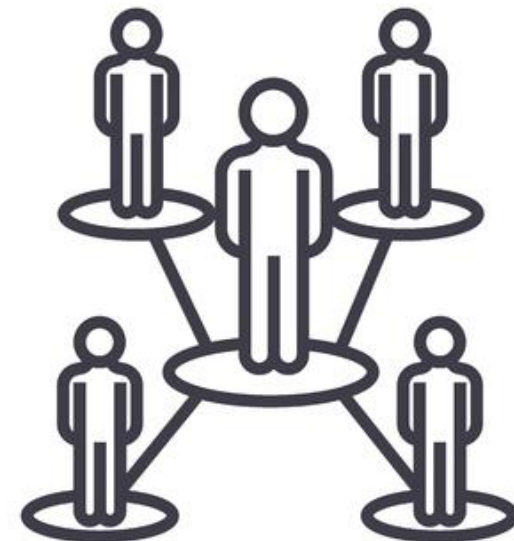


Sociaal Wijkteam Zwolle

Aangescherpte opdracht

Versie: 18 oktober 2023

Status: definitief



Inhoudsopgave

1	Inleiding en achtergrond	3	5.3	Toegankelijkheid.....	29
2	Het SWT	7	5.4	Effectiviteit.....	30
2.1	Ontwikkelingen.....	7	5.5	Efficiëntie	31
2.2	Doelstellingen	8	5.6	Kwaliteitsborging	31
2.3	Ondersteuningsvragen	9	6	Samenwerking	32
2.4	Positionering.....	9	6.1	Interne organisatieonderdelen.....	32
3	Overzicht dienstverlening.....	11	6.2	Externe organisaties met contractuele relatie	33
3.1	Algemeen.....	11	6.3	Externe organisaties zonder contractuele relatie.....	36
3.2	Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	14	7	Randvoorwaarden	39
3.3	Jeugdwet	16	8	Externe communicatie	41
3.4	Participatiewet	18	8.1	Website.....	41
3.5	Leerplichtwet.....	20	8.2	Publicaties.....	41
3.6	Overige diensten	22	8.3	Overige communicatiemiddelen	41
4	Taken en werkwijze	23	9	Monitoring en sturing	42
4.1	Tien leidende principes.....	23	9.1	Vaste KPI's	42
4.2	Taken	26	9.2	Jaarplannen	43
5	Kwaliteitscriteria.....	29	Bijlage 1 – Bronnen.....	44	
5.1	Wettelijke kaders.....	29	Bijlage 2 – Afkortingen en begrippen	45	
5.2	Bereikbaarheid	29	Bijlage 3 – Tabel afwegingscriteria	46	

1 Inleiding en achtergrond

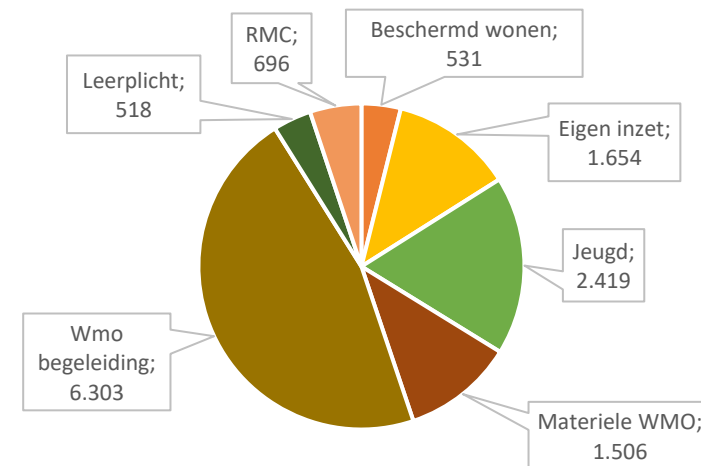
Aanleiding

Het Sociaal Wijkteam (SWT) is in 2015 gestart met globaal gestelde doelen. 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 leerplechtwet¹. Ondersteuningsvragen van inwoners worden beoordeeld en op de best passende wijze ingevuld. Dit varieert van het verbinden van inwoners aan oplossingen in het voorliggende veld en eigen netwerk, het zelf bieden van hulp, tot de inzet van gespecialiseerd maatwerk.

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 zijn 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.

Proces

Ten behoeve van deze opdrachtbeschrijving is eerst een deskresearch uitgevoerd waarin onderzoeksrapporten en interne documenten zijn geraadpleegd. Vervolgens zijn de belangrijkste interne stakeholders



Figuur 1 - Aantal cliënten naar wet in 2022 (dossier bij SWT)

geïnterviewd. Ook zijn werksessies met de wijkteams georganiseerd om input van medewerkers op te halen maar ook om draagvlak te creëren voor aanstaande veranderingen. Medewerkers zullen ook een rol krijgen in de organisatieinrichting die hierop volgt.

¹ Leerplecht/RMC zijn in 2019 bij het SWT ondergebracht

De definitieve versie is in een aantal iteraties tot stand gekomen en besproken met de volgende gremia:

- MT SWT
- MT SD, MT SWT en kernteam hervormingsagenda
- Medewerkers (op hoofdlijnen)
- Portefeuillehouders
- Belangrijke samenwerkingspartners van het SWT
- Participatieraad
- Directie
- College

Lopende ontwikkelingen

Het SWT opereert in een veranderende omgeving en werkt continu aan verbetering. Dat betekent dat een opdrachtbeschrijving eigenlijk nooit af is. Op dit moment lopen een aantal interne ontwikkelingen die naar verwachting consequenties hebben voor de opdracht van het SWT. Overigens niet alleen voor het SWT, maar veelal ook voor anderen.

- Hervormingsagenda / koers Sociaal Domein

Veranderingen vanuit de hervormingsagenda zijn al grotendeels meegenomen in dit document. Onderdelen waar dat nog niet kon, zijn hierna expliciet opgenomen.

In 2023 en begin 2024 werkt Zwolle aan een 'nieuwe' koers Sociaal Domein. Daarmee formuleert Zwolle - na het aflopen van de Hervormingsagenda - opnieuw een beleidsmatige basis voor het sociaal domein. Daarbij wordt voortgebouwd op de beweging van de hervormingsagenda en uitgebouwd met thema's uit de propositie sociaal domein. Ook wordt onderzocht wat toekomstige

ontwikkelingen mogelijk gaan betekenen voor beleid en welke keuzes dan gemaakt moeten worden.

- Proeftuin samenspel in de wijk

Twee wijkteams nemen sinds april 2022 deel aan de proeftuin Samenspel in de wijk en werken met een vernieuwende aanpak. Deze proeftuinen lopen tot en met maart 2024 waarna bekeken wordt of de ontwikkelde aanpak binnen het hele SWT wordt ingevoerd. Het team leerplicht leert ook mee in de proeftuin. In paragraaf 3.3 wordt de nieuwe werkwijze toegelicht

- Innovatielab participatie

De centrale opgave van het Innovatielab is om een antwoord te formuleren op de vraag: 'Hoe kunnen we potentieel van inwoners die langs de kant staan zonder werk, beter zien en verzilveren?' De tussenresultaten van het Innovatielab zijn gedeeld maar nog niet volledig meegenomen. Er zijn wel overeenkomsten met de uitgangspunten van het SWT (zie paragraaf 4.1). Eind 2023 wordt het lab afgerond en volgt definitieve besluitvorming.

- Lab statushouders

De opdracht van het lab statushouders is om een specifieke aanpak te ontwikkelen gericht op de ondersteuning van statushouders. Daarbij moet de rolafbakening van het SWT (in relatie tot team IPA) in die aanpak duidelijk zijn. Een belangrijk tussenresultaat van het lab is het belang van cultuursensitiviteit. Ook dit lab wordt eind dit jaar afgerond waarna de definitieve impact bepaald kan worden.

- Herijking visie op participatie

Het doel van deze opdracht is om te komen tot een herijking van de Zwolse visie op participatie in de zin van de Participatiewet, een werkwijze om de Participatieketen zo optimaal mogelijk te laten functioneren en een systematiek om de ontwikkelingen binnen die keten te monitoren. De herijking richt zich met name op arbeidsparticipatie die vooral bij de afdeling IO en Tiem ligt.

- Doorontwikkeling Aanpak Voorkoming Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek (AVE).

Dit project is recent gestart. De verwachting is dat het SWT gevraagd zal worden een regisserende rol op zich te nemen. Dit heeft mogelijk financiële consequenties.

- Inwonersperspectief

Begin 2023 heeft een onderzoek plaats gevonden naar de behoefte van inwoners in relatie tot de dienstverlening van het SWT. De belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoek zijn meegenomen in de opdrachtbeschrijving.

- Pilot Relatie en scheidingsteam

Sinds september 2021 wordt in twee stadsdelen geëxperimenteerd met een relatie en scheidingsteam. Het doel van de pilot was te werken aan een Zwolse aanpak om preventief complexe echtscheidingen tegen te gaan en daarmee de instroom in de jeugdhulp te beperken'. De pilot is inmiddels afgerond en is de

aanbeveling om het structureel in heel Zwolle in te voeren. Besluitvorming hierover moet nog plaatsvinden.

- Veranderteam wijkgericht werken

Dit Veranderteam moet met criteria komen voor kansrijk samenwerken in de wijken tussen de sociale wijkteams, wijkmanagement- en beheer, fysieke leefomgeving en maatschappelijke ontwikkelingen. Eind dit jaar resulteert dit in een visie Wijkgericht werken.

- Programma Versterking Sociale Basis

Het programma versterken sociale basis richt zich op het zorgen dat er in de stad de juiste formele en informele voorzieningen zijn die mensen helpen in de regie op hun eigen leven. Het SWT voedt dit programma en kan verzoeken krijgen organisaties in de sociale basis met kennis en kunde te ondersteunen.

- Experiment leerplicht/RMC

Begin 2022 is een onderzoek uitgevoerd naar de positionering van de taken leerplicht en RMC². Geadviseerd wordt om de basistaken onder te brengen bij de wijkteams en deze te laten ondersteunen door een gespecialiseerd team. De RMC taken zouden gecombineerd kunnen worden met de taken rondom participatie. Aandachtspunt hierbij is het regionale karakter van de RMC taken.

Het SWT vraagt zich af of met name de handhavende taak vanuit leerplicht zich wel goed laat combineren met de andere taken van het

² Onderzoek positionering taken leerplicht en RMC. Lenselink, R (juli 2022)

wijkteam. Hierbij gaat het vooral de beeldvorming naar buiten, gaat dit niet ten koste van de laagdrempeligheid van het SWT?

Daarom wordt geadviseerd om in een pilot eerst de effecten van het voorgestelde scenario te onderzoeken.

- Toegang beschermd wonen en beschermd thuis.

Voor beschermd wonen en beschermd thuis biedt het SWT vanaf 1 januari 2024 de toegang die op dit moment nog door de GGD wordt uitgevoerd. Het SWT pakt eerst de nieuwe aanvragen op en neemt daarna geleidelijk ook de verantwoordelijkheid voor lopende dossiers over.

Daar waar dat verantwoord kon is op deze ontwikkelingen geanticipeerd.

Leeswijzer

Dit document beschrijft de aangescherpte opdracht voor het SWT. Het beschrijft de taken die het SWT nu al uitvoert en dus geen nieuwe taken. Er

wordt vooral beschreven wat deze taken inhouden en hoe e.a. zich verhoudt tot wat anderen doen. Het document kent de volgende opbouw:

Hoofdstuk 2	Algemene introductie van het SWT (ontwikkelingen, doelstellingen, doelgroepen en positionering)
Hoofdstuk 3	Welke diensten levert het SWT welke bijzonderheden gelden per wet?
Hoofdstuk 4	Hoe werkt het SWT? De leidende principes die het SWT hanteert bij de uitvoering en de belangrijkste taken
Hoofdstuk 5	De kwaliteitscriteria die gelden bij de dienstverlening
Hoofdstuk 6	Wie zijn de samenwerkingspartners van het SWT en hoe verhoudt het SWT zich tot hen?
Hoofdstuk 7	Welke externe voorwaarden zijn randvoorwaardelijk voor het goed functioneren van het SWT?
Hoofdstuk 8	Welke eisen worden er gesteld ten aanzien van de communicatie van het SWT?
Hoofdstuk 9	Hoe borgt het SWT dat doelstellingen behaald worden?

2 Het SWT

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 volgende visie³:

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

De belangrijkste diensten van het SWT zijn:

- **informer** en adviseren van inwoners;
- **verbinden** met oplossingen in de sociale basis en het eigen netwerk;
- zelf bieden van **ondersteuning**;
- **toekennen** van gespecialiseerde hulp (toegang).

Zie hoofdstuk 4 voor een nadere toelichting op de diensten.

Het SWT is een onderdeel van de gemeente Zwolle en ondersteunt inwoners op het gebied van welzijn, zorg, gezondheid en onderwijs. Het voorkomt dat

inwoners bij verschillende loketten moeten aankloppen en biedt laagdrempelige ondersteuning in de eigen leefomgeving.

Organisatorisch valt het SWT onder het Sociaal Domein en legt ambtelijk verantwoording af aan de directeur Sociaal Domein. Bestuurlijk valt het SWT onder één wethouder, maar inhoudelijk wordt verantwoording afgelegd aan meerdere portefeuillehouders. Op dit moment zijn dat er drie.

2.1 Ontwikkelingen

De omgeving van het SWT is continu in beweging, de maatschappij verandert en ook de taken die bij gemeenten worden neergelegd zijn aan verandering onderhevig. Hier moet het SWT op kunnen inspelen, wat vraagt om een wendbare organisatie die hierin mee kan bewegen. De volgende ontwikkelingen zijn relevant voor het SWT.

- Individualisering van de maatschappij waarbij inwoners steeds meer naar de overheid kijken om problemen op te lossen;
- Toenemende prestatiedruk bij jongeren wat leidt tot stress en (over)belasting van gezinnen;
- Polarisation, waardoor de samenleving lijkt te verhard, meer discussie, meer eenzaamheid;

³ Aangescherpte visie en doelen Sociaal Wijkteam, SWT (augustus 2022)

- Verwachtingen qua digitalisering van de overheid nemen toe. Daarnaast zien we dat ouderen en nieuwkomers de voorkeur aan fysieke afspraken geven;
- Maatschappij wordt diverser door nieuwkomers, ontwikkelingen rondom gender, seksuele diversiteit, religie etc. Daar moet de gemeente zich op aanpassen;
- Toenemende armoede, niet alle gevallen zijn in beeld bij de gemeente;
- Krapte op de arbeidsmarkt, moeite om goed personeel te vinden;
- Toename van problematiek rondom veiligheid, mede door de druk op de zorg en psychiatrie, kortere opnames;
- Budgetten staan steeds meer onder druk, effectiviteit en efficiëntie worden steeds belangrijker;
- Zwolle wil een schaa sprong maken, een grotere stad worden. Dit geeft ook meer stadsproblematiek.

2.2 Doelstellingen

In het document Aangescherpte visie en doelen SWT⁴ staan de vastgestelde visie en doelen beschreven. Samengevat zijn de doelen voor het SWT als volgt.

1 **Meer oplossen in de sociale basis**

De sociale basis kan de lichte en eenvoudige vragen vaker zelf oplossen, waardoor het SWT meer tijd heeft voor eigen inzet en procesregie. Dat vraagt een duidelijke opdracht van de gemeente aan subsidiepartners, een sterke verbinding met bestaande organisaties die niet gesubsidieerd worden en het koesteren en ondersteunen van de bestaande vrijwilligers en mantelzorgers. Lichte ondersteuning die nu nog door het SWT gedaan wordt, kan dan worden

opgepakt door de partijen in de sociale basis. Het gaat dan vooral over ondersteuning bij het samenleven van inwoners.

2 **Meer eigen inzet en stevige regie door het sociaal wijkteam**

De inzet van het sociaal wijkteam start op het moment dat er hulp ‘achter de voordeur’ nodig is. Het gaat dan over individuele of gezinsproblematiek waar ondersteuning nodig is om verder te komen.

De ondersteuning van het SWT kan eenvoudige, meervoudige of complexe vragen van inwoners betreffen. De oplossing kan bestaan uit een combinatie van antwoorden in de sociale basis, eigen inzet, maar ook door het afgeven van een beschikking voor geïndiceerde zorg of maatwerkvoorziening. De verschuiving ten opzichte van de huidige situatie bestaat vooral uit meer ondersteuning door het SWT zelf om met oog voor alle leefgebieden – en waar mogelijk met het netwerk van de inwoner - tot een duurzame oplossing te komen.

3 **Minder inzet en andere rol specialistische zorg**

Meer oplossingen in de sociale basis, meer eigen inzet van het sociaal wijkteam en meer stap voor stap ingezette ondersteuning bij multiproblematiek betekent minder inzet van zorg waar je alleen toegang toe krijgt met een beschikking van het SWT. Hiermee zetten we de schaarse specialisten alleen in wanneer het echt nodig is en verkorten we de wachtlijsten bij een gelijk aantal vragen. Door de specialisten meer te raadplegen, hoeven zij niet altijd zelf te behandelen in individuele trajecten en wordt de kennis en expertise van het sociaal wijkteam versterkt.

⁴ Aangescherpte visie en doelen sociaal wijkteam. SWT (augustus 2022)

2.3 Ondersteuningsvragen

Het SWT richt zich op alle inwoners van de gemeente Zwolle die vanuit de Wmo, jeugdwet, participatiewet of leerplichtwet recht op ondersteuning hebben.

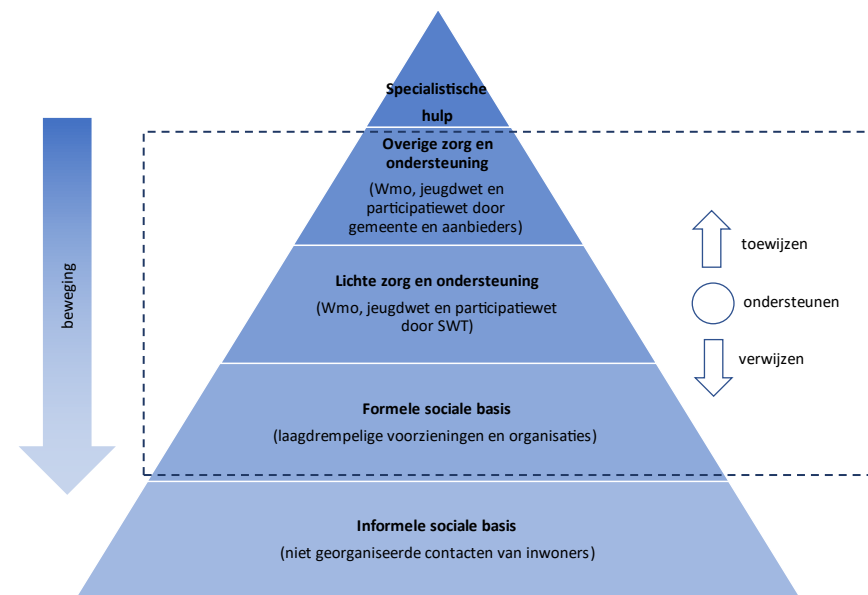
De ondersteuning die het SWT zelf levert heeft betrekking op veel voorkomende ondersteuningsvragen van inwoners, ook wel vragen die bij het leven horen genoemd. Voorbeelden hiervan zijn vragen gericht op:

- Jeugd en gezin
- Ouderen (mobiliteit, wonen en welzijn)
- Multiprobleem-huishoudens
- Maatschappelijke participatie
- Beschermd wonen/beschermd thuis
- Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Psychosociale en psychiatrische problematiek
- Relatieproblematiek en scheiden
- Vroegtijdig schoolverlaters

2.4 Positionering

Het SWT vervult een centrale rol in de beweging die de gemeente wil maken van zware naar zo licht mogelijke ondersteuning en heeft daarmee met veel verschillende partijen te maken. Aan de hand van de piramide in Figuur 2 wordt de rol van het SWT verduidelijkt.

Een stevige sociale basis vormt het fundament. De sociale basis wordt in de eerste plaats vormgegeven door de inwoners, verenigingen, sociale netwerken en initiatieven in Zwolle zélf die zorg dragen voor elkaar en hun omgeving. Er zijn ook veel andere instellingen of instanties die een belangrijke bijdrage leveren aan de sociale basis. Het onderwijs bijvoorbeeld, ondernemers, kerken



Figuur 2 - Positie van het SWT

en moskeeën. Al die mensen, organisaties en initiatieven vormen samen een groot deel van de sociale basis in de stad. De sociale basis kent ook ondersteuningsvormen en voorzieningen die door de gemeente worden gestimuleerd, gefaciliteerd of gesubsidieerd. Denk hierbij aan buurthuizen, welzijnswerk, sportvoorzieningen, culturele instellingen, vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning en trajecten gericht op herstel naar werk, school en dagbesteding waarin inwoners, organisaties en netwerken zich inzetten voor een veilige, gezonde en fijne plek om met elkaar samen te leven.

Het streven is dat zo veel mogelijk van de lichte hulpvragen in de sociale basis opgelost worden. Inwoners helpen elkaar en maken waar nodig eerst gebruik van formele en informele organisaties en netwerken in de sociale basis. De sociale basis zorgt er zelf voor dat ondersteuning in de sociale basis vindbaar

en bereikbaar is. Inwoners met een hulpvraag die (deels) in de sociale basis opgelost kan worden, worden gestimuleerd daar gebruik van te maken.

Het SWT pakt complexere hulpvragen op of vragen waarvoor (nog of tijdelijk) geen oplossing in de sociale basis is. Hierbij vindt eerst vraagverheldering plaats op basis waarvan bepaald wordt wat er moet gebeuren. Daar waar blijkt dat er sprake is van meerdere hulpvragen, kunnen deze elk verschillend opgepakt worden (niets doen, SWT of specialistische hulp).

Vragen die het SWT zelf oppakt zijn onder andere taken die vroeger ook door het maatschappelijk werk werden gedaan (het maatschappelijk werk is bij de start in 2015 opgegaan in het SWT). Dit betreft ambulante, concrete dienstverlening, advisering, bemiddeling en psychosociale hulpverlening aan personen die kampen met problemen van maatschappelijke, sociale en/of individuele aard. Het doel van deze lichte ondersteuning is om (duurdere) specialistische zorg te voorkomen. Ook kijkt het SWT vaak breder en integraler naar een hulpvraag dan zorgaanbieders, die zijn nu nog vaak gericht op hun

specifieke expertise. Dit is wel aan het veranderen. Er wordt aan aanbieders van specialistische hulp gevraagd om met hun expertise aan te sluiten bij de inzet van het SWT of ook vanuit een integrale blik met oog voor de context hun hulp in te zetten. Verder is specialistische ondersteuning niet altijd de beste oplossing.

Voor wat overblijft, vaak de intensievere en/of langdurige trajecten wordt een beroep gedaan op specialisten. Het SWT is de formele toegang tot deze ondersteuning. Hierbij horen ook monitoring en evaluatie van de ondersteuning.

Het SWT beïnvloedt ook de beweging van zwaar naar licht bij verwijzers, bijvoorbeeld door huisartsen en POH-ers te helpen meer contextgericht te kijken en hen bewust te maken van de diensten van het SWT. Hiervoor werken medewerkers van het SWT ook regelmatig op locatie van de huisartsenpraktijken.

3 Overzicht dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de diensten van het SWT toegelicht. Er zitten echter verschillen in de werkwijze voor de verschillende wetten (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, Leerplichtwet). Allereerst wordt de algemene werkwijze toegelicht, waarna ingegaan wordt op de specifieke diensten en werkwijze per wet.

3.1 Algemeen

Een belangrijke doelstelling van het SWT is om zo veel mogelijk de beweging van zware naar lichte ondersteuning te maken, d.w.z. van specialistische ondersteuning naar ondersteuning door het SWT en van ondersteuning door het SWT naar oplossingen in de sociale basis. In deze paragraaf wordt aangegeven wat het SWT zelf doet en waar een beroep op anderen gedaan wordt. Het is geen strikt kader, maar een richtinggevend kader. Anders dan in het medisch domein, laten hulpvragen in het sociaal domein zich (nog) 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. Er zijn overigens wel verschillen hoe e.e.a. werkt voor de verschillende wetten.

Zoals aangegeven is een strikte taakverdeling lastig, maar is er wel een globale indeling te maken van wie binnen het sociaal domein waarvoor verantwoordelijk is.

Sociale basis	SWT	Specialisten
Verbinden	Ondersteunen	Behandeling
Signaleren	Generalistisch	Specialistisch
Primaire preventie	Secundaire preventie	Intensief
Waakvlam	Leun en steun contact	Langdurig*
Collectieve voorzieningen, ook voor mensen met lichte beperkingen in zelfredzaamheid of participatie	Ontwikkelingsgericht Regie op integraliteit Toewijzen	Ernstige gezondheidsrisico's

** dit verschilt per wet*

In bijlage 3 is een uitgebreidere tabel opgenomen waarin de essentie van de hierna volgende paragrafen is meegenomen.

3.1.1 Sociale basis

De sociale basis is veelomvattend en bestaat uit veel verschillende organisaties, verenigingen en clubs. Grofweg kan de sociale basis ingedeeld worden in de informele en formele sociale basis. De informele sociale basis bestaat uit de inwoners met hun sociale netwerken en alles wat inwoners zelf organiseren zoals verenigingen, clubs en initiatieven. Daarnaast is er de formele sociale basis, dat zijn organisaties die diensten bieden voor allerlei

inwoners. Hieronder vallen welzijnsorganisaties, woningcorporaties, bibliotheken etc. Met sommige van deze organisaties heeft de gemeente een formele (en vaak ook financiële) relatie. In de taakverdeling gaat het over deze laatste groep.

Bij vraagstukken waar de oplossing vooral ligt op het sociale vlak en het **verbinden** met de juiste mensen of groepen, is de sociale basis de logische keuze. Hierbij past ook het **waakvlam**contact, het contact houden met iemand om te zien of het goed blijft gaan en er zijn als het even lastiger is. Het gaat hier vooral om het sociale contact, er is alleen basis of globale kennis van problematieken of vraagstukken vereist.

Voorzieningen in de sociale basis zijn bij voorkeur inclusief waardoor geen of minder voorzieningen voor speciale doelgroepen nodig zijn. Bijvoorbeeld sportverenigingen waar je ook met autisme goed mee kunt doen. Het SWT kan met organisaties meedenken en kan op basis van contacten met inwoners mede aangeven aan wat voor voorzieningen behoefte is.

Organisaties in de sociale basis staan het dichtst bij de leefwereld van inwoners en weten daardoor het beste wat er speelt in wijken en buurten of bij bepaalde groepen. Deze **signalerende** taak helpt het SWT om goed in te spelen op ontwikkelingen. Bijvoorbeeld met kennisuitwisseling of een specifiek aanbod.

Voor de beweging van zwaar naar licht kan naast de verschuiving van ondersteuning door het SWT naar de sociale basis ook veel bereikt worden met preventie. Collectieve of **primaire preventie** is vooral een taak van de sociale basis. Het SWT helpt waar mogelijk de sociale basis te versterken door organisaties te ondersteunen met specifieke kennis.

UIT DE PRAKTIJK

Said El Mohammed, 39 jaar

Said is 39 en komt uit Syrië. Hij is gevlucht en heeft zijn huis en familie daar achtergelaten, op zoek naar veiligheid. Sinds kort woont hij in Zwolle in een flat. Said was architect in Syrië, maar door de taal kan hij zijn vak hier niet uitvoeren. Hij komt via het Taalpunt in contact met Marius, die in het SWT werkt.

Marius heeft al snel goed contact met Said, want ze spreken beiden Engels. Samen maken ze een plan voor de komende 6 maanden; Nederlands leren is belangrijk, maar hij wil ook graag aan het werk, het liefst in zijn eigen vak. Samen maken ze een flyer om Said te introduceren bij de verschillende architectenbureaus. Na verspreiding, krijgen ze binnen een week een berichtje van Builders, een architectenbureau in Zwolle. Ze willen wel kennis maken met Said en staan open voor een werkervaringsplek voor een jaar. Said moet dan wel zelf zorgen voor een laptop. Dat is na even zoeken geregeld, via het Maatwerkbudget. Said kan aan de slag en is dolblij!!

3.1.2 Sociaal Wijkteam (SWT)

Analoog aan het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep bepaalt het SWT aan de hand van de volgende 6 stappen welke ondersteuning een inwoner nodig heeft:

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.
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 in de vorm van een algemene voorziening.
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.

Het SWT heeft generalistische teams, met sociaal werkers die verschillende expertises hebben. Daardoor kunnen de teams op een breed vlak inwoners helpen. Het SWT **ondersteunt** inwoners daarmee op een breed scala aan hulpvragen. Daar waar de ondersteuning specialistisch of intensief wordt, worden specialisten ingeschakeld. De wijze waarop dit gebeurt verschilt per wet. Voor jeugd worden er vooral specialisten bij gehaald en voor Wmo en participatie wordt meer overgedragen naar een aanbieder. Zie verder de specifieke toelichtingen per wet.

De taak van het SWT is om het overzicht te houden daar waar meerdere partijen ondersteuning leveren, het gaat hier om **regievoering op de integraliteit**. Het doel van de regievoering is om te zorgen dat de ondersteuning goed op elkaar aansluit en niemand tussen wal en schip valt.

In sommige gevallen kan het belangrijk zijn om een inwoner **leun- of steuncontact** te bieden. Hier ligt het accent op het bieden van een luisterend oor en monitoren of het goed blijft gaan. Het verschil met waakvlamcontact is dat hier ook inhoudelijke expertise vereist is.

Op het preventieve vlak is het SWT actief voor inwoners die al bij het SWT bekend zijn. Bij een ondersteuningsvraag wordt altijd gekeken of er iets op de

andere leefgebieden speelt om zwaardere ondersteuning in de toekomst te voorkomen. Dit valt onder **secundaire preventie**.

Tenslotte heeft het SWT een formele taak in de **toegang** tot maatwerkvoorzieningen. Waar nodig kan het SWT een beschikking voor een maatwerkvoorziening afgeven. Onderdeel hiervan is het **monitoren** van de voortgang en realiseren van afgesproken doelen door de aanbieder. Dit wordt ook wel procesregie genoemd. Ook wordt periodiek gekeken of de hulp nog passend is, moet er bijvoorbeeld op- of afgeschaald worden?

Zie hoofdstuk 4 voor een toelichting van de taken en werkwijze van het SWT.

3.1.3 Specialisten

Onder specialisten vallen de organisaties waar de gemeente vanuit de wettelijke taken een contractuele relatie mee heeft.

Het SWT doet een beroep op deze organisaties indien de ondersteuning **specialistisch** of **intensief** wordt. Wat dat betreft is er een vergelijking te trekken met de rol van huisarts en die van de specialist (of gespecialiseerde instellingen). De rol van het SWT is goed te vergelijken met die van de huisarts. Een verschil met het medisch domein is dat er in het medisch domein richtlijnen bestaan voor wat de huisarts en wat specialisten doen. In het sociaal domein bestaan dat soort richtlijnen (nog) niet. Daarmee ligt de afweging wanneer een beroep te doen op een specialist voor een belangrijk deel ook bij de medewerkers. Om te borgen dat hier geen grote verschillen in ontstaan wordt de werkwijze periodiek geëvalueerd. Daar worden ook aanbieders bij betrokken.

Een duidelijke afweging om een specialist in te schakelen is wanneer er **ernstige gezondheidsrisico's** zijn (bijvoorbeeld bij suïcidaliteit of anorexia) of dat 24 uren zorg in nabijheid geleverd moet kunnen worden.

Voor het SWT ligt de grens bij ondersteunen. Het **behandelen** wordt overgelaten aan specialisten.

Het SWT is gericht op ontwikkelen en daar waar de ontwikkeling bij een inwoner stagneert en de ondersteuning een langdurig karakter krijgt, wordt ook een beroep op aanbieders gedaan. Dit speelt met name bij de Wmo. In het algemeen geldt dat de specialist de duurdere optie is, maar in deze gevallen is het SWT juist de duurdere optie. Medewerkers van het SWT zijn in de regel hoog opgeleid en dat is voor deze groep niet nodig.

3.2 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Het doel van de Wmo is om mensen zo zelfredzaam mogelijk te houden en te borgen dat men kan participeren. Voor het SWT is de dienstverlening vanuit de Wmo onderverdeeld in:

- Materiële ondersteuning
- Psychosociale ondersteuning
- Thuisondersteuning/dagbesteding
- Beschermd wonen/beschermd thuis

De diensten en werkwijze van deze diensten zijn verschillend en worden hierna nader toegelicht.

UIT DE PRAKTIJK

Willem Brands, 67 jaar

Meneer Brands woont alleen in een koopwoning in Zwolle. Zijn vrouw is 15 maanden geleden overleden. Hij heeft gesprekken gehad met de pastor van zijn kerk over wat dit voor hem betekent, maar kan maar niet aan de stilte wennen. De pastor ziet dat meneer niet verder komt in zijn eenzaamheid en belt (in overleg met meneer) met het SWT. Carolien van het SWT gaat op huisbezoek bij meneer Brands. Hij kan goed uitleggen hoe hij zich voelt en geeft aan dat hij niet in beweging komt, dat hij eigenlijk altijd thuis zit. Ze gaan in overleg met Samen Zwolle om te zien welke mogelijkheden er zijn. Er blijkt een gespreksgroep te zijn van mensen die hun partner moeten missen. Door hierheen te gaan komt hij mensen tegen die in hetzelfde proces zitten, voelt hij erkenning én ontmoet hij gelijkgestemden om eens mee af te spreken.

Als Carolien een maand later nog eens belt, is meneer opgewekt. Het verdriet blijft, maar hij kan het delen. Ook vond hij bij de gespreksgroep aansluiting bij Herman, die net als hij, houdt van museumbezoek. Er staat al een afspraak gepland.

Het SWT had natuurlijk wekelijks op bezoek kunnen komen, ambulante begeleiding in kunnen zetten, maar we willen graag kijken naar grotere meerwaarde voor inwoners; professionals zijn voorbijgangers. Door te organiseren dat iemand in het normale leven meer de deur uit komt en mensen ontmoet, ontstaat er een natuurlijke netwerkomgeving. Daar kunnen weer nieuwe contacten groeien!

3.2.1 Materiële ondersteuning

Bij materiële ondersteuning worden inwoners met problemen op het gebied van vervoer, mobiliteit of zelfredzaamheid geholpen zodat zij weer verder kunnen. Voorbeelden van ondersteuning zijn:

- Taxipassen
- Vervoersmiddelen

- Woningaanpassingen

Voor de materiële Wmo heeft het SWT vooral een toegangsfunctie. Er wordt naar de situatie van de inwoner gekeken en op basis daarvan wordt wel of geen voorziening toegekend. Bepalend hierbij is de mate waarin iemand beperkt wordt in zijn zelfredzaamheid. Dat betekent dat inwoners met ogenschijnlijk een gelijke ondersteuningsvraag verschillend geholpen worden. Er wordt gestuurd op zelfredzaamheid en participeren. Er wordt gekeken wat mensen zelf kunnen doen en wat aanvullend vanuit de Wmo gecompenseerd moet worden om te participeren.

Naast het verstrekken van een hulpmiddel, wordt ook informatie en advies gegeven over duurzame zelfredzaamheid en participatie. Bijvoorbeeld om de afhankelijkheid van een hulpmiddel te verminderen.

3.2.2 Psychosociale ondersteuning

Bij psychosociale ondersteuning ligt het accent op het leren omgaan met problemen die iemand ervaart en de sociale gevolgen. Dit lijkt sterk op algemeen maatschappelijk werk. Voorbeelden van psychosociale ondersteuning zijn:

- Omgaan met verlies
- Vragen over zingeving
- Omgaan met psychische klachten
- Omgaan met schulden en financiële ondersteuning

Bij psychosociale ondersteuning wordt eerst de ondersteuningsvraag goed in beeld gebracht waarbij het accent ligt op het begrijpen van de situatie. Op basis daarvan wordt gekeken op welke wijze iemand geholpen wordt: het herstellen van relaties in eigen netwerk, een oplossing in de sociale basis, het zelf bieden van ondersteuning (eigen inzet) of gebruik maken van specialisten

(maatwerkvoorziening). Een oplossing kan ook uit combinaties van deze drie opties bestaan.

De ondersteuning van het SWT is gericht op het leren omgaan met de situatie en het normaliseren en accepteren. Medewerkers van het SWT werken generalistisch en zijn specialist van het gewone leven waarmee ze bij veel situaties of problemen kunnen helpen. De zwaarte van de problematiek maakt daarbij niet uit, het gaat om de mate waarin iemand beperkt wordt in zijn zelfredzaamheid.

De ondersteuning van het SWT stopt zodra het doel is bereikt (zoals opgenomen in het ondersteuningsplan). Dit hoeft niet te betekenen dat het probleem is opgelost, maar wel dat draaglast en draagkracht van de inwoner weer enigszins in balans zijn.

In de volgende gevallen wordt een aanbieder ingezet:

- Intensieve begeleiding/ondersteuning

Het SWT is niet toegerust voor intensieve ondersteuning van inwoners. De grens ligt bij ongeveer 15 gesprekken per ondersteuningsvraag.

- Specialistische kennis

Medewerkers van het SWT werken generalistisch vanuit een eigen expertisegebied. Indien de ondersteuning meer specialistische kennis of behandeling vereist wordt een zorgaanbieder ingezet.

- Ontwikkeling stagneert

De ondersteuning vanuit het SWT is in de basis eindig en gericht op het helpen van de inwoner om stapjes te zetten. Op het moment dat de ontwikkeling stagneert, maar er wel ondersteuning nodig blijft, wordt een beroep gedaan op een aanbieder die het contact onderhoudt.

In de volgende gevallen wordt gekeken naar een oplossing in de sociale basis:

- **Verbinden en sociaal contact**

Daar waar de ondersteuningsbehoefte meer het karakter krijgt of heeft van sociaal contact, wordt de sociale basis ingeschakeld. Bijvoorbeeld om periodiek contact met een inwoner te houden (aandacht/waakvlam) of een inwoner deel te laten nemen aan een algemene dagbesteding in de wijk.

- **Activatie en herstel**

Op een laagdrempelige manier mensen ondersteunen om te ontdekken waar nog mogelijkheden liggen om toch mee te kunnen doen in de samenleving. Het accent ligt op het benutten van het netwerk en bieden van structuur.

3.2.3 Thuisondersteuning/dagbesteding

Thuisondersteuning bestaat uit een combinatie van huishoudelijke hulp en/of begeleiding. De begeleiding/ondersteuning richt zich erop de participatie en zelfredzaamheid van de inwoner te vergroten of te behouden. De ondersteuning is individueel bij mensen thuis of dagbesteding in groepen.

Het SWT heeft hier alleen een toegangsfunctie. Samen met de inwoner wordt een ondersteuningsplan opgesteld met resultaatgebieden en doelen. De ondersteuning wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig op de behoefte aangepast.

3.2.4 Beschermd wonen/beschermd thuis

Bij beschermd wonen gaat het om het bieden van een beschermde woonplek voor kwetsbare inwoners die vanwege psychische of psychosociale problemen

niet (volledig) zelfstandig kunnen wonen. Deze ondersteuning is altijd intramuraal.

Mensen met psychiatrische en sociaal-maatschappelijke problemen kunnen hun zelfstandigheid vaker behouden als passende ondersteuning in de thuissituatie beschikbaar is. Daarom wordt er ook op ingezet om kwalitatief goede, beschikbare en betaalbare hulp dichtbij mensen te organiseren: beschermd thuis. Bij beschermd thuis is 24 uur beschikbaarheid van hulp een vereiste.

Voor beschermd wonen en beschermd thuis biedt het SWT vanaf 1 januari 2024 de toegang. Het gaat alleen om de toegang, hier wordt door het SWT niet zelf ondersteuning geboden. Het SWT kijkt naar maatwerkoplossingen die passen bij de beperking van de inwoner en zo veel mogelijk passend zijn bij het normale leven. Bij de toegangsfunctie hoort ook procesregie, het monitoren van afspraken en resultaten van de ondersteuning. Hierbij kijkt men of de hulp passend is en of hulp op- of afgeschaald moet worden. Zo ontstaat een beweging van beschermd wonen naar beschermd thuis en van beschermd thuis naar zelfstandig wonen met waar nodig lichte ondersteuning.

3.3 Jeugdwet

De jeugdzorg is in 2015 overgeheveld naar de gemeenten die zich in hun beleid moeten richten op:

- Het versterken van het probleemoplossend vermogen van kinderen en jongeren, hun ouders en sociale omgeving;
- Het bevorderen van de opvoedcapaciteiten van ouders en de sociale omgeving;
- Preventie en vroegsignalering;
- Het tijdig bieden van de juiste hulp op maat;
- Effectieve en efficiënte samenwerking rond gezinnen.

Het SWT levert een bijdrage aan al bovenstaande onderdelen door eigen inzet, regievoering over proces en resultaten en door het afgeven van indicaties voor meer specialistische ondersteuning.

Twee wijkteams nemen sinds april 2022 deel aan de proeftuin Samenspel in de wijk en werken met een vernieuwende aanpak. Deze proeftuinen lopen tot en met maart 2024 waarna bekeken wordt of de ontwikkelde aanpak binnen het hele SWT wordt ingevoerd. Dit betekent dat er binnen het SWT tijdelijk twee werkwijzen zijn waarbij de verwachting is dat de nieuwe werkwijze de standaard wordt. Niet alleen voor jeugd, elementen ervan zullen naar waarschijnlijkheid ook een plek krijgen bij andere wettelijke taken.

3.3.1 Nieuwe werkwijze

In de proeftuin Samenspel in de wijk wordt het samenspel opnieuw vormgegeven tussen het SWT en betrokken partners die een rol spelen bij de benodigde ondersteuning. Hoewel de proeftuin nog loopt, zijn nu al de contouren van de nieuwe werkwijze te schetsen:

- Bij Jeugdhulpvragen wordt altijd naar het hele systeem en de daarin belangrijke relaties gekeken;
- In het geval dat er al veel hulp bij betrokken is, dan wordt die ook in kaart gebracht;
- Ook wordt altijd een aantal hypothesen opgesteld over waar oorzaak en oplossing kunnen liggen, daar wordt de ondersteuning op afgestemd, waarna het effect wordt gemonitord;
- De professional van het SWT is in regie en kan naast het eigen netwerk van het gezin ook partners betrekken uit de sociale basis of gespecialiseerde jeugdhulppartners;
- Dit gebeurt zodanig dat ouders en jeugdigen blijven eigenaar van hun vraag en oplossingsrichting;

UIT DE PRAKTIJK

Pascalie, 14 jaar

Pascalie is een meisje met een lange hulpverleningsgeschiedenis, ambulante hulp en diverse crisisplaatsingen zit op een 24-uurs behandelgroep. Ze gaat niet meer naar school en het gaat niet goed in de behandelsetting waar ze zit. Ook thuis is al veel hulp betrokken. Het werkt niet, de jeugdhulpaanbieder wil dat ze wordt overgeplaatst.

Tijdens het multidisciplinair overleg worden oplossingen bedacht; een andere plek, een gedwongen kader. Ellen van het SWT wil graag iets anders proberen. Wat wil Pascalie eigenlijk zelf het liefst? Ze wil terug naar huis. Het team besluit de stap te maken en als zij dat willen het gezin zelf te ondersteunen. De school helpt ook mee en maakt een nieuw begin mogelijk. Een paar maanden later gaat het goed. Ze heeft ze zelf een stageplek gevonden en volgt de opleiding die ze wil. Ook vond ze zelf een bijbaantje. Als SWT-professional werkt Ellen niet aan allerlei doelen maar wordt wel meegevraagd, bijvoorbeeld naar de nieuwe school of gewoon om een rondje te fietsen. Ellen over deze casus: 'Ik wilde zeggen, ik ben zo trots op je, maar ik bedacht dat dit niet over mij gaat en vroeg of ze trots op zichzelf was. Ze zei: Ja, ik heb er hard voor gewerkt en het gaat goed.'

- Overleggen met jeugdige en gezin zijn met een beperkt aantal hulpverleners om het overzichtelijk te houden;
- Als de resultaten van bijvoorbeeld een behandeling uitblijven, wordt de inzet daarvan gestopt en gekeken naar andere duurzame oplossingen;
- Ondersteuning wordt altijd zo veel mogelijk in de eigen context geboden: thuis, op school of in de wijk;
- Ondersteuning wordt stap voor stap ingezet, dus niet alles tegelijk;
- Waar mogelijk wordt eigen inzet van de SWT-professional ingezet om de benodigde ondersteuning te bieden;

- Wanneer eigen inzet niet toereikend is, blijft de SWT-professional wel in regie om integraliteit en voortgang in het oog te houden.

De verschuiving van zwaar naar licht ontstaat doordat met meer eigen inzet van het SWT, een betere analyse en de inzet van hypothesen, minder specialistische hulp nodig is. Ook wordt beter gekeken welke ondersteuning in de sociale basis kan worden opgepakt.

Wie doet wat?

Omdat de beschreven werkwijze maatwerk en oog voor het geheel vraagt, is niet te zeggen waar de inzet van het SWT exact stopt en de inzet van de specialistische aanbieders begint. Dat verschilt per casus. Expertise wordt er namelijk vooral bij gehaald zodat het team daar ook door versterkt wordt, in plaats van alleen door te verwijzen naar de expert. Door deze versterking kan de volgende keer weer meer door het SWT zelf worden opgelost. De weging om specialistische inzet te benutten hangt af van de intensiteit van ondersteuning die nodig is en de duur en de mate van specialistische kennis die nodig is om tot passende oplossingen te komen.

Relatie met andere wetten

De jeugdwet heeft een sterke relatie met de Participatiewet, leerplichtwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Vragen die binnenkomen als jeugdhulpvragen, vinden geregeld antwoorden in inkomen, hulp in de huishouding of begeleiding naar werk. Juist door naar het geheel te kijken, worden oplossingen breed gevonden en ingezet. Laagdrempelige afstemming hierover binnen het SWT is hierbij essentieel.

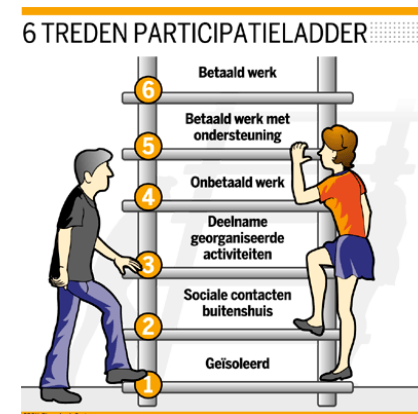
3.3.2 Verschillen met de huidige werkwijze

In voorgaande beschrijving van de nieuwe werkwijze is ook al een aantal verschillen met de huidige werkwijze aangegeven. Op hoofdlijnen komen die

hierop neer. In de huidige werkwijze is het afhankelijk van de professional hoe veel of hoe weinig eigen inzet wordt gepleegd, de nieuwe werkwijze brengt daar meer lijn in. Ook werd bij jeugdigen en hun gezin sneller doorverwezen naar een gespecialiseerde aanbieder die het dan overneemt. Daar waar de resultaten van ondersteuning uitblijven, wordt vaker ingestoken op verlenging en intensivering van de ondersteuning in de hoop op betere resultaten. Bij complexe casussen zijn meer hulpverleners betrokken (ieder gezinslid kan een eigen hulpverlener hebben), wat de regie en het goed beleggen van verantwoordelijkheid uitdagend maakt.

3.4 Participatiewet

Het doel is om mensen naar vermogen zo veel mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij. Participatie wordt onderverdeeld in arbeidsparticipatie en maatschappelijke participatie. Dit kan het beste verduidelijkt worden aan de hand van de participatieladder (zie Figuur 3). Maatschappelijke participatie gaat over de eerste vier treden (1 t/m 4), hier staat deelname aan de maatschappij centraal. Ondersteuning op dit vlak is geregeld vanuit de Wmo, Jeugdwet en Leerplichtwet. De bovenste twee treden gaan over arbeidsmatige participatie, met als ultiem doel de toeleiding naar betaald werk. Deze ondersteuning wordt geboden vanuit de Participatiewet.



Figuur 3 - Participatieladder

3.4.1 Wie doet wat?

Op het vlak van participatie werkt het SWT nauw samen met de afdeling Inkomensondersteuning (IO) en Tiem. Het SWT is verantwoordelijk voor de maatschappelijke participatie en Tiem voor de arbeidsparticipatie. IO schat bij de aanvraag voor een uitkering in waar de persoon op de participatieladder staat en verwijst de persoon op basis daarvan door naar Tiem of SWT.

Uitzondering hierop vormen statushouders. Daarvoor geldt dat team IPA (van IO) statushouders begeleidt op het vlak van participatie tijdens de inburgering.

Voor vrijwilligerswerk (trede 4) begeleidt het SWT inwoners zowel zelf als dat gebruik gemaakt wordt van de diensten van anderen zoals Zwolle Doet. Dit hangt af van de situatie en wensen van de inwoner. Doorslaggevend is wat het best passend is.

Naast ondersteuning op participatie kan een inwoner ook op andere gebieden ondersteuning krijgen. Het is belangrijk dat er altijd een regisseur is die de integraliteit van de ondersteuning op alle leefgebieden voor een inwoner waarborgt. Indien een inwoner ondersteuning van het SWT krijgt, ligt de regierol altijd bij het SWT. Met uitzondering van statushouder, daar ligt gedurende de inburgering de regie bij Team IPA.

Bij inwoners die nog niet toe zijn aan arbeidsmatige participatie maar waar het maximaal haalbare is bereikt, gaat de verantwoordelijkheid over naar IO. Zij houden periodiek contact met de inwoner. Het SWT komt pas weer in beeld zodra er iets in de situatie verandert.

3.4.2 Werkwijze

Participatievragen worden als onderdeel van de integrale intake van het SWT in beeld gebracht. Voor het maken van stapjes op de onderste treden van de participatieladder kijkt het SWT naar oplossingen in de sociale basis, biedt het

UIT DE PRAKTIJK

Ibrahim, 32 jaar

Ibrahim heeft HBO Grafische vormgeving gestudeerd en afgerond. Hij woont nog thuis bij zijn ouders en heeft last van angstklachten. Nog voor hij zou starten bij zijn eerste baan en dit had aangegeven werd hij ontslagen. Het UWV kon niet helpen en de huisarts vond de klachten niet ernstig genoeg.

Toen hij een uitkering aanvraagde bij de gemeente werd er samen met SWT, Tiem en IO naar zijn situatie op alle leefgebieden gekeken. Samen met Ibrahim is direct een plan gemaakt. Er is gestart met een interne werkervaringsplek bij Tiem op prikkelarme werkplek. Het aantal uren is geleidelijk opgebouwd waarna hij een werkervaringsplek kreeg in zijn vakgebied. Hij kreeg de kans om in een klein team te groeien. Hij ging steeds meer uren werken, en is inmiddels op contract aan het werk in zijn eigen vakgebied. Er werd ook een vangnet geboden voor als het niet zou lukken, daar is geen gebruik van gemaakt maar gaf wel vertrouwen en heeft het herstel versneld.

Doordat bredere breder gekeken is dan de uitkering is Ibrahim eerder geholpen en ook eerder weer aan het werk gegaan.

zelf ondersteuning (eigen inzet) of maakt het gebruik van specialisten. Zwolle Doet is een belangrijke samenwerkingspartner in de sociale basis.

Ondersteuning die iemand krijgt is niet vrijblijvend, er wordt ook iets van de inwoner zelf verwacht. Het SWT spreekt iemand waar nodig hier ook op aan. Daar waar dit onvoldoende effect heeft, wordt afgestemd met de afdeling handhaving en/of inkomensondersteuning. Een goede rolscheiding wordt hierbij belangrijk geacht en moet het SWT niet zelf gaan handhaven.

Het SWT biedt zelf ondersteuning in de vorm van coaching.

Voorbeelden van gevallen waar het SWT een beroep doet op de expertise van specialisten zijn:

- Zwaardere psychische problematiek
- Verslavingsproblematiek
- Langdurige laagfrequente ondersteuning waarbij specialistische kennis van problematiek of doelgroep van zwaarwegend belang is.
- Complexe schulden (doorverwijzing naar schulddienstverlening en/of wettelijk beschermingsbewind)
- Problematiek waarbij eigen inzet niet toereikend is doordat deskundigheid ontbreekt of om een van bovenstaande redenen.
- Dagbesteding waarbij specialistische kennis van problematiek of doelgroep van zwaarwegend belang is.
- Er een route naar (beschut) werk mogelijk is, of werken vanuit het doelgroepenregister
- Het als zelfstandig ondernemer willen starten vanuit een bijstandsuitkering.

Voorbeelden waar het SWT een oplossing zoekt in het voorliggend veld zijn:

- Langdurige laagfrequente ondersteuning waarbij specialistische kennis van problematiek of doelgroep niet of van ondergeschikt belang is.
- Alle vragen op administratief en financieel gebied die met lichte ondersteuning kunnen worden beantwoord.
- Het willen doen van vrijwilligerswerk of het hebben van een daginvulling (dus dagbesteding waarbij specialistische kennis van problematiek of doelgroep niet of van ondergeschikt belang is).

Een belangrijke doelgroep vormen vroegtijdig schoolverlaters. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met het RMC (Regionale Meld- en Coördinatiefunctie). Jongeren zonder startkwalificatie die hun studie niet willen afronden en niet

meer onder de leerplicht vallen, krijgen ondersteuning op het gebied van participatie.

3.5 Leerplichtwet

Het doel van de leerplichtwet is dat jongeren zo goed mogelijk worden toegerust met kennis en vaardigheden die zij nodig hebben om een zelfstandige plek in de samenleving te verwerven. Een afgeronde

UIT DE PRAKTIJK

Pepijn, 16 jaar

Pepijn heeft autisme en gaat naar het speciaal onderwijs. Op een gegeven moment ontvangt Johan, de leerplichtambtenaar van het SWT, een verzuimmelding van school. Pepijn verzuimt dan al geruime tijd en ook het speciale opvanggroepje voor jongeren die uitvallen van school sloeg niet aan. School en de buitengewoon opsporingsambtenaar verzochten daarom een handhavingstraject in te gaan.

Johan onderzoekt eerst goed wat de oorzaak van het verzuim is en verdiept zich in Pepijn. Hij ontdekt dat Pepijn al eerder hulp via het wijkteam heeft gekregen voor problemen in het gezin maar dat dit o.a. vanwege veel gamen niet erg aansloeg. Hij aanvaarde de hulp steeds minder. Pepijn leek een niet erg gemotiveerde jongen. Ook signaleerde hij veel misverstanden in deze casus.

Al met al vond Johan handhaving een te zwaar middel in dit geval. Samen met een collega uit het wijkteam werd besloten om in plaats daarvan een iets aangepast HALT traject in te gaan. Het HALT traject bleek erg succesvol en was net even het zetje wat hij nodig had om weer in een goede structuur te komen. Uiteindelijk is weer naar de 'reguliere' speciaal onderwijs klas teruggestroomd en heeft nu weer een toekomstperspectief.

schoolopleiding is daarvoor een eerste vereiste.

De taken vanuit de leerplichtwet zijn onderverdeeld in wettelijke taken leerplicht en wettelijke taken RMC.

3.5.1 Leerplicht

Kinderen en jongeren tussen vijf en zestien jaar zijn leerplichtig. Vanuit de leerplicht wordt hierop toegezien. Hieronder vallen de volgende taken:

- Gesprekken met scholen over verzuimbeleid/schoolaanwezigheid;
- Overleg met wettelijke ketenpartners (Halt, OM, RvdK, politie, onderwijsinspectie, SWT, regiogemeenten).
- Uitvoeren van de MAS (Methodische Aanpak Schoolverzuim). Hieronder vallen: preventieve verzuimgesprekken, afhandelen meldingen diverse soorten verzuim; vrijstellingen; onderzoek na melding; kennisgevingsbrieven; huisbezoeken; gesprekken na melding; multidisciplinaire overleggen; officiële waarschuwingen; boetes; processen verbaal; zittingen; bemiddelingstrajecten; recidive; bijzonder verlof;
- Taken rondom trajecten (vrijstellingen, (gezins)ondersteuning; halt- straf; dwang civiel; dwang strafrecht; combinatietrajecten; opschalingen).

De werkwijze bij verzuim is meer gericht op helpen en motiveren dan op handhaven. Verzuimmeldingen komen binnen via de scholen, waarna in de meeste gevallen een eerste gesprek volgt. Dat gesprek is gericht op het begrijpen van de oorzaak van het verzuim. Hierop kunnen meerdere gesprekken volgen, pas in het laatste geval wordt het instrument van boetes ingezet. Indien er indicaties zijn dat er meer speelt, wordt een collega van het wijkteam erbij gehaald.

Ter preventie worden op scholen spreekuren georganiseerd waar leerlingen bij beginnend verzuim voor worden uitgenodigd.

Het SWT streeft naar een zo gelijk mogelijke werkwijze voor alle leerplichtambtenaren. De werkwijze is beschreven en geborgd.

3.5.2 Regionaal Meld- en Coördinatiepunt (RMC)

Het RMC is het Regionaal Meld- en Coördinatiepunt voor voortijdig schoolverlaters en spoort jongeren tussen de 18 en 23 jaar zonder startkwalificatie op en zorgt ervoor dat ze een opleiding of een leer- /werktraject gaan volgen. De taken van het RMC zijn:

- Opstellen regionaal programma t.b.v. voortijdig schoolverlaters;
- Voeren en organiseren bestuurlijk overleg met domeinen zorg en arbeid.
- Registreren van VSV meldingen en zorgdragen voor een systeem van doorverwijzing naar onderwijs en arbeidsmarkt;
- Volgen van specifieke⁵ jongeren op deelname aan onderwijs en arbeidsmarkt.

Het RMC kan gezien worden als een doorstroompunt voor jongeren zonder startkwalificatie. Afhankelijk van de situatie stroomt een vroegtijdig schoolverlater (VSV-er) weer door naar school (bijvoorbeeld een andere opleiding) of krijgt begeleiding naar werk via Groei Vooruit. Het RMC begeleidt

⁵ Jongeren die in het bezit zijn van een getuigschrift van het praktijkonderwijs of getuigschrift van het arbeidsmarktgerichte uitstroomprofiel van het VSO, het uitstroomprofiel dagbesteding van het VSO, dan wel een diploma hebben van een

entree-opleiding en werkzaam zijn op grond van een arbeidsovereenkomst voor minimaal 12 uur in de week

UIT DE PRAKTIJK

Fatima, 19 jaar

Er speelt veel in het leven van Fatima waardoor ze haar MBO4 opleiding voor financieel-administratief medewerker niet heeft afgemaakt. Vanwege mentale problemen is ze in het laatste jaar gestopt met haar studie. Ze werkt nu in een supermarkt achter de kassa. Omdat ze geen startkwalificatie heeft, neemt doorstroomcoach Björn van het Doorstroompunt (RMC) contact met haar op. In het gesprek komen meerdere hulpvragen naar voren op: financiën, wonen, sociaal emotioneel welzijn, werk en ontwikkelmogelijkheden.

Om te prioriteren stelt Björn samen met Fatima een toekomstplan op. Hij gaat met Fatima mee naar het inloopspreekuur van Op Orde Zwolle omdat de drempel om alleen te gaan te groot is. Er wordt een Educatiemeter afgenomen om zicht te krijgen op talenten, krachten, valkuilen en ontwikkelmogelijkheden. Voor aanvullende hulp wordt Fatima bij het wijkteam aangemeld. Door TIEM wordt ze begeleid naar werk. Als er wat meer rust komt wil ze werken en leren combineren en haar studie afmaken. Björn blijft gedurende het hele traject een vinger aan de pols houden.

ook jongeren zelf, bijvoorbeeld met het vinden van een passende opleiding of ondersteuning om bij het schrijven van een CV.

Een jongere wordt bij voorkeur door school bij het RMC aangemeld zodat een warme overdracht kan plaatsvinden. Het doel van het RMC is om alle

vroegtijdig schoolverlaters in beeld te hebben. Daarom worden op basis van de informatie van DUO jongeren die niet via school zijn aangemeld door het RMC zelf benaderd.

Gesprekken met jongeren kunnen op school plaatsvinden, op kantoor van het SWT of bij de jongere thuis. Wanneer blijkt dat er meer speelt dan alleen studieproblematiek, kan ook het wijkteam erbij gehaald worden.

Het RMC werkt ook preventief door daar waar nodig al bij het intakegesprek voor de opleiding aanwezig te zijn.

De RMC taken hebben de sterke relatie met de taken van het SWT rondom participatie.

3.6 Overige diensten

Naast de wettelijke taken uit de vorige paragrafen vervult het SWT ook andere taken. Zo heeft het SWT een rol in de Aanpak Voorkoming Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek (AVE). Het SWT neemt waar nodig deel aan casusoverleg. Op dit moment loopt het project 'Doorontwikkeling AVE'. Hierin wordt gekeken of het SWT ook een regisserende rol op zich kan nemen in de vorm van procesregisseurs.

4 Taken en werkwijze

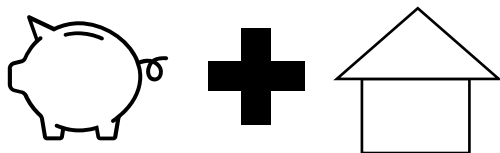
4.1 Tien leidende principes

In de uitvoering hanteert het SWT een 10-tal leidende principes. De mate waarin een uitgangspunt van toepassing is op bepaalde diensten of wetten kan verschillen. Een belangrijke basis voor de principes zijn geweest: de Hervormingsagenda⁶ met o.a. de proeftuin samenspel in de wijk, het innovatielab en het onderzoek inwonersperspectief. Veel samenwerkingspartners uit hoofdstuk 6 hebben op de partnerbijeenkomst van 13 juli 2023 aangegeven de leidende principes te delen.

1. Bestaanszekerheid als prioriteit

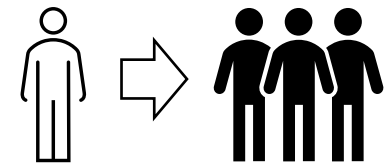
Om een zinvolle bijdrage te kunnen leveren aan de samenleving en om te werken aan ontwikkeling is bestaanszekerheid essentieel. Bij bestaanszekerheid gaat het om

de zekerheid van inkomen, wonen, toegang tot betaalbare zorg en de mogelijkheid om een financiële buffer op te bouwen. Dat is een voorwaarde om als mens mee te doen in de samenleving en wordt zo veel mogelijk meegenomen in de ondersteuningsplannen.



2. Van apart naar gewoon

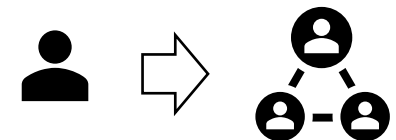
Dat betekent dat niet bij alles waar een inwoner met een hulpvraag zich mee meldt, er meteen gedacht wordt aan het inzetten van ondersteuning. Omdat sommige dingen vanzelf overgaan. Of omdat sommige dingen geen professionele hulp nodig hebben, maar acceptatie van de omgeving (een beetje anders zijn mag). En omdat voor sommige hulpvragen geen professional, maar een steunende omgeving nodig is.



3. Contextueel mensbeeld

Binnen de hulpverlening zijn verschillende mensbeelden die gehanteerd kunnen worden.

- Het medisch model: Dit mensbeeld gaat uit van een 'defect'-benadering, waarbij problemen worden gezien als 'ziektes' of 'stoornissen' die door professionals moeten worden gediagnosticeerd



⁶ Hervormingsagenda Sociaal Domein, 2019 (Gemeente Zwolle)

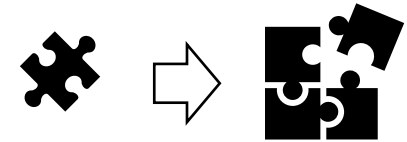
en behandeld. De hulpverlener is hierbij de expert die de oplossingen voor de problemen van de inwoner bepaalt;

- Het psychologisch model: Dit mensbeeld gaat ervan uit dat problemen voortkomen uit psychologische processen en dat de hulpverlener inzicht kan bieden in deze processen en de inwoner kan ondersteunen bij het vinden van oplossingen;
- Het empowermentmodel: Dit mensbeeld gaat uit van de kracht en eigen mogelijkheden van mensen, waarbij de hulpverlener de inwoner ondersteunt bij het ontdekken en versterken van zijn eigen krachten en mogelijkheden om problemen op te lossen. De hulpverlener is hierbij meer een coach dan een expert;
- Het contextuele model: Dit mensbeeld gaat ervan uit dat problemen voortkomen uit de maatschappelijke context waarin mensen leven en dat de hulpverlener aandacht moet hebben voor deze context bij het ondersteunen van de inwoner. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de invloed van familie, vrienden, werk en de bredere samenleving.

Het STW werkt vanuit een combinatie van het empowermentmodel en het contextuele model. Soms ligt de oplossing van een probleem (of deel daarvan) bij het ondersteunen van een ander gezinslid of bij iemand in de omgeving een actieve rol bij het herstel te geven.

4. Van deelprobleem naar totaaloplossing

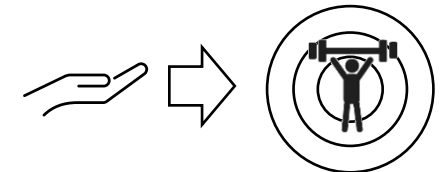
Bij inwoners met een hulpvraag speelt soms meer, het kan een symptoom zijn van problemen op andere leefgebieden. Bij jeugd gaat het vaak



om een gewoon kind in ongewone omstandigheden. Problemen bij het kind zijn vaak de symptomen van problemen binnen het gezin. Daarom is het belangrijk dat er 1 procesregisseur is; het Sociaal Wijkteam, dat overzicht houdt over de ondersteuningsvragen en ook prioriteert welk probleem als eerste wordt aangepakt om tot een totaaloplossing te komen met alle betrokkenen. Want soms wordt de eerste hulpvraag opgelost door een probleem op een ander leefgebied aan te pakken, bijvoorbeeld een baan of aanpassingen aan de woning. De procesregisseur behoudt de brede blik.

5. Van zorgen voor naar zorgen dat

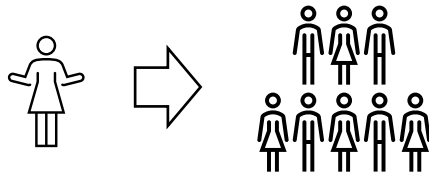
Ondersteuning en hulp worden zo licht als mogelijk georganiseerd ter versterking van de eigen context, door een 'basisteam':



De hulpverlening versterkt het eigen leven en houdt bestaande structuren zo veel mogelijk intact. Specialistische hulp wordt waar nodig ingezet om het basisteam te versterken. Soms is het nodig dat een expert een inwoner tijdelijk apart ondersteunt, zodat de inwoner thuis weer verder kan. Dat gebeurt dan zo kort als kan, in de context van de inwoner en collectief waar van meerwaarde.

6. Van individuele hulp naar samenbrengen van vragen

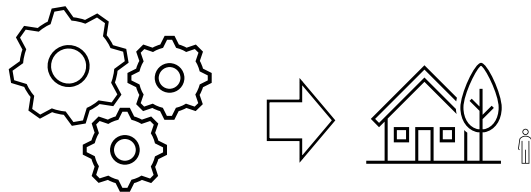
Veel lichte ondersteuning kan prima vorm krijgen in de sociale basis door de inzet van ervaringsdeskundigen, maar ook door het samenbrengen van bijvoorbeeld inwoners die met dezelfde vragen zitten. Of door ontlasting van inwoner of gezin door een vrijwilliger. Inwoners kunnen ondersteund worden door een expert, maar ook ervaringen met elkaar uitwisselen.



Ondersteuningsteams op de scholen kunnen meerdere kinderen met dezelfde vraag helpen en ondersteunen, die ook weer van elkaar kunnen leren.

7. Leefwereld centraal

Niet de systeemwereld met alle wetten en regels staat centraal bij het bepalen van een oplossing, maar de leefwereld van een inwoner. Er wordt breder gekeken dan de schotten tussen wetten en systemen om zo tot de beste oplossing te komen. Hulpvragen worden vanuit het perspectief van de individuele inwoner en zijn/haar context benaderd. Op basis daarvan wordt bekeken wat het meest passend is, waarbij rekening gehouden wordt met de mogelijkheden van de persoon, het gezin en de omgeving.



Het streven moet zijn dat de inwoner geen schotten ervaart, in welke zin dan ook. Ondersteuning uit verschillende regels en wetten wordt integraal ingezet

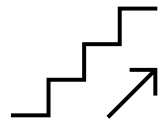
richting de inwoner. Waar mogelijk ook wanneer het meerdere organisaties betreft.

Problematiek van inwoners laat zich niet 100% in strak omlijnde kaders en regels gieten. Daar waar regels of schotten een goede oplossing in de weg staan, hebben medewerkers het mandaat om waar nodig beargumenteerd af te wijken. Zo wordt voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen en problematiek verergert of een oplossing te lang duurt.

Voor deze gevallen werkt het SWT volgens de (principes van de) doorbraakmethode zoals ontwikkeld door het Instituut Publieke Waarde (IPW). Met deze methode wordt de inwoner centraal gezet en bekeken wat er echt nodig is. Als dit niet in reguliere oplossingen zit, dan kan daarvan afgeweken worden. Hierdoor wordt de totale hulp beter en goedkoper. Het SWT heeft hier speciaal budget voor.

8. Stapsgewijs naar herstel

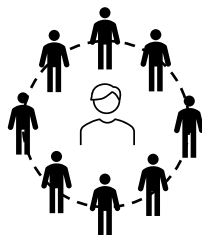
Uit de theorie⁷ blijkt dat daar waar meerdere vraagstukken spelen het effectiever is om niet alles tegelijk op te pakken, maar deze stapsgewijs aan te pakken. De prioriteiten worden in samenspraak met de inwoner gesteld en vastgelegd in een ondersteuningsplan.



⁷ Mobility Mentoring

9. Integrale samenwerking

Daar waar meerdere organisaties bij een inwoner betrokken zijn, stimuleert het SWT de samenwerking. Hierbij hoort een goede onderlinge informatie-uitwisseling en het opstellen van een integraal ondersteuningsplan. Het SWT borgt dat dit ook gebeurt. Waar nodig neemt het SWT de procesregie op zich om de samenwerking te bevorderen.



10. Leren en ontwikkelen

Het sociaal domein is niet statisch. Er doen zich allerhande maatschappelijke ontwikkelingen voor waar een organisatie als het SWT op in moet spelen. Het SWT staat dicht bij de inwoners en ziet als een van de eersten wat er speelt en of er ander of aangepast ondersteuningsaanbod vereist is. Incidenteel kan het SWT lacunes opvangen, maar structureel zijn mogelijk andere oplossingen nodig. Hierin heeft het SWT een belangrijke signalerende rol naar beleid.



Dit vereist een lerende organisatie die zelfkritisch is en haar eigen functioneren periodiek evalueert, structurele knelpunten herkent en experimenteert met nieuwe oplossingen. Hierbij worden zowel inwoners als samenwerkingspartners betrokken.

Dit alles stelt eisen aan de inrichting en cultuur van de organisatie maar vraagt ook financiële speelruimte.

4.2 Taken

De taken van het SWT zijn in het vorige hoofdstuk op hoofdlijnen al kort benoemd. In deze paragraaf worden de volgende taken nader toegelicht.

- Informeren en adviseren
- Signaleren
- Vraagverheldering
- Opstellen en monitoren ondersteuningsplan
- Zelf ondersteuning bieden
- Regie voeren
- Leun en steuncontact
- Toegang: toewijzen van maatwerkondersteuning
- Secundaire preventie

4.2.1 Informeren en adviseren

Het SWT adviseert en informeert inwoners met een hulpvraag. Het informeren kan gaan over welke voorzieningen in de gemeente beschikbaar zijn, bijvoorbeeld in de sociale basis. De sociale basis is zelf primair verantwoordelijk om inwoners en professionals te informeren over de mogelijkheden in de sociale basis.

De advisering betreft hoe inwoners zelf met bepaalde problematiek om kunnen gaan. Doelen zijn: herkennen, begrijpen en handvatten geven. Vaak gaat het om eenmalige contactmomenten met individuele inwoners of groepen inwoners.

4.2.2 Signaleren

Het is belangrijk dat problemen in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd en opgevolgd worden. Dit om verergering te voorkomen. Signalen kunnen door externe partijen zoals burens, familieleden en professionals bij het SWT gemeld

worden. Het SWT beoordeelt het signaal en neemt waar nodig contact op met de inwoner of vraagt een andere partij dit te doen. Het SWT borgt dat signalen niet tussen wal en schip vallen en houdt hier zo nodig regie op.

Het SWT kan ook zelf problemen signaleren en opvolgen, maar gaat daar zelf niet actief naar op zoek. Een uitzondering hierop vormt de RMC- taak, daar wordt bij verzuimsignalen wel outreachend gehandeld.

4.2.3 Vraagverheldering

Om te zorgen dat iemand de ondersteuning en zorg ontvangt die nodig is, vindt eerst vraagverheldering plaats. Hiervoor kunnen meerdere gesprekken nodig zijn waarbij samen met de inwoner inzicht verkregen wordt in de mogelijkheden en belemmeringen die iemand ervaart in het dagelijks leven en wat daarin belangrijke omgevingsfactoren zijn.

Uitgangspunten bij de vraagverheldering zijn:

- Oprecht luisteren naar het verhaal van de inwoner (presentie)
- Aandacht voor het totaalbeeld, hoe gaat het op alle leefgebieden? Zoals daginvulling en sociale contacten, maar ook financiën;
- Aandacht voor het hele systeem, d.w.z. alle betrokkenen en de onderlinge relaties;
- Wat kan iemand zelf (autonomie en competentie)?
- Hoe ziet iemands netwerk eruit en wat kan de omgeving bieden (verbondenheid)?

Aan de hand hiervan wordt bepaald hoe iemand het beste geholpen kan worden. Daarbij wordt de volgende volgorde gehanteerd:

- Informeren en adviseren, inwoner lost het zelf op;
- Attenderen op en verbinden met voorliggende voorzieningen in bijvoorbeeld de sociale basis;

- Lichte ondersteuning/coaching vanuit het SWT;
- Toekennen en organiseren van geïndiceerde ondersteuning.

4.2.4 Opstellen en monitoren ondersteuningsplan

Indien een inwoner voor ondersteuning in aanmerking komt, wordt door het SWT samen met de inwoner een ondersteuningsplan opgesteld. Zowel in geval van eigen inzet als bij verwijzing naar een aanbieder. Het ondersteuningsplan beschrijft o.a. de doelen en het tijdspad.

Het SWT monitort samen met de inwoner of de uitvoering conform plan verloopt.

4.2.5 Ondersteuning door het SWT

Het SWT biedt waar mogelijk zelf lichte ondersteuning aan inwoners (gemiddeld tussen de 1 en 15 gesprekken per hulpvraag). Deze ondersteuning is zeer divers en verschilt per wet. Voorbeelden van wat het SWT zelf aan ondersteuning biedt zijn:

- Eenmalige consultatie
- Hulp bij crisis (geen 24 uur)
- Begeleiding en coaching
- Bemiddeling, pleitbezorging en belangenbehartiging
- Groepswerk
- Leun- en steuncontact

Om terugval of verergering van problemen te voorkomen wordt met sommige kwetsbare inwoners periodiek contact gehouden. Dit heeft als doel om (hernieuwde) problemen tijdig te signaleren en zwaardere

hulp in de toekomst te voorkomen. Dit wordt het leun- en steuncontact genoemd.

De kaders uit hoofdstuk 3 zijn richtinggevend om te bepalen of het SWT zelf ondersteuning biedt of een ander inschakelt (aanbieder of sociale basis). Omdat situaties van inwoners enorm verschillen wordt de afweging op casusniveau aan de medewerkers van het SWT overgelaten. Om te grote verschillen tussen medewerkers te voorkomen, worden keuzes periodiek geëvalueerd. Onder andere door medewerkers onderling.

Om te voorkomen dat een inwoner tussen wal en schip valt, kan het SWT van kaders situationeel afwijken. Hierbij geldt het principe pas toe en leg uit. Ook beschikt het SWT over een speciaal maatwerkbudget om uitzonderingen uit te bekostigen. In voorkomende gevallen wordt tevens gekeken of er sprake is van een structureel probleem en of nadere afspraken vereist zijn.

4.2.6 Regie

Er zijn verschillende vormen van regie: procesregie en casusregie en regie op de integraliteit.

- De **procesregisseur** heeft de regie op het proces, het tot stand komen van een plan van aanpak, het monitoren van de uitvoering en een evaluatie bij de afsluiting. Deze rol ligt meestal bij het SWT.
- De **casusregisseur** heeft regie op de uitvoering van het plan van aanpak. Het organiseren van de operationele samenwerking rondom een ondersteuningsvraag. Deze rol ligt meestal bij de aanbieder.

- Daar waar meerdere partijen bij een inwoner (of huishouden) betrokken zijn, is het belangrijk dat er regie gevoerd wordt op de **integraliteit**. Deze rol ziet toe op de samenhang van het geheel en voorkomt dubbelingen of gaten in de ondersteuning. Vanuit de regierol wordt ook gestuurd op de gewenste transformatie van zwaar naar licht en het werken vanuit dezelfde leidende principes. Deze rol wordt daarom meestal door het SWT vervuld.

4.2.7 Toewijzen

Op basis van de vraagverheldering kan het SWT een beschikking afgeven voor een maatwerkvoorziening. Het SWT bepaalt samen met de inwoners de zorgbehoefte en welke ondersteuning het best passend is. De inwoner mag kiezen welke zorgaanbieder (in de meeste gevallen zal de inwoner het advies van het SWT vragen en volgen).

4.2.8 Secundaire preventie

Primaire preventie richt zich op het voorkomen van sociale problemen nog voordat deze zich hebben ontwikkeld en is een taak van de sociale basis. Secundaire preventie richt zich op het voorkomen van verergering en dat is een taak van het SWT. Het betreft hier inwoners die al in beeld zijn van het SWT. Naast voorkomen van erger wordt ook naar risicosignalen of hulpvragen op andere leefgebieden dan die van de initiële hulpvraag gekeken.

5 Kwaliteitscriteria

Voor de dienstverlening van het SWT gelden de volgende kwaliteitscriteria

5.1 Wettelijke kaders

Het SWT werkt vanuit de volgende wettelijke kaders:

- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)
- Jeugdwet
- Participatiewet
- Leerplichtwet
- Wet Politiegegevens (WPG)
- Privacywet (AVG)
- Archiefwet
- Per 1 juli 2024 komt hier de Wet Aanpak meervoudige problematiek Sociaal Domein (WAMS) bij.

5.2 Bereikbaarheid

Het SWT is op verschillende manieren bereikbaar: fysiek, telefonisch of digitaal. In het algemeen geldt dat het SWT iedere werkdag bereikbaar is van 9:00 tot 17:00. Naar behoefte in de wijk zijn de wijkteams ook op een aantal avonden in de week geopend om zo werkenden goed te bedienen.

Afhankelijk van de behoefte worden per wijk op een of meerdere ochtenden inloopspreekuren georganiseerd. Mocht er in de eigen wijk op een bepaalde

dag geen inloopspreekuur zijn, dan kan een inwoner altijd terecht bij een van de andere wijkteams.

5.3 Toegankelijkheid

Het SWT sluit zo nauw mogelijk aan bij de leefwereld van de inwoner. Dit houdt onder andere in dat het SWT zo veel als mogelijk naar die leefwereld toe gaat en aanwezig is om de drempel naar hulp zo laag mogelijk te houden. Dit heeft gevolgen voor:

- Fysieke locatie
- Bejegening door medewerkers
- Imago

5.3.1 **Fysieke locatie**

De fysieke toegankelijkheid wordt op de volgende manieren vormgegeven:

- Het SWT heeft een aantal hoofdlocaties verdeeld over de stadsdelen, te weten: midden, noord, oost, zuid en west. Dat is de plek waar de meeste inwoners naar toe zullen gaan. Voor de hoofdlocaties gelden de volgende eisen:
 - informele uitstraling van de fysieke locatie;
 - ruimte voor informele ontmoeting (koffiehoek en leeshoek);
 - voldoende privacy;
 - gedeeld met andere organisaties (voorkomen stigma).

- Daarnaast is het SWT aanwezig op gedeelde locaties om de drempel naar hulp verder te verkleinen. Dit zijn onder andere:

- Wijkcentra
- Huisartsenpraktijken
- Scholen, zowel primair, voortgezet als Deltion

De aanwezigheid van het SWT op deze locaties wordt bepaald door de behoefte van inwoners maar zal in de regel beperkt zijn.

- Waar nodig hoeft de inwoner niet naar het SWT te komen, maar komt het SWT naar de inwoner toe (bijvoorbeeld voor een keukentafelgesprek). Criteria om naar de inwoner toe te gaan zijn:
 - mobiliteit van de inwoner;
 - beeldvorming situatie;
 - drempel andere locatie te hoog.

5.3.2 Bejegening medewerkers

Medewerkers dragen bij aan toegankelijkheid door de volgende principes te hanteren bij de bejegening:

- Presentie (in contact komen en blijven)
- Open nieuwsgierige houding
- Goed luisteren en inlevingsvermogen (empathie)
- Positie van de waarderende bondgenoot innemen (contextueel model)
- Verantwoordelijkheid en regie bij de inwoners laten (zij zijn eigenaar van de vraag en oplossing)

5.3.3 Imago

Voor inwoners moet het SWT het **imago** hebben van een laagdrempelige plek waar je terecht kunt bij hulpvragen. Het SWT moet meer zijn dan de plek waar je naar toegaat voor een indicatie (voor een maatwerkvoorziening). Hiervoor

profileert het SWT zich naar buiten toe als een zelfstandige organisatie. Dit betekent het volgende:

- Het SWT heeft een eigen huisstijl en website
- Medewerkers presenteren zich meer als hulpverlener dan als indicatiesteller
- Inwoners ervaren dat ze bij het SWT terecht kunnen ook als het moeilijk wordt

5.4 Effectiviteit

Het SWT streeft naar effectiviteit van zijn dienstverlening door deze periodiek te onderzoeken, bijvoorbeeld middels cliëntervaringsonderzoeken. Voor diensten die onder eigen inzet vallen, gelden dezelfde criteria als bij ingekochte zorg.

Effectiviteit wordt als volgt gedefinieerd:

- De mate waarin doelen gerealiseerd zijn
- De mate waarin de ondersteuning aan realisatie van de doelen heeft bijgedragen
- De mate waarin het welbevinden van de inwoner is toegenomen
- De mate waarin een inwoner zelfredzamer is geworden
- Het aantal inwoners dat na de ondersteuning terugvalt
- De mate waarin duurdere ondersteuning is voorkomen
- De mate waarin inwoners tevreden zijn
- De mate waarin inwoners het SWT weten te vinden

Op basis van de uitkomsten worden verbeterplannen opgesteld.

5.5 Efficiëntie

Het SWT organiseert zijn dienstverlening zo efficiënt mogelijk. Bijvoorbeeld door werkwijzen zo veel als mogelijk en wenselijk te uniformeren en in functies te differentiëren (specialisten en generalisten).

Onderdeel van deze aangescherpte opdracht is om een bijpassend inrichtingsplan voor de organisatie op te stellen en te implementeren.

5.6 Kwaliteitsborging

Het SWT borgt de kwaliteit van zijn dienstverlening door deze periodiek te meten en waar nodig bij te sturen. Dat betekent dat werkprocessen zijn beschreven, medewerkers er bekend mee zijn en naleving wordt getoetst.

In de kwaliteitsmetingen worden minimaal de wettelijke kwaliteitseisen meegenomen zoals termijnen en het kwaliteitskader jeugd.

6 Samenwerking

Dit hoofdstuk beschrijft de formele samenwerkingsrelaties die het SWT zowel intern als extern heeft. De externe relaties zijn onderverdeeld in organisaties waar de gemeente wel een contractuele relatie mee heeft en organisaties waar dat niet het geval is. Dat heeft gevolgen voor de mate van invloed die de gemeente heeft op de uitvoering.

Met de belangrijkste uitvoeringsorganisaties onderhoudt het SWT nauw contact en bespreekt zaken op uitvoeringsniveau.

6.1 Interne organisatieonderdelen

Voor de opdracht van het SWT zijn met name de volgende organisatieonderdelen van de gemeente van belang.

6.1.1 **Afdeling Maatschappelijke ondersteuning (MO)**

De afdeling MO is verantwoordelijk voor het beleid binnen het sociaal domein en heeft verschillende beleidsteams waarmee samengewerkt wordt.

Hoewel het SWT primair een uitvoeringsorganisatie is die het door de beleidsteams ontwikkelde en vastgestelde beleid uitvoert, levert het SWT ook input voor beleid. Voor een goede dienstverlening aan inwoners is het belangrijk dat de expertise en ervaring van de uitvoering in nieuw beleid wordt meegenomen.

De afdeling MO is verder verantwoordelijk voor de subsidierelaties en het contractmanagement voor de Jeugdhulp, Wmo en Participatie. Ook de sociale basis valt onder MO.

Beleid en uitvoering werken nauw met elkaar samen, dit omvat het volgende:

- Afstemming dienstverlening gecontracteerde partijen
- Evaluatie dienstverlening gecontracteerde partijen
- Gezamenlijk vormgeven en uitvoeren van pilots vernieuwende woonzorgconcepten
- Signalen uit het werkveld bespreken voor eventueel aanpassing beleid
- Input leveren voor beleidscyclus

6.1.2 **Afdeling Inkomensondersteuning (IO)**

De afdeling inkomensondersteuning is net als het SWT een uitvoeringsonderdeel en levert de volgende diensten:

- Het verstrekken van bijstandsuitkeringen
- Schulddienstverlening en andere financiële ondersteuning
- Inburgering asielzoekers
- Handhaving

Met al deze onderdelen wordt nauw samengewerkt. De afdeling IO onderschrijft de leidende principes zoals beschreven in hoofdstuk 4 waardoor er binnen het sociaal domein vanuit dezelfde principes gewerkt wordt. Dat is belangrijk richting de burger.

De grootste taak van de afdeling IO is het verstrekken van bijstandsuitkeringen. Zoals ook uit het Innovatielab participatie blijkt is een goede afstemming

belangrijk bij inwoners die zowel een uitkering als ondersteuning van of via het SWT ontvangen.

Daarnaast afdeling IO biedt financiële ondersteuning op het vlak van financiën en schulden. Dat kan zijn met bijvoorbeeld bijzondere bijstand en minimaregelingen. Verder helpt de afdeling bij complexe schulden met Schulddienstverlening en budgettering. Net als het SWT, kijkt IO bij een intake ook of er problemen/vraagstukken zijn op de andere leefgebieden. Indien dat het geval is wordt het SWT erbij gehaald. Omgekeerd haalt het SWT IO erbij in geval van financiële vraagstukken. Daar waar een inwoner ook ondersteuning van of via het SWT krijgt is het belangrijk dat de integraliteit van de ondersteuning gewaarborgd is. Die verantwoordelijkheid ligt bij het SWT.

Ook de wettelijke verantwoordelijkheid voor de inburgering van statushouders is ondergebracht bij de afdeling IO te weten het team IPA. Ook het SWT kan betrokken zijn bij een statushouder. In alle gevallen ligt de regie op de integraliteit tijdens de periode van inburgering bij team IPA.

6.1.3 Wijkbeheer

Wijkbeheer valt onder de afdeling fysiek. Wijkbeheer heeft voornamelijk een taak in het fysieke domein maar omdat ze veel in de wijk zijn weten ze ook breder wat er in een wijk leeft. Samenwerking en taakverdeling met SWT is op sommige gebieden onontbeerlijk, bijvoorbeeld als het gaat om overlast in de wijk of om vervuilde huishoudens.

Het wijkbeheer heeft in ieder stadsdeel een Wijkservicepunt (WSP). Een WSP vormt de schakel tussen wijkbewoners, organisaties en de gemeente. Inwoners van de wijk kunnen bij het WSP terecht voor allerlei vragen en ideeën over zaken die beheer, leefbaarheid en veiligheid van de wijk aangaan.

6.2 Externe organisaties met contractuele relatie

Met een aantal organisaties in het sociaal domein heeft de gemeente een formele relatie, dat kan door middel van een inkoop- of subsidierelatie of middels prestatieafspraken.

Dit zijn:

- Wmo-aanbieders
- Maatschappelijke opvang
- Jeugdhulp aanbieders
- Welzijn
- Sociale werkvoorziening (Tiem)
- Sociaal Raadslieden | Op Orde
- ZwolleDoet!
- Veilig Thuis
- Zorg- en Veiligheidshuis IJsselland
- GGD

6.2.1 WMO-aanbieders

Vanuit de WMO kunnen inwoners in aanmerking komen voor ondersteuning op het gebied van hulp bij het huishouden, hulpmiddelen, ambulante ondersteuning, dagbesteding of logeeropvang. Het SWT kent deze ondersteuning formeel toe, stelt een ondersteuningsplan op en maakt afspraken met de aanbieder op casusniveau. Een inwoner wordt door het SWT warm overgedragen naar een aanbieder. Het SWT stuurt binnen de kaders van het contract op kwaliteit en inzet. In de evaluatie wordt gekeken naar duur, omvang en kwaliteit van inzet. Dit kan resulteren in nadere afspraken.

De afdeling MO maakt de contractuele afspraken met de Wmo-aanbieders en monitort de uitvoering op niveau van het contract. Het SWT levert hiervoor input.

6.2.2 Maatschappelijke Opvang

De maatschappelijke opvang is een centrumgemeente taak van de gemeente Zwolle. De maatschappelijke opvang in Zwolle wordt door verschillende organisaties verzorgd: Leger des Heils, de Herberg, stichting Timon, Limor, RIBW en Kadera.

De afdeling MO maakt de contractuele afspraken met de aanbieders en monitort de uitvoering op niveau van het contract. Het SWT levert hiervoor input.

Met de maatschappelijke opvang vindt afstemming plaats over ondersteuning van inwoners die in de maatschappelijke opvang verblijven en de uitstroom van deze personen.

6.2.3 Jeugdhulp aanbieders

Het SWT is een van de toegangen tot specialistische jeugdhulp. Het SWT kent deze ondersteuning formeel toe, stelt een ondersteuningsplan op en maakt afspraken met de aanbieder op casusniveau. In het ondersteuningsplan kan de inzet van jeugdhulp een onderdeel zijn van een bredere inzet in het gezin. Er wordt regelmatig geëvalueerd of de ondersteuning nog passend is en indien mogelijk wordt er afgeschaald.

Het Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland (RSJ) maakt de contractuele afspraken met de jeugdhulpaanbieders en monitort de uitvoering op niveau van het contract. Het SWT levert hiervoor input.

Naast het SWT kunnen de huisartsen, medisch specialisten en de Gecertificeerde Instellingen (GI) verwijzen naar jeugdhulp. Er zijn met de GI's afstemmingsafspraken gemaakt als zij jeugdhulp willen inzetten.

6.2.4 Welzijn

Zwolle telt twee welzijnsorganisaties: Travers Welzijn en Wijz, zij vormen de belangrijkste samenwerkingspartners in de sociale basis. De dienstverlening van Welzijn is onderverdeeld in de volgende thema's:

- Participatie en integratie
- Leefomgeving
- Zorg en ondersteuning
- Weerbaarheid en eigen kracht
- Leren en ontwikkelen

De diensten van Welzijn zijn zeer uitgebreid. Het SWT attendeert inwoners op de mogelijkheden van Welzijn en kan Welzijn bij bepaalde casussen betrekken.

In de beweging van zwaar naar licht is een goede taakverdeling tussen Welzijn en SWT is erg belangrijk. De afdeling MO maakt de contractuele afspraken met de Welzijnsaanbieders en monitort de uitvoering. Het SWT levert input en neemt deel aan periodieke evaluaties.

Het SWT signaleert indien er discrepanties zijn tussen de behoefte van inwoners en het aanbod van Welzijn.

6.2.5 Sociale werkvoorziening (Tiem)

Tiem begeleidt inwoners op het vlak van arbeidsparticipatie en is een belangrijke samenwerkingspartner op het vlak van participatie. Het SWT begeleidt inwoners op het vlak van maatschappelijke participatie. Als iemand klaar is voor arbeidsparticipatie draagt het SWT de inwoner over aan Tiem. Iemand kan ook terugvallen op de participatieladder en worden overgedragen aan het SWT.

Op casusniveau werken de afdeling IO, Tiem en het SWT nauw met elkaar samen. Daar waar Tiem constateert dat een inwoner ook ondersteuning op andere leefgebieden nodig heeft, wordt afgestemd met het SWT.

De contractuele relatie met Tiem ligt bij de afdeling MO. Het SWT levert input voor de afspraken met Tiem en wordt betrokken bij de jaarlijkse evaluatie.

6.2.6 Sociaal Raadslieden | Op Orde

Het SWT levert geen ondersteuning op het vlak van financiën, daarvoor wordt onder andere een beroep gedaan op Sociaal Raadslieden en Op Orde.

De Sociaal Raadslieden van De Kern brengen orde aan in de administratie van inwoners, geven inzicht in de financiële situatie en helpen je deze gezond te krijgen en te houden.

Op Orde Zwolle is een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties: Sociaal Raadslieden van De Kern, WIJZ, Humanitas, SchuldHulpMaatje van Voor Elkaar Zwolle en de vrijwilligers van Op Orde. Op Orde is het centrale aanmeldpunt voor hulp en advies bij thuisadministratie.

Aansluitend bij de Sociaal Wijkteams hebben Sociaal Raadslieden en de vrijwilligers van Op Orde een open inloop.

6.2.7 ZwolleDoet!

ZwolleDoet! is makelaar, steunpunt en expertisecentrum op het gebied van vrijwillige inzet, informele zorg en mantelzorg. Ze ondersteunen vrijwillige en informele kracht. Door te bemiddelen in vraag en aanbod. Door individuele vrijwilligers en mantelzorgers te adviseren. Door het stimuleren van onderlinge hulp en het organiseren van collectieve aanpakken in groepen. Door expertise te delen in de stad en partijen te motiveren, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van trainingen en campagnes.

Voor het SWT is ZwolleDoet! Een samenwerkingspartner op het vlak van maatschappelijke participatie.

6.2.8 Veilig Thuis

Veilig thuis is het meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis is voor het SWT een samenwerkingspartner.

Er zijn nadere samenwerkingsafspraken gemaakt over het overdragen van meldingen naar de wijkteams, die verder gaan dan de landelijke afspraken.

6.2.9 Zorg- en Veiligheidshuis IJsselland

Voor een kleine groep mensen met (ernstig) risicogedrag en waar de problemen zich aan het opstapelen zijn, is zorg nodig. Dat betekent het organiseren van zorg voor en het creëren van veiligheid voor zichzelf, hun omgeving en de samenleving. Dat is waarvoor het onafhankelijke Zorg- en Veiligheidshuis in het leven is geroepen.

Het Zorg- en Veiligheidshuis IJsselland is de plek waar experts op het gebied van straf-, bestuur,- en civielrecht, sociaal domein en zorg samen komen. Hier worden afspraken gemaakt over een overstijgende aanpak op zorg en veiligheid die past bij een specifieke casus.

Afstemming met het Veiligheidshuis vindt plaats als onderdeel van de Aanpak Voorkomen Escalatie (AVE).

6.2.10 GGD

De GGD is op verschillende terreinen een samenwerkingspartner voor het SWT:

- Toegang Maatschappelijke Opvang
- Bemoeizorg (team VIA)
- Jeugdgezondheidszorg

Er vindt veelvuldig overleg met de GGD plaats op casusniveau.

De toegang voor Beschermd Wonen is nu nog onderdeel van de GGD maar gaat in 2024 geleidelijk over naar SWT. Het SWT pakt eerst de nieuwe aanmeldingen op en de bestaande cliënten blijven vooralsnog bij de GGD. Het betreft hier onder andere de herbeoordelingen.

6.3 Externe organisaties zonder contractuele relatie

Er zijn ook organisaties waar de gemeente geen contractuele relatie mee heeft, maar die wel relevant zijn voor de opdracht van het SWT. Ten eerste vervult het SWT een spilfunctie in het 'verwijzen' van inwoners naar andere organisaties. Het is belangrijk dat het SWT hier overzicht over houdt om inwoners goed te informeren en adviseren. Vanuit deze centrale rol is het SWT ook een uitgelezen partij om lacunes in het aanbod van externe organisaties te identificeren.

De afdeling MO houdt overzicht over de formele organisaties en netwerken in de sociale basis en deelt dit met het SWT.

Belangrijke externe organisaties zonder contractuele relatie zijn:

- Woningcorporaties
- Politie
- Huisartsen en POH
- Scholen (primair en voorgezet onderwijs en MBO)
- Kinderopvang
- Ziekenhuizen
- GGZ

6.3.1 **Woningcorporaties**

In Zwolle zijn drie woningcorporaties: DeltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, waar het SWT op verschillende manieren mee samenwerkt.

- Op het gebied van vroegtijdig signaleren van schulden;
- Op het gebied van signalen of zorgen over inwoners en op het gebied van overlast en vervuiling;
- Vinden van woonruimte voor kwetsbare inwoners (prioritair toewijzen).

Er vindt regelmatig overleg met de woningcorporaties plaats. Onder andere in het kernoverleg dat het stadsdeelmanager organiseert waar ook de politie, Welzijn en het SWT aan deelnemen.

Gezamenlijk werken het SWT en de woningcorporaties aan het doel om huisuitzettingen te voorkomen.

Op het gebied van jongerenhuisvesting wordt nauw samengewerkt met het SSH (Stichting Studenten Huisvesting) die betaalbare kamers en woningen verhuurt voor jongeren.

6.3.2 **Politie**

De politie is een belangrijke partner op het vlak van veiligheid. Wijkagenten doen zorgmeldingen bij het SWT in het kader van signalering. Ook is de politie vaak betrokken bij zaken rondom de Aanpak Voorkomen Escalatie (AVE).

Afstemming met de politie vindt periodiek plaats in het kernoverleg per stadsdeel.

6.3.3 **Huisartsen en POH**

Huisartsen en praktijkondersteuners (POH) zijn op verschillende gebieden een belangrijke samenwerkingspartner:

- Verwijzingen jeugdzorg
- Ouderen
- MDO overleggen

Voor de jeugdhulp zijn huisartsen een belangrijke verwijzer. Voor de beweging zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig is het belangrijk om hierover met huisartsen in gesprek te gaan en hen bewust te maken van de alternatieven. Dit gebeurt al vanuit het relatiemanagement.

Vanuit het SWT is er sinds 2019 bij 80% van de huisartsenpraktijken een jeugd- en gezinswerker van het sociaal wijkteam aanwezig. Deze medewerker kan vragen rondom jeugd snel oppakken d.m.v. advies, verbinding met oplossingen uit de sociale basis, eigen inzet SWT of door specialistische (jeugd)hulp erbij te halen. Doordat deze medewerkers bre(e)d(er) kijken wordt het sociaal domein beter aan de huisartsenpraktijken verbonden en wordt er beter gestuurd op normaliseren en andersoortige oplossingen voor jeugd en hun ouders.

Vanuit de proeftuin jeugd is de beweging ingezet om het gesprek met de huisartsen op wijkniveau in te vullen.

Om die reden is bij de meeste huisartspraktijken iemand van het SWT betrokken. Dat is op locatie van de huisartsenpraktijk, zowel op afroep als op vaste momenten. Dit aanbod is primair gericht op de doelgroep jeugd (als alternatief of voorligger voor de Jeugd GGZ), 18+ en ouderen).

Het SWT heeft periodiek bestuurlijk overleg met de huisartsen over de samenwerking en eventuele verbeteringen.

6.3.4 Scholen

Het SWT is d.m.v. ondersteuningsteams verbonden aan alle basisscholen, speciaal onderwijs scholen en het voortgezet onderwijs (VO), plus MBO (beperkt). Het SWT geeft hiermee uitvoering aan de ontwikkelagenda passend onderwijs en jeugdhulp. De ondersteuningsteams vormen een soort basisteam op school met professionals vanuit het onderwijs en een jeugd- en gezinswerker uit het sociaal wijkteam.

Voor het basisonderwijs heeft het SWT een wijkgerichte samenwerking voor het speciaal onderwijs en voor het voortgezet onderwijs een stedelijk team.

De ondersteuningsteams hebben drie kerntaken:

- Preventie en collectieve schoolondersteuning (SWT draagt bij aan het normaliseren en kan het vraagstuk van het kind vanuit verschillende contexten bekijken) en benutten van de sociale basis;
- (Lichte) eigen inzet SWT;
- Toegang door expertise vanuit gespecialiseerde (jeugdhulp) aanbieders in te schakelen.

Voor de taken die onder de leerplicht vallen vormen scholen een belangrijke samenwerkingspartner. Leerplicht en RMC werken preventief samen met de ondersteuningsteams op scholen. Onderwerpen waarop met scholen wordt samengewerkt en waarvoor de ondersteuningsteams op uitvoeringsniveaus de basis vormen zijn:

- Preventie
- Jeugdhulp, maar ook breder
- Jeugd en veiligheid
- Vroegtijdig schoolverlaters

Formele afstemming met de scholen vindt als volgt plaats:

- Afstemmingsoverleggen kinderopvang (KO), praktijkonderwijs (PO) en voortgezet onderwijs samen met de afdeling MO en het SWT. Deze overleggen zijn gericht op doorontwikkeling ondersteuningsteams en voortgang leerplicht;
- Voor het VO jaarlijks per school een gesprek met het ondersteuningsteam (relatiemanagement);

- Op wijkniveau d.m.v. het directeurenoverleg. Hier zijn de wijkteammanagers van het SWT bij betrokken.

6.3.5 Kinderopvang

De kinderopvang vormt een belangrijke samenwerkingspartner in combinatie met andere partners rondom het jonge kind. In iedere wijk is er een 'Netwerk jonge kind' met o.a. verloskunde, jeugdgezondheidszorg, kinderopvang, welzijn jonge kind en het SWT. Het SWT coördineert deze netwerken.

Hiernaast zijn er ondersteuningsteams 0-4/jonge kind, deze zijn gekoppeld aan voorschoolse en vroegschoolse educatie (VVE) locaties en scholen. Er zijn nu 10 ondersteuningsteams actief op locaties waar integrale gezinsondersteuning het hardst nodig is. Deze samenwerking wordt voor de zomer geëvalueerd. De verwachting is dat deze zullen worden voortgezet.

De kerntaken zijn hetzelfde als bij de ondersteuningsteams in het onderwijs.

6.3.6 Ziekenhuizen

Inwoners die uit het ziekenhuis worden ontslagen hebben soms extra ondersteuning nodig. Er is veel contact met de transferverpleegkundigen van Isala en met de wijkverpleging om een soepele overgang te waarborgen.

Daarnaast vindt er nauwe afstemming plaats met de POP-poli (zwangerschap en psychische begeleiding) en kinderafdelingen wanneer er sprake is van kwetsbare zwangeren die integrale ondersteuning nodig hebben en/of kinderen die ondersteuning vanuit de jeugdwet nodig hebben.

Vanuit de zorgverzekeraar vindt periodiek overleg plaats over de rol van zorginstellingen en de gemeente. Een van de onderwerpen is een gezamenlijke visie en goede aansluiting tussen de verschillende domeinen.

6.3.7 GGZ

De GGZ is voor het SWT vooral een samenwerkingspartner op casusniveau bij psychische problematiek. Vanuit de contractrelatie met de gemeente is er voor jeugd een structureel overleg met de Jeugd GGZ aanbieders.

7 Randvoorwaarden

Voor een goede dienstverlening van het SWT gelden de volgende randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden zijn beïnvloedbaar door het SWT, maar het SWT kan hier niet (alleen) over besluiten.

Samenhangend beleid

Het SWT heeft met veel individuele beleidsmedewerkers te maken. Er is behoefte aan iemand die de samenhang van alle losse onderdelen voor het SWT bewaakt en daarop stuurt. Dat geldt ook voor de ondersteuning die bij externe partijen is belegd. Het helpt als er een gemeenschappelijke visie is die door alle partijen gedragen wordt. Zo kan er gewerkt worden aan een effectief functionerend sociaal domein en dubbelingen of lacunes voorkomen.

Stevige sociale basis

Een van de doelstellingen van het SWT is de beweging te ondersteunen om meer in de sociale basis op te lossen. Hiervoor is het belangrijk dat heldere afspraken gemaakt worden over wat de sociale basis biedt en dat daar ook op gestuurd wordt.

Om meer op te lossen in de sociale basis moet de sociale basis daar wel toe in staat zijn. Dan kan het SWT inwoners stimuleren daar (eerst) gebruik van te maken.

Welzijn organisaties zijn de belangrijkste partners in de sociale basis. Er moet een goede taakverdeling met Welzijn worden afgesproken, in het bijzonder rondom de beweging van meer oplossen in de sociale basis.

Gemeenschappelijk mensbeeld

Inwoners worden door de verschillende uitvoeringsonderdelen van de gemeente soms verschillend benaderd, ook binnen het sociaal domein.

Het SWT benadert de inwoner vanuit vertrouwen en gaat uit van het goede in de mens. Bij misbruik wordt getracht dit achteraf te corrigeren. Met deze benadering blijft de drempel naar ondersteuning laag en kan snel worden gehandeld waardoor problemen niet onnodig verergeren en zwaardere hulp kan worden voorkomen.

Omwille van de effectiviteit is het wenselijk dat alle uitvoeringsonderdelen de ruimte zoeken om zo veel mogelijk vanuit dezelfde principes te werken (zie ook paragraaf 4.1).

Afspraken met zorgaanbieders

De aangescherpte opdracht van het SWT vraagt ook om een aanscherping of herijking van afspraken met gecontracteerde zorgaanbieders. Het is belangrijk dat aanbieders de leidende principes uit hoofdstuk 4 onderschrijven en ook in praktijk brengen. Nu kijken zorgaanbieders veelal vanuit hun eigen specialisme daar waar nu meer een integrale blik gewenst is. Ook zal meer gekeken worden of aanbieders kunnen afschalen.

In de proeftuin samenspel in de wijk zijn daar met een aantal aanbieders al stappen in gezet. Dit bevalt aan beide kanten goed (SWT en aanbieder) en de

verwachting is dan ook dat dit uitgebreid moet worden naar alle aanbieders. Niet alleen op operationeel en tactisch niveau, maar ook bestuurlijk.

Afspraken met scholen

Bij het SWT komen nu ook taken terecht die beter door de scholen opgepakt kunnen worden. Hierbij gaat het vooral om het informeren van jongeren. Om te zorgen dat het SWT zich op zijn kerntaken kan richten, zullen afspraken met scholen gemaakt moeten worden over wie wat doet.

Mandaat van andere partijen

In gevallen waarbij meerdere partijen betrokken zijn, vervult het SWT een regierol. Betrokken partijen moeten het SWT wel erkennen in deze rol. Met sommige partijen is dat geregeld in de verordeningen van de vier wetten.

Voor de overige partijen moet dit ook geformaliseerd worden (bijvoorbeeld in een samenwerkingsovereenkomst of convenant).

Informatie-uitwisseling en privacy

Samenwerking met andere partijen vereist ook een goede onderlinge informatie-uitwisseling. Dit kan in sommige gevallen lastig zijn vanwege onduidelijkheden rondom privacy. Niet alle systemen ondersteunen integrale informatie-uitwisseling, daar moet in geïnvesteerd worden.

Integrale sturing

De ondersteuning vanuit het SWT is integraal, hiervoor is het wenselijk dat de aansturing vanuit de portefeuillehouders ook zo veel mogelijk integraal geschiedt. Om dit te waarborgen vindt er naast het reguliere portefeuilleoverleg, 2 x integraal overleg met alle portefeuillehouders plaats. Het SWT verantwoordt zich ook integraal richting portefeuillehouders waarbij afspraken over specifieke portefeuilles herkenbaar terug te vinden zijn.

8 Externe communicatie

Een goede informatievoorziening is belangrijk voor iedere dienstverlenende organisatie. De communicatie is onderverdeeld in website, publicaties en overige communicatiemiddelen.

8.1 Website

Het SWT draagt zorg voor een goede website waar ten minste de volgende informatie te vinden is:

- Diensten van het SWT
- Diensten in de sociale basis
- Informatie ter bevordering van zelfredzaamheid
- Voorwaarden voor hulp

De website is ook geschikt voor anderstaligen en mensen met een visuele beperking.

Daarnaast biedt de website inwoners de mogelijkheid om digitaal vragen aan het SWT te stellen over bepaalde thema's.

Het SWT monitort welke thema's actueel zijn om daarmee goed te anticiperen op maatschappelijke ontwikkelingen en beleid te voeren.

8.2 Publicaties

Inwoners moeten weten dat ze voor vragen op het vlak van zorg en ondersteuning bij het SWT terecht kunnen. Dat is meer dan alleen een website, maar vraagt ook een actieve communicatie naar buiten. Bijvoorbeeld door iets te publiceren in bestaande media over actuele thema's.

8.3 Overige communicatiemiddelen

Naast digitale media maakt het SWT ook gebruik van fysieke communicatiemiddelen om de bekendheid van het SWT te vergroten. Te denken valt aan posters en flyers op plekken om specifieke doelgroepen te bereiken.

9 Monitoring en sturing

9.1 Vaste KPI's

Het SWT monitort zijn eigen dienstverlening zoals in deze opdrachtformulering beschreven aan de hand van de volgende vaste KPI's. Omdat systemen en werkwijzen hierop ingericht moeten worden, wijzigen deze jaarlijks zo min mogelijk.

Voor het SWT gelden de volgende KPI's. De KPI's zijn niet gekwantificeerd omdat normen ontbreken. Daarom zal na vaststelling van dit document gestart worden met een nulmeting op basis waarvan streefwaarden bepaald kunnen worden. Ook zal mogelijk nog iets gedaan moeten worden aan de registratie van brondata of het inrichten van periodieke metingen.

KPI	Toelichting
Bekendheid en vindbaarheid	Het SWT wil goed gevonden worden door inwoners met een ondersteuningsvraag. Voor de veel inwoners geldt dat zij via een vindplek (huisarts, school, etc..) bij het SWT komen. Voor deze groep is de bekendheid bij de vindplekken belangrijk. Dit wordt kwalitatief gemeten door o.a. te vragen naar bekendheid van het SWT en bekendheid van de diensten van het SWT. De overige inwoners vinden het SWT zelf of via hun eigen netwerk. Het SWT streeft naar een goede bekendheid en vindbaarheid. Ook dit wordt periodiek gemeten middels peilingen onder inwoners.

Bereikbaarheid	Onder bereikbaarheid wordt verstaan de mate waarin het SWT bereikbaar is via verschillende communicatiekanalen. Per kanaal wordt daar het volgende onder verstaan: • Fysiek: de tijd dat iemand moet wachten totdat hij een medewerker te spreken krijgt die de vraag beantwoordt of registreert. • Telefonisch: de tijd dat iemand in de wacht staat voordat hij een medewerker te spreken krijgt die de vraag beantwoordt of registreert. • e-mail: de tijd tussen het ontvangen van een email en het versturen van een reactie. Hiermee wordt niet een geautomatiseerde ontvangstbevestiging bedoeld. • Chat: de tijd tussen het stellen van de vraag en het ontvangen van een antwoord. De chat dient voor het stellen van eenvoudige vragen, voor andere vragen neemt een medewerker contact op.
Wachttijd intake	De tijd tussen het ontvangen van de ondersteuningsvraag en het eerste gesprek
Wachttijd ondersteuning	De tijd tussen het intakegesprek en de daadwerkelijke start van de ondersteuning door het SWT. In geval van een verwijzing is deze laatste het moment van doorverwijzen.
Doorlooptijd	De totale tijd dat een inwoner ondersteuning van het SWT ontvangt. Dit wordt gemeten per

	ondersteuningsvraag als de tijd van het eerste ondersteuningsgesprek tot sluiting van het dossier. NB. Om dit te meten zijn wel aanpassingen in de ICT-systemen vereist
Cliëntervaringen	Het SWT meet de ervaringen van cliënten met de dienstverlening van het SWT. Deze verschilt per dienst. • Voor de ondersteuning die het SWT zelf levert geldt dat de cliëntervaringen op vergelijkbare wijze als bij gecontracteerde (Wmo of Jeugd) aanbieders wordt gemeten. • Daar waar het SWT de toegang tot maatwerkondersteuning regelt wordt specifiek daarvan de cliëntervaringen gemeten.
Klachten	Het SWT rapporteert jaarlijks het aantal ontvangen klachten en het aantal dat daarvan ontvankelijk verklaard is en het aantal dat is opgelost.
Effectiviteit	De belangrijkste doelstelling van het SWT is de beweging van zwaar naar lichte ondersteuning te maken. Hoewel het SWT daar niet volledig invloed op heeft, zal het wel aangeven in hoeverre deze beweging gemaakt wordt en de bijdrage van het SWT daarin. Hiervoor zal het SWT de volgende indicatoren gebruiken: • Aantal inwoners met verblijf • Aantal inwoners met ambulante ondersteuning • Aantal inwoners dat ondersteuning krijgt van het SWT zelf • Aantal inwoners dat voorliggend geholpen is • Aantal inwoners dat het probleem zelf oplost Dit zal nog verder doorontwikkeld worden. Mogelijk dat de werkwijze van de proeftuin jeugd om aanvullende indicatoren vraagt.

	NB. Effectiviteit van de dienstverlening wordt kwalitatief op cliëntniveau gemeten met het cliëntervaringsonderzoek.
Efficiëntie	Het SWT stuurt op een zo efficiënt mogelijke dienstverlening. Meten van de efficiëntie is nu nog lastig maar zal ontwikkeld worden. Gedacht wordt aan caseload cijfers, bijvoorbeeld per wet of onderdelen daarvan. Hier zullen richtgetallen voor ontwikkeld worden en een systematiek om dit goed te meten.
Proceskwaliteit	Het SWT heeft een eigen kwaliteitssysteem dat borgt dat er volgens de interne procedures en normen gewerkt wordt. Onderdeel van het kwaliteitssysteem zijn periodieke controles om de compliance te meten. Op dit moment is er nog geen kwaliteitssysteem waardoor het lastig is om specifieke kwaliteitsindicatoren te noemen. In ieder geval worden de volgende kwaliteitsindicatoren opgenomen: • Percentage dossiers dat een ondersteuningsplan heeft • Percentage afgesloten dossiers waarvoor een evaluatie heeft plaatsgevonden

9.2 Jaarplannen

Het SWT stelt jaarlijks een jaarplan op en legt op basis daarvan verantwoording af. In het jaarplan staan de SMART-doelen die het SWT wil bereiken en periodiek wordt de voortgang op deze doelen gemonitord. Om de administratieve last zo klein mogelijk te houden wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de vaste KPI's en gegevens die reeds in het primair proces worden bijgehouden.

Bijlage 1 – Bronnen

Geraadpleegde bronnen

- Aangescherpte visie en doelen sociaal wijkteam. SWT (augustus 2022)
- Evaluatie Sociale Wijkteam Zwolle, Eindrapportage. AEF (september 2021)
- Hervormingsagenda sociaal domein. Gemeente Zwolle (oktober 2019)
- Sociale (wijk)teams: vijf jaar later, vierde landelijke peiling onder gemeenten. Movisie (zomer 2019)
- Wijkteams in opbouw: een bodemonderzoek. Buurman, J. (2022)
- Onderzoek leerplicht/RMC, Eindrapport. Lenselink, R. (juli 2022)
- Innovatielab – herontwerp uitvoering participatie. SWT (maart 2023)
- Toegevoegde waarde en effectiviteit van wijkteams. Zwaan (maart 2022)
- Tien aandachtsgebieden voor functioneren sociale wijkteams. Integraal werken in de wijk (2020)
- Opdrachtingschrijving Proeftuin Samenspel in de wijk. Ganzeboom, M. (april 2022)
- Plan van Aanpak – Proeftuin samenspel in de wijk. Volaart, M. (juni 2022)
- Scenario's fysiek domein – Gemeente Zwolle. Collegamento (jan 2023)
- Sociale Wijkteams Zwolle. Toezicht naar de vakbekwaamheid en cliëntgerichtheid bij probleemanalyse en het (gezins)plan. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (april 2023)
- De (administratieve) Basis op Orde. SWT (juni 2023)
- Het verhaal van het inwonersperspectief bij de doorontwikkeling van het sociaal wijkteam. SWT (juni 2023)
- Lab SWT/Statushouders (tussenresultaten). SWT (juni 2023)

Bijlage 2 – Afkortingen en begrippen

In deze bijlage zijn enkele begrippen opgenomen die niet bij iedereen bekend zijn.

AVE	Aanpak Voorkoming Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek
Doorstroompunt	Nieuwe naam voor het RMC.
Erbij halen	Dit is een alternatieve term voor het toewijzen van maatwerk ondersteuning. Bij toewijzen wordt de ondersteuning overgedragen, bij het erbij halen werkt de aanbieder samen met het SWT, bij voorkeur in de wijk.
IO	Afkorting voor de afdeling Inkomensondersteuning
IPA	Afkorting voor het team dat zich bezighoudt met Statushouders
KPI	Kritieke Prestatie Indicator. Met kritieke prestatie-indicatoren worden de prestaties van de organisatie gemeten. Ze maken de voortgang meetbaar en concreet.
MO	Afkorting voor de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning

MDO	Multidisciplinair overleg
Pas toe en leg uit	Dit is een aanpak waarbij aan medewerkers de keus wordt gelaten: zij mogen zelf bepalen of zij zich aan bepaalde kaders houden, maar als zij besluiten dat niet te doen moeten zij wel uitleggen waarom niet.
POH	Praktijkondersteuner Huisarts
RMC	Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC). Tegenwoordig doorstroompunt genaamd.
Sociale Basis	Sociale basis is het geheel aan informele en formele diensten, voorzieningen en relaties in de leefomgeving van mensen die eraan bijdragen dat mensen tot hun recht komen en kunnen floreren.
WAMS	Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein
WSP	Wijk Service Punt

Bijlage 3 – Tabel afwegingscriteria

Onderstaande tabel geeft globaal de criteria weer die het SWT gebruikt om te bepalen wanneer het SWT zelf ondersteuning levert of een beroep doet op anderen. Het beoogd niet volledig te zijn voor alle partijen maar geeft globaal weer wat voor de afbakening van het SWT relevant is en dient als visuele samenvatting van hetgeen tekstueel in hoofdstuk 3 is verwoord. Daar waar een cel is leeg gelaten, wil dat zeggen dat het betreffende aspect daar geen rol speelt in de afweging. Zo speelt de duur van de ondersteuning wel een rol bij de afweging of het SWT de ondersteuning levert of een specialist/aanbieder maar niet voor de sociale basis. De tabel geeft dus niet de verschuiving weer, maar op welke aspecten afwegingen plaatsvinden. Een strikt kader is niet mogelijk is. De opdrachtbeschrijving geeft richting voor de keuzes die professionals moeten maken. Het geeft SWT professionals de ruimte om te doen wat nodig is. Op basis van een specifieke situatie maakt de professional de afweging welke ondersteuning nodig is en door wie deze verzorgd moet worden (SWT en/of sociale basis/specialisten).

	Sociale Basis	SWT	Specialisten/aanbieders*
Algemeen	Verbinden/steunen Signaleren	Begeleiden	Behandeling 24-uur ondersteuning Crisis
Zelfredzaamheid	Licht beperkt in zelfredzaamheid	Matig beperkt in zelfredzaamheid	Ernstig beperkt in zelfredzaamheid
Duur ondersteuning	-	Algemeen: max 15 contacten per jaar Jeugd: geen afbakening	Algemeen: langdurig bij slecht ontwikkelpotentieel Jeugd: kort en intensief
Specialistische kennis	-	Generiek	Specialistisch
Ontwikkelpotentieel	-	Goed	Slecht
Regie	SWT niet betrokken	Meerdere partijen betrokken. SWT ondersteunt of heeft toewijzing geregeld	Indien één aanbieder betrokken
Participatie	-	Maatschappelijke participatie (behalve statushouders)	Arbeidsparticipatie, Maatschappelijke participatie statushouders
Financiële ondersteuning	Eenvoudige administratieve ondersteuning	Geen	Alle overige financiële ondersteuning
Maatwerkvoorzieningen	-	Toewijzen en betrekken	Uitvoeren
Voorzieningen sociale basis	Uitvoeren	Attenderen en betrekken	-
Preventie (secundair)	Waakvlam contact	Leun- en steun contact	-

- niet relevant voor afbakening taken SWT