Visie **Werkplein Hart van West-Brabant 2024**

Versie 21 januari 2021

Samen hart op weg

Het Werkplein bereidt zich voor op een nieuwe manier van werken. De reden voor deze herijking is dat wij ervaren dat de procesgerichte organisatie die het Werkplein nu is steeds minder aansluit op de wensen van de samenleving. Daarom is door medewerkers van het Werkplein nagedacht over de toekomst van onze organisatie. Dit noemen we 'de vergroening van de organisatie'.

In 2018 is besloten tot een doorontwikkeling van de organisatie. Eerste stap was het maken van een filmposter met bijbehorende tekst, waarin de ambitie om de mens centraal te stellen werd uitgesproken. Vanuit dit vertrekpunt hebben vier werkgroepen, met als onderwerpen Klantreis, Samenwerking in het sociaal domein, Sturingsfilosofie en Dienstverlening, ideeën opgeleverd voor de organisatie van de toekomst. Deze hebben geleid tot een Praatplaat – een tekening met daarin de belangrijkste richtpunten voor de organisatieontwikkeling. Eind 2020 is een Bouwteam aan de slag gegaan met het vertalen van de Praatplaat naar dit visiedocument. Om te toetsen hoe de organisatieveranderingen het meest in het belang zullen uitpakken voor onze inwoners zijn zes persona's ontwikkeld.

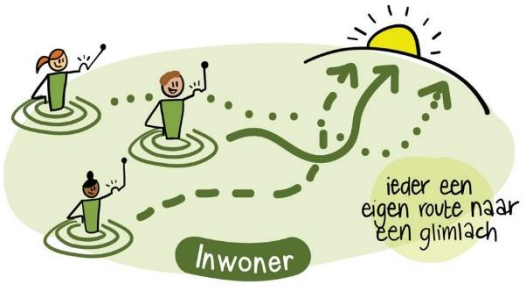
Het Werkplein van de toekomst gaat uit van de talenten en kwaliteiten van inwoners en medewerkers. Dit is de kern van de vergroening. Opgave voor het Werkplein wordt om cultuur en structuur van de organisatie hierop in te richten. Proces en inhoud van de ondersteuning worden maatwerk. Onze medewerkers krijgen veel regelruimte om met de inwoner best passende keuzes te maken. Samenwerking met collega's in het sociaal domein wordt de norm. Door beter het effect te meten van wat we doen en een continue dialoog hierover verwachten we dat de kwaliteit van onze dienstverlening zal toenemen, en meer inwoners naar vermogen mee kunnen doen in de samenleving.

Bewust staat in de titel het jaartal 2024. De ideale organisatie die wij voor ons zien is niet eenvoudig te bereiken. Het succes van deze ontwikkeling is zowel afhankelijk van verandering in structuur en processen, als cultuur, houding en gedrag. Dat vraagt tijd. Wij hebben er het volste vertrouwen in dat de koers die wij inzetten zal leiden tot een moderne organisatie die beter aansluit op onze ambities, en die van inwoners, gemeenten en maatschappelijk partners.

Inwoners

"Wij geloven in de talenten en kwaliteiten van onze inwoners. Daarom stimuleren wij iedereen om deze kwaliteiten maximaal te ontwikkelen, met als doel het verkrijgen van werk, of, als dat (nog) niet lukt, meedoen in de samenleving. Dat doen we in voortdurende dialoog met de inwoner, collega's en partners."

Wij stellen de inwoner centraal bij de ondersteuning naar groei en ontwikkeling. Daarbij stemmen we de ondersteuning af op hetgeen de inwoner nodig heeft: Ieder een eigen route naar een glimlach. Bij voorkeur leidt hun ontwikkeltraject tot (betaald) werk. Als dat (even) niet lukt zorgt de groei en ontwikkeling ervoor dat inwoners naar vermogen meedoen aan de maatschappij. Wij zetten ons in voor de inwoner met alle kwaliteiten die we hebben.



Omdat we vakmensen zijn doen we dit met lef en met ons hart! Dit betekent in de praktijk dat we ons niet vastklampen aan het doolhof van processen en regels. We leveren maatwerk en durven buiten de gebaande paden te lopen. Vanuit een veilige, maar ook uitdagende relatie stimuleren we de inwoner om zelf te werken aan zijn of haar groei en ontwikkeling. In het ontwikkeltraject worden hij daarbij zo min mogelijk gehinderd door onnodige processen en regels. Zo kunnen inwoners met de inzet en ondersteuning van onze vakmensen optimaal werken aan het doel: Meedoen aan de maatschappij!

Medewerkers

"Een medewerker van het Werkplein stelt de inwoner centraal. Bij alle werkzaamheden wordt de vraag gesteld: "Hoe wordt de inwoner het beste geholpen?" Ongeacht of er wel of niet direct contact met de inwoner is."

We hebben hart voor de inwoner en bieden maatwerk

Hart voor de inwoner betekent in ieder geval dat de inwoner van ons een warm welkom krijgt bij bezoek aan het Werkplein. En dat we digitaal en telefonisch tijdens kantoortijden goed bereikbaar zijn voor de inwoner. Als een inwoner een specifieke medewerker zoekt die even niet bereikbaar is, dan wordt zo snel mogelijk contact opgenomen met de inwoner, uiterlijk binnen twee werkdagen. We zorgen ervoor dat de inwoner zich daarbij gehoord voelt. We passen ons aan de inwoner aan door bij de gemeentelijke toegangen te werken of op afspraak te komen op een moment en locatie die past bij de inwoner.

Ook in de contacten met partners laten we op elk niveau zien dat de inwoner in alles centraal staat en stralen we de inwonergerichtheid van het Werkplein uit. We zijn goed op de hoogte van de sociale kaart van de zes gemeentes en betrekken direct partners in het sociaal domein als dat voor de inwoner nodig is. We zijn zorgvuldig in het bijhouden van de genomen stappen in het cliëntvolgsysteem. We gaan hierbij integer om met gevoelige informatie en komen gemaakte afspraken na.

We zijn behulpzaam en denken mee, maar bevorderen ook de zelfredzaamheid van de inwoner. We zijn om deze reden - maar ook vanwege wettelijke kaders - in staat om grenzen te stellen aan wat mogelijk is voor de inwoner. We denken in mogelijkheden voor de inwoner en niet in belemmeringen. Out of the box denken en maatwerk leveren hangt hier direct mee samen. Hier is lef en zelfvertrouwen voor nodig, een inwonergerichte cultuur die dit ondersteunt en een manier van leiderschap die dit faciliteert. Dit houdt in dat we altijd volledig eindverantwoordelijk zijn voor ons handelen en dus geen goedkeuring van de leidinggevende nodig hebben. We krijgen alle vertrouwen - fouten maken mag. We voelen zich op alle fronten gesteund door de organisatie. We voelen dat de organisatie achter ons staat ongeacht welke keuze we maken of welke acties we inzetten.

We zijn oprecht geïnteresseerd

We zijn duidelijk in onze schriftelijke en mondelinge communicatie, zodat de inwoner goed begrijpt wat wordt gezegd. We luisteren oprecht en zijn goed in het inleven in meerdere leefgebieden van de inwoner. We nemen in een open houding de tijd voor de inwoner om de ondersteuningsvraag in kaart te brengen. We doen dit door zonder oordeel vragen te stellen en niet zelf in te vullen. Hiermee zorgen we ervoor dat de inwoner zich gehoord voelt. We hebben gezond vertrouwen in de inwoner en zijn positief ingesteld tot het tegendeel blijkt, en durven dan in te grijpen.

We hebben passie voor het vak en zijn samenwerkingsgericht

We hebben echt passie voor ons vak. We voelen ons verantwoordelijk voor het uitvoeren van onze taken en houden hierbij steeds rekening met de best mogelijke resultaten voor de inwoner maar ook voor de organisatie. We zijn in staat om positief-kritisch te kijken naar ons eigen werk, het functioneren van ons team en de dienstverlening van het Werkplein. We stellen ons daarbij steeds de vraag wat er beter kan voor de inwoner.

We zoeken een intensieve samenwerking met collega's en partners. We kennen de eigen grenzen en de grenzen van onze functie en dragen over naar een collega of andere organisatie als die de inwoner beter kan helpen. Collega's die geen direct contact hebben met inwoners en collega's die wel in direct contact staan met inwoners stemmen af over wat de best mogelijke dienstverlening. We willen graag goed op de hoogte zijn van alle facetten van zijn of haar vak en weten goed wat collega's van alle afdelingen van het Werkplein kunnen bieden voor de inwoner.

Niet elke medewerker is hetzelfde. Dit hoeft ook niet. De kracht van het Werkplein is de optelsom van al hun kwaliteiten en talenten. We benutten onze talenten en kwaliteiten optimaal door deze in te zetten daar waar ze het beste tot hun recht komen. Dit kan binnen of buiten onze eigen functie.

Door de continue dialoog tussen collega's ontstaat gezamenlijk een eenduidig beeld van wat er mogelijk is voor de inwoner en waar de grenzen van de ondersteuning liggen. We willen onszelf graag ontwikkelen en leren door intervisie en het ontvangen van feedback. Uiteraard durven we ook feedback te geven. We zijn ons mede daardoor bewust van de consequenties van ons handelen voor de inwoner en collega's van andere afdelingen.

We houden onze collega's op een prettige, open en neutrale manier een spiegel voor en houden elkaar scherp wanneer ze even iets minder op de inwoner gericht zijn. We durven

ons kwetsbaar op te stellen in contact met collega's en vragen hoe het met elkaar gaat. We zijn constant bereikbaar voor collega's en als dat even niet kan dan nemen we binnen twee werkdagen contact op of zorgen dat collega's bereikbaar zijn. Alle medewerkers hebben een actieve rol om het inwonergerichte werken te blijven uitstralen.

Partners

"We beseffen dat het belangrijk is dat de inwoner door het netwerk van partners goed ontvangen wordt in het vangnet van diensten van al deze partners. Niet vanuit centrale regie, maar vanuit een constante houding dat we als partners alleen met elkaar optimale ondersteuning aan onze inwoners kunnen bieden."

Samen gaan we de inwoner goed (ont)vangen

Als de inwoner ondersteuning nodig heeft op gebied van werk en/of inkomen is het Werkplein de organisatie waar hij/zij terecht kan. Maar wij zijn ons ervan bewust dat het heel goed kan zijn dat inwoners bij tegenslagen op het gebied van werk en/of inkomen ook andere zorgvragen kunnen hebben. Daarom doen wij een proactieve uitvraag op alle leefgebieden. Als er sprake is van meerdere zorgvragen dan betrekken wij onze partners actief - met toestemming van de inwoner en binnen de bedoeling van de wetgeving - bij de vervolgaanpak van de zorgvragen. Dat kan betekenen dat een inwoner eerst een traject bij een partner af moet ronden om pas daarna de ontwikkeling op weg naar werk te kunnen gaan. Hiervoor kijken we waar het zwaartepunt van de zorgvraag ligt en welk onderdeel prioriteit heeft. Zowel de inwoner als de organisatie volgen het totale traject bij meerdere partners in het digitale dossier. Hierdoor is het zowel voor de inwoner als de parner duidelijk wie wat doet, wat de status is en wie het aanspreekpunt is.

We zorgen voor kruisbestuiving

Om onze inwoners op een goede manier te kunnen ondersteunen en verder te kunnen helpen in zijn of haar ontwikkeling zorgen wij dat we onze partners kennen. We weten welke collega uit het sociaal domein we moeten betrekken en wat zijn of haar rol is. Het Werkplein en haar medewerkers vragen dezelfde houding van onze partners. Om onze inwoner en zijn zorgvraag centraal te kunnen blijven stellen zorgen we als partners voor een continue kennisdeling en actueel netwerk. In nauwe samenwerking met de partners onderhouden we een digitale sociale kaart. De inwoner kan met deze sociale kaart zelf of met hulp van één van de partners een menu samenstellen dat hem/haar kan ondersteunen op zijn/haar weg naar een glimlach. Deze kaart is online voor iedereen te raadplegen maar bijvoorbeeld ook op de fysieke locaties via touchscreens zodat meteen tot aanmelding of contact over kan worden gegaan.

We zijn bereikbaar…

Als een inwoner met een complexe vraag komt kunnen we makkelijk schakelen met onze partners en andersom. Als partners staan we met elkaar in verbinding. Zowel digitaal als in 'real life'. Onze digitale communicatiemiddelen zijn zo op elkaar aangesloten dat we met één druk op de knop onze collega/partner (digitaal) op kunnen roepen en deel laten nemen aan het gesprek. Naast de digitale middelen zijn de fysieke ontmoetingspunten zo ingericht dat zowel inwoners als de medewerkers zich verbonden en veilig voelen om persoonlijke gesprekken te voeren waardoor de inwoner weer een stuk kan groeien in zijn weg naar een glimlach.

…en werken daar waar de vraag van de inwoner is

Het kan zijn dat een inwoner een digitale aanvraag doet maar een inwoner kan net zo goed binnenlopen bij één van de lokale toegangen in een gemeente. We zijn als Werkplein flexibel in zowel de communicatie met onze inwoners als de locatie waar we onze inwoners ontmoeten. Na een eerste contactmoment vindt een fysiek gesprek plaats. De inwoner vindt het Werkplein dicht bij huis. Dit betekent dat we op meerdere locaties werken en waar dat dat mogelijk is proberen we samen met partners op deze locaties te werken in een multidisciplinair team. Daarbij betrekken we vooral de partners waar we een nauwe, frequente samenwerking mee hebben. Met de overige partners is in ieder geval een digitale verbinding en zoeken we elkaar op wanneer dat nodig is.

De inwoner heeft een stem in de integrale aanpak

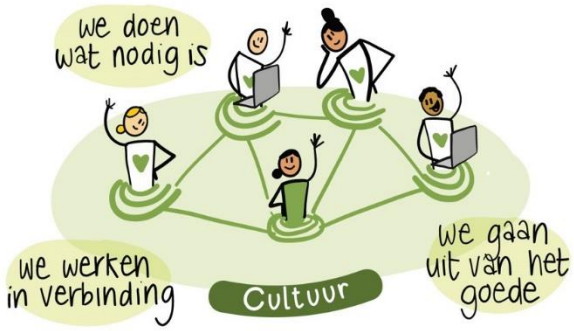
In het ondersteuningstraject bij het Werkplein betrekken we de inwoner actief bij zijn/haar ontwikkeling. In een fysiek gesprek kijken we breed naar de ondersteuningsbehoefte van de inwoner op alle leefgebieden om zo tot een gezamenlijk integraal plan van aanpak te komen. Wanneer er problemen zijn op meerdere leefgebieden zoekt de inwoner samen met het Werkplein aansluiting bij partners om tot oplossingen te komen. Daarbij respecteren we de privacy van de inwoner.

Cultuur

"De cultuur van het Werkplein ademt lef, positiviteit en verbinding. We geven om de inwoner, collega's en ons werk. Iedere dag doen we er alles aan om inwoners te helpen. Dat lukt alleen als we het beste uit onszelf halen en gaan voor optimale samenwerking. We dagen de inwoner, onszelf en onze collega's uit om altijd te gaan voor het beste resultaat. We vatten dit samen onder het begrip: De inwonergerichte cultuur."

Samen bepalen wij onze cultuur: we leggen hiermee een nieuwe fundering

Cultuur is iets dat je voelt, ervaart en ziet als je in een organisatie werkt. Met dit hoofdstuk willen we explicieter benoemen welke cultuur past bij een inwonergerichte organisatie. We maken hierover afspraken met elkaar en we zorgen ervoor dat cultuur altijd onderdeel is van ontwikkelingen die we inzetten. We maken dit zoveel als mogelijk zichtbaar en stimuleren continu om hierover met elkaar te praten. Zo ontstaat dat medewerkers onbewust op een bepaalde manier gaan handelen die past bij onze cultuur. We leggen als het ware hiermee een nieuwe fundering. Op een fundering kun je bouwen. Zo ook op ons, de medewerkers van het Werkplein.



In onze fundering zijn we positief…

Bij het Werkplein hebben we een open houding naar inwoners en naar elkaar en gaan we uit van het goede. Uitgaan van het goede betekent niet naïef. We blijven alert op onrechtmatigheden en zetten waar nodig een passende actie in. We stellen vragen en vullen het niet in (zonder oordeel). We doen wat we beloven en het is ook zichtbaar. We gebruiken aangereikte tools (zoals de schrijfcoaches, buddy's, Plein) die dan ook altijd en overal beschikbaar zijn. Iedereen die binnenkomt bij het Werkplein voelt positiviteit. We stralen dit in alles uit.

We blijven scherp op signalen die kunnen duiden op onrechtmatigheden. Als we dit verder onderzoeken, doen we dit vervolgens wel met open vizier.

...tonen we lef

We halen het beste uit onszelf. Dit doen we om onze inwoners iedere dag het beste te kunnen bieden. Zowel intern als extern. We durven anders te denken en te doen om het gewenste resultaat te bereiken. We dagen collega's, inwoners en externe collega's graag uit om hetzelfde te doen. Je legt andere ideeën voor. Deze mogen vooruitstrevend en

gedurfd zijn. We zetten graag een stap extra voor een grotere glimlach. Alle collega's waarderen dit en dit wordt uitgesproken, niet alleen één op één.

… en werken we samen

Samen komen we verder. Door onze open houding naar onze inwoners en elkaar voelt het voor ons als vanzelfsprekend om samen te werken. Samen zijn we er voor de inwoners en voor elkaar; iedereen weet welke bijdrage hij/zij levert aan het uiteindelijke resultaat. We kijken hiervoor verder dan onze eigen rol en taken. Is er meer nodig om het beste resultaat te bereiken? Dan zorgen we hier samen voor. Elk talent levert een waardevolle bijdrage. We ontwikkelen dit talent en zetten het in, zowel binnen als buiten de eigen functie. Iedereen brengt eigen kwaliteiten in en mag zijn wie die is.

We doen alles wat nodig is en leren van elkaar

We stellen ons kwetsbaar op. We zoeken actief collega's op om te sparren. We vragen feedback aan elkaar en geven dit ook goed onderbouwd op een positieve manier terug. Fouten maken mag, daar leren we van. We leren met en van elkaar, en passen aan als blijkt dat er een andere werkwijze nodig is. We staan open voor nieuwe gedachten vanuit het belang van de inwoner. Ook kennis delen zit in onze genen. We bieden collega's kennis aan en voelen ons verantwoordelijk om (extern) kennis mee te brengen naar onze organisatie.

Dienstverlening

"We staan naast de inwoner en bieden zoveel mogelijk maatwerk aan. Het wat, hoe, wanneer en waar passen we aan de behoefte van de inwoner aan. We werken efficiënt en effectief vanuit een integrale aanpak, waarbij de dienstverlening wordt afgestemd op de bredere vraag en de persoonlijke situatie."

Inwoners komen in contact met het Werkplein op de manier die bij hen past.

Het Werkplein is op verschillende manieren te bereiken: digitaal, telefonisch of fysiek. We zorgen voor fysieke aanwezigheid in de buurt; we zijn op meerdere locaties aanwezig en we voeren keukentafelgesprekken. Kortom, we bevinden ons waar de zorgvraag is. Als een vraag bij een partner in het sociaal domein thuishoort dan schakelen wij die partner in. Als de inwoner dat wil dragen we zijn informatie over.

We werken vanuit vertrouwen

We gaan uit van het goede en werken daarom vanuit vertrouwen. We schrappen onnodige regels en heffen overbodige aanvraagvereisten op. Dit betekent niet dat we naïef zijn. Als inwoners willens en wetens afspraken of verplichtingen niet nakomen treden we handhavend, corrigerend of sanctionerend op.

We nemen de tijd voor de inwoner en bieden eerst rust.

We ontvangen onze inwoners als gasten. Tijdens het eerste gesprek met een intakeconsulent is er voldoende tijd en ruimte voor het verhaal van de inwoner. Als dat nodig is wordt op basis van vertrouwen met minimale onderbouwing direct een eerste uitkering van leefgeld gedaan.

Inwoners zijn eigenaar van hun eigen proces.

We zorgen daarom dat inwoners na het eerste contact zelf hun online dossier al kunnen vullen. En gebruik kunnen maken van alle faciliteiten die het dossier biedt. Voor inwoners die niet digitaal vaardig zijn hebben we alle informatie op papier. Waar nodig zorgen we voor mondelinge toelichting. Alle communicatie is begrijpelijk voor inwoners en wordt daarom op B1 niveau geschreven. Anderstalige inwoners ontvangen waar mogelijk de informatie in hun moedertaal. Indien nodig zetten we tolken in, eventueel uit het eigen netwerk van de inwoner.

We brengen zo snel mogelijk de persoonlijke situatie en de ondersteuningsvraag in kaart.

We kijken hierbij ook naar de eventuele ondersteuningsgeschiedenis. Het helpt als inwoners hun eigen dossier al (gedeeltelijk) hebben ingevuld vóór een eerste gesprek op het Werkplein. Als dit niet lukt dan helpen we daarbij. Inwoners houden hun eigen dossier

bij, tenzij er goede redenen zijn om dit (tijdelijk) voor hen te doen. Om de volledige persoonlijke situatie in beeld te krijgen vragen we niet alleen om informatie over werk en financiën, maar ook over bijvoorbeeld huisvesting, gezondheid en gezin. Als er sprake is van meervoudige problematiek dan vragen we onze partners in het sociaal domein om samen de intake op te pakken. Zo zorgen we voor directe ondersteuning op elk vlak. Andersom kan het ook zijn dat een sociale partner ons vraagt aan te sluiten bij een intake. In deze samenwerking is het delen van informatie en spreken mét (in plaats van over) de inwoner het uitgangspunt. We bespreken samen in welke volgorde problemen worden aangepakt en wie eerste aanspreekpunt is voor de inwoner.

Elke inwoner bewandelt zijn eigen route naar een glimlach (participatie)

Na de intakefase wordt de inwoner bijgestaan door de collega die het best bij de persoon en de persoonlijke situatie past. Hierbij kijken we naar benodigde kennis, nabijheid en/of klik. Uitgangspunt is dat we zoveel mogelijk uitgaan van de 'eigen kracht' van de inwoner en het eigenaarschap van de route zoveel mogelijk bij hem leggen. De intensiteit van ondersteuning hangt af van de vraag. Sommige inwoners zien of spreken hun contactpersoon dagelijks, anderen regelen veel zelf en hebben alleen behoefte aan een contactpersoon die bij nood kan worden gebeld. Zolang er ondersteuning van het Werkplein nodig is houdt de inwoner zijn/haar vaste contactpersoon. Wanneer expertise van andere disciplines binnen of buiten het Werkplein nodig is wordt dit veelal achter de schermen geregeld. Doordat de route naar werk of participatie altijd maatwerk betreft kan het zijn dat inwoners met ogenschijnlijk dezelfde problemen andere ondersteuning krijgen. Omdat we altijd hetzelfde einddoel nastreven is er nooit sprake van willekeur, maar juist van doelmatig handelen. Voor de inwoner, partners en ons eigen proces leggen we vast waarom we welke stappen zetten. En door continue intervisie tussen collega's en partners ontstaat een gezamenlijk en eenduidig beeld van de grenzen van de ondersteuning, als die er al zijn.

Dat elke inwoner zijn eigen route bewandelt betekent geen 'vrijheid blijheid'

Van inwoners mag worden verwacht dat ze doelgericht toewerken naar het verkrijgen van een baan of andere vormen van participatie. Zijn contactpersoon bewaakt het behalen van de doelen. Bij twijfel of de inwoner erin slaagt om zijn doelen te behalen is fysiek contact de norm. Het proces is zoveel mogelijk gericht op overeenstemming met de inwoner. Besluiten nemen we dan ook zoveel mogelijk samen, uiteraard binnen de marges van de

wet en van de redelijkheid. Bij een voor de inwoner nadelig besluit lichten we dat in helder en begrijpelijk Nederlands toe. Om bezwaar en beroep te voorkomen kijken we altijd kritisch naar onszelf en zetten we waar nodig mediation in.

In het digitale dossier vindt inwoner alle informatie die het Werkplein over hem/haar heeft

Streven is te komen tot een sociaal domein breed dossier. Het digitaal portaal bevat naast het dossier van de inwoner ook:

- Online zelfhulpmodules als cursussen, trainingen en verhalen van ervaringsdeskundigen;
- Een sociale kaart voor aanbod van vrij toegankelijke voorzieningen in de buurt van de inwoner;
- Het totaal beschikbaar opleidingsaanbod met scores op resultaat en tevredenheid van vorige gebruikers, zodat de inwoner hier zelf een keuze in kan maken.

Opleidingen of andere middelen die de inwoner op weg kunnen helpen, maar die niet tot het vaste aanbod behoren kunnen door de contactpersoon worden ingezet. Voor ondersteuning worden naast professionele instanties ook vrijwillige buddy's of het netwerk van de inwoner ingezet. In uiterste nood kan een inwoner altijd een beroep doen op zijn steunpilaar bij het Werkplein.

We laten inwoners pas los als we weten dat er geen ondersteuning op gebied van werk en/of inkomen meer nodig is.

Het kan zijn dat één van beiden doorloopt, terwijl een andere collega in het sociaal domein de verantwoordelijkheid voor de totale vraag overneemt. Mogelijk komen we later weer in beeld als problemen op andere leefgebieden verminderd zijn. Als ondersteuning nodig is na beëindiging van de uitkering dan bieden wij die.

We bewaken continu de kwaliteit van onze dienstverlening.

We vragen inwoners tijdens en na afloop van het traject om feedback. Daarnaast beschikken we over kennis over onze inwoners uit eigen en sociaal domein brede data-analyses. Daarmee kunnen we steeds nauwkeuriger voorspellen bij welke problematiek welke acties tot het meest duurzame effect zullen leiden. Onze dienstverlening wordt hier waar nodig op aangepast.

Organisatie

"We zijn een hybride, lerende en inclusieve organisatie die de mens centraal stelt. We zijn er wanneer en waar het nodig is. We werken vanuit de bedoeling van de wet, de leefwereld van de inwoner en de talenten van de medewerkers."

Bij alles wat we doen houden we rekening met de leefwereld van de inwoner.

We richten onze processen en werkwijze in op basis van de behoeften en talenten van de inwoner. Vanuit de bedoeling van de wet geven we de inwoner zoveel mogelijk regie over zijn/haar eigen proces. We werken in vertrouwen, zolang dit niet beschaamd wordt. Ons handelen is gericht op het best haalbare resultaat van de inwoner op zowel de korte als op de lange termijn.

We bieden onze dienstverlening op verschillende manieren aan: via verschillende kanalen (telefonisch, digitaal en persoonlijk) en op verschillende plekken. We zorgen ervoor dat de inwoner zijn verhaal maar één keer hoeft te vertellen. In het geval van overdracht (intern of extern) doen we dit op een warme manier. We zorgen in alle gevallen voor een heldere, gelijkwaardige en vriendelijke communicatie.

We maken gebruik van de talenten en voorkeuren van medewerkers

Doordat we onze talenten kunnen inzetten op de onderdelen die onze voorkeur hebben, komen we nog meer in onze kracht. Dat bevordert ons welzijn en daarvan profiteren we niet alleen zelf; dat komt ook de inwoner en de organisatie ten goede. Om ons in staat te stellen hun talenten te ontwikkelen bieden we een continu leerprogramma aan. Hierin is ook aandacht voor het groen en taakvolwassen inzetten van die talenten. Dit betekent dat we ons allemaal individueel verantwoordelijk voelen voor de route die de inwoner bewandelt. En voor het beoogde resultaat. We tonen leiderschap en zijn eigenaar van ons deel in het proces.

Naast het leerprogramma bieden we volop ruimte voor dialoog en intervisie, zowel binnen het eigen team als daarbuiten (team -of organisatie overstijgend). Als de situatie en/of werkzaamheden daarom vragen werken we in multidisciplinaire teams, die ook organisatie overstijgend kunnen zijn. We zorgen voor een 'groene telefoon' voor extra advies en ondersteuning. Om continuïteit te borgen houden we de flexibele schil zo klein mogelijk.

De rol van leidinggevende is net als processen en werkwijze hybride: in de meeste gevallen past een meer mensgerichte, coachend, stimulerende en faciliterende rol het best, soms is een procesgerichte manier van aansturen nodig. Leidinggevenden verduidelijken koers en kaders van de organisatie. En zorgen voor maximale regelruimte op de werkvloer.

Samenwerking met partners

We werken samen met partners in het sociale domein en zorgen ervoor dat deze partners voor iedereen in onze organisatie vindbaar zijn. En dat duidelijk is wie, wanneer en hoe zij te bereiken zijn. Waar nodig vormen we multidisciplinaire teams met onze partners. Een hybride vorm van samenwerking dus.

We zorgen voor een mensgerichte cultuur, met ruimte voor kwetsbaarheid en om te leren.

We zijn zowel naar binnen als naar buiten open, transparant, duidelijk en koersvast. We zoeken daarbij de dialoog. We vragen om feedback en als we feedback geven dan doen we dat op een respectvolle manier. We zijn steeds bezig de beste versie van onszelf te worden, als medewerker en als organisatie. De van nature aanwezige passie wordt continu bewaakt en gevoed. Dit is een proces, dat steeds wordt bijgestuurd op basis van de behoeften van inwoner, medewerker en organisatie.

We sturen op het resultaat

Voor elke inwoner en de organisatie doen we ons best om het hoogst haalbare resultaat te bereiken. We meten hoe effectief we werken en trekken daar conclusies uit om bij te sturen. Dit doen we door voortdurend feedback te vragen aan alle inwoners. Maar ook door het gesprek te voeren over wat werkt op basis van gegevens uit een dashboard dat voor elke medewerker inzichtelijk is. Dit is input voor toekomstige beslissingen. Onze data delen we met partners in het sociaal domein om samen te leren en bij te sturen. Omdat we in een continue leer- en verbeterproces zijn wordt beleid niet als een vertrekpunt gezien, maar als eindpunt – de samenvatting van wat op de werkvloer is geleerd. Het beleid wordt in praktijk gecreëerd.

Leiderschap

"Leiderschap is van ons allemaal. We tonen allemaal initiatief om de samenwerking te verbeteren, innovatief te zijn en onze inwoners op de best mogelijke manier te ondersteunen. We tonen eigenaarschap en werken vanuit passie. Leidinggevenden inspireren, motiveren en faciliteren."

Om een leider te zijn hoef je geen leidinggevende functie te hebben

Iedereen in de organisatie kan het voortouw nemen om bijvoorbeeld de samenwerking of de dienstverlening te verbeteren. Elke medewerker toont leiderschap door initiatief te nemen. Durft zijn of haar nek uit te steken en is bereid om proactief te handelen. Leidinggevenden zijn bereid om de leiding weg te geven. En zijn in staat om anderen te stimuleren om te doen wat nodig is.

Eigenaarschap gaat een stapje verder dan betrokkenheid

In onze organisatie voelen we ons allemaal verantwoordelijk èn nemen we ook onze verantwoordelijkheid. We doen ons werk met passie omdat we het belangrijk vinden en ons eigenaar voelen van de uitkomst. We voelen ons geen onderdeel van de machine, maar een professional die zijn/haar eigen creativiteit kwijt kan in het helpen van inwoners. Omdat elke hulpvraag anders is stellen we ons kwetsbaar op – we weten niet altijd welke keuze de beste is, maar maken we er het beste van. Daarbij geven we onze grenzen aan bij inwoners, collega's en management. Als we ergens aan beginnen dan maken we het af. We zijn nieuwsgierig en staan open voor nieuwe inzichten. We ontwikkelen graag onszelf en de organisatie. Zijn ons ervan bewust dat alles wat we doen onderdeel is van het grote geheel. En hebben hierbij altijd het belang van onze inwoners voor ogen. We zijn trots op wat we presteren en ons werk geeft ons veel energie. We halen voldoening uit de groei van onze inwoners. We hebben oprechte interesse en vertrouwen in de inwoners, elkaar en de partners in het sociaal domein. We nemen ook verantwoordelijkheid als het even tegenzit. We kijken naar onze eigen bijdrage en wijzen niet naar anderen. Leren van het geven en krijgen van feedback. En vragen om hulp als dat nodig is. Inwoners, gemeenten en collega's zorgen ervoor dat we ons gewaardeerd voelen.

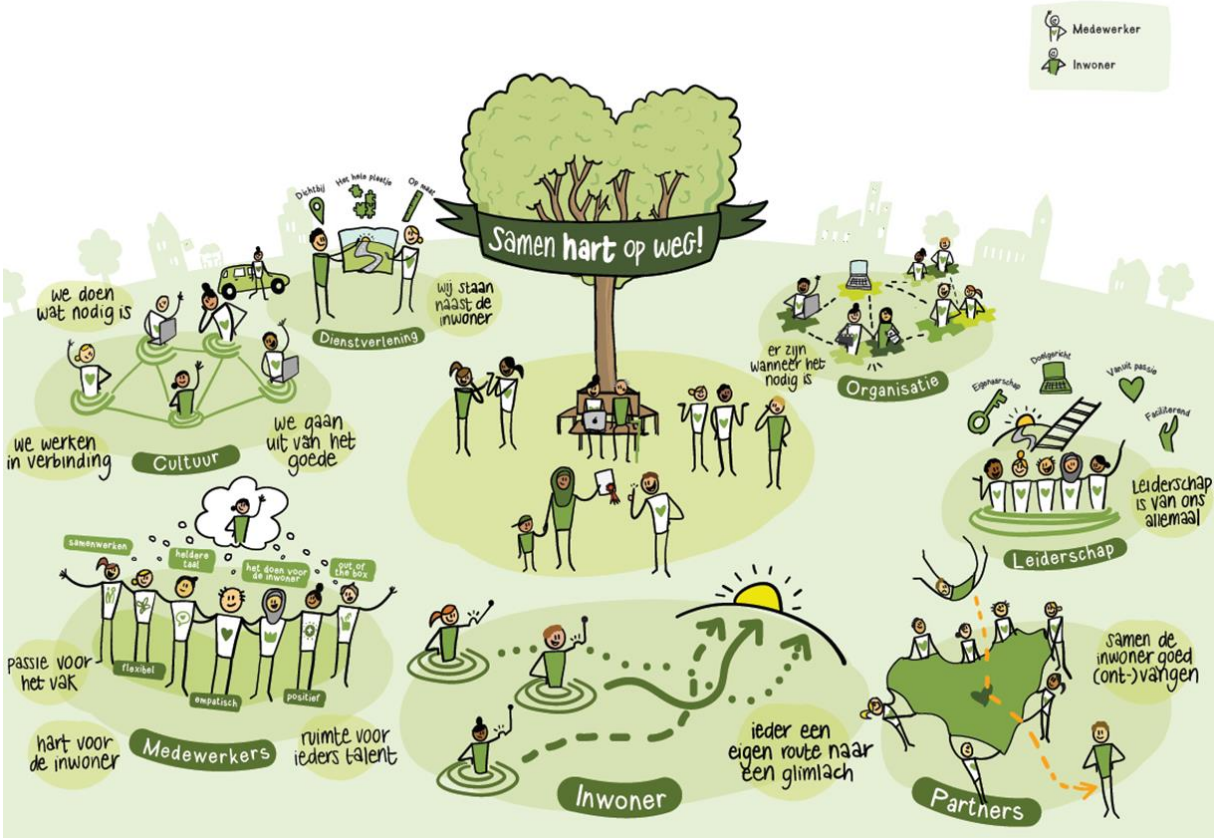
We zijn goed toegerust om eigenaarschap te kunnen tonen

We hebben de mogelijkheden om naar eigen inzicht, in overleg met de inwoner, te doen wat nodig is in de route naar een glimlach voor die inwoner. Regeldruk, door bijvoorbeeld administratieve processen of beleidsregels, is zo veel als mogelijk teruggebracht. Als dat de dienstverlening ten goede komt werken we samen in steeds wisselende teams. Deze worden door de betrokken medewerkers zelf samengesteld. Hier kunnen ook ketenpartners bij betrokken worden. We worden gestimuleerd om van elkaar te leren en kennen elkaars kwaliteiten. Senioriteit is afhankelijk van talenten en voorkeuren op bepaalde onderwerpen, niet van de functietitel. Goede ideeën zijn bekend en worden overgenomen in de organisatie.

Leidinggevenden inspireren, stimuleren, motiveren en faciliteren

Samen met de zes gemeenten bepalen de leidinggevenden de koers voor de komende jaren. De bestuurlijke opdracht wordt gezamenlijk opgesteld, in lijn met de geest van de wet en gericht op het best haalbare resultaat. We zoeken hierbij een ambitieuze mix in het dienen van het inwonerbelang (kwaliteit van en doeltreffendheid met de dienstverlening) en het gemeentebelang (beheersbaarheid en het maatschappelijk effect).

Leidinggevenden stellen uitdagende doelen passend binnen de koers, en zorgen ervoor dat deze doelen en de prioriteit ervan voor iedereen in de organisatie helder zijn. Medewerkers krijgen van leidinggevenden de ruimte om leiding te nemen en eigenaarschap te tonen. En worden hierin gefaciliteerd. Persoonlijke ontwikkeling en samenwerking worden gestimuleerd, eerlijkheid en actiegerichtheid gewaardeerd. Fouten maken mag. Leidinggevenden zijn betrokken, maar hebben geen inhoudelijke bemoeienis. Wel coachen zij medewerkers in het voorop stellen van het inwonerbelang en het werken vanuit eigenaarschap. Leidinggevenden zoeken een passende balans tussen vrijheid op de werkvloer en het behalen van resultaten. Dat alles op basis van gelijkwaardigheid. Leidinggevenden zorgen voor voldoende medewerkers die passen bij de cultuur van het Werkplein.


Medewerker
Inwoner
Samen hart op weg!
Dichtbij
Het hele plaatje
Op maat
Dienstverlening
wij staan naast de inwoner
we doen wat nodig is
we werken in verbinding
Cultuur
we gaan uit van het goede
er zijn wanneer het nodig is
Organisatie
Eigenaarschap
Doelgericht
Vanuit passie
Faciliterend
Leiderschap is van ons allemaal
Leiderschap
samenwerken
heldere taal
het doen voor de inwoner
out of the box
passie voor het vak
flexibel
empatisch
positief
hart voor de inwoner
Medewerkers
ruimte voor ieders talent
Inwoner
ieder een eigen route naar een glimlach
samen de inwoner goed (ont-)vangen
Partners