangenisstraf weer op vrije voeten komt.

“Maar toen kwam het bericht dat hij weer vrij komt. Dat achtervolgt moeder heel erg. Ik bespreek dat dan eerst met de moeder; of ze het goed vindt dat ik het met de politie bespreek. Dan ga ik naar de wijkagent en kijk ik met hem hoe we daar een plannetje voor kunnen maken. Dan denkt hij mee over bepaalde veiligheidsaspecten. Dat is wel de meerwaarde die ik zie.” (Sociaal werker gemeente III)

Het komt voor dat de wijkagent mee op huisbezoek gaat, om samen met de inwoners(s) en de sociaal werker een veiligheidsplan op te stellen.

3. Wijkagent in de hulpverlenende rol

Onder een hulpverlenende rol verstaan we dat de wijkagent een rol speelt bij het op gang brengen van hulpverlening of tijdens een hulpverleningsproces. Zoals verwacht raakt de hulpverlenende rol van de wijkagent het meest aan de werkzaamheden van sociaal werkers. De scheidslijn in deze rolverdeling is minder duidelijk dan die van handhaver en beschermer. Naast de signalerende en verwijzende/toeleidende rol, realiseert de wijkagent toegang voor het sociaal team bij inwoners, verleent de wijkagent directe hulpverlening aan inwoners en voert soms ook de regie.

Signaleren en verwijzen

Sociaal werkers zien vooral een signalerende en verwijzende rol weggelegd voor de wijkagent. Wijkagenten herkennen zich hierin. Een belangrijke taak die ze voor zichzelf zien weggelegd, is het ophalen en doorzetten van informatie. Door de jaren heen is de rol van wijkagent verschoven van hulpverlener naar informatieverschaffer en verwijzer.

“Er een hele tijd is geweest dat men vooral vond dat de wijkagent eigenlijk elk klein probleempje in de wijk moest oplossen. Dat bij elke burenruzie de wijkagent ging bemiddelen en dat bij elk probleemgeval de wijkagent er heen moest. Of wat er ook maar was, als er een dingetje in de wijk speelde wat niet ad hoc opgelost kon worden, dan schakel je een wijkagent in. Dat is wel aardig veranderd. Nu zit je veel meer aan de regiekant. Als er een probleem is, kijk ik wel wat ik daarmee kan doen, maar ik ben niet



degene die het op gaat lossen. Ik kijk welke partij daar het meest geschikt voor is.”
(Wijkagent gemeente IV)

Toegang

Sociaal werkers zien de wijkagent als toegangspoort om een huishouden binnen te komen. Inwoners zijn sneller geneigd om contact op te nemen met het sociaal team, als ze zijn doorverwezen door de wijkagent. Voornaamste reden hiervoor is de gezaghebbende uitstraling van de politie. Wanneer inwoners in de weerstand zitten ten aanzien van hulp en ondersteuning van het sociaal team, dan kan de wijkagent vanuit zijn/haar gezaghebbende rol, en met behulp van repressieve drukmiddelen, inwoners daar toch toe bewegen. Sociaal werkers vinden dit prettig, want dan kunnen zij naast de inwoner blijven staan en wordt de vertrouwensband niet geschaad. De politie maakt dan de weg vrij voor sociaal werkers om hulp/ondersteuning te kunnen verlenen. Wijkagenten bevestigen het beeld, dat zij ervoor kunnen zorgen dat het sociaal team een huishouden binnenkomt.

“Als het moeilijk loopt, dan gaan wij wel eens mee. Als ze niet meewerken of er blijven bepaalde dingen gebeuren, dan komen wij bijvoorbeeld langs om ook de repressieve kant van het verhaal te vertellen. Wij worden dan door het sociaal team meegenomen. Eigenlijk als een stok achter de deur.” (Wijkagent gemeente III)

Er zijn ook sociaal werkers die aangeven de wijkagent soms bewust níet te betrekken. Inwoners kunnen een grote weerstand hebben tegen de politie. Betrokkenheid van een wijkagent werkt dan averechts.

Menselijk handelen

De politie komt vaak eerder achter de voordeur dan het sociaal team. Vier sociaal werkers geven aan dat sommige wijkagenten een casus niet zomaar uit hun handen laten vallen en zelf (ook) op huisbezoek gaan bij mensen waarover zorgen zijn. Ze zitten dan volgens de sociaal werkers (een beetje) op de stoel van hulpverlener.

“De politie is geen hulpverlener, maar toch trekken ze die schoenen wel aan. Wat ook wel logisch is, denk ik, als je een situatie binnenstapt en er is veel aan de hand, dan ga je menselijk handelen.” (Sociaal werker gemeente III)

Enkele wijkagenten geven aan een hulpverlenende attitude/taakopvatting te hebben. Dit uit zich vooral in het voortraject, wanneer het sociaal team nog niet in beeld is.

“Wij hebben soms dezelfde gesprekken als een maatschappelijk werker zou hebben. We gaan ook kijken wat de problemen zijn. Soms hebben mensen meer vertrouwen in de wijkagent, dan in de maatschappelijk werker, of het sociaal team. Dan krijg je ook heel veel informatie. En in die zin ben je maatschappelijk werker.” (Wijkagent gemeente III)



Overdracht

Sociaal werkers merken dat de politie het prettig vindt om zaken over te dragen aan het sociaal team. Er zijn ook wijkagenten die het lastig vinden om een casus over te dragen aan het sociaal team. Het kan ook zo zijn dat ze weinig vertrouwen hebben in de wijze waarop een casus door het sociaal team wordt opgepakt.

Wijkagenten kunnen twijfelen aan het inschattingsvermogen van het sociaal team. Ze vinden dat het sociaal team bepaalde zware casussen te lang vasthoudt, terwijl deze in hun optiek moet worden opgeschaald. In die gevallen vinden ze het lastig om een casus los te laten.

“Je draagt een casus van zorg aan het sociaal team aan, dat gaat ermee aan de slag. Maar het betreft een GGZ cliënt en het sociaal team komt niet binnen, het is eigenlijk te zwaar voor het sociaal team. Het sociaal team is dan te trots om te zeggen, eigenlijk is dit niks voor ons. Help. Wat adviseer je, kunnen we samen iets opschalen. Dat gesprek had ik willen hebben. Nu hoor je niks en blijft het sudderen, terwijl het eigenlijk best acuut is.” (Wijkagent gemeente VI)

7.5.2 Invulling rol wijkagent

De wijze waarop wijkagenten invulling geven aan hun handhavende, beschermende en hulpverlenende rol verschilt. Wijkagenten lijken relatief veel vrijheid te hebben om hun werk naar eigen inzicht in te richten. Sociaal werkers denken dat er binnen de politie geen eenduidig beleid wordt gevoerd, waardoor de werkwijze sterk verschilt.

“De een is echt een beetje de harde blaffende agent en een ander zit wat meer in de zorgrol. Wat wil je als politie? Welke rol wil je hebben?” (Sociaal werker gemeente II)

7.5.3 Bejegening

Wijkagenten zijn meer actiegericht dan sociaal werkers. Ze willen snel resultaten boeken. Enkele wijkagenten geven aan dat sociaal werkers soms te lang naast de inwoner blijven staan. Ze typeren de werkwijze van sociaal werkers als ‘soft’ en vinden dat er sneller moet worden ingegrepen. Het collectieve belang speelt hierbij voor de politie een belangrijke rol.

“Ja, tuurlijk probeer je wel sturend te zijn. Want anders dan gaat er niks gebeuren. De manier van denken van de hulpverlener is heel anders dan onze manier van denken. Politiemensen zijn mensen die willen handelen en die willen het snel voor elkaar hebben. Want we hebben een probleem en het moet opgelost worden, daar zijn we voor. Zorgmensen hebben een heel ander perspectief. Die willen iemand wel heel graag helpen en die doen dat rustig aan en geven mensen een tweede en derde kans; want we moeten toch wat proberen. En wij zeggen veel sneller: ja luister; ze hebben een kans gehad en nu is het klaar. Nu moeten we even wat gaan doen. Heel ander perspectief.” (Wijkagent gemeente IV)



De manier waarop de politie praat over kwetsbare inwoners vinden enkele sociaal werkers storend. Waar de sociaal werkers van zichzelf vinden dat ze ook in lastige situaties respectvol (blijven) praten met en over inwoners, vinden ze dat de politie hier minder zorgvuldig mee omgaat. Wijkagenten kunnen met een zekere minachting over inwoners praten. De verwachting van deze sociaal werkers is dat agenten zich minder goed kunnen inleven in anderen en niet goed weten hoe ze moeten omgaan met lastige inwoners.

7.5.4 Conclusie

Sociaal werkers komen wijkagenten voornamelijk tegen in de rol van beschermer en hulpverlener. In de rol van handhaver hebben wijkagenten nauwelijks contact met sociaal werkers. Als beschermer hebben wijkagenten een belangrijke rol in het waarborgen van de veiligheid van het individu en het collectief. Wijkagenten kunnen hierbij adviserend optreden. Ook komt het voor dat de wijkagent betrokken is bij een casus om de veiligheid in de leefomgeving van een overlast gevende inwoner te waarborgen. De wijkagent kan ook een hulpverlenende rol opnemen. In de eerste plaats door het signaleren en doorzetten van zorgsignalen. In de tweede plaats door vanuit hun gezag dragende rol ervoor te zorgen dat inwoners ondersteuning van het sociaal team toelaten. Verder zijn wijkagenten vaak betrokken dienders. Wanneer wijkagenten zien dat een inwoner om hulp verlegen zit en zij kunnen hier iets in betekenen dan zullen ze dit niet nalaten. Er zijn ook wijkagenten die het lastig vinden om de hulp en ondersteuning over te laten aan het sociaal team. Dit is met name het geval als het een zware casus betreft en er is weinig vertrouwen in het beoordelingsvermogen van het sociaal team.

De wijze waarop de rol van handhaver, beschermer en hulpverlener worden verenigd in de werkwijze verschilt per wijkagent. De balans tussen deze drie rollen ligt bij elke wijkagent anders. Er zijn twee uiterste waarden te nemen: wijkagenten die zich positioneren als gezagdrager en zich met name focussen op handhavende en beschermende taken en wijkagenten die de nadruk leggen op hun hulpverlenende rol.

Sociaal werkers en wijkagenten hebben een andere houding ten opzichte van inwoners. Sociaal werkers benadrukken dat ze het belangrijk vinden om naast de inwoner te staan en uit te gaan van het probleemoplossend vermogen van de inwoner. Sociaal werkers vinden zichzelf inlevend en geduldig. Wijkagenten stellen zich vanuit hun gezag dragende rol sneller directief en soms bevoogdend op ten aanzien van inwoners. Wijkagent omschrijven zichzelf als 'pragmatische werkers die vooral willen handelen'.

7.6 Waardering

De waardering van sociale teams over het contact met de politie en de wijkagent in het bijzonder verschilt. Zo is er bij twee teams behoefte aan een beter en intensiever contact. Er zijn ook teams die nog geen duidelijke opvatting hebben over het contact met de politie. Eén team is uitgesproken tevreden over het contact.



Wijkagenten zijn over het algemeen blij met de komst van sociale teams. Waar wijkagenten voorheen met verschillende instanties contact moesten zoeken kunnen ze nu terecht bij het sociaal team. Met de sociale teams is er een centrale toegang gekomen waar de politie zorgsignalen kan neerleggen.

“Je hoeft niet meer te shoppen met een probleem. Niet meer contact te zoeken met het een GGZ instelling, sociaal werk of de huisarts. Ik leg het bij het sociaal team en die moeten met hun professie maar gaan kijken waar ze naartoe gaan.” (Wijkagent gemeente II)

In één gemeente zijn de wijkagenten uitgesproken tevreden over het contact met het sociale team. In deze gemeente zien de wijkagenten het aantal meldingen teruglopen. Dit komt volgens de wijkagenten door het goede functioneren van het sociale team.

“Ik merk gewoon dat sinds het sociaal team goed op stoom is, dat wij minder meldingen krijgen van huiselijk geweld bijvoorbeeld. Zij zitten veel meer in die gezinnen, voordat er een escalatie is. Dat geldt niet alleen voor huiselijk geweld, ook voor andere problematiek. Het sociaal team zit echt al helemaal in het voortraject. En dat voorkomt dat bepaalde casussen dermate escaleren dat ze bij ons terecht komen.” (Wijkagent gemeente III).”

Sociaal werkers en wijkagenten noemen de volgende succesfactoren die bijdragen aan een goed contact:

- **Benaderbaarheid;** wanneer sociaal werkers en wijkagenten elkaar persoonlijk kennen, is er meer onderling vertrouwen. Hierdoor zijn zowel wijkagenten als sociaal werkers eerder geneigd om informatie te delen en te overleggen.
- **Bereikbaarheid;** als een sociaal werker of wijkagent informatie over een bepaalde casus nodig heeft, dan is er vaak sprake van enige urgentie. Het helpt dan als contactgegevens bekend zijn en er snel gereageerd wordt.
- **Terugkoppeling;** als wijkagenten zorgsignalen delen met sociaal werkers waarderen ze het als er een terugkoppeling plaatsvindt. Hierdoor is de wijkagent niet alleen op de hoogte, het draagt ook bij aan de relatie tussen sociaal werkers en de wijkagent.

7.7 Verwachting

In deze paragraaf wordt ingegaan op de verwachtingen die sociaal werkers en wijkagenten hebben ten aanzien van het contact.

Met name op het gebied van preventie zien sociale teams kansen. Sociaal werkers willen dat wijkagenten eerder en vaker zorgsignalen bij het sociaal team neerleggen. Ook willen sociaal werkers meer lokaal overleg tussen maatschappelijke partners, om zorgsignalen in een vroeg stadium en in afstemming met elkaar op te pakken. Ze zien hier een belangrijke rol weggelegd voor de wijkagent. Sociaal werkers denken dat de politie



Rapport

gebaat is bij een betere samenwerking. Met name omdat een gezamenlijke preventieve aanpak de werkdruk omlaag kan brengen. De verwachting bij sociaal werkers is dat de samenwerking in de toekomst hechter wordt.

Wijkagenten verwachten vooral dat sociale teams zorgsignalen oppakken, die zij naar hen doorzetten. Ze vinden het prettig als het sociaal team een terugkoppeling geeft, zodat ze weten wat er met het zorgsignaal wordt gedaan. Met name als het een zwaardere casus betreft. Eén wijkagent geeft aan graag op structurele basis meer informatie van het sociaal team te willen ontvangen. Hij wil weten op welke adressen het sociaal team actief is en over welke problematiek het gaat. Ook zijn er wijkagenten die meer over de werkwijze van het sociaal team wil weten.

“Het zou misschien wel goed zijn om duidelijk te hebben wat het sociaal team sowieso allemaal doet en kan. Misschien zijn er wel dingen die ik zie waarvan ik niet eens weet dat ik ook terecht zou kunnen bij hun.” (Wijkagent gemeente IV)

Een structureel overleg met het sociale team zien wijkagenten niet zitten. De voorkeur gaat uit naar contact als het nodig is.



8 Conclusies

- Sociale teams hebben voornamelijk contact met de wijkagent. De frequentie van het contact verschilt sterk. Sociale teams uit de kleine gemeenten hebben meer contact met de politie dan sociale teams uit de middelgrote en grote gemeenten. Wijkagenten die voor zichzelf ook een hulpverlenende rol zien weggelegd hebben ook meer contact met sociale teams dan wijkagenten die het accent meer leggen op hun handhavende en beschermde rol.
- Het sociale team is een centraal aanspreekpunt voor de wijkagenten. Voor de komst van sociale teams waren wijkagenten vaak meer tijd kwijt aan het vinden van de juiste instantie om een zorgsignaal neer te leggen.
- Wijkagenten en sociale teams weten elkaar vooral te vinden bij zwaardere casussen zoals huiselijk geweld, verslaving, verwaarlozing, overlast, verwarde personen of woninguitzettingen. Vaak gaat het om casussen waar kinderen/jongeren bij betrokken zijn.
- Het meeste contact tussen wijkagenten en sociale teams is behoefte gedreven, oftewel wanneer dit in een praktijksituatie nodig is. Er zijn nauwelijks procesafspraken gemaakt over de wijze waarop het contact is ingericht. Sociale teams en de wijkagenten komen elkaar wel tegen bij structureel terugkerende interdisciplinaire overleggen. Bij de sociale teams is de behoefte aan samenwerkingsafspraken groter dan bij de wijkagenten.
- (Zorg)meldingen die de politie doet bij Veilig Thuis kunnen worden doorgezet naar het sociale team. Zowel wijkagenten als sociale teams zijn kritisch over het functioneren van Veilig Thuis. Er wordt onvoldoende door Veilig Thuis teruggekoppeld. Daardoor weten wijkagenten vaak niet wat Veilig Thuis met een (zorg)melding doet en is vaak onduidelijk of deze wordt doorgezet naar het sociale team. Hierdoor ervaren wijkagenten en sociale teams een informatie achterstand.
- Wijkagenten beschikken vaak over meer en andere informatie dan sociale teams. Dit komt omdat wijkagenten vaak al jaren werkzaam zijn in een specifieke wijk en veel inwoners kennen. Daarnaast melden inwoners overlast en zorgsignalen voornamelijk bij de politie. Ook weten inwoners vaak nog niet dat er een sociaal team is waar ze met problemen terecht kunnen.
- Doordat wijkagenten goed zicht hebben op sociale problemen in de wijk wensen sociale teams eerder en meer zorg gerelateerde informatie te ontvangen van wijkagenten. Dit zou ervoor zorgen dat sociale teams preventiever te werk kunnen gaan. Sociale teams zien hierbij een proactieve rol voor zichzelf weggelegd.
- De belangrijkste reden van het contact tussen de politie en sociale teams is het delen van informatie over problemen bij inwoners. Wijkagenten delen hierbij meer informatie dan sociale teams. Er is ook inhoudelijk overleg tussen sociale teams en wijkagenten, onder andere om werkzaamheden op elkaar af te stemmen. Ook kunnen wijkagenten fungeren als toegangspoort voor sociale teams om mensen ertoe te bewegen hulp te accepteren. De gezaghebbende uitstraling van de politie kan hierbij een geëigend instrument zijn.



Rapport

- Wijkagenten en sociaal werkers kijken vanuit een ander perspectief naar casussen. Bij wijkagenten ligt de focus op het streven naar een veilige en leefbare wijk. Sociale teams zijn hoofdzakelijk bezig met het verlenen van hulp en ondersteuning op individueel of gezinsniveau. Wijkagenten zijn actiegericht en willen snel tot oplossingen komen. Sociaal werkers vinden het belangrijk een vertrouwensrelatie met inwoners op te bouwen en gaan uit van het probleemoplossend vermogen van inwoners.
- Wijkagenten zijn, in het kader van veiligheid, sneller dan sociaal werkers bereid persoonsgegevens uit te wisselen. Doordat sociaal werkers de vertrouwensrelatie met inwoners niet willen schaden zijn ze terughoudend met het delen van privacygevoelige informatie aan derden.
- Er zijn drie succesfactoren die bijdragen aan een goed contact tussen wijkagenten en sociale teams namelijk; wijkagenten en sociaal werkers (1) kennen elkaar en vertrouwen elkaar, (2) kunnen elkaar snel bereiken en (3) houden elkaar door middel van terugkoppelingen op de hoogte.



9 Discussie

De gedachte achter de drie decentralisaties in het sociaal domein (uitbreiding Wmo, de invoering van de Jeugdwet en de Participatiewet) is dat gemeenten, meer dan provinciale en landelijke overheidsinstanties, in staat zijn om de zorg en ondersteuning van burgers beter en goedkoper te maken. De eigen kracht en het sociale netwerk van inwoners zijn hierbij het vertrekpunt. Hulp en ondersteuning moeten snel en zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving plaatsvinden. Naast dat dit een positief effect heeft op het individu en het gezin, draagt dit bij aan veilige en leefbare wijk. Om op lokaal niveau de gewenste maatschappelijke resultaten te behalen is samenwerking tussen wijkagenten en sociale teams cruciaal.

In dit onderzoek zien we dat de wijkagenten en sociale teams op lokaal niveau meer naar elkaar toe kunnen groeien en intensiever kunnen samenwerken. Dat vraagt om beweging en verandering bij zowel de politie als sociale teams. Om de discussie hierover aan te jagen zijn op basis van de bevindingen uit dit onderzoek een aantal stellingen geformuleerd:

- Een veilig en leefbare wijk hangt samen met het welbevinden van individuen binnen huishoudens. Intensieve samenwerking tussen sociale teams en de politie ligt daarom voor de hand.
- Wijkagenten moeten meer tijd en ruimte krijgen voor hulpverlenende- en preventieve politietaken.
- Wijkagenten moeten zorgsignalen en (zorg)meldingen structureel delen met het sociaal team.
- In plaats van blindelings (zorg)meldingen door te zetten naar Veilig Thuis moeten agenten zelf inschatten of een zorgsignaal bij Veilig Thuis of bij het sociaal team thuishoort. Agenten moeten hierop worden toegerust.
- Vertrouwen is een belangrijke succesfactor voor een succesvolle samenwerking. Sociale teams en wijkagenten moeten ervoor zorgen dat ze elkaar (beter) leren kennen.
- Veilig Thuis moet beter terugkoppelen aan wijkagenten en sociale teams wat er met (zorg)meldingen wordt gedaan.
- Sociale teams zijn nog teveel naar binnen gericht en weten preventieve werkzaamheden nog onvoldoende vorm te geven. In het kader van vroegsignalering moeten sociaal werkers proactiever de samenwerking zoeken met wijkagenten.



10 Bijlagen

10.1 Begrippenlijst

Sociaal team - gemeenten geven verschillende namen aan de teams die hulp en ondersteuning geven aan inwoners. Zoals wijkondersteuningsteam, buurtteam, zorgteam, wijkteam, opschaalteam en gezinscoachteam. In dit onderzoek wordt als overkoepelende naam sociaal team gebruikt.

Sociaal werker - een sociaal team is een team van sociale werkers dat zorg, hulp en ondersteuning levert namens de gemeente aan mensen die extra hulp nodig hebben in hun dagelijks leven. Door de brede kennis van de sociaal werkers en hun netwerk, kunnen zij inwoners vaak snel helpen met algemeen beschikbare zorg/hulp, specifieke hulp door lokale werkers of gespecialiseerde hulp/ ondersteuning. De hulp en ondersteuning vinden altijd in het vrijwillige kader plaats. Sociaal werkers kunnen in direct in dienst zijn van de gemeente of worden ingehuurd/gedetacheerd.

Politie/wijkagent - het woord politie moet in dit rapport worden geïnterpreteerd als een verzamelnaam voor alle functies die binnen het politieapparaat voorhanden zijn. Wanneer uitspraken betrekking hebben op een specifieke functie binnen de politie, wordt dit als zodanig aangegeven. Dit betreft meestal de wijkagent.

Inwoners – de benaming van mensen die hulp en ondersteuning ontvangen van sociale teams verschilt. Zo wordt gesproken van cliënt, klant, buurtbewoner en burger. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de term inwoner.

Veilig Thuis – Veilig Thuis is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis geeft advies, ondersteunt, doet onderzoek en brengt hulpverlening op gang.⁵ Bij vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld doet de politie een (zorg)melding bij Veilig Thuis.

Zorgsignalen - wanneer er zorgen zijn, maar deze zijn niet zwaar genoeg voor een (zorg)melding bij Veilig Thuis, dan spreken we van een zorgsignaal.

Veiligheidshuis - het Veiligheidshuis is een netwerksamenwerking tussen straf- en zorgpartners en gemeenten, waarin zij onder eenduidige regie komen tot een ketenoverstijgende aanpak van complexe problematiek om ernstige overlast en criminaliteit te bestrijden⁶.

⁵ VNG-model Handelingsprotocol voor het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling 'Veilig Thuis', november 2014.

⁶ Factsheet landelijk kader Veiligheidshuizen, Ministerie van Veiligheid en Justitie, januari 2013.



10.2 Profielschetsen sociale teams

Gemeente I

Het eerste sociaal team doet dienst in een middelgrote plattelandsgemeente van 31.000 inwoners. De gemeente bestaat uit vier dorpskernen. Elke dorpskern heeft een eigen sociaal team.

Het sociaal team pakt alleen hulp- en ondersteuningsvragen van volwassenen op. Casussen waarbij kinderen en jongeren betrokken zijn, worden door het Centrum voor Jeugd en gezin (CJG) in behandeling genomen. Elke dorpskern heeft haar eigen sociaal-maatschappelijke problematiek. Zo ligt bij één dorpskern de nadruk op problemen rondom kinderen en jongeren en heeft een andere dorpskern vooral te maken met dementerende ouderen. De samentelling van de sociale teams is aangepast op het type problematiek dat van toepassing is. Het sociaal team dat aan het onderzoek heeft deelgenomen, ondersteunt vooral ouderen met welzijnsproblemen.

In 2014 is het sociaal team als pilot van start gegaan en bestaat uit vier leden: twee Wmo-consulenten, een wijkverpleegkundige en een welzijnswerker. Er is een duidelijke taakverdeling en er wordt niet naar een generalistisch werkenwijze gestreefd.

2 tot 3 keer per jaar is er contact tussen de politie en het sociaal team. Als er contact is, dan is dat met de wijkagent. De teamleden kennen de wijkagent en weten hoe hij per mail of telefoon te bereiken is. De wijkagent heeft onregelmatige werktijden en is daarom niet altijd bereikbaar.

Gemeente II

Deze gemeente heeft een omvang van 29.000 inwoners. De gemeente ligt in een stedelijk gebied. Het werkgebied van het sociaal team bestrijkt de gehele gemeente.

Het sociaal team (twaalf sociaal werkers) is in 2015 gestart en ondergebracht in een stichting die in opdracht van de gemeente werkt. Het sociaal team richt zich op complexe ondersteuningsvragen van zowel kinderen/jeugdigen als volwassenen. Sociaal werkers hebben expertise op het gebied van jeugd- en opvoedhulp, maatschappelijk werk, geriatrie, geestelijke gezondheidszorg, cliëntondersteuning en huiselijk geweld. De medewerkers bieden zelf ondersteuning en schakelen, wanneer nodig, specialistische hulp in. Voor eenvoudige ondersteuningsvragen, zoals hulp bij het huishouden, simpele opvoedvragen en schulden, kunnen inwoners terecht bij een ander team.

Het sociaal team streeft een generalistische werkwijze na, zodat sociaal werkers alle casussen kunnen oppakken. Om dit te bereiken worden casussen bij voorkeur in tweetallen opgepakt. Op die manier leren sociaal werkers in de praktijk van elkaars expertisen. Ook zijn er geregeld casus-overleggen en verzorgen sociaal werkers workshops, om van elkaar te leren. In de praktijk blijkt het door een hoge werkdruk lastig om



generalistisch te werken. Het komt er dan vaak op neer dat casussen op basis van expertise onder de teamleden worden verdeeld.

Er zijn drie wijkagenten werkzaam in het werkgebied van het sociaal team. Elke wijkagent heeft een 'eigen' afgebakend gebied onder zijn hoede. Sociaal werkers denken dat er gemiddeld twee tot drie keer per week contact is met de politie. Recentelijk hebben de sociaal werkers en wijkagenten contactgegevens uitgewisseld.

Gemeente III

Dit betreft een plattelandsgemeente en telt 13.000 inwoners verspreid over drie dorpskernen.

Er zijn twee teams die gemeente breed werken. Een team voor hulp- en ondersteuningsvragen die betrekking hebben op kinderen en jongeren en een team die zich richt op volwassenen. Het sociaal team voor kinderen en jongeren heeft aan het onderzoek meegedaan. Het sociaal team is gevestigd in het gemeentehuis en wordt door een beleidsmedewerker aangestuurd. Het team is in 2014 als pilot gestart en bestaat uit vijf sociaal werkers.

De sociaal werkers zijn gedetacheerd en staan onder contract bij uiteenlopende organisaties. De expertise en achtergrond van de teamleden verschilt. Eén sociaal werker is ook jongerenwerker. Hij legt op straat contact met groepen jongeren en ondersteunt gezinnen. Bij complexe casussen kan het team een gedragswetenschapper, een jeugdarts en een GZ psycholoog te consulteren.

Het team is in ontwikkeling. Zware casussen worden in duo's opgepakt en er vinden geregeld casusbesprekingen plaats. Het idee is dat sociaal werkers, door van elkaar te leren, zich verder ontwikkelen tot generalist. Tegelijkertijd geven de sociaal werkers aan dat het generalistisch werken nog niet altijd van de grond komt. Mede door de hoge werkdruk worden hulpvragen op basis van expertise in het team verdeeld. Ook zorgt de hoge werkdruk ervoor dat sociaal werkers niet of nauwelijks aan preventieve werkzaamheden toe komen.

Het sociaal team heeft geregeld contact met de politie. Dit betreft bijna altijd de wijkagent en/of in mindere mate een jeugdagent. De intensiteit van het contact verschilt sterk per periode en is afhankelijk van het type casus.

"Dat is heel variërend. Ook afhankelijk van de zaken die ik draai. Ik heb een tijd hele intensieve trajecten gehad waarbij huisverboden en contactverboden lagen. Dus dan is die samenwerking met de politie ook wel een stuk intensiever. Er is een tijd geweest dat ik dagelijks contact had met de wijkagent. Dat hij ook zei 'goh, heb je weer zo'n zaak'."
(Sociaal werker gemeente III)



Het werkgebied van het sociaal team valt samen met het werkgebied van de wijkagent en de jeugdagent. De wijkagent is via mail en telefonisch goed bereikbaar. De politie heeft een eigen ruimte in het gemeentehuis. Hierdoor komen sociaal werkers en de wijkagent elkaar vaak tegen. Voor inhoudelijk overleg of een praatje lopen ze bij elkaar binnen.

“Als we een zaak hebben, of als er een melding van de politie is gekomen die we nog even nader willen bespreken, dan loop je er makkelijker naar toe. Je hebt er gezichten bij. Dat maakt de drempel een stuk lager voor jou als werker.”

(Sociaal werker gemeente III)

Gemeente IV

Deze gemeente is gesitueerd in stedelijk gebied en telt 77.000 inwoners.

Er zijn zes sociale teams, die vanuit zes verschillende locaties in de gemeente werkzaam zijn. Het sociaal team dat aan het onderzoek heeft meegedaan, is gevestigd in een gemeenschapsgebouw in de wijk. Het team bestaat uit vijftien sociaal werkers en is er voor zowel kinderen/jongeren als volwassenen.

De teamleden hebben diverse achtergronden (welzijn, jeugdhulpverlening, opvoedingsondersteuning, jeugdreclassering, crisis interventie team, maatschappelijk werk, budget-coaching, verstandelijk beperkten, opbouwwerk en ouderenwerk). De meeste sociaal werkers zijn gedetacheerd. Doel van het sociaal team is dat de sociaal werkers zich ontwikkelen tot generalist. Dit doen ze door met elkaar mee te lopen en casussen samen op te pakken. Eén sociaal werker is tevens een wijkwerker. Hij legt op straat contact met wijkbewoners. Daarnaast ondersteunt hij op individuele basis kinderen en jongeren.

Het team doet mee aan een pilot waarbij het de bedoeling is gedragsproblemen van kinderen in een vroeg stadium te signaleren en aan te pakken, zodat op de lange termijn gespecialiseerde hulp kan worden voorkomen. Het sociaal team werkt hierbij samen met diverse maatschappelijke partners, waaronder de politie en scholen. Voor deze proeftuin pilot is een convenant ondertekenend, dat het mogelijk maakt privacygevoelige informatie te delen. De politie heeft dit convenant ook getekend.

In het werkgebied van het sociaal team zijn twee wijkagenten actief. De sociaal werkers hebben gemiddeld één keer in de week contact met hen. Sociaal werkers en wijkagenten beschikken over elkaars contactgegevens.

Gemeente V

Dit sociaal team is werkzaam in een grote wijk (34.000 inwoners) in een grote gemeente (334.000 inwoners). Het gaat om een naoorlogse hoogbouwwijk. De wijk bestaat voornamelijk uit sociale huurwoningen.

Gemeente breed zijn er sociale teams voor kinderen/jongeren en sociale teams voor hulpvragen van volwassenen. Binnen de gemeente zijn er sociale teams die zich richten op



kinderen/jongeren en er zijn er die zich bezighouden met hulpvragen van volwassenen. Het sociaal team dat in dit onderzoek is betrokken, biedt hulp en ondersteuning aan volwassenen. Het team bestaat uit zestien medewerkers en een aantal stagiaires en is op 1 januari 2015 van start gegaan. De medewerkers hebben achtergronden in de GGZ, de zorg voor verstandelijke beperking, verslavingszorg en zogeheten bemoezorg. Het team pakt zowel lichte als zware casussen op. Ze kunnen hierbij ondersteuning bieden tot maximaal één jaar. Daarna volgt een verwijzing naar specialistische zorg.

Het sociaal team beoogt generalistisch te werken. Tegelijkertijd geven sociaal werkers aan dat casussen op basis van expertise onder de teamleden worden verdeeld. Er komen veel en zware casussen op het team af. Het doel van het sociaal team, om inwoners zoveel mogelijk zelf problemen te laten oplossen, lijkt volgens sociaal werkers in de praktijk niet altijd haalbaar.

“De opdracht was dat cliënten best wel kortdurend begeleid worden, in hun eigen kracht zetten. Leren hoe ze zelf dingen moeten oppakken. Maar er is gewoon een hele grote groep, die dat lastig vindt. En ja, ook een grote groep waarvan ik overtuigd ben dat ze het nooit gaan kunnen. Ik heb bijvoorbeeld 30 cliënten die nooit helemaal zelf alles kunnen, die hebben altijd wel iets van ondersteuning nodig. En op een gegeven moment krijg je er steeds meer, en dan slijpt de doorstroom dicht op een gegeven moment.” (Sociaal werker gemeente V)

Het sociaal team komt weinig aan preventieve werkzaamheden toe. Voor de toekomst hopen sociaal werkers dat inwoners in een eerder stadium problemen en/of signalen bij het sociaal team neerleggen. Dit hangt samen met de naamsbekendheid van het sociaal team.

De sociaal werkers kennen de wijkagenten in hun werkgebied niet. Als ze de politie nodig hebben, bellen ze het algemene nummer. De coördinator van het sociaal team kent de wijkagenten wel. Sociaal werkers schatten dat ze ongeveer twee keer per maand contact hebben met de politie.

Gemeente VI

Deze gemeente is gelegen in een landelijk gebied en heeft een inwonersaantal van 22.500. De gemeente bestaat uit zestien dorpskernen en gehuchten.

Het sociaal team houdt kantoor in het gemeentehuis en wordt direct aangestuurd door een beleidsmedewerker. Het sociaal team bestaat uit 22 sociaal werkers, die in heel de gemeente worden ingezet. Het team is er voor zowel kinderen/jeugdigen als volwassenen. Het sociaal team is in 2015 van start gegaan.

Er zijn drie type sociaal werkers in het sociale team te onderscheiden. Het sociaal team kent drie verschillende functies. Er zijn casemanagers, hulpverleners en consultants. Casemanagers organiseren de hulp en ondersteuning rondom kinderen en jeugdigen van



Rapport

0 tot 23 jaar. Zij werken samen met maatschappelijke partners, zoals kinderdagverblijven en peuterspeelzalen, basisscholen, schoolmaatschappelijk werk, de leerplichtambtenaar en de politie. Casemanagers gaan bij mensen langs om de hulpvraag te verduidelijken. Wanneer het lichte problematiek betreft, wordt de hulpvraag doorgezet naar de hulpverleners uit het team. Hulpverleners hebben een achtergrond als maatschappelijk werker of opvoedondersteuner. Als het zwaardere problematiek betreft, dan wordt er samen met de inwoner gekeken welke gespecialiseerde zorg nodig is. Dit wordt meestal gedaan door de consultants uit het team. Zij zijn gespecialiseerd in het opstellen van beschikkingen op het gebied van jeugd en Wmo.

De sociaal werkers willen meer gebruik maken van het sociale netwerk rondom inwoners. Er moet minder snel hulpverlening worden ingezet. Daarnaast merken sociaal werkers dat het door de werkdruk lastig is om in te zetten op preventie. Verder moet er nog gewerkt worden aan de naamsbekendheid van het sociaal team. Inwoners weten de weg naar het sociaal team (nog) niet te vinden en gaan eerder naar de huisarts.

In het werkgebied van het sociaal team zijn drie wijkagenten actief. De casemanager heeft meer contact met de wijkagenten dan de hulpverleners en consultants. Sociaal werkers kunnen de wijkagenten per mail en telefonisch bereiken. Niet alle sociaal werkers kennen de wijkagenten.



10.3 Topiclijst Sociaal Team

Topic	Vragen
Frequentie	<ul style="list-style-type: none"> • Met wie uit het basisteam van de politie heeft het ST het afgelopen half jaar contact gehad? (De wijkagent, recherche en noodhulp). Hoe vaak? • Heeft het ST afgelopen half jaar contact gehad met het districts- en regionale politiediensten? Hoe vaak?
(zorg)meldingen	<ul style="list-style-type: none"> • Bent u tevreden over de (zorg)meldingen die door het VEILIG THUIS worden doorgezet naar het ST? • Is de informatie volledig? • Wat vindt u van het proces waarin (zorg)meldingen worden doorgezet? • Is er sprake van een vast format waarin de (zorg)meldingen uiteengezet worden? Is dit format volledig genoeg? • Worden (zorg)meldingen van de politie door VEILIG THUIS direct doorgezet aan ST? Of kan het zijn dat VEILIG THUIS bepaalde (privacy gevoelige) informatie weglaat? • Geeft het ST een terugkoppeling aan VEILIG THUIS of politie nadat de (zorg)melding in behandeling is genomen/ is afgerond? • Koppelt VEILIG THUIS ook terug naar de politie wat er met een (zorg)melding wordt gedaan?
Veiligheidshuis	<ul style="list-style-type: none"> • Is er contact tussen het ST en het Veiligheidshuis? • Wat is de aanleiding van dit contact? • Met wie binnen het Veiligheidshuis heeft het ST contact? • Hoe ziet dit contact er procesmatig uit? • Welke rol speelt VEILIG THUIS in dit contact?
Privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft het ST afspraken gemaakt met de politie over de uitwisseling van privacy gevoelige informatie (persoonsgegevens)?



Rapport

	<ul style="list-style-type: none">• Hoe gaat het ST om met het delen van privacy gevoelige informatie aan de politie?• Wat verwacht u van de politie m.b.t. het delen van privacy gevoelige informatie?
Gebiedsverdeling	<ul style="list-style-type: none">• Valt het werkgebied van het basisteam van de politie samen met het werkgebied van het ST?
Beeldvorming	<ul style="list-style-type: none">• Kunt u een karakterbeschrijving geven van de wijkagent waar u contact mee heeft?
Verwachtingen/behoefte t.a.v. het contact	<ul style="list-style-type: none">• In welke situaties, als er geen sprake is van een (zorg)melding, verwacht u van de wijkagent dat hij/zij direct contact opneemt met het ST?• Waarom gebeurt dit wel of niet?• Gaat het hier dan om meldingen van preventieve of repressieve aard?
Contact afwenden/consolideren/aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Bent u tevreden over het huidige contact met de politie?• Zo ja, waarom?• Zo nee, wat wilt u veranderen in het contact?• Hoe kan die verandering worden vormgegeven? (bijv. kennismakingsbijeenkomsten, gezamenlijke trainingen, presentaties, gezamenlijk de wijk in). Wie neemt hierin het initiatief?
Rolverdeling	<ul style="list-style-type: none">• Waar vallen de werkzaamheden van het ST en de politie samen en waar niet?• Hoe ziet de roloverdeling tussen de politie en het ST er nu uit? En wat is volgens u een wenselijke roloverdeling?
Toekomst	<ul style="list-style-type: none">• Hoe ziet volgens u de ideale samenwerking er met de politie uit?



10.4 Topiclijst Wijkagenten

Topic	Vragen
Introductie	<ul style="list-style-type: none"> • Kunt u vertellen wie u bent, in welk gebied u werkt en wat uw kerntaken zijn als wijkagent? • Welke betekent de transformatie naar de Nationale Politie voor jullie werkzaamheden?
Frequentie	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het sociaal team? Hoe vaak? Met wie?
Initiatief	<ul style="list-style-type: none"> • Wie neemt vaak het initiatief voor dit contact?
Bereikbaarheid/communicatiewijze	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke manier wordt er contact gelegd? • Is het ST goed bereikbaar? • In welke sfeer vindt het contact plaats?
Aanleiding	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer heeft u contact met het ST en waarom? Welke casussen?
(zorg)meldingen	<ul style="list-style-type: none"> • Doet u weleens een (zorg)melding bij VEILIG THUIS? • Bent u tevreden over hoe dit proces loopt? • Hoe ziet zo'n (zorg)melding eruit? • Krijgt u een terugkoppeling? Van wie krijgt u deze? • Informeert u het ST als u een (zorg)melding doet? Wat zegt u dan?
Veiligheidshuis	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft u weleens contact met het Veiligheidshuis? • Wat is de aanleiding van dit contact? • Is het ST en/of VEILIG THUIS hier bij betrokken?
Privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe gaat u om met het delen van persoonsgegevens aan het ST? Zijn hier afspraken omheen gemaakt? • Wat verwacht u van het ST m.b.t. het delen van privacy gevoelige informatie?
Beeldvorming	<ul style="list-style-type: none"> • Wat zijn karaktersverschillen tussen wijkagenten en ST medewerkers?



Rapport

Verwachtingen/behoefden t.a.v. het contact	<ul style="list-style-type: none">• In welke situaties verwacht u het ST dat ze contact opneemt met u?• Waarom gebeurt dit wel of niet?• Gaat het hier dan om meldingen van preventieve of repressieve aard?• Hoe ziet volgens u de ideale samenwerking er met het ST eruit?
Contact afwenden/consolideren/aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Bent u tevreden over het huidige contact met het ST?• Zo ja, waarom?• Zo nee, wat wilt u veranderen in het contact?• Hoe kan die verandering worden vormgegeven? (bijv. kennismakingsbijeenkomsten, gezamenlijke trainingen, presentaties, gezamenlijk de wijk in). Wie neemt hierin het initiatief?
Rolverdeling	<ul style="list-style-type: none">• Waar vallen de werkzaamheden van het ST en de politie samen en waar niet?• Hoe ziet de rolverdeling tussen de politie en het ST er nu uit? En wat is volgens u een wenselijke rolverdeling?