



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9
3721 MA Bilthoven
Postbus 1
3720 BA Bilthoven
www.rivm.nl

monitorvitalewijken@rivm.nl

Auteurs

Lisette Plantinga, Sarah Vader

Monitor Regiodeal Vitale wijken

Tweede evaluatie van de ondersteuning van bewoners van de L-flat door team Voor L-kaar

Vollenhove (Zeist)

Kernbevindingen

- In opdracht van gemeente Zeist heeft het RIVM voor de tweede keer de ondersteuning van bewoners van de L-flat door team Voor L-kaar geëvalueerd. Team Voor L-kaar ondersteunt momenteel circa 180 huishoudens in de L-flat per jaar. Ze ondersteunen bewoners van alle leeftijden, van jong tot oud.
- Bewoners komen in beeld via het Sociaal Team, Centrum Jeugd en Gezin, het voorliggende veld (huisarts, POH GGZ, inloop, welzijn of de sociale dienst) of overige verwijzers (o.a. de politie en tweedelijns aanbieders).
- De aanwezigheid op locatie en de laagdrempelige, outreachende en informele werkwijze van Voor L-kaar wordt door samenwerkingspartners als van grote meerwaarde gezien, ook nu de renovatie van de L-flat al een tijd is afgerond.
- Waar bewoners ten tijde van de renovatie vooral met praktische vragen kwamen, komen ze nu vaker met complexe en meervoudige hulpvragen.
- Zowel team Voor L-kaar zelf als de samenwerkingspartners willen het team in de toekomst graag behouden op deze locatie. Idealiter zou de aanpak ook geïmplementeerd worden in andere wijken. De samenwerkingspartners die we spraken en team Voor L-kaar zelf gaven aan dat als het met minder tijd of middelen moet, het team de meerwaarde niet kan blijven bieden.

Inleiding

Sociale aanpak L-flat

In de periode oktober 2020 tot en met december 2022 heeft de woningbouwcorporatie Woongoed Zeist (inmiddels: Woongroen Zeist) alle woningen in de L-flat in Vollenhove (Zeist) gerenoveerd. Al bij het maken van de plannen voor deze renovatie maakten zowel de corporatie als gemeente Zeist zich zorgen of deze renovatie niet te belastend zou zijn voor de bewoners van de flat. Samen initieerden zij daarom een 'sociale aanpak' rondom de renovatie als onderdeel van de buurtaanpak Vollenhove Vooruit. Deze sociale aanpak hield in dat het team Voor L-kaar werd opgericht. Dit team startte in september 2020 en heeft haar kantoor onder in de L-flat. Voorafgaand aan de renovatie ging het team Leefbaarheid van Woongoed bij iedere woning op huisbezoek om de bewoners te informeren en met hen af te stemmen. Indien daar aanleiding en toestemming voor was deden zij daarna een melding bij Voor L-kaar, die dan contact konden opnemen met de bewoners.

Team Voor L-kaar

Het team Voor L-kaar valt onder de organisatie Buurtzorg Jong. Vanuit deze organisatie zijn kleine zelfsturende teams van hoogopgeleide professionals in buurten en wijken actief, die hun werkwijze aanpassen aan de behoeften van de buurt of wijk waar ze werkzaam zijn. Ze bepalen zelf samen met de bewoner(s) wat er nodig is, voor iedereen anders en op maat. Zo zijn ze beschikbaar voor praktische ondersteuning (bijvoorbeeld het lezen van brieven of meegaan naar zorgafspraken), waarmee laagdrempelig contact kan worden gelegd en een vertrouwensband wordt opgebouwd zodat ook meer zorginhoudelijke begeleiding gegeven kan worden. Ze signaleren problemen bij bewoners, hebben kennis van het zorgveld en weten wie ze kunnen betrekken om problemen zo goed mogelijk op te lossen. Het team Voor L-kaar bestaat in principe uit vier medewerkers (door ziekte nu tijdelijk vijf).

Sinds de start van de renovatie van de L-flat heeft Voor L-kaar de taken van zowel het Sociaal Team Noord als het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Noord overgenomen waar het de bewoners van de L-flat betreft. Zij ondersteunen zowel de volwassenen als de kinderen en jongeren die in de L-flat wonen, dus van jong tot oud. Als meerdere partijen bij een bewoner betrokken zijn, doen zij ook de regievoering.

Eerste evaluatie sociale aanpak

In het kader van de monitor van de Regiodeal Vitale Wijken heeft het RIVM samen met de GGD regio Utrecht de buurtaanpak Vollenhove Vooruit gevolgd in de periode 2021 tot en met 2025. In 2022 is de ondersteuning door team Voor L-kaar voor het eerst geëvalueerd. Deze evaluatie volgde een *mixed methods* aanpak: er zijn interviews gehouden met het team Voor L-kaar, met hun samenwerkingspartners en met bewoners, en er zijn bij verschillende betrokken partijen registratiedata opgevraagd die vervolgens zijn geanalyseerd. Uit deze eerste evaluatie bleek dat de ondersteuning van team Voor L-kaar zowel volgens bewoners als volgens samenwerkingspartners een mooie meerwaarde had. Daarop besloot de gemeente Zeist om de aanstelling van team Voor L-kaar te verlengen tot en met 2025, nu zonder dat er sprake is van renovatie.

Tweede evaluatie

Gemeente Zeist heeft het RIVM gevraagd om in 2025 nogmaals de ondersteuning van bewoners door team Voor L-kaar te evalueren. In hoeverre is de werkwijze van het team veranderd t.o.v. tijdens de renovatieperiode? Hebben ze hun meerwaarde weten te behouden? Mede op basis van de uitkomsten van deze tweede evaluatie

wil de gemeente Zeist bepalen hoe de ondersteuning van bewoners van de L-flat de komende jaren verder vormgegeven zal worden.

Doelstelling

Deze tweede evaluatie heeft als doelen:

1. De huidige werkwijze van team Voor L-kaar met betrekking tot de ondersteuning van inwoners en casusregie in beeld krijgen en achterhalen wat daarin veranderd is ten opzichte van hun werkwijze tijdens de renovatie.
2. Handvatten opdoen voor het duurzaam inzetten van ondersteuning van inwoners in de L-flat. Wat zijn werkzame elementen in de huidige werkwijze en wat kan er beter?

Onderzoeksvragen

In deze evaluatie is gezocht naar antwoorden op de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke bewoners heeft het team Voor L-kaar nu in begeleiding, qua aantal en type problematiek? In hoeverre is dat veranderd na de renovatie?
2. Hoe komen nieuwe bewoners nu in beeld bij team Voor L-kaar? Wat werkt daarbij goed, wat is nog lastig?
3. In hoeverre is de werkwijze van Team Voor L-kaar veranderd na de renovatie van de L-flat?
4. Wordt de in 2022 gebleken meerwaarde van het team Voor L-kaar nog steeds ervaren door het team zelf en door de samenwerkingspartners? Is dit veranderd t.o.v. 2022? En welke mogelijkheden zien de respondenten om de meerwaarde van Voor L-kaar toe te laten nemen?
5. Hoe kijkt men naar de toekomst als het gaat om passende ondersteuning voor de bewoners van de L-flat? Wat zou het betekenen als we weer terug gaan naar de reguliere werkwijze die van toepassing was voordat team Voor L-kaar er was?

Methode

Achtereenvolgens hebben de volgende vormen van dataverzameling plaatsgevonden:

1. Allereerst zijn registratiecijfers opgevraagd over de periode sinds de start van team Voor L-kaar in september 2020 tot en met eind 2024.
 - a. Bij team Voor L-kaar is het aantal huishoudens opgevraagd dat zij per kalenderjaar in begeleiding hebben, met aantallen in- en uitstroom, voor welke problematiek deze bewoners door Voor L-kaar worden ondersteund (beide voor onderzoeksvraag 1) en door wie de nieuw instromende bewoners naar Voor L-kaar verwezen zijn (voor onderzoeksvraag 3).
 - b. Bij de sociale dienst (RSD) is opgevraagd hoeveel bewoners nieuw instroomden bij de RSD uit respectievelijk de L-flat, Zeist Noord en heel Zeist. Dit om te achterhalen of de instroom bij de RSD van bewoners uit de L-flat veranderde sinds de komst van Voor L-kaar (voor onderzoeksvraag 4: blijkt er een preventieve werking van team Voor L-kaar uit deze cijfers?).
 - c. Bij de gemeente Zeist zijn uit ZorgNed het aantal beschikkingen opgevraagd voor bewoners uit respectievelijk de L-flat, Zeist Noord en heel Zeist. Dit om te achterhalen of het aantal beschikkingen voor bewoners uit de L-flat veranderde sinds de komst van Voor L-kaar

(voor onderzoeksvraag 4: blijkt er een preventieve werking van team Voor L-kaar uit deze cijfers?).

Deze data zijn na uitwerking besproken en geduid met zowel een datamanager van team Voor L-kaar als een datamanager van de RSD.

2. Vervolgens is een focusgroep met team Voor L-kaar. Drie van de vier medewerkers waren bij de focusgroep aanwezig, één kon er niet bij zijn wegens ziekte.
3. Daarna zijn interviews met samenwerkingspartners gehouden. Er zijn 11 interviews gehouden met in totaal 13 vertegenwoordigers van de volgende organisaties:

MeanderOmnium: is een welzijnsorganisatie die via o.a. opbouwwerk bewoners stimuleert actief mee te denken bij en zich verantwoordelijk te voelen voor de wijk. Ze organiseren diverse activiteiten, zowel voor volwassenen als kinderen en jongeren.

Sociaal Team Zeist-Noord: begeleidt volwassen cliënten met een hulpvraag. Het is een team van professionals met elk hun eigen deskundigheid en vanuit verschillende organisaties.

Centrum Jeugd en Gezin Zeist-Centrum en Zeist-Noord: is een aanspreekpunt voor ouders die hulp en ondersteuning bij de ontwikkeling en/of opvoeding van hun kind(eren) zoeken.

Sociaal Raadslieden: geven gratis advies t.a.v. financiën, wetten en regels.

Regionale Sociale Dienst: biedt hulp en ondersteuning aan inwoners die tijdelijk niet of onvoldoende in hun inkomen kunnen voorzien en/of problematische schulden hebben.

Woongroen: is de woningcorporatie die de L-flat in beheer heeft en de renovatie heeft gecoördineerd.

Wijkinloophuis: In de L-flat is op de begane grond een inloophuis voor bewoners. Hier kunnen ze terecht voor gratis koffie of thee, een praatje en activiteiten.

POH GGZ: Praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg van de huisarts.

Altrecht: biedt specialistische behandeling aan patiënten van alle leeftijden met ernstige psychiatrische problemen.

Politie: Binnen de wijk Vollenhove werkt een basisteam vanuit de politie aan een veilige wijk. De wijkagent is het eerste aanspreekpunt.

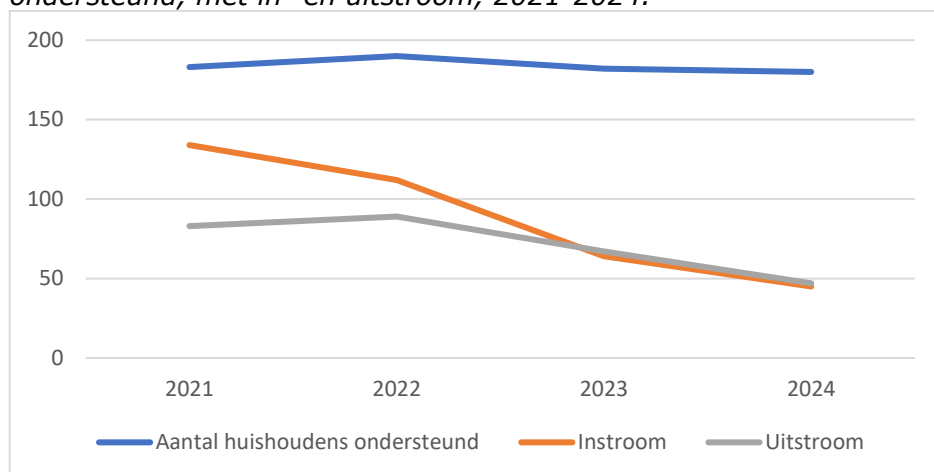
Resultaten

Aantal huishoudens dat wordt ondersteund

Het aantal huishoudens dat door team Voor L-kaar werd ondersteund (blauwe lijn in figuur 1) schommelt sinds 2021 tussen de 180 en 190 huishoudens per jaar en blijft het laatste jaar vrijwel gelijk. In de beginjaren was de instroom bij team Voor L-kaar hoog (oranje lijn in figuur 1) door de overdracht vanuit het sociaal team en het centrum voor jeugd en gezin, en de aanmelding van bewoners door Woongroen. Deze instroom nam af van 134 in 2021 naar 45 huishoudens in 2024. Ook de uitstroom nam af, namelijk van 83 huishoudens in 2021 naar 47 in 2024. Met een

instroom van 45 huishoudens en een uitstroom van 47 huishoudens blijft de caseload van team Voor L-kaar nu vrijwel gelijk.

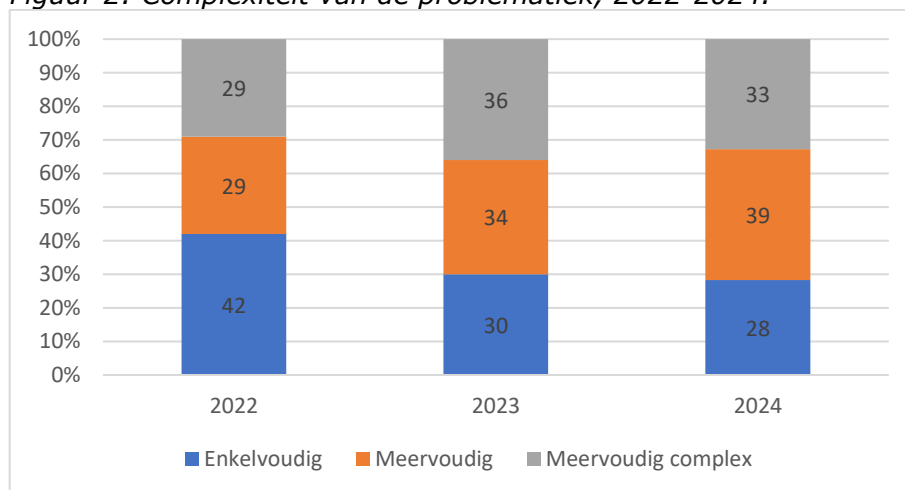
Figuur 1: Aantal huishoudens dat per kalenderjaar door team Voor L-kaar werd ondersteund, met in- en uitstroom, 2021-2024.



Type problematiek

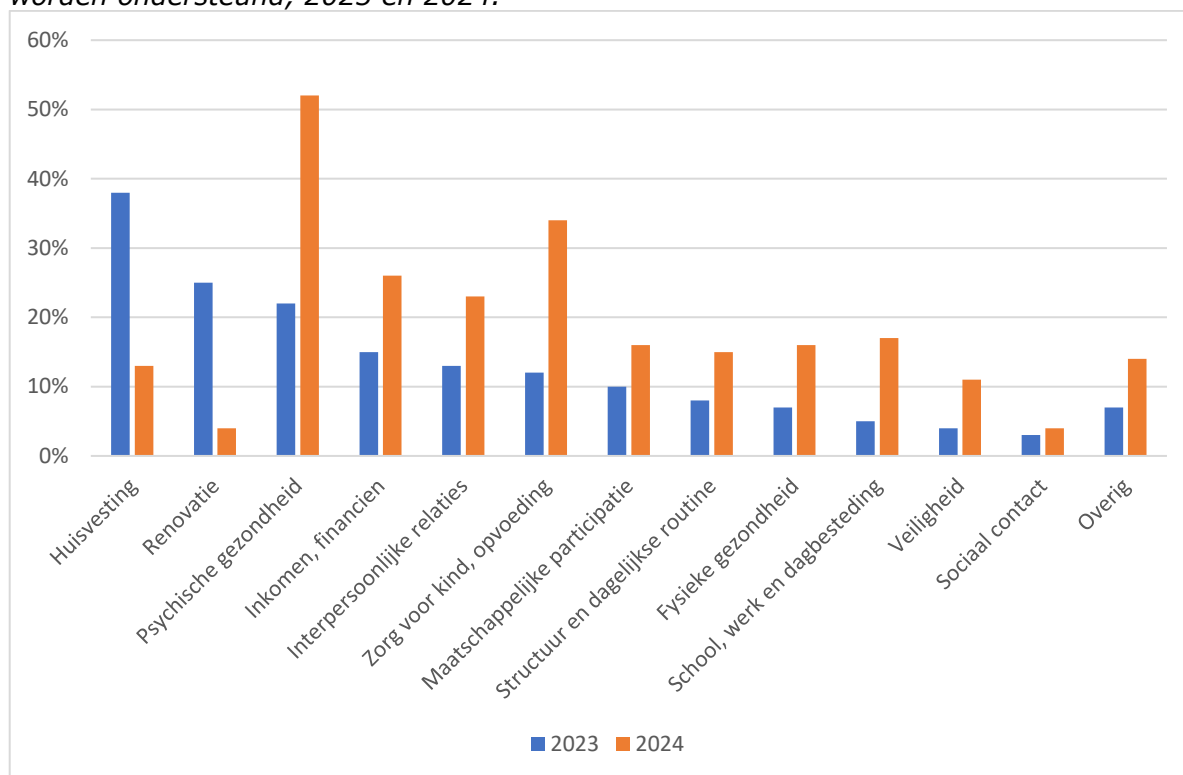
De complexiteit van de problematiek binnen de huishoudens die door Voor L-kaar worden ondersteund, verschuift naar meer meervoudige problematiek. Figuur 2 laat zien dat in 2022 42% van de huishoudens werd begeleid vanwege enkelvoudige problematiek, in 2024 is dat afgenomen tot 28%. In 2022 werd 29% van de huishoudens begeleid vanwege meervoudige problemen, in 2024 is dat 39%. Ook het percentage huishoudens met meervoudig complexe problemen nam toe, namelijk van 29% in 2022 naar 36% in 2023 en 33% in 2024.

Figuur 2: Complexiteit van de problematiek, 2022-2024.



Ook op het gebied van de aard van de problematiek van de huishoudens laten de cijfers een verschuiving zien, zie figuur 3. Doordat de renovatie in 2024 volledig is afgerond, is er in dat jaar minder ondersteuningsbehoefte op het gebied van huisvesting en renovatie dan in 2023. Daarmee kregen in 2024 relatief meer bewoners ondersteuning op andere gebieden. Met name de ondersteuning bij psychische gezondheid, zorg voor (een) kind(eren)/ opvoeding, en school, werk of dagbesteding nam toe. Ook laat figuur 3 zien dat de achterliggende problematiek van mensen divers is.

Figuur 3: Achterliggende problematiek van de huishoudens die door Voor L-kaar worden ondersteund, 2023 en 2024.

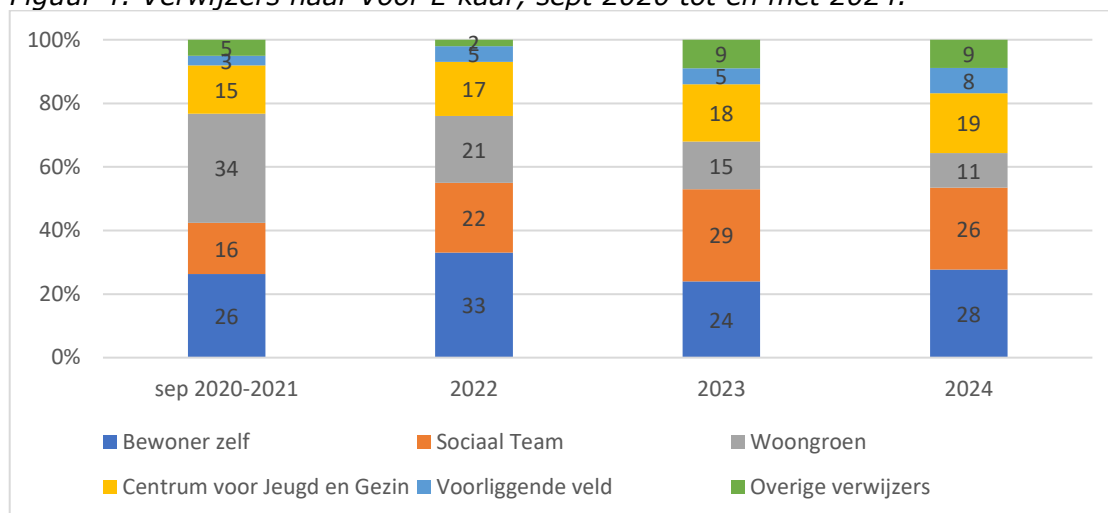


Doordat er op meerdere gebieden tegelijk problemen kunnen spelen binnen een huishouden, tellen de percentages in figuur 3 niet op tot 100%. Het totaalpercentage is in 2024 245%, tegenover 169% in 2023. Dat laat zien dat er in 2024 meer stapeling van problematiek is dan in het jaar ervoor (vaker problematiek op meer gebieden tegelijkertijd). Doordat deze cijfers beschikbaar zijn vanaf 2023, is langer terug kijken helaas niet mogelijk.

Verwijzers

Tijdens de renovatie ging het team Leefbaarheid vanuit Woongroen bij bewoners op huisbezoek. Als daaruit bijzonderheden bleken bracht Woongroen deze bewoners in contact met Voor L-kaar. Nu de renovatie is afgerond, komt het team Voor L-kaar niet meer via deze route met nieuwe bewoners in contact. Dat zie je terug in de cijfers, zie figuur 4. Het aandeel huishoudens dat in beeld komt via Woongroen is afgenomen van 34% bij de start van Voor L-kaar tot 11% in 2024. Meer huishoudens komen nu in beeld via het sociaal team, centrum jeugd en gezin, het voorliggende veld (huisarts, POH GGZ, inloop, welzijn of de sociale dienst) of overige verwijzers (o.a. de politie en tweedelijns aanbieders).

Figuur 4: Verwijzers naar Voor L-kaar, sept 2020 tot en met 2024.



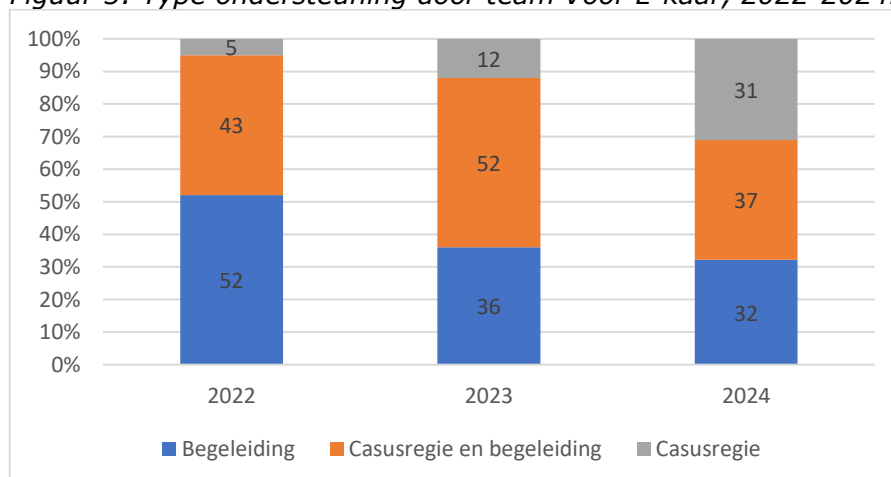
In de interviews gaven veel samenwerkingspartners (zoals de POH GGZ, sociale dienst en het sociaal team) aan cliënten te verwijzen naar team Voor L-kaar. Daarbij gaven zij aan dat bewoners dan meestal al wel in beeld zijn bij het team. Team Voor L-kaar zelf gaf aan dat bewoners zichzelf ook vaak melden en dat mond-op-mond-reclame hun bekendheid helpt toenemen. Ook hebben ze het gevoel dat partners (zoals de POH GGZ en scholen) nu direct naar hen doorverwijzen. De overdracht van nieuwe bewoners met een zorgdossier uit andere gemeenten zien ze nog wel als iets dat beter kan.

"Praktijkondersteuners weten ons nu beter te vinden. Op die manier zijn er korte lijntjes. Dat is echt veranderd."

De geboden ondersteuning

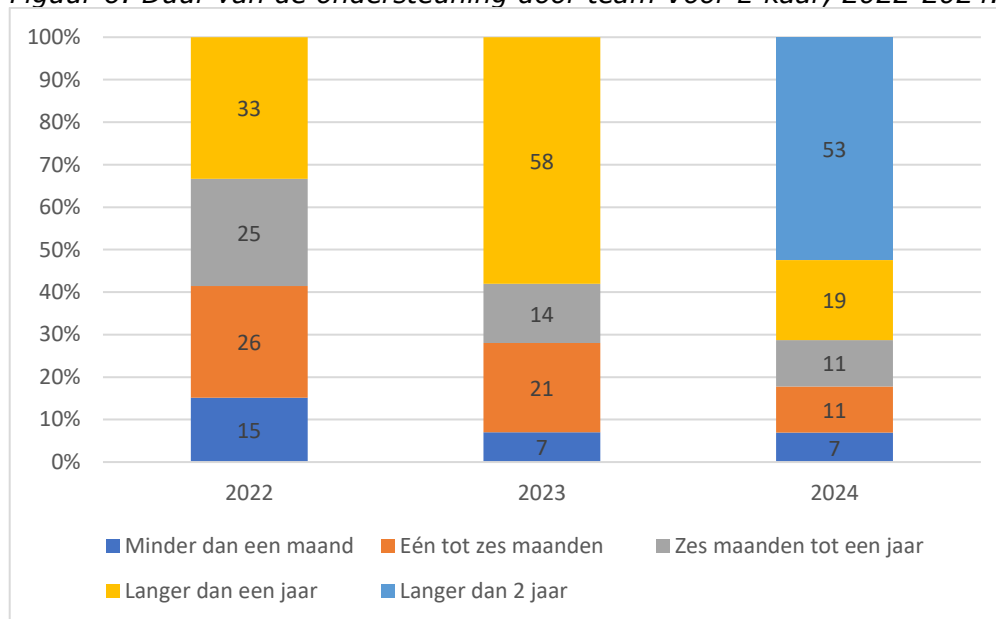
Samenhangend met de complexere en vaker meervoudige problemen van de bewoners die bij team Voor L-kaar in beeld zijn, laten de cijfers ook zien dat het type ondersteuning dat het team biedt in de loop van de tijd is verschoven, zie figuur 5. Bestond in 2022 het merendeel van de ondersteuning (52%) nog uit enkel begeleiding, in 2024 is dat afgenomen tot 32%. In 2024 is 37% van de ondersteuning een combinatie van casusregie en begeleiding, en 31% enkel casusregie. Ter vergelijking: in 2022 betrof 5% van de ondersteuning enkel casusregie.

Figuur 5: Type ondersteuning door team Voor L-kaar, 2022-2024.



Ook de duur van de ondersteuning neemt toe, zie figuur 6. Deels is dat inherent aan dat het team nu langer in de L-flat werkzaam is. Daarnaast is het ook in lijn met de verschuiving naar complexere problematiek.

Figuur 6: Duur van de ondersteuning door team Voor L-kaar, 2022-2024.



Werkwijze Voor L-kaar volgens samenwerkingspartners

In de interviews gaven de meeste samenwerkingspartners aan dat de werkwijze van Voor L-kaar in hun optiek niet veranderd is. Ook zij geven aan dat bewoners naar hun idee wel met andere vragen naar het team toe komen. Waar de vragen – en dus ook de ondersteuning – eerder meer van praktische aard was, zijn ze nu meer inhoudelijk gericht. Team Voor L-kaar gaf zelf ook aan dat hun werkwijze niet zozeer veranderd is als wel hun takenpakket. Ze zijn nu meer bezig met regievoeren dan voorheen. Wel benadrukken ze dat als bewoners met praktische vragen komen ze hen daar ook nog steeds bij helpen. Tijdgebrek speelt wel steeds meer een rol.

"Juist omdat we forse regiecasussen hebben, blijft er weinig tijd over."

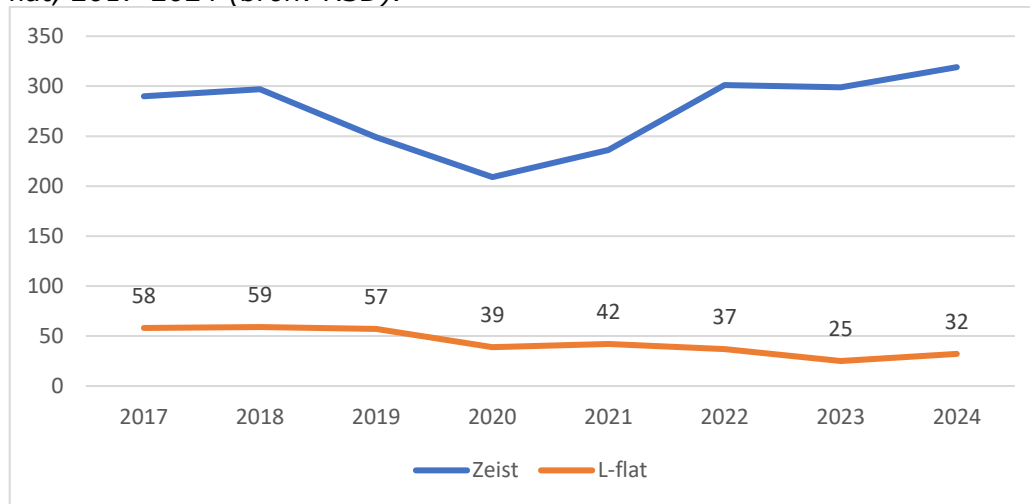
Wat betreft de samenwerking met Voor L-kaar zien samenwerkingspartners een duidelijke verandering over de tijd heen. Waar eerst veel afstemming tussen de partijen nodig was over de samenwerking en rolverdeling, is het inmiddels duidelijk wie voor welke taken en ondersteuning verantwoordelijk is en weet iedereen elkaar goed te vinden.

Meerwaarde van de aanpak van Voor L-kaar volgens de cijfers

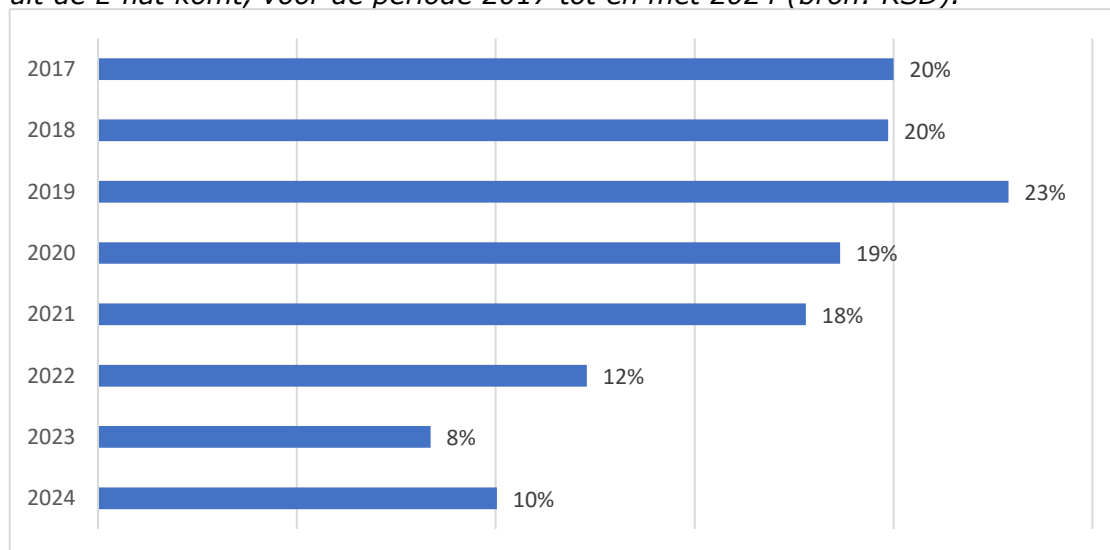
Instroom bij de sociale dienst

De instroom vanuit de L-flat bij de sociale dienst nam sinds 2019 af. Dit blijkt uit de instroomcijfers die bij de Regionale Sociale Dienst (RSD) zijn opgevraagd (figuren 7 en 8). Deze daling is zowel absoluut (van 57 instromers in 2019 naar 25 in 2023 en 32 in 2024, figuur 7) als relatief (van 23% in 2019 naar 8% in 2023 en 10% in 2024, figuur 8).

Figuur 7: Instroom bij de Regionale Sociale Dienst (RSD) in heel Zeist en in de L-flat, 2017-2024 (bron: RSD).



Figuur 8: Percentage instroom bij de Regionale Sociale Dienst (RSD) in Zeist dat uit de L-flat komt, voor de periode 2017 tot en met 2024 (bron: RSD).

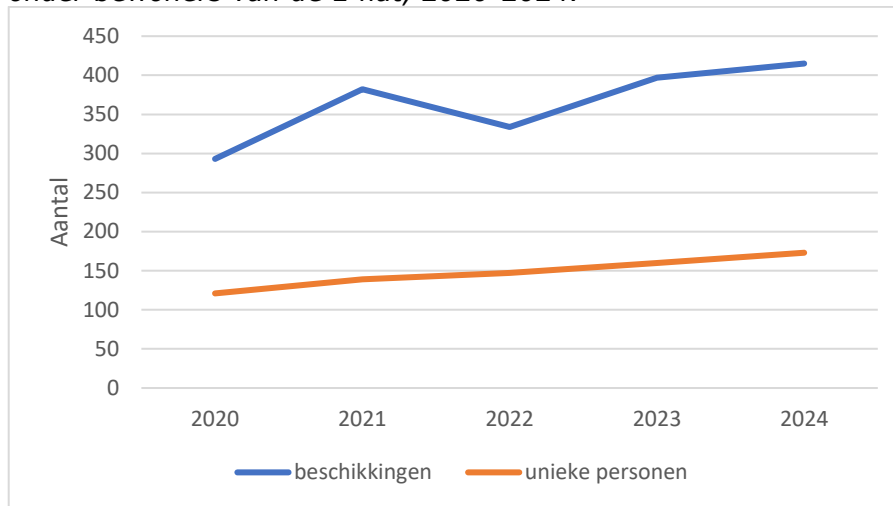


Deze cijfers zijn besproken en geduid met de RSD. De RSD gaf daarbij aan dat zij dit beeld herkennen: ook zij zien de instroom van bewoners in de L-flat afnemen. Ze geven aan dat ze hierin de preventieve werking van team Voor L-kaar terugzien. Voor L-kaar kent veel bewoners in de L-flat en weet wat er binnen deze huishoudens speelt. Als er zorgen blijken op financieel gebied betreft het team de sociaal raadslieden erbij. Die gaan met de bewoner de financiën door: hoe is het inkomen, heeft de bewoner recht op toeslagen of regelingen, etc. Daarmee kunnen problematische schulden worden voorkomen of vroegtijdig worden opgelost, waardoor bewoners niet in de schuldhulpverlening terecht komen. Daardoor neemt de instroom bij de RSD af, is het beeld van de RSD.

Aantal afgegeven beschikkingen

Ter vergelijking is bij de gemeente Zeist opgevraagd hoeveel beschikkingen er voor bewoners van de L-flat zijn afgegeven. Zowel het aantal beschikkingen als het aantal unieke personen met een beschikking in de L-flat is sinds 2020 toegenomen (figuur 9).

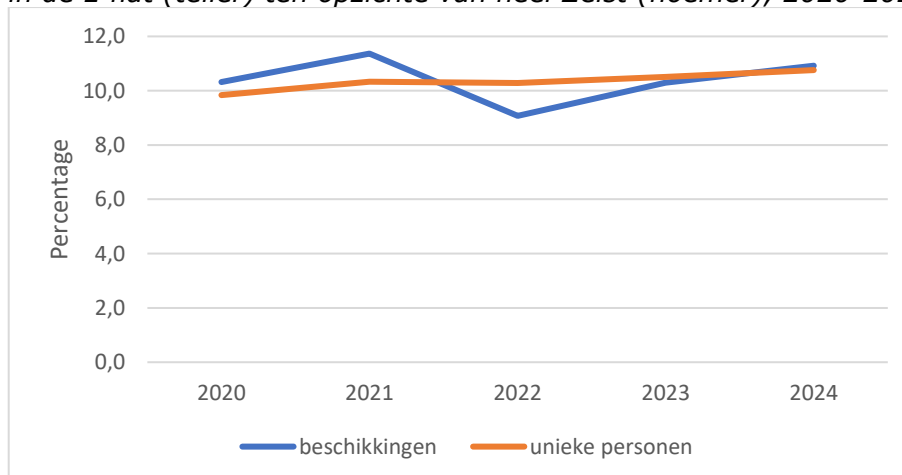
Figuur 9: Aantal beschikkingen en aantal unieke personen met een beschikking onder bewoners van de L-flat, 2020-2024.



Een toename wordt ook in heel Zeist gezien. Om na te gaan of de toename in de L-flat groter of kleiner is dan in heel Zeist, is het percentage beschikkingen en het percentage unieke personen dat uit de L-flat komt in beeld gebracht (figuur 10). Daaruit blijkt dat het percentage beschikkingen dat in Zeist werd afgegeven aan bewoners van de L-flat (de blauwe lijn in figuur 10) schommelde tussen 9,1% en 11,4%. In 2020 ging het om 10,3% van de beschikkingen, in 2024 was dit 10,9%.

Het percentage unieke personen dat een beschikking kreeg (de oranje lijn in figuur 10) nam geleidelijk met één procentpunt toe, namelijk van 9,8% in 2020 naar 10,8% in 2024. Ten aanzien van beschikkingen is dus geen afname te zien onder de bewoners van de L-flat.

Figuur 10: Het percentage beschikkingen en unieke personen met een beschikking in de L-flat (teller) ten opzichte van heel Zeist (noemer), 2020-2024.



Ook dat is besproken met de RSD: is er een verklaring voor dat het aantal beschikkingen niet afneemt? De RSD gaf aan dat dit hen niet verbaasde. In de L-flat wonen relatief veel mensen waarbij multiproblematiek speelt, waarbij hulp en ondersteuning nodig is en blijft. Beschikkingen worden afgegeven voor diverse vormen van hulp en ondersteuning, zoals huishoudelijke hulp, begeleiding, verzorging, hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen. Veel van deze vormen van hulp of ondersteuning blijven nodig, gaf de RSD daarbij aan, en waar nodig is het dan ook juist positief dat deze zorg wel wordt aangevraagd.

Meerwaarde van Voor L-kaar voor de samenwerkingspartners

In de interviews met samenwerkingspartners is gevraagd naar wat zij als de meerwaarde zien van team Voor L-kaar. De eerste vraag in de interviews met de partners was: 'Welke 3 woorden komen als eerste bij u op als u team Voor L-kaar zou moeten beschrijven?'. De woorden die genoemd zijn, zijn weergegeven in de woordenwolk in figuur 11. Alle woorden die genoemd werden zijn positieve woorden. Hoe groter een woord in de woordenwolk, hoe vaker deze genoemd is.

Figuur 11: Woordenwolk met woorden die samenwerkingspartners kozen om het team Voor L-kaar te beschrijven.



Korte lijnen en laagdrempelig contact

De samenwerkingspartners gaven aan de korte lijnen en het open, laagdrempelige contact met Voor L-kaar als grote meerwaarde te zien. Doordat de samenwerkingspartners direct kunnen schakelen met Voor L-kaar, kan het team vroeg ingrijpen, soms al voordat iets ontspoot. Er zijn geen wachttijden en het team kan zo even naar boven lopen als er iets is. *"Met name in het geval van crisissen is dat ideaal."* En omdat het team zowel op het gebied van Wmo als Jeugd werkt, kunnen ze samen dingen oppakken en zijn er minder processtappen over verschillende schijven nodig.

"Vaak is er toch wel meer in het gezin gaande, zij kunnen dat dan meteen ook mee oppakken en combineren. [...] Dat ze met z'n vieren daar zitten, jeugd- én WMO-consulenten samen. Dan kun je met elkaar voor ouder én kind wat betekenen. Dat is efficiënt, dan zijn er minder processtappen nodig."

De samenwerkingspartners gaven ook aan het heel prettig te vinden dat zij iedereen van het team kennen, doordat het team zo klein en constant is. Ze kunnen daardoor gemakkelijk even bellen, ze weten wie ze aan de telefoon krijgen. Dan bouw je samen echt iets op. Dit wordt vaak vergeleken met het sociaal team dat groter is en ook een groter verloop kent van medewerkers. *"Dan moet ik mezelf steeds weer opnieuw voorstellen."*

Bekendheid met bewoners

Team Voor L-kaar kent het grootste deel van de bewoners van de L-flat. Samenwerkingspartners hebben daardoor toegang tot veel achtergrondinformatie over de bewoners en kunnen goed geïnformeerd hun werk doen.

"Ze (Voor L-kaar) zijn ook een informatiepunt voor mij. Als ik bij een client bijvoorbeeld denk dat hij in een psychose heel veel schulden maakt kon ik via voor L-kaar in contact komen met Woongroen om te kijken of hij zijn huur nog wel betaalde."

Samenwerkingspartners gaven ook aan in andere wijken vaak voor een dichte deur te staan. In de L-flat gebeurt dat eigenlijk nooit omdat voor L-kaar meegaat naar het gesprek of de bewoner vooraf informeert. Bewoners zijn daardoor minder wantrouwend en werken ze sneller mee.

"We hebben dan eerst een voorgesprek met Voor L-kaar over de bewoners. En waar we normaal gesproken vaak een dichte deur treffen is dat in de L-flat anders. Omdat team Voor L-kaar meegaat naar de bezoeken wordt er open gedaan en zijn de mensen minder wantrouwend en eerder bereid om mee te werken."

Outreachinge aanpak

Team Voor L-kaar heeft een signalerende functie. Doordat ze outreachend werken weten ze goed wat er speelt in de wijk. Daardoor hebben samenwerkingspartners soms ook eerder in beeld wat er speelt bij mensen en kunnen ze langsgaan bij mensen die ze anders niet of pas veel later zouden zien.

"Team Voor L-kaar is ook heel erg proactief. Dan krijg ik ook wel eens een seintje van: hé hier was een deurwaarder. Dan bellen we en overleggen we wat we kunnen doen."

Team voor L-kaar kan laagdrempelig bij bewoners thuis langsgaan. En omdat ze in de flat zitten kunnen ze dat vaak direct doen.

"Als ik geen contact meer krijg gaan zij even langs. En in geval van crisis kan ik hun bellen en lopen zij even naar boven. En zonder wachttijd."

Is de meerwaarde voor samenwerkingspartners veranderd?

Hoewel samenwerkingspartners aangaven dat de meerwaarde de afgelopen jaren niet direct is veranderd, klonk wel dat het contact met het team is geïntensiveerd. Daarmee is de taakverdeling tussen Voor L-kaar en andere hulpverleners duidelijker geworden, de samenwerking verbeterd en de meerwaarde gegroeid.

Meerwaarde voor bewoners (volgens de samenwerkingspartners)

Aan de samenwerkingspartners is ook gevraagd wat zij de meerwaarde vinden van team Voor L-kaar voor de bewoners van de L-flat.

Op locatie

Dat Voor L-kaar in de flat aanwezig is wordt door de samenwerkingspartners als grote meerwaarde gezien. Verschillende samenwerkingspartners schetsten casussen waarbij de locatie van het team in de flat doorslaggevend was in het contact. Zo vertelde iemand over een bewoner met ernstig psychiatrische klachten die tot zijn verbazing zelf de weg naar team Voor L-kaar had gevonden.

"Ik had ook een casus van iemand met ernstig psychiatrische problematiek die zelf de weg naar voor L-kaar wist te vinden met vragen over de voedselbank. Als voor L-kaar er niet was geweest dan was deze client dat nooit gelukt."

Een andere samenwerkingspartner zei over het werken op locatie dat het spreekuur van het reguliere sociaal team in de Torenflat voor veel bewoners al te ver is.

"Het is voor mensen een drempel om naar het sociaal team in de Torenflat te gaan. Daar moet je helemaal naartoe lopen. Dat voelt ver weg. En die zitten er ook maar één keer per week. En dat doen ze gewoon niet. Even naar beneden gaan (naar Voor L-kaar) is dan veel makkelijker."

Een andere samenwerkingspartner gaf aan dat er naast de afstand ook een vertrouwensband moet zijn voor bewoners voordat ze uit zichzelf contact met een hulpverlener zoeken.

"Mensen gaan niet uit zichzelf even naar het sociaal team. Daarvoor is een vertrouwensband nodig en dat duurt altijd even en daarvoor moet je echt in de wijk zitten."

Laagdrempelig contact en informele ondersteuning

Samenwerkingspartners gaven aan dat het laagdrempelige contact voor bewoners fijn is en goed werkt. Zeker voor mensen die een drempel tot zorg en ondersteuning ervaren. Daar komt bij dat bewoners het team echt kennen. Er zijn nauwelijks wisselingen geweest dus bewoners hebben echt vertrouwen op kunnen bouwen en weten wie ze treffen. Het team is ook erg makkelijk in de omgang. Samenwerkingspartners gaven aan dat ze het gevoel hebben dat bewoners snel wat aan het team vertellen, waardoor voor L-kaar ook goed preventief te werk kan gaan en zwaardere problematiek voorkomen kan worden.

Eén van de samenwerkingspartners gaf aan dat het laagdrempelige en informele contact als keerzijde heeft dat het mensen afhankelijk kan maken. Mensen lopen voor van alles binnen, ook dingen waarmee je naar burens zou kunnen gaan.

"Het risico is dat mensen denken bij een kapotte lamp, ik loop wel even bij het team langs."

Het is volgens deze samenwerkingspartner van belang dat bewoners zelfredzaam blijven (en worden) en elkaar weten te vinden en helpen.

Is de meerwaarde voor bewoners veranderd?

Hoewel samenwerkingspartners niet direct een verandering in de meerwaarde zagen, spraken zij wel over een positieve verandering qua woongenot in de flat. Dit kwam volgens de samenwerkingspartners o.a. door de renovatie, maar ook door de aanwezigheid en de steun van het team Voor L-kaar.

"De sfeer in de flat is verbeterd. Ook wel doordat de flat is gerenoveerd en opgeknapt, dus de uitstraling is beter. Maar vooral de functie van Voor L-kaar, dat het een plek is waar je geholpen wordt en wordt meegedacht."

Volgens hen draagt ook het organiseren van activiteiten voor bewoners door team Voor L-kaar bij aan het verbeterde contact tussen de bewoners onderling.

Rapportcijfer

De geïnterviewde samenwerkingspartners zijn het behoorlijk eens in hun overall score voor team Voor L-kaar. Ze geven het team allemaal een '7,5 of een 8' of hoger, tot een 9. Gemiddeld komen ze uit op een 8,4.

Meerwaarde vanuit perspectief van team Voor L-kaar zelf

In de focusgroep met leden van het team zelf is hun meerwaarde voor bewoners eveneens besproken. Zij gaven aan dat vooral de laagdrempelige toegang en de korte lijnen met samenwerkingspartners belangrijke meerwaarde hebben.

Laagdrempelig door locatie en type contact

Dat het team een plek heeft in de flat is ook volgens henzelf een grote meerwaarde. Het maakt het makkelijker voor bewoners om bij het team aan de kloppen en makkelijk voor het team om outreachend te werken. Zoals een medewerker van voor L-kaar zegt:

"Wanneer ik hier aankom voor mijn werkdag, heb ik soms al drie mensen kort gesproken. En dat zijn echt drie vragen over en weer. Maar wel even een kort contactmoment."

Het team is vier dagen per week aanwezig en als ze aanwezig zijn ook beschikbaar voor hulp of een praatje. Dat maakt het makkelijk voor bewoners om te bij het team langs te komen. Het eerste contact met het team is ook laagdrempeliger dan bij veel andere hulpverleners. Bewoners hoeven geen afspraak te maken of een formulier in de vullen om geholpen te worden. En omdat Voor L-kaar geen wachtlijst heeft kunnen bewoners ook snel geholpen worden.

"We proberen altijd te kijken wat kun je al wel doen. Soms kun je nog niet de grote vraag oppakken maar dat je wel gaat kijken wat kun je alvast wel doen zodat iemand alvast een klein stapje kan zetten."

De mogelijkheid om zo even binnen te lopen en de oprechte aandacht en nieuwsgierigheid van de teamleden maakt dat bewoners zich welkom voelen:

"Het gevoel van welkom zijn. Dat als je aanbelt dat de eerste vraag is: wil je een kopje koffie? Hoe gaat het met je? Gewoon even horen in plaats van dat iemand al een ingevuld formulier moet hebben."

Korte lijnen

Ook team Voor L-kaar zelf geeft aan het goede contact en de korte lijnen met samenwerkingspartners als grote meerwaarde te zien. Doordat er snel geschakeld kan worden met samenwerkingspartners worden bewoners goed en snel geholpen.

Toekomstscenario's

Scenario: team en werkwijze behouden

Vrijwel alle geïnterviewde samenwerkingspartners zouden het team graag behouden in de L-flat. Genoemd werd dat dit alle kwetsbare bewoners in Zeist gegund zou zijn: een laagdrempelige plek vlakbij je huis waar je zo heen kan gaan, zonder wachttijd of specifieke hulpvraag. Als suggesties werden gedaan dat het team Voor L-kaar wellicht ook de bewoners van de Gero-flat zou kunnen bedienen, door bijvoorbeeld meer in te zetten op informele zorg zouden ze tijd kunnen besparen die ze dan ook aan die bewoners zouden kunnen besteden. Diverse professionals gaven aan dat ze zelf ook wel dichterbij de mensen zouden willen werken en zichtbaarder zouden willen zijn voor bewoners, maar dat dit voor hen niet mogelijk is.

'Ik weet van gezinnen dat ze graag thuis afspreken, dat kost ons echter teveel tijd om heen en weer te fietsen. Zo binnenshuis als Voor L-kaar dat lukt ons niet, de wijk is daarvoor te groot.'

Als de samenwerkingspartners gevraagd wordt hoe zij idealiter de toekomst zien, dan zeggen meerdere mensen dat ze deze aanpak ook graag in andere flats of wijken in Zeist zouden zien.

'Idealiter zit er overal in Zeist een betrokken team, dat dit de standaard werkwijze wordt voor het ST en CJG. Dat is een intensievere werkwijze maar ik denk dat het uiteindelijk heel veel zorgkosten bespaard. Het zal de zorgverzekeraar echt lonen.'

Anderen gaven aan te denken dat zo'n intensieve aanpak niet zomaar in alle wijken kan worden gedaan omdat dat te omvangrijk en duur zou worden. Daarbij vinden meerdere mensen het dan ook wel te verdedigen dat dit er in de L-flat wel is, vanwege de grootte van de flat en de kwetsbaarheid van de bewoners.

Scenario: verder met minder

De meeste samenwerkingspartners zagen geen mogelijkheid het werk van het team met minder inzet te klaren zonder dat daarmee de meerwaarde verloren gaat. Eén geïnterviewde gaf aan dat het wellicht met één dag minder zou kunnen, 'maar het moeten toch wel minimaal drie dagen zijn'.

'Zij doen geen dingen waar ze zonder grote consequenties mee op kunnen houden, dus zie geen afgeslankte vorm voor me.'

Het team Voor L-kaar zelf gaf aan dat als ze met minder inzet of financiering zouden moeten gaan werken, ze meer vraaggestuurd moeten gaan werken. Dat heeft als consequenties dat bewoners niet meer goed in beeld zijn en dat vroegtijdige signalering niet meer goed mogelijk is. De meerwaarde en unieke aanpak van het team zouden daarmee verloren gaan. Ook gaf het team aan dat voor hen het werkplezier dan ook verloren gaat; zij zouden dit werk dan niet meer willen doen. De laagdrempeligheid en het outreachend werken is juist wat voor hen het werk zo mooi maakt en voldoening geeft.

Scenario: terug naar reguliere werkwijze

Als teruggegaan zou worden naar de reguliere werkwijze maken veel geïnterviewden zich daar zorgen over. Ze vrezen dat diverse waardevolle aspecten van de huidige ondersteuning verloren zullen gaan.

Gevreesd wordt dat de problematiek en zorgvraag onder bewoners zal toenemen. Problemen komen zonder het team pas later in beeld en zullen daardoor – en mede door wachttijden – pas later opgepakt kunnen worden. De kans neemt daarmee toe dat bewoners uit balans raken, wat voor meer incidenten en overlast zal zorgen. Dat zou niet alleen de samenwerkingspartners meer werk opleveren, maar zou vooral voor de bewoners vervelend zijn.

Als team voor L-kaar uit de flat zou vertrekken verliezen bewoners ook een laagdrempelige plek in hun buurt waar ze naartoe kunnen en waar wordt gevraagd hoe het met hen gaat. Ook voor mensen die daar geen gebruik van maken is het een prettig idee dat die optie er is mocht dat wel nodig zijn.

'Bewoners zullen dan een laagdrempelig punt missen waar ze voor dagelijkse sociale zaken terecht kunnen. Voor mensen waarvoor de wereld snel gaat en lastig te begrijpen is, is dat heel fijn. Omdat voor deze mensen het heel lastig te begrijpen is waarvoor ze bij welke hulpverlener terecht kunnen.'

Daarnaast werd aangegeven dat er nu ook contact is opgebouwd met mensen met wie de samenwerkingspartners zonder het team geen of moeilijk contact hadden kunnen krijgen. Dit kan voor bewoners ook financiële of juridische consequenties hebben.

Tot slot zullen in het scenario dat team voor L-kaar niet meer bestaat het sociaal team en het Centrum voor Jeugd en Gezin de hulp en ondersteuning weer moeten

overnemen. Om toenemende wachttijden te voorkomen zullen er bij beide organisaties dan extra mensen aangenomen moeten worden.

'Dan heb je toch 5 of 6 mensen extra nodig bij het CJG en komt er een hoop onrust onder bewoners, want ze hebben nu vertrouwen opgebouwd en komen dan bij CJG weer op een wachtlijst van 3 maanden, dus of dat goedkoper is vraag ik me af.'

Aandachtspunten

Aparte positie werkt goed maar wekt ook wat verwarring

De aparte status van team Voor L-kaar heeft een mooie meerwaarde, maar zorgt hier en daar ook voor wat verwarring. Waar het CJG en de sociale teams onderdeel van de gemeente worden, geldt dat voor team Voor L-kaar niet. Bovendien is het beleid van de gemeente dat de sociale teams en het CJG vanuit een centrale plek gaan werken, namelijk het gemeentehuis, terwijl team Voor L-kaar juist heel lokaal werkt. Enkele geïnterviewden noemen dat ze dat lastig te rijmen vinden met elkaar. Daarnaast gaf één geïnterviewde aan het verwarrend te vinden dat team Voor L-kaar onder Buurtzorg valt, want ze doen meer dan dat, bijvoorbeeld Wmo-vraagstukken.

Meer inzetten op een community van bewoners

Eén geïnterviewde wees op een mogelijk negatief effect van het laagdrempelige contact. Volgens deze persoon kan het bewoners ook van professionals afhankelijk maken. Deze persoon gaf als tip mee om meer een community van bewoners te organiseren, zodat mensen op hun burens kunnen rekenen wanneer ze overbelast zijn. Bewoners komen dan meer in hun kracht en er is minder professionele hulp of ondersteuning nodig. Het team Voor L-kaar gaf zelf ook aan dat de onderlinge verbinding tussen bewoners en het koppelen van bewoners aan elkaar (hulpvraag en -aanbod) nog wel mogelijke verbeterpunten zijn.

Meer gezamenlijkheid tussen organisaties

Daarnaast werd genoemd (ook door team Voor L-kaar zelf) dat men graag meer initiatieven gezamenlijk zou willen oppakken zonder de scheidslijnen tussen organisaties, maar juist vanuit een gezamenlijke opgave en doel, activiteiten organiseren waarbij gelijkwaardig wordt samengewerkt tussen professionals, ongeacht achtergrond, opleiding, organisatie of werkwijze.

Conclusie

Onderzoeksvraag 1: *Heeft het team Voor L-kaar nu een andere groep bewoners in begeleiding, qua aantal en type problematiek?*

De cijfers laten zien dat het aantal huishoudens dat wordt ondersteund door team Voor L-kaar gestabiliseerd lijkt te zijn met circa 180 huishoudens per jaar. Sommige huishoudens zijn kort in beeld, andere langer. De duur van de geboden ondersteuning is toegenomen; in 2024 was 53% van de huishoudens langer dan twee jaar in beeld. Ook de complexiteit van de problematiek is toegenomen en de problematiek van huishoudens is nu vaker meervoudig. De problematiek waarvoor mensen bij Voor L-kaar aankloppen is nu de renovatie is afgerond veel minder huisvesting en renovatie gerelateerd maar ligt nu met name op psychisch, sociaal en/of maatschappelijk vlak.

Onderzoeksvraag 2: *Hoe komen nieuwe bewoners nu in beeld bij team Voor L-kaar, nu de renovatie als concrete aanleiding is weggefallen? Wat werkt daarbij goed, wat is nog lastig?*

Bewoners komen nu minder in beeld via Woongroen. Uit de cijfers blijkt dat mensen nu in beeld komen bij Voor L-kaar via het Sociaal Team, Centrum Jeugd en Gezin, het voorliggende veld (huisarts, POH GGZ, inloop, welzijn of de sociale dienst) of overige verwijzers (o.a. de politie en tweedelijns aanbieders).

Onderzoeksvraag 3: *In hoeverre is de werkwijze van het team Voor L-kaar aangepast na de renovatie van de L-flat?*

De werkwijze van team Voor L-kaar lijkt niet veranderd te zijn, maar wel is de problematiek van de huishoudens die ze in begeleiding hebben veranderd: deze is nu complexer en vaker ook meervoudig. Daardoor is de duur van de begeleiding toegenomen en wordt meer casusregie gevoerd dan in eerdere jaren. De rolverdeling tussen de verschillende samenwerkende partijen is helderder geworden. De lijnen tussen de verschillende partners zijn kort en de relaties zijn goed. Doordat verschillende partijen dicht bij elkaar zitten qua fysieke locatie (onder in de L-flat) is contact leggen eenvoudig en snel mogelijk.

Onderzoeksvraag 4: *Wordt de in 2022 gebleken meerwaarde van het team Voor L-kaar nog steeds ervaren door het team zelf en door de samenwerkingspartners? Is dit veranderd t.o.v. 2022? En welke mogelijkheden zien de respondenten om de meerwaarde van Voor L-kaar toe te laten nemen?*

Er lijkt een preventieve werking uit te gaan van de aanpak van team Voor L-kaar waar het gaat om schuldhulpverlening. De instroom bij de RSD vanuit de L-flat is afgenomen in de periode 2019 tot en met 2024. Bewoners met financiële problemen worden eerder herkend, waardoor met inzet van de sociale raadsleden problematische schulden kunnen worden voorkomen. Zo is ook een uithuiszetting voorkomen in het afgelopen jaar.

We zien geen afname van het aantal beschikkingen voor bewoners van de L-flat. Gezien de vormen van hulp en ondersteuning die via beschikkingen worden geboden is dat wellicht ook niet direct te verwachten. De meeste van deze vormen van hulp en ondersteuning (zoals vervoersvoorzieningen, verpleging, verzorging, hulpmiddelen en woningaanpassingen) kunnen niet door een team als Voor L-kaar worden voorkomen.

Het werk van Voor L-kaar wordt nog steeds als grote meerwaarde voor de flat en de buurt gezien. Het laagdrempelige contact wordt hierbij als belangrijke factor genoemd. Er is geen wachttijd voordat er hulp geboden wordt. Doordat het team op locatie aanwezig is kunnen zij outreachend werken en kunnen bewoners gemakkelijk binnenlopen. Bewoners zijn vier dagdelen in de week welkom voor inloop en koffie. Ook samenwerkingspartners zijn blij met het laagdrempelige contact met het team. De korte lijnen en goede onderlinge relaties maken het gemakkelijk om snel te schakelen, goed samen te werken en beter in contact te komen en blijven met bewoners.

De meerwaarde van het team is duidelijk behouden gebleven. De samenwerking tussen team voor L-kaar en de verschillende partners is daarnaast verbeterd. De afgelopen jaren is de rol- en taakverdeling verduidelijkt en zijn de onderlinge contacten en het onderlinge vertrouwen gegroeid.

Onderzoeksvraag 5: *Hoe kijken de geïnterviewden naar de toekomst als het gaat om passende ondersteuning voor de bewoners van de L-flat? Wat zou het betekenen als we weer terug gaan naar de reguliere werkwijze die van toepassing was voordat team Voor L-kaar er was?*

De geïnterviewde samenwerkingspartners zouden het team graag behouden in de L-flat. Idealiter wordt dit beschikbaar voor alle kwetsbare bewoners in Zeist: een laagdrempelige plek vlakbij je huis waar je zo heen kan gaan, zonder wachttijd of specifieke hulpvraag. Maar door de grootte van de L-flat en de kwetsbaarheid van de bewoners is het ook te verdedigen dat het hier wel wordt aangeboden en elders niet. Meerdere samenwerkingspartners gaven aan dat ze zelf ook graag dichterbij de mensen zouden willen werken en zichtbaarder zouden willen zijn voor bewoners, maar dat dit voor hen vanuit hun organisatie, werkwijze en/of gebiedsgrootte niet mogelijk is.

Er zou nog meer ingezet kunnen worden op het opbouwen van een community van bewoners, zodat mensen op hun burens kunnen rekenen wanneer ze overbelast zijn. Bewoners komen dan meer in hun kracht en er is minder professionele hulp of ondersteuning nodig. Men verwacht niet dat de meerwaarde van de aanpak van team Voor L-kaar kan worden behouden met minder geld of inzet.

Wanneer teruggegaan wordt naar de reguliere werkwijze vreest men dat de meerwaarde van het team verloren gaat en de problematiek onder bewoners van de L-flat zal toenemen. Ook zullen andere zorgprofessionals minder makkelijk in contact komen en blijven met deze veelal kwetsbare bewoners. Bewoners zullen pas later bij de zorg en ondersteuning in beeld komen als de problemen al erger zijn geworden, is de verwachting. Bovendien zal om de ondersteuning weer door het sociaal team en CJG te laten bieden, de capaciteit bij beide organisaties verhoogd moeten worden om langere wachttijden te voorkomen.

De aparte status van team Voor L-kaar binnen Zeist zorgt wel hier en daar voor verwarring. Waar het CJG en de sociale teams onderdeel van de gemeente worden, geldt dat voor team Voor L-kaar niet. Dat lijkt niet consequent. De visie van de gemeente Zeist daarin zou helderder gemaakt en/of gecommuniceerd kunnen worden.