

Bijlage 3 Globale schets inrichtingsplan SWT

Versie 9 oktober 2023

Na vaststelling van de aangescherpte opdrachtbeschrijving start de implementatie. Eerst wordt een inrichtingsplan opgesteld met een aanscherping op de huidige inrichting van de organisatie. Daarna worden de verschillende onderdelen stapsgewijs geïmplementeerd.

Omdat het een aangescherpte opdracht betreft, betekent dit dat er niet vanaf nul gestart hoeft te worden. Er ligt al een basis. Aan de hand van de aangescherpte opdrachtbeschrijving wordt een analyse gemaakt van de impact op de organisatie inrichting. De onderwerpen zijn onderverdeeld in thema's die hierna kort worden toegelicht.

Thema	Wat verandert er?
1 Sturing en monitoring op doelen en kwaliteitscriteria	<p>Het SWT heeft al flink geïnvesteerd in sturing op doelen en resultaten. Voor sturing op doelen uit het jaarplan is een cyclus opgesteld en wordt per kwartaal naar de stand van zaken gekeken. Op het gebied van jeugd is met het project stuurinformatie Jeugd een dashboards gerealiseerd die periodiek wordt gebruikt om bij te sturen.</p> <p>De volgende stap is om meer te sturen op de beweging die van het SWT gevraagd wordt waaronder gebruik van oplossingen in de sociale basis. Ook zal explicieter gestuurd worden op de kwaliteitscriteria uit de opdrachtbeschrijving.</p>
2 Kwaliteitsmanagement	<p>Het SWT stuurt op de kwaliteit van de dienstverlening via portefeuillehouders en speciaal aangestelde medewerkers. De wijze waarop dit gebeurt is nog niet expliciet beschreven en nog niet geborgd. Er is een kwaliteitsmanager aangetrokken die een kwaliteitsmanagementsysteem zal opzetten. We gaan tevens servicenormen vaststellen en monitoren.</p> <p>De opdrachtbeschrijving alleen geeft niet de afbakening van taken die in de praktijk gewenst is. Daarvoor moet een kwaliteitssysteem opgezet worden waarin de volgende elementen een plek hebben: handvatten voor professionals, collegiale consultatie, toetsbare registratie van keuzes en borging uniforme werkwijze.</p> <p>Daarnaast zal het SWT expliciet de ervaringen van inwoners met de diensten van het SWT meten met onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek.</p>
3 Organisatiestructuur inclusief taken, rollen en verantwoordelijkheden	<p>Het SWT is bij de start georganiseerd in teams per stadsdeel die alle taken van een wijkteam omvatten. Er zal gekeken worden of dit nog steeds de meest geëigende vorm is die ook mee kan bewegen met mogelijke ontwikkelingen in de toekomst. Er zal o.a. gekeken worden naar de wenselijkheid van specialistische teams en of er functiedifferentiatie nodig is binnen de functie van sociaal werker. Moet iedereen eigen</p>

	<p>inzet kunnen plegen of zijn sommige medewerkers daar meer in gespecialiseerd dan anderen?</p> <p>Daarnaast wordt gekeken naar de ondersteunende rollen op het gebied van kwaliteitsmanagement, in staf en in aansturing door management.</p> <p>Ook zal gekeken worden naar de verantwoordelijkheden, taken en rollen van het management (teammanagers en afdelingshoofd).</p> <p>Taken zijn nu soms impliciet en persoonsafhankelijk. Belangrijke rollen en verantwoordelijkheden zullen explicieter beschreven worden.</p>
4 Primaire proces met o.a. als doel uniformering van de werkwijze richting inwoners en het geven van invulling van de uitvoeringsprincipes	<p>Een belangrijke doorontwikkeling is het ontwikkelen van handvatten voor en door professionals om de gewenste bewegingen minder persoonsafhankelijk te maken. Onderdeel hiervan is bijvoorbeeld het proces van collegiale consultatie.</p>
5 Administratieve processen o.a. met als doel effectiviteit en kwaliteit	<p>De administratieve processen zijn beschreven waaronder het gebruik van ondersteunende IT systemen. Met het project Basis op Orde is gekeken of de processen en systemen voldoende aansluiten bij de behoefte en in hoeverre procedures goed nageleefd worden. Hieruit zijn belangrijke verbeteracties naar voren gekomen die de komende periode geïmplementeerd gaan worden.</p> <p>Deze verbeteracties zijn ook belangrijk voor een stuurbare en efficiënte organisatie. Zonder de administratieve last te verhogen is er transparantie nodig in de keuzes die professionals maken.</p> <p>Aandachtspunten die hier ook worden meegenomen zijn informatie-uitwisseling en privacy. Ook in relatie met samenwerkingspartners.</p>
6 Ondersteunende ICT systemen	<p>Een uitkomst van het project Basis op orde is dat het registratiesysteem prima werkt voor de initiële taken van het SWT, maar onder andere minder goed de werkwijze rondom eigen inzet door het SWT faciliteert. Er zal gekeken worden naar de mogelijkheden van het huidige systeem en indien nodig naar alternatieven.</p> <p>Daarnaast vragen sturing en monitoring om goede BI tools en ondersteuning vanuit de afdeling Informatievoorziening.</p>
7 Communicatie richting inwoners	<p>Het SWT beschikt over een eigen website met de diensten van het SWT. Deze zal geactualiseerd worden en in lijn gebracht worden met de opdrachtbeschrijving. Ook zullen inzichten uit het inwonersperspectief meegenomen worden.</p>

	Om te kijken of de bredere communicatie van het SWT passend is bij de taakstelling zal een communicatieplan opgesteld worden.
8 Aanscherping samenwerkingsafspraken	Het SWT kent een nauwe en goede samenwerking met partners. De aangescherpte opdracht heeft ook gevolgen voor de samenwerking met partners. Het is belangrijk dat die afspraken geformaliseerd worden, zowel voor partners waar de gemeente een formele samenwerkingsrelaties mee heeft als anderen. Partners moeten het SWT aan kunnen spreken en andersom.
9 Portfoliomanagement	<p>Bij een professionele organisatie hoort dat er zicht is op projecten in de organisatie en dat er gestuurd wordt op de samenhang van deze projecten. Dat valt onder portfoliomanagement waarbij er ook beter gestuurd kan worden op de capaciteit die hiermee gemoeid is.</p> <p>Onderdeel van portfoliomanagement is het maken van keuzes op basis van capaciteit en belastbaarheid van de organisatie, wat doen we wel en wat niet?</p>
10 Verankering leren en ontwikkelen (ook met partners en inwoners).	<p>Het SWT investeert al veel in continu verbeteren en heeft de afgelopen jaren verschillende innovaties geïnitieerd of hieraan bijgedragen. Het is belangrijk dat het SWT dit blijft doen en samenwerkingspartners hier breder bij betrokken worden.</p> <p>Daarnaast hebben professionals in de organisatie kennis of ervaring die nuttig is voor andere professionals. Het SWT wil deze kennis nog structureel delen en een cultuur van continu leren creëren. Dit zit hem in het scheppen van de juiste randvoorwaarden naar houding en gedrag. Zo mag je bij leren en ontwikkelen ook fouten maken.</p>