

ZO

DOEN WE

HET IN

ARNHEM

1. Inleiding

Op 1 januari 2017 gaat de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem formeel van kracht. Daarmee kiest de gemeente Arnhem voor het oprichten van een onafhankelijke juridische entiteit; een zelforganiserende stichting met een grote mate van vrijheid om te bepalen **hoe** de inwoners van Arnhem de zorg krijgen die nodig is. De gemeente krijgt daarmee de rol van opdrachtgever waarbij de stichting de rol van opdrachtnemer krijgt.

De opdracht aan de stichting kan als volgt worden samengevat:

De Sociale Wijkteams leveren zorg en ondersteuning dichtbij de inwoners. De coaches zijn daarin autonome professionals. Zij begeleiden inwoners met het opstellen van het eigen (gezins)plan. Coaches bieden zelf kortdurende hulp en ondersteuning en helpen inwoners om hun netwerk en de basisvoorzieningen te benutten. Alleen daar waar het nodig is, zetten zij specialistische zorg in. De sociale wijkteams hebben ook de taak om de transformatie samen met partners in de wijk, de wijkteams leefomgeving en aanbieders verder vorm te geven. Dit is de kern van onze opdracht¹.

Gemeente Arnhem beschrijft in deze opdracht wat zij in 2017 verwacht van de stichting sociale wijkteams. Hierbij wordt gebruik gemaakt van bestaande beleidskaders (o.a. de koersnota en de uitvoerings-notitie 'transformatie sociaal domein'). Op basis van de opdracht vraagt de gemeente aan de stichting om een aanbod te doen over de uitvoering van de opdracht. Het is aan de gemeente om dit aanbod te beoordelen en hiermee in te stemmen. Pas na instemming is er sprake van een formeel contract tussen gemeente en de stichting.

1.1. Inhoud

In voorliggende notitie is de opdracht aan de stichting uitgewerkt; de context van de opdracht is als bijlage toegevoegd. De stichting sociale wijkteams verzorgt een aanbod op basis van deze opdracht. Dit aanbod wordt separaat door de stichting aangeboden. Alle onderdelen zullen bij de start van de stichting in een passende juridische vorm worden vastgelegd.

1.2. Doorontwikkeling in 2017

In de opdracht worden de afspraken vermeld tussen de opdrachtgever "gemeente Arnhem" en de opdrachtnemer "Stichting Sociale Wijkteams Arnhem" over het leveren van zorg en ondersteuning aan de inwoners van Arnhem. Bij het formuleren van de opdracht staat uitvoeringsgericht werken centraal; wijkcoaches maken als professionals zelf hun eigen afwegingen voor het maatwerk dat nodig is. Dit doen zij in dialoog met de inwoners. De uitvoering wordt daarmee in leidende positie gebracht. Voor de inhoudelijke opdracht betekent dit dat niet wordt gestuurd op details maar de nadruk ligt op inhoudelijke kwaliteitscriteria, klanttevredenheid en maatschappelijk resultaat.

Door de wijkteams als één van de belangrijke actoren te erkennen in de driehoek inwoners-aanbieders-wijkteams, is het logisch om hen nauw te betrekken bij het formuleren van de opdracht. Daarom is de huidige opdracht in samenspraak met de sociale wijkteams tot stand gekomen. De gemeente bepaalt de kaders, dit in de vorm van missie-visie en uitgangspunten, waarbij de wijkteams dit hebben vertaald naar de doelen en resultaten die zij in 2017 willen behalen. Dit is vastgelegd in de opdracht 2017 zoals die nu voorligt en die door de gemeente wordt gebruikt om op te sturen. Aangezien dit het eerste jaar is dat we met een opdracht aan de sociale

¹ Uit het bedrijfsplan sociale wijkteams 2017

wijkteams gaan werken, wordt dit jaar beschouwd als een proefjaar. Vanaf 2018 willen we meer recht doen aan de bedoeling van de sociale wijkteams en hun sociaal maatschappelijke functie door de opdracht inhoudelijker te formuleren. De manier waarop we dit willen doen staat hieronder beschreven.

Voor het jaar 2018 wordt de inhoud van de opdracht meer in overeenstemming gebracht met het strategisch proces bij de gemeente Arnhem. Er vindt een analyse plaats van de sociaal maatschappelijk thema's die in de wijk leven waarbij de sociale wijkteams adviseren over oplossingsrichtingen en mogelijke randvoorwaarden die de gemeente moet scheppen (bijvoorbeeld de aanwezigheid van algemene voorzieningen). Deze analyse geeft input voor de strategische keuzes die we als gemeente willen maken op sociaal maatschappelijke thema's. Deze strategische keuzes worden vermeld in de perspectiefnota.

Daarbij wordt het volgende proces gevolgd:

- In het eerste kwartaal van 2017 krijgen de wijkteams leefomgeving de opdracht om te analyseren welke thema's op sociaal maatschappelijk gebied spelen in de verschillende wijken. Vanaf het begin van dit strategisch proces krijgen bestuursadviseurs een rol. Deze rol wordt in de opdracht aan de wijkteams leefomgeving uitgewerkt.
- De sociale wijkteams krijgen de opdracht om aan deze inhoudelijke analyse een bijdrage te leveren.
- Naast de sociale wijkteams worden ook andere partijen zoals inwoners, aanbieders, corporaties en andere sleutelfiguren in de wijk door de wijkteams leefomgeving bij de analyse betrokken. Bij de analyse is het belangrijk dat breed en 'ontschot' wordt gekeken, zodat maatschappelijke vraagstukken in hun brede context worden beoordeeld en ook de oplossingsrichtingen vanuit meerdere perspectieven kunnen worden aangegeven.
- Deze analyse leidt tot het formuleren van de belangrijkste thema's en doelen op sociaal maatschappelijk gebied per wijk én voor de stad als geheel. Hierbij is expliciet aandacht voor wat er nodig is om de zelfredzaamheid van inwoners met een lage sociaal economische status te bevorderen en op welke wijze hen perspectief wordt geboden op maatschappelijke participatie in de vorm van (on)betaald werk.
- Deze thema's en doelen worden in het eerste kwartaal door de wijkteams leefomgeving en de sociale wijkteams gepresenteerd in een brede bijeenkomst met de belangrijkste stakeholders van de gemeente (o.a. wethouders, opdrachtgever(s) en bestuursadviseurs). Het doel van de bijeenkomst is om tot een gedeelde visie te komen.
- De uitkomsten van deze bijeenkomst worden door de gemeente gebruikt voor de formulering van de doelen in de perspectief nota en het bepalen van de financiële kaders.
- De perspectief nota wordt in mei 2017 vastgesteld door de Raad, waarmee de raad ook de strategische keuzes vaststelt. Na bespreking met de raad worden de strategische doelen voor de sociale wijkteams vastgesteld.
- Dit is voor de gemeente de basis voor het bepalen van de financiële kaders in de MJPB.
- De wijkteams leefomgeving bereiden de MJPB voor op de inhoudelijke doelen voor de wijken (strategisch-tactisch niveau) en de budgetten in samenwerking met de kernorganisatie.
- De sociale wijkteams werken deze doelen verder uit naar tactisch/operationele doelen en resultaten. Deze uitwerking wordt voorgelegd aan de gemeente waar, na instemming vanuit gemeentelijke zijde en de vaststelling dat dit past binnen het financiële kaders van de MJPB, de opdracht van de sociale wijkteams voor 2018 wordt vastgesteld.

Bovenstaande werkwijze zal waarschijnlijk leiden tot een meer inhoudelijke opdracht aan de sociale wijkteams voor 2018.

1.3. Evaluatie

Omdat de stichting in 2017 wordt opgericht is het verstandig om een evaluatiemoment in te bouwen waarbij wordt getoetst of de structuur zoals die vooraf was bedacht ook in de praktijk werkt. Daarom wordt medio 2018 een evaluatie gepland waarbij wordt onderzocht in welke mate de stichting haar doelen heeft bereikt, of de bestuursstructuur effectief en efficiënt is, of het toezicht naar behoren functioneert en of wij als gemeente voldoende comfort hebben in onze rol. Het is mogelijk dat deze evaluatie aanleiding is om de structuur aan te passen. De Raad van Toezicht zal opdrachtgever zijn van deze evaluatie, waarbij de bestuurders zelf de evaluatie uitvoeren. Eventuele aanpassingen van de structuur worden vooraf besproken met en voorgelegd aan de gemeente.

2. Missie, visie en uitgangspunten

2.1. Proces

De opdracht voor de stichting sociale wijkteams is tot stand gekomen door samenwerking tussen de gemeente en de stichting sociale wijkteams, dit conform het onderstaand proces.

Proces

• Stap 1

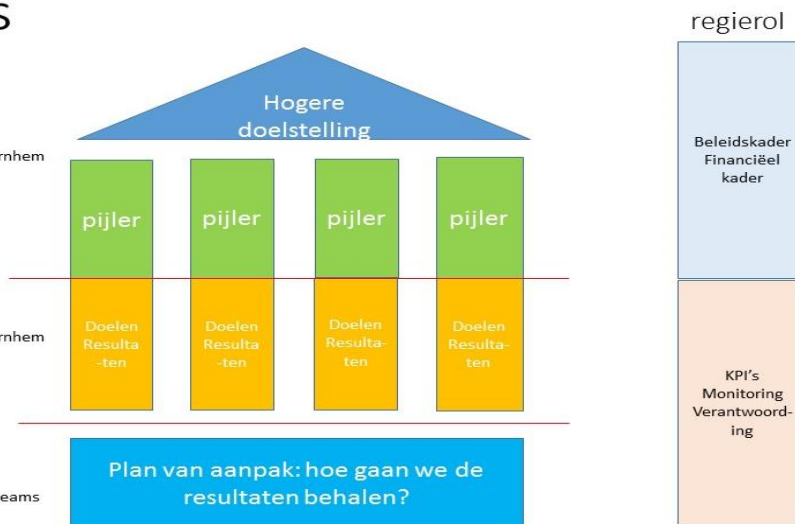
Eigenaar: gemeente Arnhem

• Stap 2

Eigenaar: gemeente Arnhem en sociale wijkteams

• Stap 3

Eigenaar: sociale wijkteams



Uit bovenstaande werkwijze wordt duidelijk dat het eigenaarschap tijdens het proces verschuift van de gemeente, als opdrachtgever, naar de stichting sociale wijkteams, als opdrachtnemer. De gemeente stelt de hogere doelstelling en de kaders (pijlers) vast op basis van de beleidskaders. De stichting bepaalt *wat* zij moeten doen om uitvoering te geven aan de opdracht en *hoe* zij dit willen doen.

2.2. Missie en visie

De hogere doelstelling, de missie, is verwoord in overleg tussen de gemeente en de sociale wijkteams en luidt als volgt (zie ook bedrijfsplan stichting sociale wijkteams):

'Wij zijn erop gericht inwoners te ondersteunen zodat ze zelf, samen met mensen uit hun eigen buurt en netwerk, weer verder kunnen.'

De achterliggende visie is: *Sommige inwoners hebben ondersteuning nodig in hun sociaal leven. Als ze zelf vragen hebben, maar ook als ze moeilijk bereikbaar zijn. De sociale wijkteams geloven in mogelijkheden van inwoners en hun netwerk. En dat het benutten ervan bijdraagt aan duurzame oplossingen als zich vragen of problemen voordoen, ook in complexe situaties. Ze kijken naar mogelijkheden, maar zien ook kwetsbaarheid en onmogelijkheden onder ogen. Ze ondersteunen zelf en zetten zwaardere hulp in als dat nodig is. Dat doen ze met de inwoner zodat hij maximaal de touwtjes over zijn eigen leven in handen houdt, of weer krijgt. Ze zien de inwoners als individu in zijn omgeving. Soms speelt er veel of meer, hangen problemen met elkaar samen. Ze stellen vragen over alle leefgebieden om de inwoner goed te leren kennen. Ze praten altijd met inwoners en niet over. In de ondersteuning doen ze wat nodig is. Dat is dus altijd maatwerk.*

Bij het realiseren van deze visie staan vier uitgangspunten centraal²:

- Dat wat mensen kunnen staat centraal
- Dichtbij, dienstverlening in de buurt
- Ondersteuning integraal en overzichtelijk- één huishouden, één plan, één regisseur
- Kosten bewust; budgetten per gebied

Deze uitgangspunten zijn uitgewerkt in de koersnota 'van wijken weten' en de uitvoeringsnotitie 'transformatie sociaal domein'.

Onze ambitie is om naast de bewoner te staan en alleen daar waar nodig passende ondersteuning te bieden. De hulp is passend omdat de bewoner zelf de regie houdt en samen met de medewerker een plan uitstippelt om tot een maximaal resultaat te komen.

De medewerker brengt hierbij zijn/haar expertise in om tot maatwerkoplossingen te komen. Van onze medewerkers verwachten we dat ze creatief en outreachend in hun oplossingen zijn.

2.3. Uitgangspunten

Uitwerking; dat wat mensen kunnen staat centraal

Het sociale wijkteam is primair de uitvoerende organisatie voor coaching van inwoners en de toegang tot en inzet van maatwerkvoorzieningen en/of specialistische hulp. Daarbij hebben de sociale wijkteams ook de taak om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt te coachen naar "activerend werk". Door de samenwerking met de teams leefomgeving in de wijk wordt gezamenlijk vormgegeven aan dat wat nodig is. Hierdoor worden de algemene sociale voorzieningen, gericht op preventie en waarvoor dus ook geen indicatie nodig is, versterkt en kan het beroep op maatwerkvoorzieningen en specialistische hulp afnemen.

- Inwoners zetten meer hun eigen netwerk in: zij zijn zich bewust van de hulpbronnen in hun directe omgeving en kunnen/willen die ook inzetten.
- Inwoners hebben meer regie op het vinden van eigen oplossingen: zij zijn zich bewust wat zij zelf kunnen. Zij zijn steeds beter in staat zelf oplossingen te vinden en uit te voeren.
- De sociale wijkteams zetten minder (langdurige) specialistische voorzieningen in: door zich te richten op inzet van het eigen netwerk en algemene voorzieningen in de wijk wordt een vermindering van de inzet van specialistische voorzieningen gezien.

Uitwerking; dichtbij - dienstverlening in de buurt

Het uitgangspunt bij de toegang tot voorzieningen is dat deze aansluit op de vraag van inwoners in de wijk. Toegang tot zorg vindt plaats op verschillende manieren (o.a. digitaal, telefonisch of fysiek) en sluit aan op de behoefte van verschillende doelgroepen. Door hun kennis over voorzieningen in de wijk, kunnen wijkcoaches de inwoners beter informeren en ondersteunen.

- Er is een laagdrempelige toegang tot de zorg: de wijkteams zijn gemakkelijk telefonisch en fysiek te bereiken en communiceren helder.
- Een beter inclusiever aanbod in de wijk: doordat de sociale wijkteams signalen van individuele inwoners kunnen verbinden met het aanbod in de wijk, kan dit aanbod beter aansluiten bij de individuele en collectieve vraag.
- De sociale wijkteams kunnen, al voor de problemen ontstaan de hulpvraag signaleren en daardoor preventief gepaste interventies inzetten: zij bewegen zich in de wijk en weten wat er

² Ook benoemd in de nota 'naar een veerkrachtige samenleving', 2013.

speelt. Ze zijn zichtbaar en herkenbaar. Daardoor kunnen ze signalen in een vroeg stadium oppikken en daarop eerder en lichter interveniëren.

Uitwerking; ondersteuning - integraal en overzichtelijk

Vanuit het centrale uitgangspunt 'één huishouden, één plan, één regisseur' wordt de zorg en maatschappelijke ondersteuning effectief georganiseerd. Bewoners krijgen niet meer te maken met langs elkaar heen werkende professionals.

- Iedere inwoner met een hulpvraag heeft één plan, wat hij zelf met hulp van zijn coach geschreven heeft en waar hij zelf eigenaar van is. Hiermee heeft de inwoner inzichtelijk welke ondersteuning hij van wie op welk moment krijgt en houdt samen met de coach de regie.
- Een goed plan heeft navolgbare, meetbare doelen waarbij betrokkenen zelf kunnen vaststellen of de doelen gerealiseerd zijn: de doelen die afgesproken zijn, zijn haalbaar en voor alle betrokkenen inzichtelijk.
- De wijkcoaches bereiken een betere integraal afgestemde hulpverlening: het is voor alle betrokkenen duidelijk wie wat doet. De hulpverleners die betrokken zijn, hebben met elkaar afgestemd, en werken hierin samen waarbij de wijkcoach de regie houdt.
- Netwerksamenwerking en ontschotting in de hulp wordt gestimuleerd. Er wordt zoveel mogelijk vraaggericht gewerkt en minder aanbodgericht waarbij de verantwoordelijkheid laag op de werkvloer ligt. Het komende jaar wordt een manier van bekostiging ontwikkeld die bovengenoemde manier van werken zoveel mogelijk stimuleert. Dit zal betekenen dat er meer op resultaat dan op budget en uren gestuurd wordt. Het vraagt een andere houding: van beheersing en controle naar loslaten en vertrouwen.

Uitwerking: kostenbewust

De wijkbudgetten voor maatwerk- en specialistische voorzieningen worden op basis van objectieve gegevens en ervaringen van inwoners en de sociale wijkteams vastgesteld. Daarbij worden de sociale wijkteams binnen deze budgetten verantwoordelijk voor de inzet van voorzieningen bij de inwoners van de wijk met een vraag voor zorg en ondersteuning.

- Op individueel niveau doen de sociale wijkteams wat nodig is: ze kijken per hulpvraag wat er aan inzet noodzakelijk is en evalueren dit regelmatig samen met de inwoner.
- Op collectief niveau bereiken ze een verschuiving naar lichtere, kortere en duurzamere zorg bij een minimaal gelijkblijvende inwonerstevredenheid. Dit wordt bereikt doordat wijkcoaches erop gericht zijn om een inwoner zoveel als mogelijk zelf te laten handelen.
- De sociale wijkteams komen uit met de beschikbare middelen; dat betekent dat zij uitkomen binnen de toegekende wijkbudgetten.
- De sociale wijkteams geven zo min mogelijk geld uit aan bedrijfsvoering: ze streven ernaar om hun budget zo te spenderen dat ze zoveel mogelijk geld aan zorg kunnen besteden.

De voorliggende opdrachtbeschrijving van de gemeente Arnhem is de basis voor het werk van de stichting sociale wijkteams. Het is aan de stichting om binnen de kaders van deze opdracht een aanbod aan de gemeente te doen over de uitvoering ervan.