



## Kwaliteit dienstverlening wijkteams Arnhem

### AANLEIDING

Er hebben meerdere onderzoeken plaats gevonden naar de kwaliteit van de dienstverlening van de sociale wijkteams. Ook is feedback ontvangen van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland. In deze notitie geven we weer wat de uitkomsten zijn met betrekking tot de verschillende onderzoeksresultaten en welke grote lijn we hieruit halen. Vervolgens beschrijven we welke verbeteringen we willen doorvoeren en hoe we dat zullen gaan aanpakken.

Het betreft de volgende onderzoeken/input:

- Kwalitatief onderzoek van Movisie (nov 2018): 'Jongeren en ouders aan het woord' en de reactie van de adviesraad Jeugdhulp daarop;
- Kwantitatief onderzoek van de gemeente (sept. 2018): 'Inwonerservaringsonderzoek Sociale Wijkteams Arnhem 2017';
- 3 gesprekken met inwoners door Adviesraden gevolgd door het adviesrapport; "Maak werk van Maatwerk";
- In november 2018 bracht Sociaal Werk Nederland met gasten vanuit de ministeries van VWS en Algemene zaken, Raad voor Volksgezondheid en samenleving, FCB, Mind, Pensioenfonds en NJI een bezoek aan de wijkteams van Arnhem. Naar aanleiding van dit bezoek ontvingen we een reflectieverslag.

### ONDERZOEKSRESULTATEN

*Belangrijkste punten uit het rapport Movisie 'Jongeren en ouders aan het woord'*

- Jongeren en gezinnen erg tevreden over het wijkteam en hun ondersteuning en over het resultaat;
- Inwoners geven aan dat de coaches toegankelijk en goed bereikbaar zijn, snel contact maken, kundig en gelijkwaardig en dat ze een breed overzicht hebben;
- Geen wachttijd, snelle toewijzing en passende hulp;
- Verbeteren MPOP en het gebruik ervan: verwachtingen zijn aan het begin niet helder, daar kan het plan in helpen, duidelijke afspraken, betere communicatie over evaluatie en afronding;
- Bekendheid wijkteam: mensen weten onvoldoende dat het wijkteam bestaat en waarvoor het wijkteam is. Uit de klantreizen blijkt dat (ouders van) jongeren de wijkteams minder goed weten te vinden als directe ingang, maar dat zij vaak worden doorverwezen vanuit school en huisarts.
- Bij toewijzing specialistische zorg: warme overdracht naar aanbieders is belangrijk, maak verwachtingen helder;
- Blijf inzetten op kernwaarden.

*Belangrijkste punten uit het onderzoek 'Inwonerservaringsonderzoek Sociale Wijkteams Arnhem 2017'*

- De bekendheid met de weg naar het wijkteam is met 11% gestegen (van 47% naar 58%);
- Doorverwijzingen vinden steeds meer plaats via andere professionals (huisartsen, scholen, consultatiebureaus, kinderopvang);
- Inwoners zijn tevreden dat de coach hen serieus neemt en dat er samen naar een oplossing gezocht wordt. Een grote meerderheid van de inwoners is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (dit jaar 84% (helemaal) mee eens, 13% neutraal). Dit is een stijging ten opzichte van het jaar daarvoor van 10%. Daarnaast geeft 88% van de inwoners aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, 6% neutraal en slechts 6 % ontevreden. Dit is een grote vooruitgang ten opzicht van het jaar daarvoor, een stijging van 17% tevredenheid;
- Ongeveer driekwart van de inwoners geeft aan dat het effect van de ondersteuning is dat hij/zij beter de dingen kan doen die men wil, zich beter kan redden en een betere kwaliteit van leven heeft;
- De wijkcoach wordt positief beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 7,3. Er is in het algemeen tevredenheid over: serieus genomen worden, de manier waarop de situatie besproken wordt, samen zoeken naar oplossingen, de manier waarop afspraken worden vastgelegd, de kennis van de coach. De bereikbaarheid van de coach is een aandachtspunt (tweederde van de inwoners vindt de coach goed bereikbaar, 13 % ontevreden, rest neutraal);
- Bijna 60% van de mensen neemt iemand mee naar het eerste gesprek. 40% van de inwoners weet niet dat ze iemand mee mogen nemen en 20% van de inwoners kent van tevoren de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning door Zorgbelang;
- 36% van de mensen geeft aan een plan van aanpak te hebben, 41% geeft aan dat niet te hebben en 22% weet niet of zij een plan hebben. We constateren dat inwoners blijkbaar het plan niet als hun plan ervaren, of in taal het woord 'plan' niet herkennen. Er wordt in ieder geval verschillend over gesproken. Wat het wijkteam een plan noemt, kunnen de inwoners bijvoorbeeld als 'afspraken' ervaren;
- 75% van de mensen is tevreden over het opgestelde plan van aanpak, het plan blijkt echter niet voor iedereen optimaal bij te dragen aan het realiseren van de doelen en het werken aan behoeften, de bruikbaarheid van het plan kan beter;
- Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die het wijkteam inzet;
- Bijna 50% van de inwoners geeft aan dat er met hen gesproken is over privacy, dit is een lichte stijging tov vorig jaar, maar nog steeds een aandachtspunt;
- 25% van de inwoners geeft aan dat er niet met hen gesproken is over de mogelijkheid tot het maken van bezwaar;
- Bekendheid en bezoek van de website is beperkt.

*Belangrijkste punten adviesrapport "Maak werk van Maatwerk"*

- Maatwerk is een belangrijk uitgangspunt;
- Maak werk van kennisniveau: de coach heeft voldoende kennis en competenties nodig heeft om samenhangend en integraal te kunnen adviseren en weet voor specifieke kennis waar hij deze in kan schakelen. De coach werkt als regisseur en kent de procesmatige afspraken;
- Maak werk van informatievoorziening: bekendheid vergroten, verwachtingen van het proces duidelijk communiceren, MPOP beter inzetten;
- Maak werk van bereikbaarheid (betere bereikbaarheid, continuïteit, afwezigheid, overwegen één coach in plaats van twee te koppelen aan een inwoner);
- Maak werk van wijkversterking (bekendheid bij scholen ed.);
- Maak werk van vertrouwen.

### *Belangrijkste punten van Sociaal Werk Nederland*

- Waardering voor het feit dat de wijkteams geen lange wachtlijsten hebben;
- Waardering voor de sterke drive gericht op transformatie en om van daaruit om tot samenwerking en partnerschap met de gemeente en andere partners te komen;
- Compliment voor het consistent werken vanuit de gezamenlijke visie binnen de complexe omgeving waarin gewerkt wordt, waardoor een sterk kompas ontstaat dat richting geeft. Blijf deze visie uitdragen en zo bijdragen aan de werkwijze van ambtenaren bij de gemeente;
- Behoud het uitgangspunt dat er vertrouwen is in de autonomie van de wijkcoach die de ruimte om te doen wat nodig is (wethouder: 'de coach mag zo nodig regels breken maar wetten niet');
- Ontwikkelpunt is de relatie met participatie/werk & inkomen, waar sprake is van een verschil in visie en werkcultuur, zoals handhaven van regels.

### **CONCLUSIE EN AANPAK**

De punten waar we het komende jaar aan gaan werken noemen we hieronder. Vervolgens geven we aan op welke manier we dit gaan doen. De planning met betrekking tot de verschillende onderwerpen is apart uitgewerkt. Onderwerpen waar we aan blijven/gaan werken om het niveau van onze dienstverlening te behouden en tevens te verbeteren:

1. Behoud van de werkwijze waarbij de visie, het leveren van maatwerk en een aantal richtinggevende kernwaarden centraal staan;
2. Behoud van de intensieve ondersteuningsstructuur op gebied van kennisontwikkeling, zowel voor het generalisme als de meer specialistische kennis;
3. Gerichte aanwezigheid van de wijkcoaches in de wijk;
4. Verbeteren van het werkproces van de coach;
5. Aandacht blijven schenken aan het aansluiten bij het netwerk van de inwoner;
6. Bereikbaarheid coaches optimaliseren;
7. Verdere uitbreiding van de externe communicatie.

### **UITWERKING**

#### **1. Behoud van de visie-gedreven werkwijze**

De visie 'wat mensen kunnen staat centraal', ons motto: 'doen wat nodig is' en de kernwaarden (o.a. dichtbijheid en kostenbewustzijn) van waaruit we maatwerk leveren, vragen blijvende aandacht en scholing in de teams. Het vak van de wijkcoach is nieuw, en het vakmanschap van de generalist ontwikkelt zich nog. Vanuit onze visie geven we de transformatie en afschaling van zorg vorm. Dit doen we door te sturen op het internaliseren van deze visie bij de wijkcoaches en het uitdragen hiervan naar onze samenwerkingspartners.

#### **2. Behoud van de intensieve ondersteuningsstructuur op gebied van kennis-en competentie ontwikkeling**

We hebben een uitgebreid scholingsplan waarin we op een efficiënte wijze gebruik maken van in- en externe kennis en ook de partnerschappen met externe partijen optimaal benutten. Daarnaast organiseren we regelmatig casuïstiekbesprekingen, intervisie en hebben we groepen waarin aandachtfunctionarissen specifieke kennis onderhouden en delen met de teams. We zetten extra in op scholing voor een aantal specifieke kennisgebieden zoals de meldcode bij veiligheid of de route Schulddienstverlening. Ook hebben we periodiek aandacht voor het thema privacy.

### **3. Gerichte aanwezigheid van de wijkcoaches in de wijk**

In de jaarplannen van de verschillende wijkteams en op [www.wijkteamsarnhem.nl](http://www.wijkteamsarnhem.nl) staat opgenomen hoe dit er per wijk uit ziet. Daarbij ligt de nadruk op de aanwezigheid bij passende vindplaatsen, en dat wil dus niet zeggen: op zoveel mogelijk plaatsen zitten, daar hebben we ook de capaciteit niet voor. Het onderwijs en huisartsen hebben onze speciale aandacht, omdat we verwachten daar het meest preventief te kunnen werken door signalen vroegtijdig te herkennen in lichte vormen van ondersteuning in te zetten, kennis toe te voegen aan de zorgstructuren op de scholen en ouders en leerkrachten te wijzen op het aanbod van algemene voorzieningen.

### **4. Verbeteren van het werkproces van de coach**

Doorontwikkelen van het werkproces van de coach waarbij het MPOP en het gebruik ervan duidelijker wordt ingebed. Concreet zetten we in op:

- De doorontwikkeling van de methodiek: we updaten het handboek van de coach door onze visie verder te verbinden met het gedachtengoed van de Sociale Netwerk Strategieën;
- Ook gaan we kijken hoe het MPOP het beste kan worden gebruikt om te bereiken dat het plan ook echt het plan van de inwoner en zijn netwerk is. Daarbij is minder essentieel wie het plan schrijft. In de praktijk blijkt dat het een te optimistische inschatting is dat de inwoner dit altijd zelf opschrijft;
- We gaan onderzoeken of er bij eenvoudige vragen wel een MPOP nodig is;

### **5. Aandacht blijven schenken aan het aansluiten bij het netwerk van de inwoner**

We gaan het proces van aanmelding opnieuw bekijken met als doel inwoners nog beter te wijzen op de mogelijkheid om iemand aan te laten sluiten bij het gesprek met het wijkteam en de mogelijkheid van cliëntondersteuning. We kijken daarbij naar:

- Verbeterde teksten op de website;
- Aanscherpen werkwijze serviceteam bij de telefonische aanmelding;
- Werkwijze vanuit de zij-instroom aanscherpen.

### **6. Bereikbaarheid coaches optimaliseren**

Coaches zijn net als bijvoorbeeld een huisarts niet altijd goed bereikbaar doordat ze veel gesprekken hebben op een dag. We besteden in de teams aandacht aan de bereikbaarheid en zullen met de teams zoeken naar verbetermogelijkheden op dit gebied. Hierbij schenken we ook aandacht aan het managen van de verwachtingen van de inwoners.

### **7. Verdere uitbreiding van de communicatie naar inwoners**

- We gaan meer aandacht besteden aan het helder maken van de verwachtingen over de werkwijze van de wijkteams naar inwoners. Wij geloven in mogelijkheden van inwoners en hun netwerk. En dat het benutten ervan bijdraagt aan duurzame oplossingen als er zich vragen of problemen voordoen. We spreken inwoners daar ook op aan.
- Ook gaan coaches extra aandacht geven aan het wijzen op de privacyregels en de mogelijkheid om in bezwaar te gaan.
- De communicatie vanuit de wijkteams naar inwoners wordt verder doorontwikkeld. Nu vindt deze met name wijkgebonden plaats, naast een algemene lijn van waaruit de folders en de zijn ontwikkeld. Dit doen we in afstemming met de afdeling communicatie van de gemeente. We gaan de vindbaarheid van [www.wijkteamsarnhem.nl](http://www.wijkteamsarnhem.nl) op de website van andere organisaties vergroten, we blijven investeren in de samenwerking met onze ambassadeurs (professionals die inwoners naar ons doorverwijzen) zoals de huis- of consultatiebureau arts, de leerkracht of dementie-consulent.
- Ook zullen we een tweede bijeenkomst organiseren met inwoners en leden van de adviesraden over onze communicatie zoals we ook deden bij de ontwikkeling website.