

“Bouwen aan een stabiele organisatie GR PlusTeam 2024 en verder”



Auteur: A. Bruin, interim-directeur, 14 december, 2023

Samenvatting

Voor u ligt het Plan van Aanpak “Bouwen aan een stabiele organisatie GR PlusTeam 2024 en verder”. Met een aanpak die is uitgewerkt in vier bouwstenen met concrete verbeteracties willen we de basis van de dienstverlening weer op orde brengen. Onder de huidige omstandigheden kan het PlusTeam niet volledig voldoen aan de herijkte opdracht aan de GR PlusTeam van 2022. Op korte termijn zijn dringend verbeteracties nodig om weer in control te komen. Daarnaast is het belangrijk dat het PlusTeam zich voorbereid op de landelijke ontwikkelingen van de Hervormingsagenda Jeugd en het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming. De inhoudelijke opdracht en meerwaarde van het PlusTeam om gezinnen met meervoudige complexe problematiek te ondersteunen blijft onverminderd van kracht. Met steun van beide colleges breekt een nieuwe fase aan voor de organisatie. Met deze aanpak sluiten we aan bij wat de organisatie op dit moment aankan.

Achtergrondinformatie

Het PlusTeam staat al langer onder druk om de gevraagde kwaliteit en continuïteit van de ondersteuning aan inwoners en gezinnen te kunnen garanderen. Het langdurig ziekteverzuim binnen het PlusTeam is met 19,5% veel te hoog (peildatum 22 november). In 2022 was daarnaast sprake van een hoog verloop van personeel waardoor het voormalig directieteam noodgedwongen in de uitvoering is gesprongen en konden daardoor hun eigen taken en positie niet goed invullen. Voorjaar 2023 heeft de voormalig directeur extra financiële middelen aangevraagd voor extra personeel om een aantal noodzakelijke verbeteracties uit te kunnen voeren op gebied van bedrijfsvoering, olopende wachttijden en de professionele doorontwikkeling van het PlusTeam.

Met de aanstelling van de interim teammanager (ziektevervanging adjunct-directeur) en interim-directeur afgelopen zomer zijn inmiddels de nodige verbeteracties in gang gezet, zoals:

- Een intensieve aanpak van het langdurig hoge verzuim in samenwerking met ArboNed met inzet op preventie en het voorkomen van uitval.
- De werving en selectie van drie nieuwe collega's waarmee ruimte in de formatie is gekomen om de (ervaren) werkdruk te verlagen.
- De aanmeldlijst van nieuwe casussen (eerder wachtlijst genoemd) is tot een goed niveau teruggebracht met een nieuwe werkwijze bij de intake en de ruimte die ontstaan is met de komst van drie nieuwe collega's. Aanmeldingen worden momenteel uiterlijk binnen 2 weken opgepakt.

Vorbereiden op de toekomst

Daarnaast hebben de bestuurders aangegeven dat het nodig is dat de GR PlusTeam zich voorbereid op de landelijke ontwikkelingen van de Hervormingsagenda Jeugd en het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming (onderdeel van de Hervormingsagenda). Die beiden naar verwachting van grote invloed zullen zijn op de inrichting van de lokale organisatie en inrichting van de toegang Jeugd met daarin onder andere PlusTeam en CMD's. En breder in de keten met Veilig Thuis, gecertificeerde instellingen, huisartsen, welzijnsorganisaties etc. Het ontwikkelen van een toekomstvisie op de organisatie van het PlusTeam in kader van de ontwikkelingen met betrekking tot de Hervormingsagenda Jeugd maakt nadrukkelijk geen onderdeel uit van het Plan van Aanpak. Dit wordt op een nader te bepalen moment opgepakt in samenwerking met de (nog aan te stellen) vaste directeur.

1.Organisatie PlusTeam

Het PlusTeam verzorgt de ondersteuning van multiprobleem huishoudens op basis van de Wmo en Jeugdwet voor de gemeenten Geldrop Mierlo en Waalre. Het CMD Geldrop-Mierlo en het CMD Waalre bepalen na triage of zij de vraag van de inwoner doorzetten naar het PlusTeam. Het PlusTeam is niet vrij toegankelijk voor huishoudens/inwoners zelf. Na een pioniersfase met ongeveer 14 medewerkers bij de start in 2014 is het PlusTeam doorgroeid naar een organisatie van zo'n 30 medewerkers (generalisten, een directeur, een adjunct-directeur en een managementondersteuner). Het PlusTeam werkt vanuit de vastgestelde herijkte opdracht GR

PlusTeam 2022. GR PlusTeam is een echte platte uitvoeringsorganisatie en beschikt niet over een eigen beleidsmedewerker, personeelsadviseur, juridische adviseur, kwaliteitsmedewerker, applicatiebeheerder of processpecialist. Functies die voor de CMD's van beide gemeenten wel beschikbaar zijn.

Doelgroep

Een multiprobleem huishouden is een huishouden met meervoudige en complexe problemen, waarvan minimaal één ouder en één kind langdurig kampt met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen. Bij langdurige problematiek spreken we van Triple L (Levenslang, levens breed, levensloop casuïstiek: dit type gezin/individu kampt met langdurige, chronische problematiek en een (al te gemakkelijk) beroep op eigen kracht vaak niet passend is. Het gaat om inwoners die te maken hebben met aandoeningen, disposities of gebeurtenissen die levenslang en levens breed verregaand van invloed zijn op hun levensloop. Het vinden van passende zorg is vaak een complex vraagstuk. De vragen kunnen met de tijd verschillen in intensiteit. Het doel van de ondersteuning is dus niet genezing, maar ontwikkeling en behoud van kwaliteit van leven. Zes jaar na oprichting bleek dat ongeveer de helft de caseload gezinnen zijn die langer dan 3 jaar in beeld zijn en mogelijk blijven omdat ze levenslang ondersteuning nodig hebben. Vraag is of deze gezinnen op termijn bij het PlusTeam horen of in kader van de Hervormingsagenda wellicht elders moet worden ondergebracht.

Probleemstelling

Uitvoeringsteams zijn (landelijk gezien) vaker bekend met schommelingen in verzuim, een schommeling in het aantal casussen, toegenomen complexiteit van de casussen, oplopende wachttijden etc. De huidige analyse van de organisatie door de beide interimmanagers (interim-directeuren interim-teammanager) laat echter een veel zorgelijker beeld zien dan tot nu toe in de verschillende evaluaties is beschreven. Onder de huidige omstandigheden kan het PlusTeam niet volledig voldoen aan de herijkte opdracht aan de GR PlusTeam van 2022:

- Er is niet tijdig de stap gemaakt van pioniersfase naar organisatiefase en managementfase.
- Eén op de vijf medewerkers is niet inzetbaar vanwege langdurige uitval door ziekte. Hierdoor is er een neerwaartse spiraal ontstaan in de continuïteit van dienstverlening met oplopende wachttijden.
- Werkprocessen zijn niet op orde. Hierdoor zijn er verschillende werkwijzen met als resultaat dat de kwaliteit van data waaruit managementinformatie wordt samengesteld onvoldoende betrouwbaar is.
- De Doorbraakmethode is niet ingevoerd, mede daardoor wordt de taakstelling van 150.000 niet gehaald.
- Samenwerking tussen het PlusTeam en de CMD's van beide gemeenten is niet optimaal. Hierdoor is er sprake van een wij-zij cultuur.

2. Overzicht verbeteracties in 4 bouwstenen

Met de verbeteraanpak sluiten we aan bij wat de organisatie op dit moment aankan. Op veel aspecten van het functioneren van het PlusTeam is een ontwikkelachterstand opgelopen en moet een inhaalslag worden gemaakt om de basis op orde te krijgen. Dat kan niet allemaal tegelijk. Dat gaat het verandervermogen van de huidige organisatie te boven. We werken daarom vanuit reële verwachtingen met reële doelstellingen. Te beginnen met een periode van 6 maanden (januari tot en met juni 2024), waarna zo nodig bijstelling van de verbeteracties plaatsvindt. We werken in een procesmatige samenhangende verbeteraanpak aan de volgende vier bouwstenen:

1. Kwaliteit dienstverlening aan inwoners vergroten en sturingsinformatie op orde
2. Formatie op orde
3. HRM kaders vaststellen en uitvoeren: regels, werkafspraken en professionele (door) ontwikkeling
4. Werkcultuur en samenwerking

Bouwsteen 1. Kwaliteit dienstverlening aan inwoners vergroten en sturingsinformatie op orde

Hoogste prioriteit is het verkrijgen van zicht en inzicht in de werkvoorraad en dienstverlening. Dit om vervolgens beter en meetbaar te kunnen sturen op de kwaliteit van onze dienstverlening. We maken daarbij gebruik van het kwaliteitsstatuut van de Associatie van Wijkteams (bijlage). De ervaringen van onze inwoners krijgt daarbij een prominente plek, waarbij we streven naar een 7,5 voor klanttevredenheid. We voeren daarvoor de volgende acties uit in 2023/2024:

Kwaliteit dienstverlening vergroten

- Dagelijkse aansturing door management op de kwaliteit van de dienstverlening die door de generalisten wordt verleend aan gezinnen (tijdig op en afschalen) en daarvoor minimaal 4 dagen aanwezig zijn op de werkvloer (adjunct-directeur).
- Intervisie terugbrengen van 1x2 weken naar 1x6 weken (onder professionele begeleiding en aanpassingen van de groepsgrootte). Het werken in Duo's ondervangt immers deels al de collegiale intervisie en borgen van de kwaliteit van de aanpak van casussen.
- Verplicht stellen van het opstellen van een gezinsplan met heldere doelstellingen, met akkoord gezin en generalist.
- Standaard evaluaties van de dienstverlening in gezamenlijkheid met het gezin: zijn de doelen uit het gezinsplan gehaald en waarom wel of niet.
- Klant tevredenheid meten en organiseren conform de wettelijk verplichte cliëntenraad in samenwerking met Zorgbelang Brabant. Conceptvoorstel (november 2023) is gereed en ambtelijk voorgelegd voor commitment en uitvoering samen met bij beide gemeenten. Waarna bestuurlijke besluitvorming volgt in DB/DB en informeren van beide gemeenteraden (2024).

Sturingsinformatie op orde brengen

- Verder inzicht krijgen in de caseload en onderbouwing van de huidige norm van 23 (verdeling naar regisseur, duo, derde betrokken, levensloop ondersteuning LVB) Zo nodig herijken van de huidige caseload formule op basis van inzicht in de verschillende caseloads. In vervolg op de bevindingen uit de caseload gesprekken door de interim-teammanager (december 2023)
- Het gestructureerd 6-wekelijks voeren van caseload gesprekken door de adjunct-directeur, die worden voorbereid door de generalist zelf.
- Inrichten nieuwe structuur werkverdeling (aanmeldingen) in afstemming met beide CMD's.
- Managementinformatie richting AB/DB eens per kwartaal op basis van de KPI's in de herijkte opdracht. Omdat het PlusTeam zelf enkel beheerders heeft (als deeltaak van de generalisten) is hiertoe inmiddels opdracht verstrekt aan Topicus, de leverancier van Gidso. Deze managementinformatie wordt aangevuld met inhoudelijke duidingen bij de cijfers (actie directeur). Eind november wordt de eerste managementrapportage opgeleverd.
- Werkgroep registratiesysteem Gidso op orde brengen (o.l.v. directeur): het opschonen van de registratie en het uitwerken en implementeren van kwalitatieve prestatie indicatoren (KPI's). Vervolgens aanpassen en inrichten van vaste registratieroutes waarmee de registratie een verplichtend karakter krijgt, wat de (huidige matige) registratiediscipline ondersteunt.
- Werkprocessen vastleggen in een handboek werkprocessen.
- Monitoring uitgaven materiele budgetten (uitgave zorgkosten) in samenwerking (interim)directeur en de business controllers van de beide gemeenten.
- Taakstelling van 150.000 euro realiseren (2024) door minder doorverwijzingen naar (jeugd) zorgaanbieders dan het jaar ervoor. Nadere uitwerking hoe dit vorm te geven.

Planning: Q4 2023, Q1 2024 en verder doorlopend.

Bouwsteen 2. Formatie op orde

Doelstelling is de formatie op orde te brengen en de (ervaren) werkdruk te verlagen. Waarmee we tegelijk meer ruimte creëren voor de inzet van de eigen professionele expertises: hulpverlening binnen het team en

daarmee voorkomen van (onnodige) verwijzingen naar zorgaanbieders. Er zijn 3 nieuwe collega's gestart halverwege 2023 (financiering 2-jarig extra budget) waarmee de werkdruk per direct verlaagd is en de wachttijden voor het oppakken van nieuwe casussen is terug gebracht naar maximaal 2 weken. We voeren de volgende acties uit in 2024:

- Aanpak langdurig verzuim in samenwerking met ArboNed. Doel verzuimbegeleiding: terugdringen langdurig verzuim 19,5% naar het landelijk gemiddelde 5,5%. Omdat het verzuim slecht beïnvloedbaar lijkt en veel tijd vraagt, wordt hiervoor extra externe ondersteuning ingehuurd van een verzuimspecialist, die deze taak overpakt, onder regie van de adjunct-directeur/huidige interim teammanager (2024)
- Ruimte creëren binnen de individuele caseloads voor de inzet van de eigen expertise in het aanbod naar gezinnen (denk aan SCHIP trainingen, opvoedondersteuning, trauma therapie etc.) Op termijn bepalen of dit tot de kerntaak van het PlusTeam hoort, of verplaatst moet worden naar de sociale basis. Mede in het licht van de ontwikkelingen van de Hervormingsagenda.
- Ruimte binnen het team houden voor meedenken en meedoen in de ontwikkelingen en volgen van de gewenste opleidingen/bijscholingen.

Planning: is gestart in Q3 en verder doorlopend (2023 en verder).

Bouwsteen 3. HRM kaders vaststellen: regels, werkafspraken en investeren in vakmanschap

Personeelsbeleid en het personeelssysteem is uitbesteed aan Maatwerk HRM. We zetten in op:

- Implementatie HRM werkprocessen in NMBRS.
- Personeelshandboek opstellen en ontwikkelen en vaststellen personeelsbeleid.
- Werkdruk verlagen met de inzet van de tijdelijke extra 3fte voor 2 jaar voor een goede doorstroom van aanmeldingen en daarmee wachtlijsten te voorkomen.
- Professionele aandacht voor medewerkers in hun ontwikkeling door gestructureerde jaarlijkse persoonlijke ontwikkel gesprekken te voeren en deze vast te leggen (2024).
- Opstellen jaarplan deskundigheidsbevordering/vakmanschap i.s.m. HRM Maatwerk (2024).
- Investeren in vinden, binden en boeien van medewerkers (2024).
- Afscheid nemen van collega's die niet mee willen/kunnen de komende jaren. Loopbaan ondersteuning bieden (waar gewenst) aan collega's die niet mee willen of kunnen met de komende ontwikkelingen (2024)

Planning: afronding Personeelshandboek en personeelsbeleid in PVT-eind 2023. Besluitvorming AB jan/feb 2024

Bouwsteen 4. Werkcultuur en samenwerking

In organisaties creëren we samen een cultuur die aan nieuwkomers wordt geleerd, met hen wordt gedeeld en aan hen wordt doorgegeven. Nieuwelingen wordt razendsnel geleerd hoe ze zich dienen te gedragen. Organisatiecultuur is het DNA van de organisatie. Cultuur wordt overgedragen door bijvoorbeeld dagelijkse communicatie, verhalen, rolmodellen en inwerkprogramma's. In 2023 is een eerste aanzet gedaan met teambuilding onder externe begeleiding, met daarin aandacht voor cultuurpatronen, onderlinge verhoudingen en samenwerking. In 2024 wordt ingezet op een aanpak met onder andere:

- (Opnieuw) Instellen van een weekstart voor de onderlinge verbinding en bevorderen van het teamgevoel: gezien worden, signalen en zorgen delen, verhalen en ervaringen delen.
- Intervisie terugbrengen van 1x2 weken naar 1x6 weken (het onder professionele begeleiding en aanpassingen van de groepsgrootte. Het werken in Duo's ondervangt immers deels al de collegiale intervisie.
- Kernwaarden herformuleren die eerder zijn opgesteld tijdens de teambuildingsdagen begin 2023. En benoemen van het zichtbare gedrag dat daarbij hoort. Waarmee ons DNA weer 'smoel' krijgt.

- Team coaching op feedback geven en nemen. Spreek uit, spreek af en spreek aan. Waarmee een open cultuur ontstaat die bijdraagt aan werkplezier en het creëren van een veilige werkomgeving.
- Trainingen persoonlijk leiderschap en eigenaarschap. Waar zit mijn invloedssfeer in het werk en waar laat ik zaken in vertrouwen over aan de ander. Duidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden van de generalisten scheppen.
- Communicatiemomenten PlusTeam en de beide CMD's voor commitment, draagvlak en samenwerking in de uitvoering van het plan.

Planning: Q2 2024 en verder doorlopend (Dit gezien nu de hoogste prioriteit en urgentie is om eerst de basis op orde te brengen (caseloads, wachttijden aanpak en verzuimaanpak).

3. Management PlusTeam

Met het aflopen van de contractperiode van de huidige interim-directeur, de uitvoering van alle verbeteracties en de voorbereiding van het PlusTeam om de toekomst, breekt een nieuwe fase aan. En een profiel voor de nieuwe (interim) directeur dat daar op aansluit. Grofweg ziet dat tijdspad er als volgt uit: opstellen profiel en keuze voor werving-/selectiebureau in december 2023, sollicitatieprocedure in januari/februari 2024, afronding procedure voor 1 maart 2024, start vaste directeur op 1 mei 2024. Op deze manier is er een prettige overgang voor de vaste directeur die dan start.

Veranderopgave Toekomstscenario Plusteam

De aanhoudende problematiek en de actuele uitdagingen van het PlusTeam geven aanleiding om opnieuw te bekijken of de huidige structuur en invulling van de GR PlusTeam nog de meest optimale vorm is voor het behalen van de doelstellingen zoals benoemd in de visie Persoonlijk & Dichtbij (Waalre) en Persoonlijk, Dichtbij & Verbonden (Geldrop-Mierlo) en het uitvoeren van bijbehorende Plus-Taken. De aard van de werkzaamheden en de ontwikkelingen in het sociaal domein vragen om een adaptief, flexibel en praktisch ingericht PlusTeam. Met haalbare doelen, waarbij wordt geïnvesteerd in zorgverlening. Dit komt nu onvoldoende naar voren.

Daarnaast speelt er op dit moment ook een aantal landelijke ontwikkelingen op het gebied van jeugd en wijkteams. De rol van wijkteams wordt verzwakt met de Hervormingsagenda Jeugd en het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Die combinatie van factoren maakt het logisch voorstelbaar om in 2024 te kijken naar de gewenste uitvoering van de Plustaken binnen het construct van de GR PlusTeam, mits dit aanvullend is op eerder gedane onderzoeken. Van belang hierbij is dat er afgelopen jaren al veel is ingezet op evaluatie en verbetering, onder andere door het gevolgde mediationtraject. Bij dit traject zijn de medewerkers van beide CMD's en PlusTeam betrokken in diverse werkgroepen. Het schort op dit moment echter onder andere aan de implementatie en opvolging van deze afspraken. Daarnaast ontbreekt het aan vastgestelde heldere afspraken over opschalen en afschalen. Wanneer er nader wordt gekeken naar de invulling van de Plus-Taken is het dus belangrijk dat dit aanvullend is op eerdere onderzoeken en evaluaties.

4. Randvoorwaarden

Om de basis op orde te krijgen en vervolgens door te ontwikkelen als PlusTeam zijn de volgende randvoorwaarden noodzakelijk:

1. Commitment van alle betrokken partijen bij de aanpak en de uitvoering van het PlusTeam. Zowel van bestuur, medewerkers van het PlusTeam, de Personeelsvertegenwoordiging (PvT), de gemeentelijke Toegang en CMD's.
2. Heldere sturingslijnen en voorbeeldgedrag van het PlusTeam management.
3. Gestructureerde (maandelijke) werkoverleggen en werkafspraken tussen teammanagers PlusTeam en CMD/Toegang en tussen directeur en hoofden gemeentelijke afdelingen.
4. Kunnen aantrekken van voldoende nieuwe medewerkers, inclusief de interim-directeur en directeur, in een lastige arbeidsmarkt.

5. Beïnvloedbaar verzuim kan daadwerkelijk worden teruggebracht naar 5,5%.

5. Communicatie en Participatie

Medewerkers, personeelsvertegenwoordiging (PVT), management/beleid CMD's, AB/DB en beide colleges van Burgemeesters en Wethouders zijn meegenomen in de ontwikkelingen. En worden afhankelijk van hun rol betrokken bij de vorderingen of uitvoering van de ingezette verbeter acties en/of de ontwikkeling van een toekomstperspectief van een wendbaar en adaptief PlusTeam. Waar passend zullen inwoners op termijn geïnformeerd worden over de ontwikkelingen.

6. Financien

Op basis van budgetbewaking is eind oktober aan het DB gemeld dat we waarschijnlijk over de beschikbare budgetten van 2023 heengaan. Door financiën is een prognose gemaakt waarbij de salarislasten zijn geëxtrapoleerd en een inschatting is gemaakt van nog te verwachten inhuurkosten. In totaal gaan we dan € 127.730 over het budget heen. En dat is dan nog met de kanttekening dat de extra beschikbare middelen (50% van het positieve jaarrekeningresultaat en de gelden voor het inlopen van de wachtlijsten) deels indirect voor de gestelde doelen zijn ingezet maar ook bijvoorbeeld ter dekking van extra inhuur kosten directie. U krijgt hiervoor nog een begrotingswijziging.

7. Risico's en beheersmaatregelen

Risico	Beheersmaatregel
Onvoldoende terug kunnen brengen van het langdurige verzuim van rond 18% naar 5,5 %.	Inzet extern verzuim-expert ter ondersteuning van de adjunct-directeur.
Onzekerheid leidt tot gevoelens van onveiligheid bij medewerkers.	Inzet vertrouwenspersoon.
Niet alle medewerkers zullen de stap kunnen maken in de nieuwe koers die wordt ingezet door het management.	-Kosten voor bijscholing of begeleiding naar een functie buiten de organisatie in beeld brengen. -Inzet komende 2 jaar van 3 nieuwe collega's uit de extra beschikbaar gestelde middelen. Waarmee de werkdruk wordt verlaagd en op termijn ruimte ontstaat voor doorontwikkeling.
Gestructureerde managementinformatie op basis van de KPI's is momenteel niet mogelijk zonder aanpassing van het registratiesysteem 'Gidso Inzicht' en de koppeling met de systemen van de CMD's.	-Topicus krijgt de opdracht voor het mogelijk maken van management info binnen Gidso (nov.2023) -Met CMD's wordt vervolgens onderzocht welke koppelingen met de gemeentelijke databases wel/niet realiseerbaar zijn.
Vinden van de juiste adjunct-directeur en directeur in een lastige arbeidsmarkt.	Indien noodzakelijk bijstellen van de ambities in de opdracht aan het PlusTeam.
Onduidelijkheid eventuele kosten die voortvloeien uit de verbeteraanpak.	Onderdeel nadere uitwerking door de interim-directeur

8. Voortgang en monitoring realisatie Plan van Aanpak

De (nog aan te stellen) interim-directeur krijgt de opdracht van het algemeen bestuur/dagelijks bestuur om het Plan van Aanpak uit te voeren. En daarvoor een detailplanning op te stellen in samenwerking met de interim adjunct-directeur. De voortgang van het Plan van Aanpak wordt gemonitord aan de hand van een zogeheten 'stoplichtmodel' in:

- Maandelijks directieoverleg van het PlusTeam.
- Het overleg van directie met medewerkers en personeelsvertegenwoordiging (PVT)
- DB en AB vergaderingen via een voortgangsbericht van de interim-directeur.
- Beide gemeenteraden zullen rond de zomer van 2024 geïnformeerd worden over de voortgang.

Bijlage 1.

Bronnen

- Herijkte opdracht GR PlusTeam (2022)
- Beleidskaders beide gemeenten
- Vastgestelde opdracht interim-directeur A. Bruin (juni 2023)

Kwaliteit moet je doen

Werken aan kwaliteit doen de wijkteams op een eigentijdse manier. Kwaliteit wordt gerealiseerd in de leefwereld, in het contact tussen inwoners en professionals. Kwaliteit wordt óók, en in deze tijd vooral, gerealiseerd door te werken aan de maatschappelijke opgaven. Dat is een bestuurlijke opgave die vraagt om maatschappelijk leiderschap.

Moreel kompas

Samengevat, onze uitgangspunten als het gaat om kwaliteit van wijkteams:

- De leefwereld als vertrek- en eindpunt;
- Kwaliteit moet je doen: wijze praktijken & leernetwerken;
- Een voortdurende reflectie op hoe het 'goede' gerealiseerd wordt, met ruimte voor de meerdere, en soms strijdige perspectieven;
- Van kwaliteit als een individuele aangelegenheid tussen professional en client, naar kwaliteit als een collectieve aangelegenheid van (netwerken van) organisaties;
- Goed sturen is sturen op de ambitie of opgaven (niet op prestatie indicatoren);
- Liever minder, dan meer beleid;
- Van meten van objectieve indicatoren naar reflecties op subjectieve narratieven en concrete effecten voor de inwoner;
- Van sturen op de individuele 'trajecten' naar sturen op maatschappelijke impact, op de ambitie.

Bron: Associatie Wijkteams Kwaliteitsstatuut wijkteams nov 2022.