bericht

Maatschappelijke Ontwikkeling

Stadskantoor
Lubeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon 14 038
K.Wierenga@zwolle.nl

www.zwolle.nl

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad Zwolle
t.a.v. mevrouw A. Wertheim
Postbus 10007
8000 GA ZWOLLE

Behandeld door Karin Wierenga
Datum 6 oktober 2023
Onderwerp Reactie op advies aangescherpte opdracht SWT

Geachte mevrouw Wertheim

Allereerst onze dank voor het meewerken aan de strakke planning rondom de aangescherpte opdrachtbeschrijving. Wij zijn blij te lezen dat u de opdrachtbeschrijving gedegen, veelbelovend en helder noemt en dat het duidelijkheid geeft in de taken van het Sociaal Wijkteam (hierna: SWT). Ook willen we u bedanken voor de waardevolle adviezen die u ons hebt meegegeven. Per hoofdstuk uit de opdrachtformulering geeft u ons concrete adviezen mee. Wij zullen allereerst een algemene reactie geven op uw adviezen en vervolgens zullen wij de adviezen per hoofdstuk langslopen en geven we aan op welke manier we hiermee zijn omgegaan en hoe we deze mee zullen nemen in de verdere uitwerking.

Algemeen

Het valt ons op dat het merendeel van uw adviezen betrekking heeft op de praktische uitvoering van de aangescherpte opdracht. Na vaststelling van de aangescherpte opdrachtbeschrijving start de implementatie. Eerst wordt een inrichtingsplan opgesteld met een aanscherping op de huidige inrichting van de organisatie. U vraagt het college specifiek aandacht te hebben voor de inbreng van inwoners. Begin 2023 is als onderdeel van de organisatieontwikkeling van het SWT in opdracht van het management uitgebreid onderzoek plaatsgevonden naar het perspectief van de inwoner op dienstverlening van het SWT. De resultaten hiervan delen we ook graag met u (bijlage). Een divers team met medewerkers uit de gemeentelijke organisatie zijn op verschillende plaatsen in de stad de straat opgegaan en hebben inwoners bevraagd naar hoe zij tegen het SWT aankijken en welke wensen zij hebben ten aanzien van de dienstverlening. Deze aanbevelingen zijn deels al meegenomen in de opdrachtformulering en zullen verder een plek krijgen in het verdere proces van organisatieontwikkeling en -inrichting. De uitkomsten worden overigens niet alleen benut voor de doorontwikkeling van het SWT, maar Sociaal Domein-breed. Ook uw adviezen nemen we expliciet mee in het inrichtingsplan en de uitvoering ervan. Het SWT betrekt u graag in deze fase door middel van periodiek overleg. Het inrichtingsplan

wordt stapsgewijs geïmplementeerd. De plannen zijn nog in ontwikkeling. De volgende thema's zullen in ieder geval een plek krijgen:

- Sturing en monitoring op doelen en kwaliteitscriteria
- Kwaliteitsmanagement
- Organisatiestructuur inclusief taken, rollen en verantwoordelijkheden
- Primaire proces met o.a. als doel uniformering van de werkwijze richting inwoners en het geven van invulling van de uitvoeringsprincipes
- Administratieve processen o.a. met als doel effectiviteit en kwaliteit
- Ondersteunende ICT systemen
- Communicatie richting inwoners
- Aanscherping samenwerkingsafspraken
- Portfoliomanagement
- Verankering leren en ontwikkelen (ook met partners en inwoners)

Hieronder gaan we inhoudelijk in op de door u aangedragen punten. We maken onderscheid in punten die betrekking hebben op de opdrachtbeschrijving en punten die betrekking hebben op de latere inrichting en uitvoering.

Betrekking op de opdracht

Hoofdstuk 1: inleiding en achtergrond

Uw tekstuele suggestie voor hoofdstuk 1 is meegenomen.

Hoofdstuk 3: diensten
Ondersteuningsplan
Het is ook de praktijk om ook het netwerk van de inwoner bij het opstellen van het ondersteuningsplan te betrekken. Dit is toegevoegd aan de opdrachtomschrijving.

Hoofdstuk 4: taken en werkwijze
Nazorg
In veel gevallen is nazorg onderdeel van de huidige werkwijze, maar het gebeurt nog niet altijd. Het SWT wil dit een vast onderdeel van de werkwijze laten zijn.

Vraagverheldering
Ons uitvoeringsprincipe van contextueel werken beoogd dat er ook naar het netwerk van de hulpvrager gekeken wordt om zo de hulpvraag beter te begrijpen.

Hoofdstuk 5: kwaliteitscriteria

Effectiviteit
Onder effectiviteit verstaan wij de mate waarin een bijdrage is geleverd aan het oplossen van de hulpvraag. Betrekken van het sociaal netwerk is een werkwijze die valt onder de uitvoeringsprincipes ‘contextueel werken’ en ‘van zorgen voor naar zorgen dat’. Het SWT zal monitoren in hoeverre volgens de leidende principes gewerkt wordt.

Datum 6 oktober 2023
Ons kenmerk

Hoofdstuk 6: samenwerking
In de sociale basis zijn veel organisaties werkzaam. Dit hoofdstuk beoogd daarin niet volledig te zijn, maar benoemd de partijen waarmee het meest intensief wordt samengewerkt.

Hoofdstuk 7: randvoorwaarden
Betrekken inwoners
We delen de opvatting dat het zeer belangrijk is inwoners te betrekken bij verdere veranderingen. Dat doet het SWT al en zal het SWT blijven doen. Dit is expliciet benoemd bij het leidende principe ‘Leren en ontwikkelen’. Voor inwoners is het van belang te weten waarvoor ze bij het SWT terecht kunnen en dat (de informatie over) het SWT voor hen vindbaar is. Vanuit het perspectief van de inwoner wordt hiervoor een passende communicatiestrategie uitgewerkt.

Samenwerking sociale basis
Een stevige sociale basis is opgenomen als randvoorwaarde om deze opdracht succesvol te kunnen uitvoeren. De sociale basis is enorm breed en veel omvattend. Het SWT heeft een aantal belangrijke partners in de sociale basis met wie nauw samengewerkt wordt. Die staan in het document genoemd. Met hen zal het SWT nadere samenwerkingsafspraken maken.

Betrekking op de uitvoering
Hoofdstuk 2: het SWT

Hoe lichte hulpvragen in de sociale basis op te lossen?
Voor een verdere verschuiving naar de sociale basis is een betere verbinding tussen vraag en aanbod nodig en moeten voorzieningen goed aansluiten bij de (veranderende) behoefte. De sociale basis is heel erg breed en bestaat uit veel organisaties. Mogelijkheden in de sociale basis zijn niet volledig bekend bij inwoners en sluiten soms niet goed aan bij hun behoefte(n). Hierbij heeft het SWT een signalerende rol. Daarnaast kan het SWT met kennis en advies de sociale basis versterken. Met de organisaties waarmee de gemeente een contractuele relatie heeft, zullen samen met contractmanagement afspraken gemaakt worden over het hoe en de mogelijkheden van de sociale basis. Steeds is daarbij oog voor de draagkracht van de samenleving en de partners in de sociale basis, en de rol van het wijkteam in relatie tot de sociale basis. Dus we zorgen voor goed zicht erop en passen aan waar nodig. Om goed in beeld te krijgen hoe onze sociale basis in Zwolle er nu uitziet, waar de kracht zit en belemmeringen zitten en ook wat er nodig is om te kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen wordt vanuit het Sociaal Domein gewerkt aan een opgave sociale basis. In het coalitieakkoord is een investeringsbudget sociale basis vrijgemaakt om te versterken waar nodig. Aan die invulling wordt gewerkt. Voor het SWT zelf geldt dat medewerkers bewust gemaakt worden van mogelijkheden in de sociale basis en het management hier actief op stuurt.

Datum 6 oktober 2023
Ons kenmerk

Wanneer wordt er niets gedaan en hoe wordt dit gecommuniceerd?
Het SWT doet 'niets' wanneer een hulpvraag gaat over een vraagstuk dat bij het gewone leven hoort. Dat zal op een passende wijze met de inwoner besproken worden. Het SWT kan wijzen op mogelijkheden in de sociale basis of helpen bij het leren verdragen van de situatie.

Hoofdstuk 3: diensten

Op welke wijze vindt er overleg plaats met organisaties in de sociale basis?
Dit zal het SWT samen met de organisaties in de sociale basis vormgeven. Ook de samenwerking met de beleidsafdeling is hierin belangrijk omdat zij contractuele relaties onderhoudt met deze partijen. Met een aantal organisaties heeft het SWT al periodiek overleg (o.a. welzijn en scholen). De wens van het SWT is om dit uit te breiden.

Collectieve preventie
Het is niet aan het SWT om afspraken te maken over collectieve preventie. Dit zal terugkomen in het programma sociale basis. Het SWT levert hiervoor een inhoudelijke bijdrage. Uw suggestie om gebruik te maken van lotgenotencontact nemen we ter harte.

Ervaringsdeskundigheid
Het SWT maakt al gebruik van ervaringsdeskundigheid. Bij de verdere organisatie-inrichting zal gekeken worden of en op welke wijze dit kan worden uitgebreid.

Inwoners met een langdurige zorgbehoefte
Het inwonersperspectief is voor het SWT in algemene zin een belangrijk punt. Niet alleen voor mensen met een langdurige zorgbehoefte moet de dienstverlening effectief en efficiënt zijn, maar voor alle inwoners. Daarom zal het SWT periodiek de clientervaringen meten en haar dienstverlening op verbeteren. Naar aanleiding van uw opmerking zal het SWT wel specifiek kijken naar de doelgroep met een langdurige zorgbehoefte. Daar betrekken we u graag bij.

Rapport inspectie gezondheidszorg jeugd
De aanbevelingen van de inspectie zijn niet van invloed op de opdracht, maar hebben betrekking op de uitvoering. Daar worden de aanbevelingen ook opgevolgd. Onze reactie op de aanbevelingen op het rapport staan in het rapport van de inspectie en zijn te raadplegen op de website van de inspectie.

Signalerende en verbindende rol sociale basis
Zoals in de opdrachtbeschrijving staat geformuleerd, zien we een belangrijke rol voor de sociale basis in het signaleren van problemen zoals bijvoorbeeld vereenzaming. Daarnaast heeft de sociale basis ook een verbindende rol. Het SWT werkt vraaggestuurd. De sociale basis kan inwoners helpen om waar nodig een beroep te doen op het SWT. De rol van de sociale basis wordt verder uitgewerkt in een opgave.

Datum 6 oktober 2023
Ons kenmerk

Beschermd wonen
Het SWT krijgt een rol in de toegang maar heeft geen verantwoordelijkheid in de contractering van deze aanbieders. Uw signaal is onder de aandacht gebracht bij het contractmanagement van de partijen voor beschermd wonen.

Meer uniformiteit in werkwijze
Dit is voor ons een heel belangrijk punt. Een strikt kader is niet mogelijk. Het is de individuele situatie van de inwoner die bepalend is voor wat passend is. Het SWT ziet de noodzaak van het ontwikkelen van handvatten voor en door professionals die hen helpt een transparant afwegingsproces te doorlopen om de best mogelijke oplossing te vinden in die situatie. Dit vormt een belangrijk onderdeel in het inrichtingsplan. Professionals kijken periodiek met elkaar mee en kwaliteitsmanagement borgt een vergelijkbare werkwijze tussen wijken en teams.

Hoofdstuk 4: taken en werkwijze
Leefwereld centraal
De uitvoeringsprincipes zijn niet nieuw maar worden nog niet door iedereen consequent toegepast. Dit krijgt een plek in de organisatie-inrichting. We zien we al dat proeftuinen, labs en doorbraakteams waar de principes explicieter een plek zowel een effect hebben ook een effect hebben op de medewerkers die direct betrokken zijn als op medewerkers die daar niet direct bij betrokken zijn. Wat dat betreft is een deel van verandering al in gang gezet.

Hoofdstuk 7: randvoorwaarden
Ontschotting
De ervaring van het SWT is dat wetten en regels niet de belemmering zijn, maar de manier waarop deze in de praktijk worden toegepast. Integraal werken is een leidend principe dat dit moet borgen evenals de doorbraakmethode waarin vanuit de persoon in plaats vanuit het systeem gekeken wordt. Dus geen randvoorwaarde maar een werkwijze.

Hoofdstuk 8: externe communicatie
Communicatieplan
Er komt een inrichtingsplan waarin communicatie een belangrijk onderdeel vormt. Zoals eerder aangegeven is het voor inwoners van belang te weten waarvoor ze bij het SWT terecht kunnen en dat (de informatie over) het SWT voor hen vindbaar is. Vanuit het perspectief van de inwoner werkt het SWT hiervoor een passende Communicatiestrategie uit.

Hoofdstuk 9: monitoring en sturing
Clientervaringen
Het SWT gaat zich na vaststelling van de opdracht oriënteren op welke wijze de clientervaringen het beste gemeten kunnen worden en hoe te leren van cliëntervaringen. Bij voorkeur gebeurt dit kort-cyclisch.

Datum 6 oktober 2023
Ons kenmerk

Klachten
Om de rechtsbescherming van inwoners (in geval van het inspectierapport: ouders en jeugdigen) te borgen, kunnen zij gebruik maken van de klachtenregeling van de gemeente Zwolle. Wanneer ouders en jeugdigen niet tevreden zijn over het functioneren van het Sociaal Wijkteam kunnen zij hier een klacht indienen over het Sociaal Wijkteam bij de gemeente Zwolle. Met een klacht coördinator wordt dan gezocht naar een oplossing. Deze zienswijze is ook gedeeld met de inspectie en als reactie op het rapport geplaatst op de website van het IGJ. In de Zwolse praktijk wordt in een enkel geval gevraagd een klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. Vooralsnog zijn er echter nog geen problemen om in deze gevallen de gebruikelijke klachtenregeling van de gemeente te volgen.

Tot slot
Wij zijn blij te lezen dat u graag betrokken blijft bij de verdere ontwikkelingen. Het SWT heeft aangegeven daar graag gebruik van te maken. De eerste stap daarin is de ontwikkeling van een inrichtingsplan. Het SWT zal u hier tijdig bij betrekken.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders,

Fatiha en Hamdaoui
hoofd Sociaal Wijkteam