Eén WIJkloket voor ontmoeting en advies

Focus op vroegsignalering

PLUS WIJKEN ZUID-LIMBURG

Inwoners hebben geregeld gecombineerde of complexe vragen die niet in één hokje passen. Denk aan een inwoner met financiële spanningen die daardoor fysieke of mentale klachten ontwikkelt, of een senior die dreigt te vereenzamen door het wegvallen van sociale contacten. In het traditionele systeem moeten inwoners meestal zelf hun weg zoeken langs diverse loketten en organisaties. Dit leidt tot een hoge drempel, herhaaldelijk vertellen van hetzelfde verhaal, of het helemaal afhaken van inwoners. Aan de kant van de professionals bestaat het risico dat zij langs elkaar heen werken of elkaars aanbod in de wijk onvoldoende kennen.

Om dit te doorbreken heeft het PlusWIJkteam in Schinveld de handen ineen geslagen met de gemeente, dorpscoördinatoren, welzijnswerk, ouderenzorg en thuiszorg. Samen zijn ze één WIJkloket gestart.

DEELNEMERS: WIE MOET MINIMAAL BETROKKEN ZIJN?

Om tot een efficiënte taakverdeling, snellere opvolging en een gerichte aanpak te komen waarbij de inwoner en diens netwerk centraal staan, werken de volgende disciplines/perspectieven samen:

- Het PlusWIJkteam (of wijkteam): vervult een centrale en verbindende rol in de wijk, pakt direct casuïstiek op en houdt de lijnen kort met alle betrokken partners.
- Welzijnscoach of vergelijkbare rol binnen het sociaal werk: verbindt inwoners laagdrempelig met lokaal beweeg- en sociaal aanbod, en heeft directe lijnen naar maatschappelijk werk en welzijnsinitiatieven.
- Gemeente en dorpscoördinator(en): de oren en ogen van en naar de gemeente, cruciaal voor het oppakken van vragen rondom wonen, financiën en inkomen.
- Zorg- en medische partners, zoals de casemanager dementie en de wijkverpleegkundige: aanwezig voor signalering en medische/verzorgende expertise.

SUCCESFACTOREN

Wat moet aan de voorkant afgesproken en geregeld zijn voor een succesvolle start, uitvoering en borging?

- Een centrale, laagdrempelige plek: kies een locatie waar inwoners toch al komen.
- Vast tijdstip: kies een wekelijks moment op een vaste tijd waarop professionals gezamenlijk aanwezig zijn en inwoners zonder afspraak kunnen binnenlopen.
- Vaste gezichten: werk met vaste vertegenwoordigers per discipline die als 'linking-pin' fungeren naar hun achterban. Dit zorgt voor herkenbaarheid en opbouw van vertrouwen.
- Korte lijnen: doordat medewerkers fysiek en samen aanwezig zijn, kan casuïstiek direct onderling en met de inwoner worden afgestemd.
- Het 'andere gesprek': in plaats van de vraag direct om te zetten in een maatwerkvoorziening of zorgindicatie, kijken de professionals eerst naar wat de inwoner zelf (of met hulp van het netwerk/de wijk) kan oplossen.
- Test ervaringen in de praktijk: evalueer kortcyclisch en stel bij waar nodig.

VOORDELEN EN OPBRENGSTEN

voor de inwoner

- Eén laagdrempelig inloop- en aanspreekpunt: inwoners hebben een herkenbare plek dicht bij huis waar ze zonder afspraak terechtkunnen met vragen over welzijn, opvoeding, (mantel)zorg, wonen of financiën.
  Het herhaaldelijk vertellen van hetzelfde verhaal of het helemaal afhaken van inwoners neemt hierdoor af.
- Snelle hulp en ondersteuning op maat: doordat lichte vragen vroegtijdig en domeinoverstijgend worden opgepakt, krijgen inwoners snel de juiste hulp en ondersteuning en wordt voorkomen dat deze escaleren naar zwaardere zorg.

voor de professional en het wijkteam

- Geen papierwinkel: dankzij de nauwe samenwerking realiseren professionals ‘warme’ overdrachten direct aan tafel.
- Betere samenwerking: professionals spreken dezelfde taal, weten elkaar te vinden, kennen elkaars expertise en werken minder langs elkaar heen.
- Meer werkplezier: samenwerken als één hecht wijkteam rondom inwoners.

financiële winst en maatschappelijke opbrengst

- Voorkomen van zwaardere zorg: signalen van eenzaamheid of sociale problematiek worden direct gekoppeld aan passende initiatieven zoals Welzijn op Recept, waardoor zwaardere zorg wordt voorkomen of uitgesteld.
- Efficiëntere inzet van capaciteit: snelle, domeinoverstijgende afstemming zorgt ervoor dat beschikbare tijd optimaal wordt benut.

PRAKTIJKVOORBEELDEN VAN HET WIJKLOKET

- Leren van elkaars caseload: bij het WIJkloket delen professionals waardevolle praktijkervaringen. Zo deelde een casemanager dementie hoe zij een eenzame oudere vrouw na een lange adem wist te activeren. Door deze en andere casuïstiek te bespreken, weten professionals elkaar feilloos te vinden, hoeven inwoners hun verhaal niet telkens te herhalen en wordt dubbel werk voorkomen.
- Zorg en sociaal verbonden: rondom een zorgelijke situatie van een oudere inwoner riep de casemanager dementie de hulp in van maatschappelijk werk voor een mogelijke Veilig Thuis-melding. Samen is direct een zorgvuldige ondersteuningsroute uitgezet voor de inwoner en diens netwerk.
- Wijkgericht oplossen van leefbaarheid: naar aanleiding van overlast door groenvoorziening in een straat schakelde een professional bij het WIJkloket direct met de afdeling Ruimte, de dorpscoördinator en maatschappelijk werk. Dit leidde tot een concreet handelingsperspectief: bewoners mogen het groen in hun straat voortaan zelf onderhouden.

BELANGRIJKSTE TIPS

Start klein en doeltreffend

Begin met een vast dagdeel per week (bijvoorbeeld een ochtendinloop) om ervaring op te doen. Bespreek samen praktijkvoorbeelden; dat maakt direct helder waar de knelpunten én de kansen liggen.

Investeer in samenwerking en naamsbekendheid

Neem de tijd om bekendheid op te bouwen. Zorg voor duidelijke communicatie naar de buurt, huisartsenpraktijken en andere partners in de wijk zodat zij inwoners actief kunnen attenderen op het WIJkloket.
Breid het team van betrokken netwerkpartners naar behoefte uit.

MEER WETEN?

Wil je ook een WIJkloket starten in jouw wijk of PlusWIJk?
Neem voor vragen of advies over het vormgeven hiervan contact op met:
Joyce Ophelders, Procesbeleider PlusWIJkteams in de gemeente Beekdaelen
via j.ophelders@beekdaelen.nl of 06 26 55 37 10.

Bezoek **www.pluswijken.nl** voor meer goede praktijkvoorbeelden, kennisproducten, nieuws en andere informatie over domeinoverstijgend samenwerken met, voor en door inwoners.

november 2026