

Informatienota voor de raad

Datum 6 november 2023

Onderwerp	Aangescherpte opdracht Sociaal Wijkteam
Versienummer	V .

Portefeuillehouder M.W.J. van Willigen

Informant F. el Hamdaoui
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 06 25 44 14 05
Email F.El.Hamdaoui@swt.zwolle.nl
Bijlagen

1. Sociaal Wijkteam Zwolle. Aangescherpte opdracht
2. Het verhaal van het inwonersperspectief bij de doorontwikkeling van het SWT
- 3a. Advies participatieraad
- 3b. Reactie college op advies participatieraad
4. Globale schets inrichtingsplan SWT

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De aangescherpte opdracht van het Sociaal Wijkteam (bijlage 1)

Datum

6 november 2023

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

Per 1 januari 2015 is het sociale wijkteam (SWT) opgericht in de gemeente Zwolle. Het SWT kreeg bij de aanvang geen expliciete opdracht of doelen mee behalve dan zich te ontwikkelen. In de afgelopen periode heeft het SWT zich ontwikkeld tot een succesvol organisatieonderdeel dat inwoners helpt met uiteenlopende ondersteuningsvragen op de gebieden van de Wmo, jeugdwet, participatiewet en leerplichtwet¹. De globaal geformuleerde taakstelling heeft er ook toe geleid dat het SWT hier en daar in lacunes gesprongen is om te voorkomen dat inwoners tussen wal en schip zouden vallen. De vraag daarbij is of het SWT wel de aangewezen partij is om deze taken op te pakken. Er is behoefte aan een duidelijkere afbakening zodat het SWT, maar ook de samenwerkingspartners het juiste doen. Hiermee wordt het mogelijk om de organisatie op de meest optimale wijze in te richten zodat de dienstverlening effectiever en efficiënter wordt. In 2021 zijn de wijkteams op verzoek van de gemeenteraad geëvalueerd door onderzoeksbureau AEF op de positionering binnen de gemeente en het functioneren van de wijkteams in het algemeen. Naast de positieve bevindingen, werd aanbevolen om de doelen en opdracht aan te scherpen. Het aanscherpen van de opdracht is ook expliciet vastgelegd in het coalitieakkoord.

Als eerste stap zijn de visie en doelen van het SWT aangescherpt en op 8 september 2022 door uw raad vastgesteld. Kort samengevat:

Voor inwoners die er zelf niet meer uit komen en die geen oplossing vinden met behulp van hun omgeving of in de sociale basis, organiseert het Sociaal Wijkteam de tijdelijke ondersteuning die een passend antwoord vindt op de échte vraag. Oplossingen voor problemen worden zo veel mogelijk gevonden in de omgeving: thuis, op school of in de wijk. De inwoner blijft zo veel mogelijk in regie met focus op gewone oplossingen voor gewone problemen. Dit wordt gedaan vanuit de vastgestelde visie:

- Versterken: We doen wat nodig is;
- Normaliseren: We zorgen dat meer normaal is;
- Tijdelijkheid: We maken onszelf weer overbodig.

Het SWT beoogt hiermee drie bewegingen te realiseren:

- Meer oplossen in de sociale basis
- Meer eigen inzet en stevige regie door het SWT²
- Minder inzet en een andere rol van de specialistische zorg.

Aan u is de toezegging gedaan om in het najaar van 2023 met een aangescherpte opdrachtformulering te komen met richting over de afbakening van taken. Deze aangescherpte opdracht ligt ter kennisname aan u voor. In deze informatienota wordt u geïnformeerd over de inhoud van deze aangescherpte opdracht en het proces om tot deze inhoud te komen. Het college heeft het voornemen deze aangescherpte opdracht vast te stellen. Vanwege de grote betrokkenheid van uw raad bij dit onderwerp en gevoerde debatten heeft het college ervoor gekozen de opdracht pas definitief vast te stellen na behandeling in uw raad.

¹ Leerplicht/RMC zijn in 2019 bij het SWT ondergebracht

² wanneer de inwoner die regie (tijdelijk) niet zelf kan nemen.

Datum

6 november 2023

Kernboodschap

Proces

De voorliggende opdracht is een aangescherpte opdracht. Het SWT begint niet bij 0. Er staat al een stevige basis. Dit blijkt uit de eerste evaluatie in 2021 en ook uit diverse onderzoeken die daarop volgden³. Met de aangescherpte opdracht wordt beschreven hoe het SWT werkt en wordt scherpte gebracht in de verdere professionalisering van het SWT. Het SWT wil een verdere stap zetten in het consequent en in de breedte toepassen van de uitvoeringsprincipes en hierop te monitoren. Daar zijn al stappen in gezet en gaat het SWT ook volop mee verder na vaststelling van de aangescherpte opdracht.

De aangescherpte opdracht is tot stand gekomen op basis van deskresearch, gesprekken met in- en externe stakeholders en gesprekken met inwoners over dienstverlening. Het SWT heeft vele stakeholders zoals inwoners, partners, medewerkers, management, interne afdelingen en bestuurders. Naast deskresearch zijn in het proces zijn met de verschillende stakeholdergroepen werksessies georganiseerd om input op te halen en ideeën te toetsen. 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 (bijlage 2). 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 meegenomen in de opdrachtformulering en zullen tevens een plek krijgen in het verdere proces van organisatieontwikkeling en -inrichting. Dit onderzoek vormt daarnaast een belangrijke basis voor de bredere ontwikkeling binnen het sociaal domein. Daarnaast heeft ook de participatieraad geadviseerd over de opdracht (bijlage 3a). De participatieraad vindt de opdrachtbeschrijving gedegen, veelbelovend en helder en dat het duidelijkheid geeft in de taken van het SWT. Zij hebben ook waardevolle adviezen meegegeven. Deze adviezen zijn meegenomen in de uitwerking van de opdracht en zullen vooral een plek krijgen bij de verdere inrichting (bijlage 3b). Hierbij zal de participatieraad worden betrokken.

Inhoud

Rol Sociaal Wijkteam

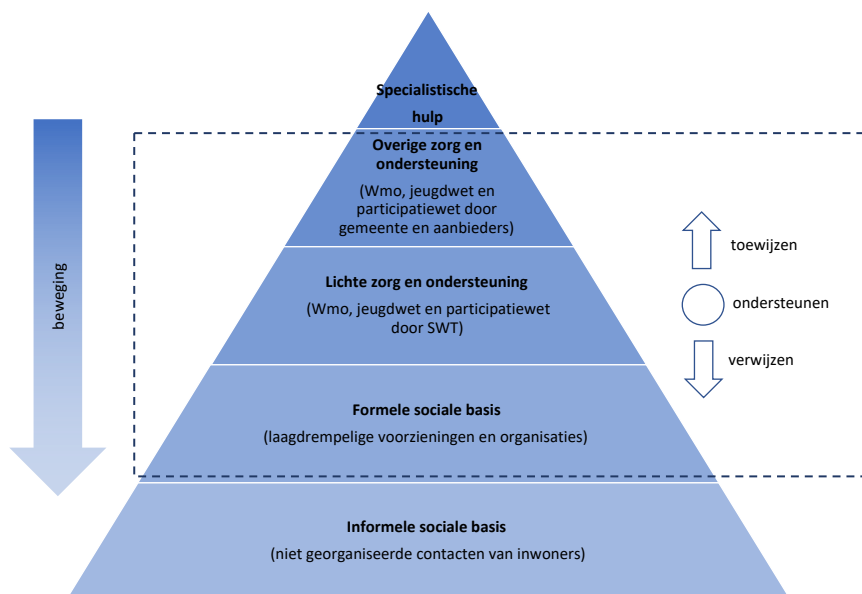
De rol van het SWT wordt in de aangescherpte opdracht verduidelijkt. Dit sluit aan op de visie en doelen zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 8 september 2022.

Aan de hand van de piramide in figuur 1 wordt de rol van het SWT verduidelijkt.

³ Zoals het inspectierapport toezicht jeugd, het eindrapport rekenkamercommissie 'Sleutel voor Jeugdhulp' en het AEF rapport over de versnelling van de transformatie jeugdhulp. Geconcludeerd wordt dat er is het SWT deskundige professionals werken die behoeften, wensen en mogelijkheden integraal in kaart brengen. Het (jeugd)stelsel is in principe goed toegerust om een goede balans te vinden tussen toegankelijkheid en betaalbaarheid en dat diverse interventies, waarbij het SWT een belangrijke uitvoerende partij is, wezenlijk bijdragen aan het behalen van gestelde doelen.

Datum

6 november 2023



Het streven is zoveel mogelijk lichte hulpvragen in de sociale basis op te lossen. Het SWT stimuleert inwoners met een hulpvraag die (deels) in de sociale basis opgelost kan worden, daar gebruik van te maken. Het SWT pakt complexere hulpvragen op of vragen waarvoor (nog of tijdelijk) geen oplossing in de sociale basis is. Voor intensieve en/ of langdurige trajecten doet het SWT een beroep op specialistische kennis. Het SWT is de formele toegang tot deze ondersteuning en wijst dit toe. Op welke manier het SWT dit doet, is in de opdrachtformulering uitgewerkt. Deze ontwikkeling leidt ertoe dat het SWT minder dan voorheen zal verwijzen naar maatwerkvoorzieningen en dat de 'eigen inzet' van het SWT zal toenemen. Daarnaast betekent dit dat er meer dan nu oplossingen gevonden worden in de sociale basis.

Taakafbakening

De opdrachtbeschrijving geeft richting aan wat het SWT zelf doet en waar een beroep op anderen gedaan wordt. Het is geen strikt kader, maar een richtinggevend kader. Hulpvragen in het sociaal domein laten zich lastig objectief meten en strikt afbakenen. Voor het bepalen of iemand ondersteuning krijgt is niet het probleem leidend, maar wat dit betekent voor de persoon en/of zijn omgeving. Vaak is de rol van het SWT het bieden van handvatten en inzichten om met de situatie om te gaan en mee te kunnen doen in de samenleving. De beschrijving van taken, uitvoeringsprincipes en de relaties met andere partijen leidt al tot een betere afbakening en een meer eenduidige werkwijze. Het versterkt de beweging die van het SWT gevraagd wordt (zie onder 1.1). Dat alleen is niet voldoende, om tot de gewenste eenduidige werkwijze te komen, zal het SWT op basis van de praktijk met professionals handvatten ontwikkelen die helpen om zo veel mogelijk gelijkwaardige afwegingen te maken. Zo wordt het methodisch handelen van de professionals versterkt. Het is belangrijk dat gemaakte keuzes voor onze inwoners navolgbaar zijn. Professionals van het SWT werken aan de hand van de stappen van de Centrale Raad van Beroep:

1. Vaststellen wat de ondersteuningsvraag is.
2. Bepalen welke problemen worden ondervonden bij de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving.

Datum 6 november 2023

3. Vaststellen welke ondersteuning naar aard en omvang nodig is om een passende bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving.
4. Onderzoeken of en in hoeverre eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning door andere mensen uit het sociale netwerk en oplossingen in de sociale basis de nodige hulp en ondersteuning kunnen bieden.
5. Voor zo ver mogelijk en van toepassing, biedt het SWT zelf ondersteuning aan inwoners (eigen inzet).
6. Wanneer die mogelijkheden ontoereikend zijn, wordt een maatwerkvoorziening verleend. Voor zover het onderzoek naar de nodige ondersteuning specifieke deskundigheid vereist, zal een specifiek deskundig oordeel en advies gevraagd worden.

Keuzes van individuele professionals worden periodiek geëvalueerd. Enerzijds om te toetsen of de uitvoering in lijn is met deze handvatten en anderzijds om handvatten waar nodig uit te breiden of bij te stellen. De handvatten zijn eenduidig beschreven, eenvoudig te raadplegen en toetsbaar. Minimaal jaarlijks wordt de werkwijze intern door een kwaliteitsfunctionaris geëvalueerd en besproken met het MT.

Leidende principes

Met de uitvoeringsprincipes geeft het SWT invulling aan de gewenste beweging zoals beschreven in de visie en doelen. De principes zijn niet helemaal nieuw. Deze principes komen voort uit de Hervormingsagenda Sociaal Domein, het onderzoek naar inwonersperspectief en geleerde lessen uit (lopende) pilots en proeftuinen (zoals proeftuin Jeugd: Samenspel in de Wijk en het Innovatielab). Deze principes worden breed omarmd door betrokkenen die onderdeel waren van het proces om tot deze opdrachtformulering te komen. Door deze principes expliciet vast te leggen in de opdrachtformulering kunnen deze principes worden geborgd en consequent toegepast in de verdere organisatie-inrichting. Het betreft de volgende tien leidende principes (voor toelichting zie bijlage 1, hoofdstuk 4.1):

1. Bestaanszekerheid als prioriteit
2. Van apart naar gewoon
3. Contextueel mensbeeld
4. Van deelprobleem naar totaaloplossing
5. Van zorgen voor naar zorgen dat
6. Van individuele hulp naar het samenbrengen van vragen
7. Leefwereld centraal
8. Stapsgewijs naar herstel
9. Integrale samenwerking
10. Leren en ontwikkelen

Taken

De taken van het SWT staan in de opdracht beschreven. Het betreft:

- Informeren en adviseren
- Signaleren
- Vraagverheldering
- Opstellen en monitoren ondersteuningsplan
- Zelf ondersteuning bieden

Datum 6 november 2023

- Regie voeren
- Leun en steuncontact
- Toegang: toewijzen van maatwerkondersteuning
- Secundaire preventie

Kwaliteitscriteria

Met kwaliteitscriteria worden eisen gesteld aan de kwaliteit van de dienstverlening. Deze moeten borgen dat de dienstverlening van het SWT goed blijft aansluiten bij de leefwereld van de inwoner en effectief georganiseerd is. Het gaat hier om criteria met betrekking tot wettelijke kaders en daarnaast om SLA (Service Level Agreement), zoals bereikbaarheid, toegankelijkheid (fysieke locatie, bejegening door medewerkers en imago), effectiviteit en efficiëntie (hoofdstuk 5).

Samenwerkingsrelaties

Het SWT werkt met zeer veel organisaties en organisatieonderdelen samen. Voor alle type organisaties is in de opdrachtbeschrijving beschreven wat ieders rol is en hoe het SWT met deze partijen samenwerkt. Er wordt onderscheid gemaakt in:

- Interne organisatieonderdelen
- Externe organisaties die een contractuele relatie met de gemeente hebben
- Externe organisaties zonder contractuele relatie met de gemeente

In het inrichtingsproces dat volgt na vaststelling van de opdracht zal dit op onderdelen verder worden geconcretiseerd en waar nodig geformaliseerd (zie onder 'vervolg').

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Het SWT gaat haar dienstverlening monitoren aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren.

De volgende KPI's zijn geformuleerd:

- Bekendheid en vindbaarheid
- Bereikbaarheid
- Wachtijd en intake
- Wachtijdondersteuning
- Doorlooptijd
- Clientervaringen
- Klachten
- Effectiviteit
- Efficiëntie
- Proceskwaliteit

De KPI's zijn nog niet gekwantificeerd, omdat normen ontbreken. Na vaststelling van de aangescherpte opdracht wordt met een 0-meting gestart op basis waarvan streefwaarden kunnen worden vastgesteld. Op deze manier kan de monitoring van resultaten worden verbeterd. Hiermee geeft het SWT uitvoering aan een van de aanbevelingen van AEF n.a.v. de evaluatie van het SWT.

In de opdrachtformulering is kwalitatief beschreven welke beweging het SWT wil maken. Het SWT beschikt over veel data. Deze worden ook gebruikt voor de sturing op de uitvoering. Tijdens de gevraagde technische sessie in het voorjaar van 2023 zijn deze gepresenteerd aan de Raad. Het SWT

Datum 6 november 2023

werkt aan het verder aan het inzichtelijk maken van deze data. Deze data zullen het SWT helpen bij de verdere organisatie-inrichting.

Financiën

Het SWT wordt gevraagd om met meer eigen inzet door het SWT specialistische hulp te verminderen en daarnaast om meer gebruik te maken van oplossingen in de sociale basis. Hoewel het SWT ook kijkt naar efficiencyverbeteringen kan niet uitgesloten worden dat deze bewegingen consequenties hebben voor de formatie en daarmee ook het benodigde budget. Uitgangspunt hierbij is altijd dat de business case voor de gemeente als geheel positief is. De verwachting is dat het inrichtingsplan in Q1 2024 gereed is. Eventuele financiële consequenties worden meegenomen in de P&C cyclus.

Communicatie

Er worden twee communicatiestrategieën opgesteld en uitgevoerd:

Communicatie over de beweging (voor professionals)

Om de gewenste beweging mogelijk te maken is medewerking van medewerkers en samenwerkingspartners nodig. Voor hen werken we communicatie-interventies uit gericht op informeren en op het vergroten van de betrokkenheid.

Communicatie over dienstverlening SWT (voor inwoners)

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 werken we hiervoor een passende communicatiestrategie uit.

Vervolg

Na vaststelling van de aangescherpte opdrachtbeschrijving start de implementatie. Eerst wordt een inrichtingsplan opgesteld met een aanscherping op de huidige inrichting van de organisatie. De aanbeveling uit het onderzoek naar het inwonersperspectief en de adviezen van de participatieraad nemen we expliciet mee in dit inrichtingsplan en de uitvoering ervan. Het inrichtingsplan is naar verwachting in Q1 2024 gereed. 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. Hiertoe is al een eerste aanzet gedaan (bijlage 4), waarin de thema's benoemd zijn en duidelijk wordt welke beweging moet worden gemaakt.

Uw raad wordt geïnformeerd over de voortgang van de ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein. Het SWT is hierbinnen een uitvoeringsonderdeel. De voortgangsrapportages worden onderdeel van reguliere verantwoordingscycli. Bij het vaststellen van de Koers Sociaal Domein wordt een besluit genomen over de periodieke verantwoording aan Raad en college over belangrijke ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein. De ontwikkelingen binnen het SWT zijn hier onderdeel van. Daarnaast wordt u geïnformeerd via het reguliere begrotingsproces (begroting en jaarrekening) over de doelen waaraan het SWT werkt.

Gezien de ontwikkelingen die er spelen in de doorontwikkeling van het SWT vindt het college de uitvoering van de motie over de positionering van het SWT ('alternatieven onderzoeken SWT' 28-6 M CU) op dit moment niet zinvol. Een dergelijk onderzoek komt te vroeg. Na het traject doorontwikkeling

Datum 6 november 2023

SWT is er een natuurlijk moment om opnieuw te bezien of een dergelijk onderzoek van meerwaarde is en zal het college hier opnieuw naar kijken.

Openbaarheid

ja

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer