

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

Iedereen telt mee!

Uitvoeringsprogramma Sociale wijkteams

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

Voorwoord

Kernboodschap

De decentralisaties op het gebied van ondersteuning, participatie en jeugd van rijksoverheid naar gemeenten maakt een integrale aanpak van werk, jeugdzorg en begeleiding mogelijk. Voor gemeenten zijn dit grote opgaven waarmee een forse bezuiniging is gemoeid. Door een goede en innovatieve samenwerking met partijen zien we mogelijkheden om te komen tot een integraal dienstverleningsconcept. Het is daarom van belang in onze dienstverlening de dwarsverbanden tussen de transities goed te borgen. Met behulp van sociale wijkteams kunnen we de beoogde dienstverlening laagdrempelig en dichtbij huis aanbieden.

'Iedereen telt mee' is het uitgangspunt in het coalitieakkoord 2014-2018. Daarom willen we dat iedereen kan meedoen in de Zwolse samenleving. Als gemeente zorgen we voor goede basisvoorzieningen, zodat iedereen kans heeft op goede scholing, werk en mogelijkheden om op andere manieren mee te doen. Mensen die hulp nodig hebben kunnen op ons rekenen. Daarbij gaan we altijd eerst uit van wat mensen (en ook familie, vrienden of burens) zelf kunnen. Als (voor een korte of langere tijd) meer ondersteuning of gespecialiseerde zorg nodig is dan zijn we er voor de mensen met deze ondersteunings- of zorgvraag. Het antwoord op de zorg en ondersteuningsvragen organiseren we dicht bij de mensen op wijk en/of buurtniveau. Vanaf 2015 kunnen de inwoners van Zwolle met al hun ondersteuningsvragen terecht bij sociale wijkteams. Waar eerder zoveel mogelijk uitvoerende functies, zoals de huidige individuele begeleiding, in het sociale wijkteam gedacht waren, organiseren we deze functie nu in een eerste schil om het wijkteam heen. Deze schil bestaat uit een divers aanbod van partijen waarmee keuzevrijheid ten aanzien van intensievere persoonlijke begeleiding wordt gewaarborgd.

Dichtbij, integraal en in samenhang

Een netwerk van professionals en informele zorg draagt bij aan het snel en efficiënt kunnen inspelen op ondersteuningsvragen. Wijkgericht werken betekent dat professionals die ondersteuning verlenen ook de huisartsen in de wijk kennen, de medewerkers van het buurthuis en de wijkverpleegkundigen. Zo ontstaan er korte lijnen om kort te sluiten en dingen met elkaar te verbinden. Dat betekent niet dat de oplossing ook altijd op buurtniveau vormgegeven kan worden. Het is een vindplaats en een korte lijn naar mensen. Daarbij zal er natuurlijk altijd een stadsbreed aanbod beschikbaar blijven.

Wat gaan we doen

- Op basis van omschreven competenties en vanuit het oogpunt van bekostiging werven we vanuit de bestaande organisaties generalisten die een sociale wijkteam samen met ons vorm te geven. Dit team geeft ondersteuning in de vragen; geleid vragen van inwoners door en bespreekt dit integraal met de inwoner. Het vertrekpunt is één huishouden, één plan en bij voorkeur één

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

ondersteuner.

In nauwe samenwerking tussen gemeente en partijen trekken we gezamenlijk op en nemen we als gemeente de regie op ons voor zowel de uitvoering als bedrijfsvoering van de sociale wijkteams.

- De competenties op het gebied van Maatschappelijk werk, opvoedondersteuning, cliëntondersteuning, welzijnswerk, onderdelen van arbeidsintegratie, schuldhulpverlening en Wmo- individuele voorzieningen zijn vanaf 2015 de verantwoordelijkheid van de leden van het sociaal wijkteam.
- De decentralisaties van Individuele Begeleiding gezamenlijk met Huishoudelijke Hulp en Dagbesteding worden gepositioneerd in de schil van het sociaal wijkteam (zie hiervoor procesnotitie IB/HH en het uitvoeringsprogramma Dagbesteding)
- Per gebied zal worden onderzocht welke aanvullende disciplines, naast bovenstaande basisdisciplines, op basis van de wijkopgave nodig zijn.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

1	Iedereen telt mee!	6
2	De inwoner centraal	8
2.1	Voor wie	8
2.2	Eén ingang voor de inwoners	8
2.3	Dichtbij en via verschillende kanalen bereikbaar	8
2.4	Wat levert het op voor de inwoners	8
3	Partners voor samenwerking en arrangementen	9
3.1	Het sociale wijkteam samengesteld	10
3.2	De verbinding met disciplines en arrangementen	10
3.3	Eigen kracht/vrijwilligers/informele organisaties	11
3.4	De zorgaanbieders	11
4	Werkwijze sociale wijkteam	13
4.1	Intake/contact leggen:	13
4.2	Gesprek hebben:	14
4.3	Inzet organiseren:	14
4.4	Informatievoorziening en privacy	15
4.5	Kwaliteit	15
4.6	Second opinion	15
4.7	Klachtenregeling	16
4.8	Clëntenraden	16
5	Financiering	17
5.1	Uitgangspunten	17
5.2	Van populatiebudget naar gebiedsbudget	17
5.3	Eigen bijdrage	17
5.4	Budgetbewaking	18
5.5	Monitoring en verantwoording	19
5.6	Verantwoording van aanbieders op behalen resultaten in arrangement	19
5.7	Samenhang in budgetten	19
6	Implementatie sociale wijkteams	20
6.1	De opgave staat centraal	20
6.2	Ambities	20
6.3	Ervaring opgedaan in experimenten opgaan nieuwe teams	20
6.4	Stadsbreed	21
6.5	Kwartiermaker	21
6.6	Vorming wijkteams	21
6.7	Verder ontwikkeling sociale wijkteams: ruimte voor innovatie	22
6.8	Samenstelling en aansturing sociale wijkteams	22
6.9	Planning	23
6.10	Werving	24
6.11	Communicatie	25

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

6.12	Communicatie college en raad	25
6.13	Vastleggen in uitvoeringsovereenkomsten	25
6.14	Bekostiging	25

Bijlage 1: 26

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

1 Iedereen telt mee!

Dit is één van de uitvoeringsprogramma's voor de veranderingen in het sociaal domein en het laten landen van de decentralisaties van uit de rijksoverheid. We willen dat onze inwoners participeren in de samenleving, meedoen, zelfstandig kunnen blijven functioneren en daar waar dit tijdelijk of langer niet lukt, ze ondersteuning in samenhang bieden.

In dit programma laten we zien hoe we de zorg en ondersteuning aan onze inwoners om zelfstandig te kunnen blijven wonen, regelen, in samenhang brengen en vormgeven. De vorm waarin dit gaat gebeuren is het sociale wijkteam op buurt- of wijkniveau. Daar waar in dit document alleen gesproken wordt over ondersteuning, wordt ook zorg bedoeld.

Mensen gaan niet meer langs drie loketten of organisaties maar er is één ingang waar in samenspraak met de burger een samenhangend ondersteuningspakket geboden wordt, laagdrempelig en dichtbij. Op deze manier vinden we dat we inwoners van Zwolle beter bedienen waarbij we ons ook bewust zijn van de scherpe keuzes die we moeten maken omdat we deze ondersteuning met minder middelen moeten uitvoeren.

Proces tot nu toe

Na het vaststellen van de Visie sociaal domein: Werken vanuit vertrouwen (december 2012) hebben we de raad het Spoorboek Sociaal Domein aangeboden (maart 2013). Vervolgens hebben we als tussenstap een opinienota sociale wijkteams besproken (1 juli 2013) en zijn drie kaders vastgesteld (oktober 2013) over Diensten in en aan Huis, Dagbesteding en Participatie als mede het Regionaal Transitie Arrangement voor Jeugdzorg (januari 2014)

In dit uitvoeringsprogramma stellen we de hoofdlijnen voor de ontwikkeling en de vorm van de sociale wijkteams vast. Naast dit programma is een uitvoeringsprogramma voor Individuele Begeleiding/Huishoudelijke Hulp en Dagbesteding geschreven. Het derde uitvoeringsprogramma is Meedoen Mogelijk Maken waarin een groot deel van de Participatiewet belegd is. Op korte termijn wordt tevens het beleidsplan jeugdhulp aan u voorgelegd, waarin wordt ingegaan op de nieuwe gemeentelijke taken op basis van de Jeugdwet. Deze uitvoeringsprogramma's en het beleidsplan vormen de basis van decentralisaties en de transformatie in het sociale domein

Specifieke aandacht gevraagd

De raad heeft in het opiniedebat over de kernteams in juli 2013 richting gegeven aan de ondersteuningsfuncties voor mensen die zelfstandig wonen in de toekomst voor zich zien. Er is expliciete aandacht gevraagd voor:

- Keuzevrijheid
- Innovatie
- Maatwerk

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

Daarnaast is uit de college-onderhandelingen naar voren gekomen dat Individuele Begeleiding en Huishoudelijke Hulp niet in de basis van het sociale wijkteam geplaatst worden, maar in de schil er omheen.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

2 De inwoner centraal

Door het inrichten van de sociale wijkteams willen we de toegang tot ondersteuning en zorg overzichtelijker en eenvoudiger organiseren. Bij het inrichten van de dienstverlening staat de inwoner centraal. Uitgangspunten daarbij zijn: participatie, regie bij de inwoner, ondersteunen op maat, aanpak hele huishouden en professional aan zet.

2.1 Voor wie

De sociale wijkteams worden ingericht voor inwoners van 0 tot 100 jaar die een ondersteunings- en/of zorgvraag hebben op alle levensdomeinen. Alle inwoners in alle leeftijden van de gemeente Zwolle kunnen bij het sociaal wijkteam terecht. De sociale wijkteams werken onder verantwoordelijkheid van de gemeente Zwolle.

2.2 Eén ingang voor de inwoners

De voorbereidingen zijn in gang om per 1 januari a.s. in alle stadsdelen in de gemeente Zwolle de sociale wijkteams operationeel te hebben, die de toegang zijn voor de inwoners die een vraag hebben op het gebied van ondersteuning en/of zorg. Naar verwachting worden 6 tot 10 sociale wijkteams ingericht, verspreid over de stad. Dit zullen kleine, slagvaardige teams worden. Gedacht wordt aan gemiddeld 10 tot 15 medewerkers per team.

2.3 Dichtbij en via verschillende kanalen bereikbaar

De inwoners kunnen via verschillende kanalen contact zoeken met het sociale wijkteam, per telefoon, aan de balie, via post maar ook wordt gekeken naar hoe zoveel mogelijk gebruik kan worden gemaakt van de digitale mogelijkheden. Dit zal de komende periode verder worden uitgewerkt.

De sociale wijkteams worden dicht bij de burgers georganiseerd. Zowel de gemeente als de verschillende zorgorganisaties werken al wijkgericht. We zullen met elkaar moeten kijken hoe wij dit slim en efficiënt kunnen inregelen zonder weer iets nieuws op te tuigen.

2.4 Wat levert het op voor de inwoners

Voor de inwoners draagt de ondersteuning vanuit het sociale wijkteam bij aan:

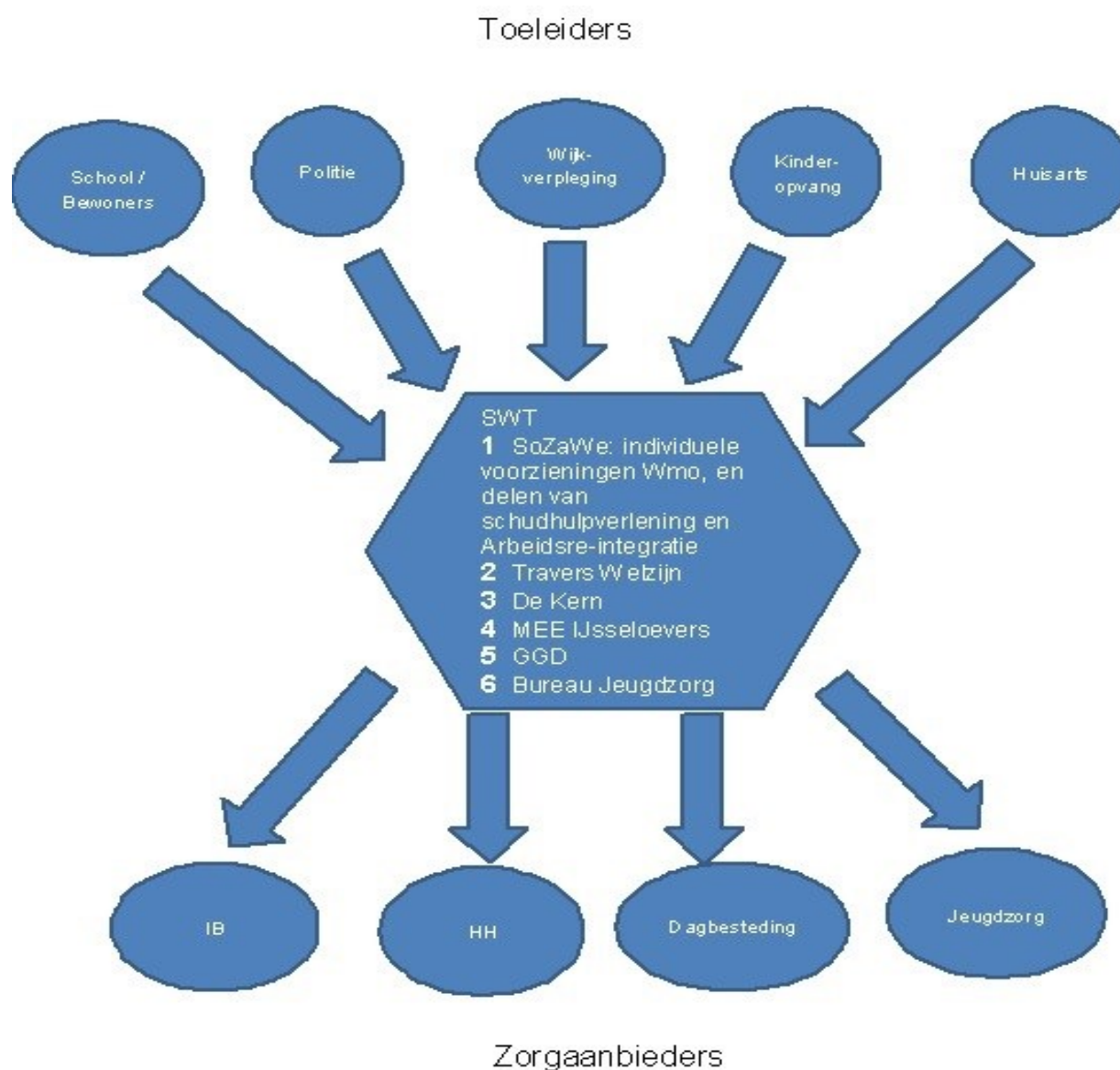
- Het voeren van regie op eigen leven (structuur aanbrengen); hieronder valt onder andere het voeren van een eigen huishouden en het organiseren van dagelijks leven.
- Het kunnen opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk.
- Het voorkomen van verwaarlozing.
- Het bevorderen van veiligheid en leefbaarheid in de wijk.
- Het voorkomen van (zwaardere) ondersteuningsvragen.

Het beoogd effect daarbij is:

- (Langer) zelfstandig kunnen blijven wonen.
- Participeren, naar eigen vermogen, in de maatschappij.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

3 Partners voor samenwerking en arrangementen



Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

3.1 Het sociale wijkteam samengesteld

De functies op het gebied van Maatschappelijk werk, opvoedondersteuning, cliëntondersteuning, welzijnswerk, onderdelen van arbeidsintegratie, schuldhulpverlening en Wmo- individuele voorzieningen zijn vanaf 2015 ondergebracht in het sociaal wijkteam.

De partijen die onderdeel in de basis uit gaan maken van het sociale wijkteam zijn:

- SoZaWe
 - a. Individuele voorzieningen WMO
 - b. Re-integratie
 - c. Schuldhulpverlening
- Travers Welzijn
- De Kern
- Mee IJsseloevers
- GGD
- Bureau Jeugdzorg

Per gebied zal worden onderzocht welke aanvullende disciplines, naast bovenstaande basisdisciplines, op basis van de wijkopgave nodig zijn.

3.2 De verbinding met disciplines en arrangementen

Het sociale wijkteam heeft verbinding naar de disciplines die inwoners kunnen doorverwijzen naar het sociale wijkteam. Te denken valt aan:

Huisartsen/scholen/specialistische zorg

Het wijkteam is aanspreekpunt voor de huisartsenpraktijken en met de Praktijk-ondersteuner van de huisartsen zal een stevige verbinding zijn. Het sociale wijkteam zorgt voor de verbinding met de betreffende huisartsen over hun bevoegdheden in het kader van de Jeugdwet.

Wijkverpleegkundige

Veel wijkverpleegkundigen geven nu al aan, vanuit hun eigen verantwoordelijkheid, graag deel te willen nemen aan de wijkteams. Zij komen ook bij mensen thuis en afstemming vanuit de gedachte één plan per huishouden is hier noodzakelijk. In eerste instantie is de rol van de wijkverpleegkundige toeleider naar het sociale wijkteam.

Welzijn

Een hoge mate van welzijn kan een vraag naar zorg voorkomen. Daarom is aan de voorkant een goede verbinding met het sociale wijkteam van belang. In de gemeentelijke visie is het welbevinden van mensen daarom belangrijk.

Verbinding wijkgericht werken

Het wijkgericht werken is het afgelopen jaar begonnen met het toepassen van het opgavegericht werken. Kernbegrip is de leefbaarheid van de wijk. Bij de

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

doorontwikkeling van het wijkgericht werken is een aantal partners betrokken die ook een plaats in het sociaal wijkteam zullen hebben. Samenwerking en verbinding is daarom essentieel. Immers, individuele problematiek kan van invloed kan zijn op de leefomgeving en andersom.

Verbinding thema aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling

Wanneer de veiligheid in het geding is, zal meer specialistische expertise ingezet moeten worden. Bij huiselijk geweld en kindermishandeling gaat het soms om levensbedreigende situaties. Een rol is weggelegd voor het regionaal werkende Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK). Indien nodig wordt ketenregie ingezet vanuit het steunpunt, waarbij er een directe aansluiting is met het sociale wijkteam.

Verbinding zorg/repressieketen

De zorg/repressieketen voorziet in een aanpak van personen die worden verdacht van een strafbaar feit of die daarvoor al gestraft zijn, risicogroepen en -personen. Maar ook voor personen waar een zorgaanbod alleen niet voldoende is om resultaat te boeken. Vaak gaat het dan om complexe problematiek (bijvoorbeeld verslaving, relatieproblemen, gedragsproblemen, financiële nood). Een repressieve stok achter de deur kan dan net het benodigde duwtje geven. Overtreders aanpakken, om recidive te voorkomen.

In Zwolle hebben we diverse vormen van overleg/inzet voor deze zeer specifieke doelgroep. Wij zullen de komende jaren investeren in het verbinden van deze vormen van overleg en inzet aan het sociale wijkteam.

3.3 Eigen kracht/vrijwilligers/informele organisaties

In een gezamenlijk overleg met de inwoner bespreken we welke ondersteuning nodig is en welke rol van familie, vrienden, vrijwilligers, geloofsgemeenschappen en andere organisaties. Vanuit het sociale wijkteam worden de inwoners gestimuleerd in te zetten op eigen kracht. Uiteraard afhankelijk van de situatie en omstandigheden. Daar zitten natuurlijk grenzen aan die ook sterk afhankelijk zijn van de ondersteuning die professionals hen kunnen bieden.

Mantelzorgers worden betrokken bij de keukentafelgesprekken. Belangrijk is om de informele zorg en de formele zorg goed op elkaar af te stemmen. Wij scheppen goede voorwaarden voor ondersteuning, ontzorging en goede achtervang. We vragen aan alle partijen die deelnemen aan het sociale wijkteam om een helder mantelzorgbeleid. Niet alleen moet duidelijk worden hoe de partijen in het sociale wijkteam mantelzorgers betrekken bij de ondersteuning aan de inwoner maar ook hoe zij de mantelzorgers denken te ondersteunen in het goed uit kunnen voeren van de hulp die zij mensen bieden.

3.4 De zorgaanbieders

De medewerkers uit het sociale wijkteam zijn in staat om tijdig specialistische en/of meer intensieve zorg er bij te halen. Te denken valt aan onder andere:

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

Intensievere ondersteuning: individuele begeleiding, huishoudelijke hulp en dagbesteding.

Specialistische jeugdzorg

De lichte en intensieve vormen van opvoedondersteuning zullen worden uitgevoerd vanuit het sociale wijkteam (interventieniveau 3 en 4). Daar waar zwaardere/specialistische jeugdzorg nodig is, zal een weging moeten worden georganiseerd (nu bureau jeugdzorg). Deze weging gaan we in 2014 verder uitwerken. Dit doen we in samenwerking met de gemeenten in de regio IJsselland en de partners in de stad.

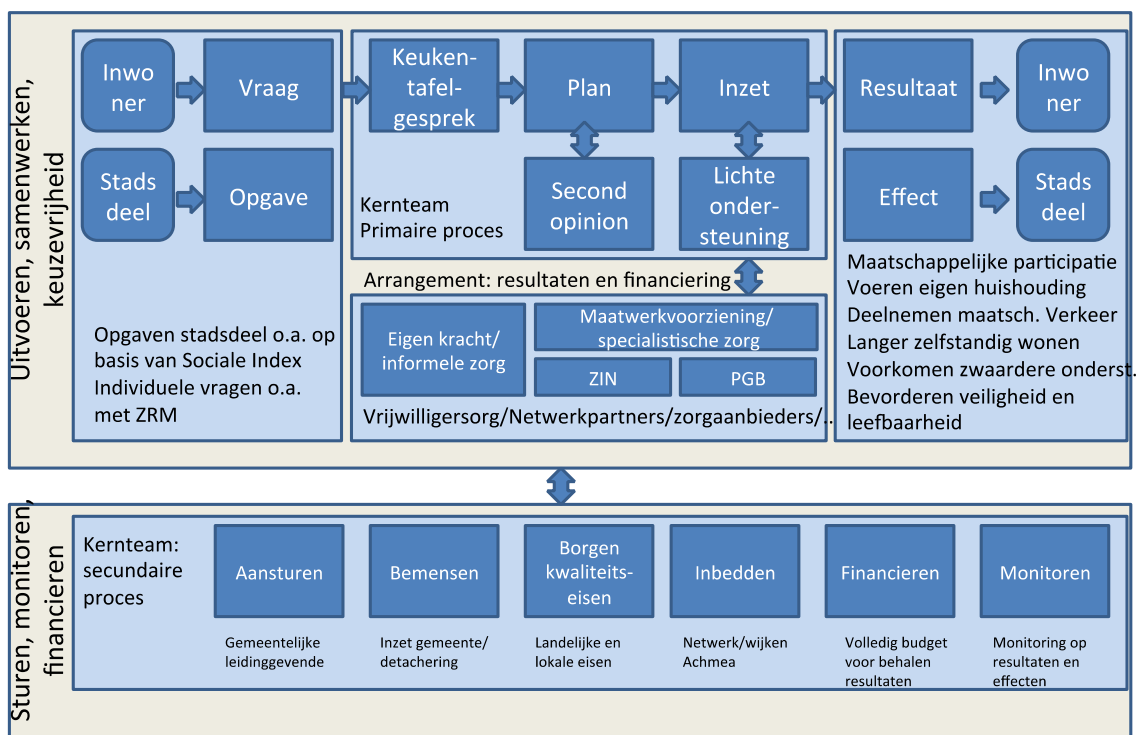
Zorgverzekeraars

We werken samen met Achmea, huisartsen en de thuiszorgaanbieders om onze contractering af te stemmen en tot aansluitende afspraken te komen die ruimte biedt aan professionals uit beide domeinen om in goede afstemming met elkaar te handelen.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

4 Werkwijze sociale wijkteam

Hoe zit het werkproces van het sociale wijkteam er nu uit? In de onderstaande figuur zijn de diverse onderdelen in samenhang weergegeven.



4.1 Intake/contact leggen

Eerste contact: Indien je als inwoner van Zwolle vragen hebt over zelfstandig kunnen blijven wonen of andere vragen hebt om je leven te kunnen blijven organiseren óf niet meer in staat bent je leven zelfstandig te organiseren, kun je contact zoeken met het sociaal wijkteam. Dit contact kan telefonisch, digitaal of mogelijk via een spreekuur tot stand komen.

Intake: Hierna volgt een afspraak waarbij de medewerker van het sociale wijkteam bij voorkeur thuis komt voor een keukentafelgesprek. In de contactlegging en het ontwikkelen van een band met bewoners is de focus van de sociaal werker voortdurend gericht op mensen in de omgeving van bewoners, mensen die steunend kunnen zijn en die een rol kunnen spelen bij het meedenken en aanpakken van knelpunten en het realiseren van plannen.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

4.2 Gesprek hebben

Plan opstellen: In het zogenoemde keukentafelgesprek wordt breed gekeken naar de leefgebieden van iemand, wat loopt goed, waar is ondersteuning nodig en wie kan dat doen. Zo wordt samen met de inwoner en zijn/haar netwerk een plan gemaakt en een van de medewerker van het wijkteam gaat ook, aanvullend op het netwerk, de ondersteuning leveren. In het gesprek tussen hulpverlener en inwoner(s) wordt gekeken welke methode het beste past en welke ondersteuning wenselijk is.

Doelen formuleren: Insteek is daarbij op het resultaat: de hulpvrager kan na afronding van het traject weer zelfstandig verder. Een medewerker van het wijkteam bekijkt aan de hand van de individuele situatie en de (financiële) mogelijkheden/eigen kracht van het huishouden, welke ondersteuning noodzakelijk is.

4.3 Inzet organiseren

Ondersteuning: Alle ondersteuningstaken bij het zelfstandig kunnen blijven functioneren, worden vanuit sociale wijkteams gegeven. Het kan ook zijn dat er iemand vanuit het sociale wijkteam een tijdje meeloopt om iemand te helpen om het huishouden georganiseerd te krijgen. In deze periode worden misschien wat hand en spandiensten verricht. Wanneer iemand het huishouden met behulp van zijn netwerk heeft georganiseerd, dan kan het weer worden losgelaten. Dit betreft het ondersteunen van de inwoner om het weer zelf te kunnen organiseren of te regelen (via eigen netwerk; een vrijwilliger, dan wel zelf in te kopen) waarbij tijdelijk ondersteuning ten aanzien van hulp bij het huishouden geleverd kan worden. In een aantal gevallen blijft het misschien noodzakelijk om ondersteuning vanuit het sociaal wijkteam te blijven bieden. Kortom, het meest werkzaam is als het wijkteam voldoende vrijheid heeft om hierin te kunnen handelen en schakelen zonder dat elk uur en elke inzet specifiek aangevraagd en verantwoord hoeft te worden.

Uit de ondersteuningsvraag kan ook blijken dat intensieve en/of specialistische ondersteuning nodig is. Zo kan het nodig zijn dat iemand een therapie moet volgen bij een psychotherapeut of dat de schuldenproblematiek dermate groot is dat een specialist van de afdeling schulddienstverlening erbij wordt gehaald. Bij twijfel over de noodzaak van intensieve of specialistische ondersteuning zal het sociale wijkteam een specialist vragen om mee te kijken.

Arrangement: Voor kwetsbare inwoners is een integrale aanpak van problemen en een vroegtijdige benadering op meerdere gebieden noodzakelijk. Voorbeelden zijn problemen op het gebied van inkomen, de woon- en leefomgeving, werk of activiteiten, zorg en versterking van het eigen netwerk. Daarmee komt een leven weer op de rit en houdt of krijg je opnieuw regie. Dit betekent dat de inwoner de belangrijkste stem heeft bij de keuze voor zijn of haar ondersteuningsaanbieder(s). Hierbij is het van belang dat de inwoner inzicht heeft welke aanbieders er zijn en welke ondersteuning deze bieden en als dit inzicht er niet is dat de inwoner hierbij ondersteund wordt. De ondersteuning

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

die wordt geboden moet gericht zijn op het bereiken van de resultaten die met de inwoner zijn besproken in het keukentafelgesprek en/of vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Maatwerk: Er is geen standaard zorgpakket voor handen, maar op basis van de ondersteuningsvraag wordt de ondersteuning, soms door vrijwilligers, geboden. We willen dat vanuit het wijkteam maatwerk geleverd wordt. Medewerkers moeten kunnen inspelen op de thuissituatie en achtergronden van onze inwoners waarbij aandacht is voor levensovertuiging, culturele achtergrond. Wij verwachten van iedere professional binnen het sociaal wijkteam dat hij/ zij zich verdiept in de achtergronden van de inwoner en hier rekening mee houdt. De mogelijkheden van Zorg In Natura en PGB worden hierbij nadrukkelijk meegenomen.

4.4 Informatievoorziening en privacy

Registratie van inwoners en ondersteuning vindt plaats in een digitaal systeem dat we de komende tijd ontwikkelen. Dit doen we met een aantal gemeenten samen zoals Enschede, Apeldoorn, Dalfsen, Kampen en Losser en partijen in de stad, in het zogenoemde Living Lab Oost.

Leden van het wijkteam hebben daar inzage in net als het huishouden zelf. Alle kernteams hanteren hetzelfde systeem. Dit systeem moet uiteindelijk ook het instrument zijn waarmee de effecten gemeten kunnen worden.

Bij de ontwikkeling van een dergelijk systeem hebben we nadrukkelijke aandacht voor de privacy van inwoners, conform de wettelijke vereisten.

4.5 Kwaliteit

Er zijn nieuwe landelijke kwaliteitsstandaarden voor de uitvoering in ontwikkeling die als minimumnorm gelden. Lokaal kunnen deze minimumnormen aangevuld worden. Dit moet leiden tot standaarden die in hun toepassing leiden tot een door de inwoners ervaren kwalitatief goede ondersteuning. We leggen deze te zijner tijd vast in een verordening.

Daarbij zal het rijk, mede met het oog op de mate van kwetsbaarheid van een deel van de doelgroep aanbieders van maatschappelijke ondersteuning die door de gemeente gecontracteerd worden, binden aan kwaliteitsnormen. Hiermee draagt ook de aanbieder zelf een directe verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de ondersteuner. De rijksstoezichthouder (IGZ) is belast met dit toezicht.

4.6 Second opinion

De sociale wijkteams kennen de mogelijkheid van een second opinion. De mogelijkheid moet bestaan dat een onafhankelijke professional gevraagd kan worden, te beoordelen of het juiste plan van aanpak er ligt als een inwoner daar twijfels over heeft. Het oordeel van deze tweede persoon moet leiden tot die aanpak die tot tevredenheid stemt. In overleg met de Zwolse adviesraden werken we samen uit hoe de mogelijkheid van een second opinion wordt vormgegeven.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

4.7 Klachtenregeling

Naast deze second opinion is er ook een klachtenregeling. Deze zal ingericht worden vergelijkbaar met die van andere gemeentelijke klachtenregelingen.

4.8 Cliëntenraden

Bij de ontwikkeling van het beleid in het sociaal domein zijn de cliëntenraden nadrukkelijk betrokken. Samen met onze inwoners en professionele organisaties in de stad zijn we ons bewust dat de cliëntenraden een belangrijke rol vervullen. Zij vertegenwoordigen immers de inwoners “waar we het voor doen”. Na de implementatie van de sociale wijkteams is het belangrijk om vooral met elkaar het gesprek te vervolgen.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

5 Financiëring

5.1 Uitgangspunten

De financieringsvorm moet de juiste prikkels afgeven; de financieringsvorm moet het zoeken bevorderen naar zo licht mogelijk ondersteuning en zoveel mogelijk gebruik te maken van eigen kracht en sociale netwerken. De huidige financieringsstructuur binnen de AWBZ is gericht op het creëren van aanbod. Hierdoor is een zorgconsumptie ontstaan waarvan we niet zeker weten of dit ook noodzakelijke zorg is. Daarom kiezen we per 1 januari 2015 voor een combinatie van populatiegebonden financiering en financiering van een resultaatgebied per inwoner en/of huishouden. Voor de budgetten van jeugdzorg die regionaal belegd zijn is de populatiegebonden financiering niet van toepassing. Hierbij is het zaak om de budgetten goed te monitoren.

5.2 Van populatiebudget naar gebiedsbudget

Op basis van de opgave in de wijk en de bestaande gegevens over het huidige zorgaanbod (en die monitoren we) wordt in eerste instantie een richtinggevend budget vastgesteld. Daar waar mogelijk worden de budgetten van de transitie sociaal domein over de stadsdelen verdeeld. Voor het benutten van de budgetten stellen we randvoorwaarden, waarmee we willen meten en sturen op effect en resultaat. De aanbieders worden geprikkeld tot efficiënt en innoverend werken doordat zij uit moeten komen met een vast budget per stadsdeel. Een van de efficiëntere wijze van werken is het meer benutten van het sociaal netwerk van de inwoner en de inwoner te stimuleren meer zelfredzaam te zijn. De vraag van de inwoner en het streven naar een bepaald resultaat, staan centraal. Dit geeft meer vrijheid aan de professional met de mogelijkheid om maatwerk te leveren. Tevens krijgen wij door deze andere manier van organiseren meer samenhang voor inwoners met ondersteuningsvragen en zal eerder geneigd zijn tot het ontzorgen.

Op langere termijn streven we naar een populatiegebonden financiering. Dit betekent dat we per stadsdeel "inkopen" op de totale opgave en niet meer per inwoner aangegeven welk product ingezet dient te worden. Het te vergoeden bedrag wordt bij populatiegebonden financiering bepaald op basis van het huidige aantal inwoners dat gebruik maakt of in de toekomst gaat maken van een voorziening. Dit kan leiden tot een gebiedsbudget.

5.3 Eigen bijdrage

Voor de generalistische ondersteuning vanuit het sociale wijkteam geldt vooralsnog geen eigen bijdrage, behalve bij individuele voorzieningen geleverd vanuit de Wmo. Ondersteuning dient laagdrempelig te zijn en kan zo een preventieve werking hebben om dure zorg te voorkomen.

Bij de diverse arrangementen geboden buiten het sociale wijkteams – maar wel onderdeel van het gezinsplan – kunnen eigen bijdragen gelden.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

Alle zorg die op basis van maatwerk wordt geleverd wordt inkomensafhankelijk doorberekend. Dit betekent dat vanaf een nog vast te stellen hoogte van inkomen een eigen bijdrage wordt gevraagd. Daarbij wordt rekening gehouden met de accumulatie van kosten per huishouden. Voor diverse onderdelen zullen we de mate van eigen bijdrage verder uitwerken en bestuderen op effect en later dit jaar voorleggen aan de raad.

5.4 Budgetbewaking

Het sociale wijkteam moet leiden tot een meer effectieve en efficiënte inzet van middelen en draagt bij aan het realiseren voor de door het Rijk opgelegde bezuinigingen. Alleen bij een kwalitatief hoogwaardige invulling van de functies van het sociale wijkteam is het beoogde effect van meer eigen kracht, toeleiding naar basiszorg en het beperken van specialistische inzet haalbaar. In de eerste fase ligt het voor de hand het sociale wijkteam functiegericht te bekostigen op basis van detachering of uitleen. De omvang, samenstelling en budget van het sociale wijkteam wordt mede bepaald op grond van kenmerken van de populatie in de stadsdelen (populatiebekostiging). Voor de budgetbepaling wordt daarbij gebruik gemaakt van het inzicht in de historische kosten en de aanwezige doelgroep gegevens van het betreffende stadsdeel, minus de vastgestelde rijkskorting.

Budgetten worden al vanaf de startfase geormerkt per sociaal wijkteam en zijn in beheer van de sociaal wijkteamcoördinator. De sociale wijkteams worden dus verantwoordelijk voor de budgetten, maar met een vanuit de gemeente aangewezen budgetbeheerder.

Waar nodig kunnen tijdens het jaar voorstellen worden gedaan om budgetten te herverdelen, dit op basis van signalen van dreigende budgetover- en onderschrijding. Om voorbereid te zijn op verschuivingen in de vraag en dus de budgetten komt bij de begrotingsbehandeling een voorstel voor het instellen van een vereveningsbudget of een reserve.

De sociale wijkteams worden voor het budgetbeheer ondersteunt door een controllersgroep Sociaal Domein. Per maand vindt een controllersoverleg van de sociale wijkteams plaats waar de uitputting van de budgetten wordt uitgewisseld en een kwalitatieve onderbouwing van de budgetbesteding wordt gegeven door de sociale wijkteamcoördinatoren. Op basis van de maandelijkse bevindingen kunnen dan beslissingen worden genomen over het eventueel herverdelen van de budgetten.

De sociale wijkteams worden bekostigd op basis van populatie. Dat wil zeggen dat de bekostiging plaatsvindt op basis van kenmerken van de populatie in het stadsdeel. De professionals en instellingen die zorg leveren in het specialistische aanbod worden voor een belangrijk deel bekostigd op de werkelijk door hen gerealiseerde uren en het door de gemeente bepaalde tarief. Het streven is de bekostiging op basis van beschikbaarheid zo veel mogelijk te verminderen. Voor de jeugdzorg wordt de inzet van de regionale budgetten gemonitord en kan indien nodig bijsturing plaatsvinden.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

Voor specialistische zorg en specifieke voorzieningen wordt ingezet op maatwerk. De professionals en instellingen die zorg leveren in het „specialistische” aanbod worden bekostigd op de werkelijk door hen gerealiseerde uren en het door de gemeente bepaalde tarief. Het gaat hier dus om een prestatiebekostiging die wordt vastgelegd in de diverse contracteringen. Het maximaal te besteden aantal uur per cliënt wordt vastgelegd in een (toegangs-)besluit. In die zin kan ook gesproken worden van een cliëntvolgende bekostiging. De regiefunctie van het sociaal wijkteam is hier essentieel om de prikkels tot overproductie te voorkomen.

5.5 Monitoring en verantwoording

Registratie vindt plaats in een digitaal systeem dat we de komende tijd ontwikkelen. Leden van het sociaal wijkteam hebben daar inzage in, net als het huishouden zelf. Daarbij worden de diverse privacy-bepalingen in acht genomen. Alle sociale wijkteams hanteren hetzelfde systeem en zijn op dezelfde wijze toegankelijk. Dit systeem moet uiteindelijk ook het instrument zijn waarmee de gewenste effecten gemeten worden.

5.6 Verantwoording van aanbieders op behalen resultaten in arrangement

Aanbieders worden afgerekend op kwaliteit van de resultaatgebieden, niet op de inzet van producten of uren. Indien een aanbieder meerdere resultaatgebieden dient te realiseren in één huishouden, is deze vrij in de inzet van middelen binnen het totaal aan resultaatgebieden. Er worden bij de contractering van aanbieders een aantal eenvoudige kritieke prestatie indicatoren afgesproken waarop in de praktijk ook daadwerkelijk kan worden gemeten. Denk hierbij aan afname zorgconsumptie in een bepaald geografisch gebied of juist een toename van participatie aan buurtactiviteiten etc.

5.7 Samenhang in budgetten

Het rijk decentraliseert niet alleen taken middels wetten naar de gemeente, het rijk past ook nog diverse andere wetten grondig aan zoals de Zorgverzekeringswet en de wet Langdurige zorg (voorheen AWBZ). De uitvoering van deze wetten is belegd bij vele, vaak landelijk opererende, uitvoeringsorganen of zelfstandige partners. Ook deze hebben te maken met financiële druk en onduidelijkheden. Het risico bestaat dat zij de gemeentes, dus ook Zwolle, meer zien als voorportaal of als vangnet dan de wetgever beoogt en/of gemeentes denken. Voor het beheersen van dit risico wordt door het sociale wijkteam alle vormen van ondersteuning onderzocht en getoetst aan wat passend is voor de inwoner. Ook de ondersteuning die vergoed wordt door de vaak landelijk opererende, uitvoeringsorganen of zelfstandige partners, wordt afgewogen.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

6 Implementatie sociale wijkteams

6.1 De opgave staat centraal

De partners in het sociale wijkteam kennen de stad en de opgaven. Veelal wordt er ook nu al buurt- en wijkgericht gewerkt. Om de opgave per wijk en buurt nog scherper in beeld te krijgen maken we gebruik van onderzoeken zoals 'Buurt voor buurt' en de Veiligheidsmonitor. In overleg met de gemeente formuleren we de definitieve opgave per sociaal wijkteam en leggen we dit vast in de uitvoeringsovereenkomsten. Na afloop van de uitvoeringsovereenkomsten meten we de resultaten en stellen zo nodig de doelen bij.

6.2 Ambities

Met het inrichten van de sociale wijkteams hebben we de volgende ambities:

Ambitie op resultaten: We willen dat onze inwoners zelfstandig kunnen blijven functioneren en daar waar dit tijdelijk of langer niet lukt, ze ondersteuning in samenhang krijgen. We zorgen, met inwoners, organisaties en ondernemers voor begeleiding van kwetsbare Zwollenaren om ze in staat te stellen hun eigen leven (weer) te organiseren. En we dragen zorg voor een vangnet voor die inwoners die het niet vanzelf redden.

Ambitie op werkwijze: We gaan wel nadrukkelijk sturen op het realiseren van de generalistische werkwijze en een aanpak van het hele huishouden waarbij het resultaat moet zijn dan mensen weer of langer zelfstandig kunnen blijven wonen en hun leven organiseren. Conform het huidige gedachtegoed van de Wmo richten we ons op te behalen resultaten en niet op producten. Het sociale wijkteam levert maatwerk dat aansluit op de specifieke situatie van de inwoner.

6.3 Ervaring opgedaan in experimenten opgaan nieuwe teams

De ontwikkeling en invoering van sociale wijkteams is in de Zwolse praktijk vorm gegeven. We hebben veel kennis en ervaring opgedaan met sociale wijkteams. Daar zijn we sinds 2008 samen met partners in het veld mee begonnen. Er is gestart met het Oké-team in de Kamperpoort. Vervolgens zijn ZorgSaam in de Palestrinalaan gestart, Buurtgeluk in Gerenlanden en Eén Huishouden Eén Plan met een stadsbrede insteek. Professionals uit verschillende werksoorten zoals welzijn, wonen, algemeen maatschappelijk werk, huishoudelijke hulp, begeleiding, inkomensondersteuning en arbeidsreïntegratie hebben veel ervaring opgedaan met het meer in samenhang brengen van ondersteuning en dit door middel van één plan per huishouden uitvoeren. Met de pilot "kantelen doen we samen"; het voeren van keukentafelgesprekken hebben we ervaring opgedaan in Westenhofte en Dieze. In deze pilot hebben zeven partners, waaronder de Wmo-consulenten van de gemeente Zwolle, tegelijkertijd ervaring opgedaan in het 'gekanteld werken'; niet meer redeneren vanuit een recht op zorg maar in overleg met de inwoner zoeken naar bredere oplossingen, kijken wat de inwoner zelf

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

kan regelen en daarbij ook compenseren met die ondersteuning die door professionals geleverd wordt.
(Een uitgebreid verslag- en adviesrapport over de ervaringen met sociale wijkteams treft u aan in de bijlagen)

6.4 **Stadsbreed**

We willen in de 5 Zwolse stadsdelen een dekkend netwerk van sociale wijkteams organiseren. Het aantal en omvang van de sociale wijkteams gaan we samen met de partners in het sociale wijkteam bepalen. Dat is afhankelijk van een aantal factoren, zoals de aard en omvang van de opgave, geografische ligging en demografische gegevens. Naar verwachting komen we uit op 6 á 10 sociale wijkteams. De exacte samenstelling van het team(s) wordt afgestemd op het karakter van de betreffende wijk.

6.5 **Kwartiermaker**

We zijn in onze voorbereidingen ten aanzien van de transitie in het sociaal domein ver gevorderd. Dat wil niet zeggen dat we op alle fronten klaar zijn. In de voorbereidingen naar de start van de sociale wijkteams in heel Zwolle moet nog veel gebeuren en afgestemd worden met onze partners.

Vanaf 20 mei 2014 is daarom een kwartiermaker aangesteld. De kwartiermaker is geworven in afstemming met een aantal grote partners in de stad die betrokken zijn bij de ontwikkeling van sociale wijkteams. De opdracht van de kwartiermaker is om per 1 oktober 2014 de sociale wijkteams ingericht te hebben zodat officieel de wijkteams vanaf 1 januari 2015 van start kunnen. Voor de bemensing van de wijkteams worden voor de betreffende plaatsen functieprofielen opgesteld. Een van de onderdelen van het plaatsingsproces is een assessment.

6.6 **Vorming wijkteams**

Nu de kwartiermaker is aangesteld kan het proces voor het inrichten van de sociale wijkteams van start gaan. De komende weken zal de kwartiermaker met de beoogde deelnemende organisaties in gesprek gaan om te komen tot een goed ontwerp. De focus zal de komende maanden liggen op de werkzaamheden die er toe leiden dat de sociale wijkteams per 1 januari a.s. operationeel zijn.

Voorop staat dat de inrichting van de sociale wijkteams soepel verloopt en met weinig overlast gepaard gaat. De continuïteit en kwaliteit van ondersteuning naar de inwoners moet per 1 januari a.s. gewaarborgd zijn. Vanuit het kader van goed werkgeverschap dient zo snel mogelijk duidelijk te worden wat dit betekent voor betreffende medewerkers van de betrokken organisaties en de gemeente. Tijdens het verder inregelen van de sociale wijkteams wordt met de deelnemende partijen gezocht naar innovatieve methodieken.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

6.7 Doorontwikkeling sociale wijkteams: ruimte voor innovatie

In de doorontwikkeling van sociale wijkteams wordt ruimte gecreëerd voor innovaties. Dit geldt ook voor de samenstelling van de sociale wijkteams.

Wij kunnen ons daarbij voorstellen dat bij een volledige participatie in het sociale wijkteam de zelfstandige basis van onze partners kan veranderen. In de komende jaren (2015-2016) wordt verkend op welke wijze de samenstelling van de sociale wijkteams verder wordt ingericht met ruimte voor innovatie. In dit verband wordt eveneens het perspectief van de deelnemende organisaties gezien.

6.8 Samenstelling en aansturing sociale wijkteams

Wij zien cliëntondersteuning als een brede generalistische functie die in die zin prima past in een sociaal wijkteam; dit is een goed voorbeeld van de beoogde ontdubbeling. De professional die generalistisch werkt biedt zoveel mogelijk ondersteuning zelf en schakelt specifieke deskundigheid in als dat nodig is. Deze specifieke deskundigheid wordt zolang als nodig en zo kort mogelijk ingezet onder regie van het sociale wijkteam.

Belangrijkste voorwaarden voor een goed functionerend sociaal wijkteam is, dat de medewerkers over de juiste houding, vaardigheden en competenties beschikken. Noodzakelijke competenties zijn: flexibel, outreachend, zichtbaar, verbindend, gezond verstand, zelfreflectie, lef, buiten de gebaande banen durven te treden en loslaten. Een goede selectie, scholing en coaching en goede aansturing is nodig.

De ondersteuningsbehoefte is leidend voor hoeveel sociale wijkteams er binnen een stadsdeel moeten komen. De ambulant werkers die nu ook al in de wijken actief zijn, gaan onderdeel uitmaken van de wijkteams en hun werkwijze veranderen naar een generalistische aanpak. Het aantal teams per wijk is afhankelijk van de opgave in de wijk.

Het is belangrijk dat verschillende expertises een plek krijgen in de wijkteams. De competenties op het gebied van Maatschappelijk werk, opvoedondersteuning, cliëntondersteuning, welzijnswerk, onderdelen van arbeidsintegratie, schuldhulpverlening en Wmo- individuele voorzieningen zijn vanaf 2015 de verantwoordelijkheid van de leden van het sociaal wijkteam. Op dit moment zijn er verschillende partijen in de stad die deze functies vervullen. Een sociaal wijkteam is samengesteld uit medewerkers van SoZaWe (Individuele voorzieningen WMO en delen van re-integratie en schuldhulpverlening), Travers Welzijn, De Kern, Mee IJsseloevers, GGD Bureau Jeugdzorg. Deze partijen zijn, met uitzondering van SoZaWe, zijn de kernpartners in het huidige Netwerk Jeugd en Gezin.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

In elk stadsdeel zal een teamcoördinator worden aangesteld voor één of meerdere sociale wijkteams. De coördinatoren sturen voornamelijk op het vormgeven van de integrale werkwijze en het onderling afstemmen tussen teams. Hier zit ook de verbinding met onze gemeentelijke sturing. De coördinatoren worden geworven op basis van profielen gepaard met een assessment. Belangrijke taken van de teamcoördinatoren zijn het vormen van teams in de stadsdelen, het coachen van teamleden bij het hanteren van de eerder genoemde werkwijze, het toeleiden van teamleden naar een passend scholingsaanbod en sturen op de te behalen doelen en resultaten.

6.9

Planning

Om de sociale wijkteams per 1 januari a.s. operationeel te hebben, wordt op dit moment de implementatie verder uitgewerkt en voorbereid. De planning in hoofdlijnen:

Mei/Juni:

- Nadere uitwerking van de rollen, taken & verantwoordelijkheden sociale wijkteams op basis van de visie die is opgesteld in samenwerking met de partners.
- Opstellen implementatietraject voor de komende maanden (randvoorwaarden, hoeveelheid teams, voorstel bemensing, selectieproces, communicatieplan etc).

Juli – september:

Uitvoeren van het implementatieplan, te denken valt aan:

- Afspraken maken met de benoemde partners over bemensing teams.
- Per gebied bekijken welke aanvullende kennis en kunde – naast basisdisciplines - nodig is.
- Starten wervingsproces teamleiders en teamleden.
- Opstellen introductieprogramma voor teamleiders en teamleden.
- Invullen van de randvoorwaarden, zoals bereikbaarheid, ict. etc.
- Ontwikkelen van middelen voor de communicatie over de dienstverlening, werkwijze, contactinformatie e.d.

Oktober:

Sociale wijkteams zijn ingericht en er wordt proefgedraaid conform het nieuwe werkproces.

November – december:

Evalueren en eventueel bijstellen werkwijze sociale wijkteams op basis van de opgedane ervaringen.

De lopende pilots (Oké- team, Palestrinalaan, Buurtgeluk en de Netwerk voor Jeugd & Gezin pilots) zullen bij het operationaliseren van de betreffende sociale wijkteams opgaan in de nieuw te vormen teams. De opgedane kennis en ervaring wordt zoveel mogelijk benut, zo ook de kennis opgedaan van pilots die reeds zijn afgerond zoals '1 huishouden, 1 aanpak'.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

6.10 Werving

Doel is bestaande kennis, competenties waar passend te benutten. Er werken veel bekwame professionals voor en in onze stad die niet gemist kunnen worden en die mogen rekenen op goed werkgeverschap. Innovatie en behoud van (menselijk) kapitaal met elkaar in evenwicht brengen is ons uitgangspunt. Tegelijkertijd is plaatsing van bestaande professionals in een sociaal wijkteam geen vanzelfsprekendheid. In een open proces waarbij een helder profiel wordt gehanteerd waarop wordt geselecteerd, zal in de loop van 2014 de bemensing van de teams plaatsvinden.

De organisatorische vorm van de sociale wijkteams zal vanwege deze zachte landing per 2015 nog niet definitief zijn. De verbinding met de “moederorganisaties” zal vooreerst blijven bestaan. Het inhoudelijk functioneren en de organisatorische opzet van de wijkteams zullen in de komende jaren in samenhang verder worden uitgewerkt. Overigens steeds met als uitgangspunt dat activiteiten ondergebracht in het sociaal wijkteam vervallen als verantwoordelijkheid van de “latende organisaties”. Daarmee vervalt in meer of mindere mate een basis waarop deze organisaties zijn gevestigd. Dit kan in een uiterste geval aanleiding zijn tot opheffing van een organisatie en anders tot herpositionering dan wel aanpassing.

Met het meer definitief maken van de sociale wijkteams blijft de opdracht tot vernieuwing en open verhoudingen centraal staan. De organisatorische opzet en personele invulling zullen deze opdracht moeten ondersteunen.

Het sociale wijkteam dient onafhankelijk en zonder achterliggende belangen, behalve die van onze inwoners, te werken. Ten behoeve van de werving van de medewerkers van de sociale wijkteams wordt een competentieprofiel opgesteld die als basis dienst voor de selectie. Vervolgens komen de medewerkers voor een assessment in aanmerking om te kunnen beoordelen wie aan het profiel voldoet of daar op afzienbare tijd ontwikkelbaar zijn.

In het kader van goed werkgeverschap zullen de direct betrokken medewerkers van de deelnemende organisaties voorrang krijgen voor een generalistische functie in het sociale wijkteams. Mochten er onvoldoende kandidaten zijn voor de functie van generalist, dan kunnen de overige medewerkers van de deelnemende organisaties hun belangstelling kenbaar maken, waarbij het niet onmogelijk is op termijn bij de doorontwikkeling van de sociale wijkteams mensen van buiten te betrekken. In eerste instantie is de werving gericht op de reeds met ons samenwerkende organisaties. De keuze hiervoor is ingegeven door de overwegingen dat:

- De organisaties waarmee al een subsidierelatie is de plaatsing van de leden van het wijkteam mee kunnen bekostigen;
- De organisaties een volledige herziening zullen krijgen van hun kerntaken en in sommige gevallen geheel zullen verdwijnen;
- Binnen nu en 2 jaar de bestaande organisaties anders functioneren en daarmee geld beschikbaar komt voor de wijkteams;
- Niet gekozen wordt voor een stop voor alle subsidierelaties.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

6.11 Communicatie

Voor het realiseren van een zichtbaar, laagdrempelig en herkenbaar wijkteam speelt actieve en tijdige communicatie een belangrijke rol. Daarvoor zijn niet alleen middelen en publiciteit nodig, maar hebben organisaties en verwijzers een belangrijke taak.

We richten ons op alle doelgroepen maar hebben bijzondere aandacht voor mensen met een beperking, met een taalachterstand en jeugdigen, zodat ook zij de weg naar het wijkteam weten te vinden.

De (voorbereidingen) op de communicatie richten zich op het realiseren van de (naams)bekendheid van het wijkteam, de dienstverlening, werkwijze en contactmogelijkheden. We zetten daarvoor niet alleen papieren en digitale middelen, maar organiseren ook persoonlijke contacten in bijvoorbeeld voorlichtings- en kennismakingsbijeenkomsten op vindplaatsen.

Voor de daadwerkelijke implementatie maken we een keuze onder welke naam we communiceren, in welke huisstijl (waaronder logo/beeldmerk) en hoe die zich verhoudt tot de huisstijlen van de deelnemende organisaties en het Netwerk Jeugd en Gezin. Deze keuze is medebepalend voor de manier waarop medewerkers in het wijkteam zich presenteren en onder welke organisatiernaam. In de loop van de tijd bepalen we waar de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor communicatie rondom het sociale wijkteam belegd wordt.

6.12 Communicatie college en raad

In het najaar zal het college en de raad geïnformeerd worden over de stand van zaken met betrekking tot de invoering van de sociale wijkteams. In afstemming met de griffie wordt gekeken naar het zoveel mogelijk betrekken van de raad.

6.13 Vastleggen in uitvoeringsovereenkomsten

De organisaties die gaan deelnemen in het sociale wijkteam hebben ieder een eigen specifieke deskundigheid. Samen vormt deze deskundigheid de ondersteuning op alle levensdomeinen die het sociaal wijkteam biedt.

Alle partijen in het sociale wijkteam hebben een subsidierelatie met de gemeente Zwolle. Afspraken leggen we jaarlijks vast in de uitvoeringsovereenkomsten.

6.14 Bekostiging

Zoals eerder genoemd hebben de partijen in het sociale wijkteam een subsidierelatie met de gemeente Zwolle. Binnen de bestaande subsidiebudgetten nemen zij deel aan de sociale wijkteams.

Daar worden de volgende kanttekeningen bij geplaatst:

- Met enkele partijen zijn we in gesprek over bestaande of aanstaande bezuinigingen. Deze bezuinigingen zullen van invloed zijn op de inbreng in de samenwerking. De bezuinigingen mogen echter niet de gevraagde volume-inzet en uitvoering frustreren.
- Daarnaast zal de raad bij de Perspectiefnota 2015 na het zomerreces spreken over een nieuwe ronde van bezuinigingen, 'De Bundel'. Ook deze nieuwe ronde van bezuinigingen zullen van invloed zijn op de hoogte van de subsidie van onze partners in het sociaal domein.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

Bijlage 1:

Samenvatting pilots wijkteams en huishoudelijke hulp

De gemeente Zwolle heeft aan de 4 pilotprojecten “sociale wijkteams” Een huishouden, een aanpak, OK-team Kamperpoort, Buurtgeluk en Zorgzaam in de Palestrinalaan gevraagd om advies te geven op basis van opgedane ervaringen, ten behoeve van de doorontwikkeling naar een stedelijk dekkend netwerk van Sociale wijkteams.

Het 1^e deeladvies is medio november 2013 verschenen, het 2^e volgt medio december. De belangrijkste adviezen uit het 1^e deeladvies kort samengevat:

- De verschillende leerervaringen in de pilots hebben in grote mate tot eensluidende adviezen geleid. De verschillen in werkwijze zijn ontstaan vanuit een verschillende basisopdracht. Het belangrijkste advies is dan ook dat de gemeente dient zorg te dragen voor een eenduidig basisvisie op de doelen, werkwijze, organisatie en medewerkers van de Sociale wijkteams.
- De nieuwe sociaal werker (werktitel) biedt zoveel mogelijk ondersteuning zelf en haalt specifieke deskundigheid erbij als dat nodig is. Deze specifieke deskundigheid wordt zolang als nodig en zo kort mogelijk ingezet onder regie van de medewerker van het sociale wijkteam
- Belangrijkste voorwaarden voor een goed functionerend sociaal wijkteam is, dat de medewerkers over de juiste houding, vaardigheden en competenties beschikken, zoals flexibel, outreachend, zichtbaar, verbindend gezond verstand, zelfreflectie, lef, buiten de gebaande banen durven te treden en loslaten.
- Goede selectie, scholing en coaching en goede aansturing kunnen waarborgen dat aan deze randvoorwaarde wordt voldaan.
- Het sociale wijkteam werkt ook preventief en biedt ondersteuning waar nodig, op alle leefgebieden. Belangrijk is een hoge mate van handelingsvrijheid van de professional.
- Er is sprake van eenduidige aansturing en coaching. Dit om de uiteindelijke doorontwikkeling naar zelfstandige wijkteams mogelijk te maken.
- Er dient een goede aansluiting plaats te vinden met diensten die buiten het sociale wijkteam worden aangeboden.

Datum 28 mei 2014
Ons kenmerk OW1312-0117

- Ten aanzien van de financieringsstructuur is het belangrijk dat de juiste prikkels worden vormgegeven. De financiering moet preventie bevorderen en de nieuwe sociaal werker stimuleren zoveel mogelijk gebruik te maken van eigen kracht en sociale netwerken.

Evaluatie project 'Kantelen doen we samen'

In 2011 zijn de partners van het Wmo-loket, de Kern, stichting Focus, WijZ, MEE IJsseloovers, stichting Vrijwilligerscentrale Zwolle, Travers Welzijn en de gemeente Zwolle, gestart met het project 'Kantelen doe je samen'. Het doel van het project is het stimuleren van de eigen kracht van de (kwetsbare) burger zodat deze participeert in de samenleving. Dit gebeurt o.a. door het voeren van het keukentafelgesprek. Het project is gestart in Westenholte en later uitgebreid naar Dieze. Deze investering aan het begin van het proces leidt tot besparingen verderop in het proces. Het aantal aanvragen voor een voorziening is in 2012 en 2013 gedaald. Uit een steekproef van 20 dossiers waarin een keukentafelgesprek is gevoerd, blijkt dat deze werkwijze heeft geleid tot een afname van de HH van rond de 10%. Daarnaast zien wij een afname van met name het aantal woon- en vervoersvoorzieningen. De eigen kracht en het sociaal netwerk worden inmiddels meer benut. De bewustwording van deze noodzaak is sterk toegenomen. In het project hebben wij geconstateerd dat het merendeel van de keukentafelgesprekken die betrekking hebben op de melding van een probleem op het gebied van wonen, mobiliteit, rolstoelen en vervoer, worden gevoerd door de Wmo-consulenten. Bij de partnerorganisaties vinden inmiddels steeds meer keukentafelgesprekken plaats. Deze inwoners komen vaak niet in beeld bij de gemeente omdat het probleem anders bleek dan aanvankelijk gemeld en er een andere oplossing is gevonden. Daarnaast is gebleken dat wanneer het keukentafelgesprek gevoerd wordt door een partnerorganisatie en leidt tot een aanvraag voor een voorziening toch een vervolgesprek door de Wmo-consulent noodzakelijk blijft om binnen de Wmo-voorzieningen tot een goed passende oplossing te komen; de keuze van de juiste voorziening vraagt specialistische kennis van ziektebeelden en van de specifieke producten. Het gaat hierbij om een vervolgesprek en niet om herhaling van het keukentafelgesprek. Dit vervolgesprek is overbodig wanneer de consulent het keukentafelgesprek voert. De keukentafelgesprekken zijn een goede basis om breed te signaleren en integraal samen te werken tussen professionals, met de burger.