

# EEN STERKE BASIS IN DE WIJK

---

*Visie op integrale informatie, advies en ondersteuning in Dordrecht*

*Vertaling naar doorontwikkeling sociale en jeugdteams*

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
Dordtenaren en hun behoefte .....	3
Ambitie, doelen en opgaven .....	3
Uitgelicht: een sterke basis in de wijk .....	4
Leeswijzer .....	4
2. Afbakening en samenhang in het sociaal domein.....	5
Verbinding tussen sociaal en medisch domein .....	6
DEEL 1 INTEGRALE DIENSTVERLENING IN DE PRAKTIJK .....	8
Samenwerken in flexibele netwerken rondom de bewoner .....	8
3. Toegankelijk, laagdrempelig en dichtbij.....	8
Bewoner centraal .....	8
Eén voordeur voor sociale en jeugd vragen .....	9
Virtuele omgeving als digitale voordeur .....	9
Vaste professionals op vindplekken .....	9
Wijkinformatiepunten in nagenoeg iedere wijk.....	9
4. Eén geheel voor de bewoner .....	10
Gemeenschappelijk doel in de wijk.....	10
Bouwen aan vertrouwen door eenduidige werkwijzen en heldere afspraken .....	10
Verbinding door ontmoeten, open locaties en virtuele werkomgeving .....	10
5. Eenduidige begeleiding door Dordts DNA .....	11
Perspectief.....	11
Transparant .....	12
Respectvol .....	12
Samenwerken.....	12
DEEL 2 VERTALING NAAR UITVOERING.....	13
Historische context .....	13
Doorontwikkeling Sociale teams en Jeugdteams.....	13
6. Integrale wijkteams.....	14
Basiskennmerken professionals .....	14
Basiskennmerken team .....	15
Spreiding op basis van de vraag .....	16
7. Integrale route voor de bewoner.....	16
8. Ondersteunende processen.....	17
Aansturing .....	17
Tot slot .....	17

## 1. Inleiding

Met de drie decentralisaties per 1 januari 2015 heeft de gemeente verantwoordelijkheden erbij gekregen vanuit de Jeugdwet, WMO en Participatiewet. De gedachte achter de decentralisaties is dat informatie, advies en ondersteuning toegankelijk, nabij, integraal en op maat is voor bewoners in de wijk. Anderhalf jaar na de transities staat de basis in Dordrecht. Nu de basis staat, is het tijd om door te ontwikkelen. Om te zorgen dat we advies en ondersteuning écht anders organiseren, met nog minder schotten en meer integraliteit, meer preventie, gebruik makend van eigen kracht van bewoners en van informele zorg en met onderlinge samenwerking in een sterk netwerk in de wijk.

### Dordtenaren en hun behoefte

In de afgelopen jaren en in de aanloop naar de decentralisaties, zijn talrijke gesprekken en interviews gevoerd met Dordtenaren over hun behoeften. Uit al die gesprekken blijkt, dat Dordtenaren zelf vooral willen meedoen en een bijdrage willen leveren. Als ze hulp nodig hebben, willen ze informatie op één plek kunnen vinden, dichtbij, in de wijk, 24/7, wanneer het hen uitkomt. In de wijk en bij professionals willen ze welkom zijn. Ze hebben behoefte aan deskundige ondersteuning op maat en bekende en vertrouwde mensen, niet te veel, waar ze bij terecht kunnen. Ze willen hun verhaal niet steeds opnieuw hoeven te vertellen.

Wat bewoners niet willen zijn wachtlijsten, 'kastje-naar de muur' denken en doen, 'kan niet'-denken als standaard en ondersteuning ver van huis.

### Ambitie, doelen en opgaven

Dordrecht is een stad waar bewoners zoveel mogelijk zelfredzaam zijn, en in vitale wijken naar vermogen meedoen in sterke sociale netwerken in de wijk.

In Dordrecht:

- groeien Dordtenaren veilig en gezond op;
- krijgen Dordtenaren kansen om zich te ontwikkelen en mee te doen naar vermogen;
- zijn Dordtenaren zo min mogelijk afhankelijk van professionele ondersteuning en hebben regie over hun eigen leven.

Om dat te bereiken, werken bewoners, partners en gemeente aan:

- toename van zelfredzaamheid en participatie van bewoners (het bouwen van een sterk netwerk van bewoners en informele zorg);
- afname gespecialiseerde zorg door een goed toegankelijk licht ondersteuningsaanbod (een sterke professionele basis in de wijk);
- duurzame verbindingen in de wijk.

Om met de stad vorm te geven aan deze ambities en doelstellingen, staan zes maatschappelijke opgaven centraal tot eind 2017. Deze zijn gebundeld onder de noemer Sociale Ontwikkelagenda.

- *Elkaar helpen*  
Eind 2017 helpen meer mensen elkaar en worden ze daarbij naar gelang ieders behoefte ondersteund en gefaciliteerd door professionals. Denk aan mantelzorgers, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers. Professionals sluiten aan bij hun vragen en behoeften, niet andersom.
- *Goed Bezig*  
Eind 2017 zijn zo veel mogelijk Dordtenaren, die (nog) geen betaald werk hebben, (weer) goed bezig in hun wijk, door passend (vrijwilligers)werk, participatieplekken en dagbesteding.
- *Goede Start*  
Eind 2017 krijgen kinderen in Dordrecht een (nog betere) goede start. Wat hebben ouders en verzorgers nodig (aan informatie, ondersteuning, faciliteiten) om die goede start te bieden? Sterke

verbindingen tussen consultatiebureau, kinderopvang, (voor) en sociale- en jeugdteams zijn daarbij een randvoorwaarde.

- *Jongeren op de rit*  
Eind 2017 krijgen jongeren tussen de 16 en 27, die nu tussen wal en schip vallen omdat ze op diverse fronten problemen hebben (werk, school, schulden, zorg), hun leven duurzaam op de rit. Met één vertrouwd aanspreekpunt die naast hen staat en naar behoefte begeleidt.
- *Sterke basis in de wijk*  
Eind 2017 is er een sterke (professionele) basis in de wijk zodat Dordtenaren dichtbij huis informatie, advies en ondersteuning<sup>1</sup> krijgen en op een prettige manier effectief en eenduidig geholpen worden.
- *Thuis in de wijk*  
Eind 2017 vinden of behouden zo veel mogelijk (kwetsbare) Dordtenaren een zelfstandig thuis in de wijk.

### **Uitgelicht: een sterke basis in de wijk**

De meeste mensen kunnen voor informatie, advies en ondersteuning terecht bij familie, bureaus en vrienden, maar dit geldt niet voor iedereen. Een sterke basis in de wijk gaat over het samen creëren van een sterk netwerk van bewoners, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en professionals, die elkaar op een natuurlijke manier treffen en samenwerken. Zij vormen een basis in de wijk, zodat informatie, advies en ondersteuning laagdrempelig, toegankelijk en dichtbij voor handen is. Waarbij 'logische' (integrale) dienstverlening vanuit het perspectief van de bewoner centraal staat. Ongeacht waar een bewoner aanklopt met een vraag.

Er is een sterke basis in de wijk ...

- waar bewoners kansen krijgen om mee te doen;
- waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten, nieuwe netwerken kunnen aanboren en initiatieven kunnen ontplooiën;
- waar bewoners en professionals elkaar op een natuurlijke manier treffen en samenwerken;
- waar bewoners advies, informatie en ondersteuning van een samenhangend netwerk van professionals kunnen ontsluiten.

Deze visie op integrale informatie, advies en ondersteuning in Dordrecht geeft richting aan het bouwen van het professionele deel van dit netwerk. Zij werken samen aan alle bovengenoemde maatschappelijke opgaven. Het geeft richting aan het handelen van alle professionals die op wat voor manier dan ook informatie, advies en ondersteuning bieden aan bewoners van Dordrecht. Voor door de gemeente gesubsidieerde partijen geldt het als kader.

De visie beantwoordt drie vragen:

1. Hoe organiseren we de informatie, advies en ondersteuning zo laagdrempelig, toegankelijk en dichtbij mogelijk?
2. Hoe zorgen we ervoor dat de dienstverlening voor de bewoner één geheel is?
3. Hoe bejegenen professionals de bewoners van Dordrecht, het 'Dordts DNA' ('zo doen we het in Dordrecht')?

### **Leeswijzer**

Bovenstaande drie vragen zijn leidend voor dit stuk. Ter inleiding op de beantwoording van deze drie vragen in Deel 1 (hoofdstuk 3, 4 en 5), beschrijft hoofdstuk 2 een beknopt overzicht van de belangrijkste partijen die een rol spelen in informatie, advies en ondersteuning aan Dordtenaren. Hoofdstuk 3 beschrijft vervolgens het Dordts DNA en hoe dit tot stand is gekomen. Hoofdstuk 4 laat zien hoe informatie, advies en ondersteuning

<sup>1</sup> Informatie, advies en ondersteuning voor alle Dordtenaren met vragen rondom gezondheid, welzijn en maatschappelijke participatie, inkomen, werk, onderwijs (w.o. taalvaardigheid), wonen, veiligheid, opvoeden en opgroeien, vrije tijd, zingeving, enz.

toegankelijk, laagdrempelig en dichtbij de bewoner georganiseerd wordt. Hoofdstuk 5 beschrijft de criteria die maken dat de dienstverlening voor de bewoner als één geheel ervaren wordt.

Een groot deel van de informatie, advies en ondersteuning wordt uitgevoerd door de huidige (2016) Sociale en Jeugdteams in Dordrecht. De Sociale teams zijn in 2016 dé plek waar Dordtenaren informatie, advies en ondersteuning kunnen vinden. De Jeugdteams zijn er voor de meer complexe vragen rondom kind en gezin in Dordrecht. Vanaf de eerste in 2007 tot de laatsten in 2015, zijn inmiddels in totaal 10 teams op hun eigen wijze ontstaan en ontwikkeld. In lijn met deze visie op integrale informatie, advies en ondersteuning, zullen ook de Sociale en Jeugdteams de komende periode door ontwikkelen naar Sociale wijkteams, die integrale dienstverlening bieden.

Omdat de Sociale en Jeugdteams zo'n belangrijke rol hebben in het ondersteuningslandschap in Dordrecht, beschrijft Deel 2 van dit stuk de vertaling van deze visie voor de dienstverlening van deze teams en hun vereiste doorontwikkeling.

## 2. Afbakening en samenhang in het sociaal domein

*"Mensen helpen elkaar in hun eigen netwerk waar mogelijk, zo nodig ondersteund door professionals."*

Mensen willen steeds meer zelf de regie houden over hun leven, waarbij ze kunnen terugvallen op een duurzaam netwerk van vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en actieve bewoners in de wijk. Als er hulp nodig is, helpen bewoners waar mogelijk elkaar, in hun eigen netwerk of met hulp van vrijwilligers. Zo nodig ondersteunt een professional hen elkaar te helpen of voegt hij in. Het verbinden van het professionele en informele netwerk in de werkwijze en in de dienstverlening van professionals is essentieel.

Het professionele netwerk dat informatie, advies en ondersteuning aan bewoners geeft is groot. In de wijk werken vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en professionals met, tussen en rondom bewoners. Zij hebben deels dezelfde, deels verschillende opdrachten.

De ingangen waar bewoners binnenlopen voor informatie, advies en ondersteuning zijn heel divers. Eerste aanspreekpunten voor bewoners zijn in de meeste gevallen (niet uitsluitend) de huisarts (sociaal-medisch, ziekte, gezondheid), de school (leren, ontwikkeling), het consultatiebureau (ontwikkeling, gezondheid), de Sociale Dienst Dordrecht (inkomen, werk, WMO voorzieningen) en het Leger des Heils (opvang). Nauwe samenwerking in de wijk met deze partijen is een vereiste, om vragen en in het bijzonder kwetsbare bewoners goed te signaleren op breed domein en bewoners snel te leiden naar goede informatie en de juiste professional bij de vraag.

Andere belangrijke partners die vragen of problemen bij bewoners signaleren, zijn bijvoorbeeld Evides waterbedrijf, wooncorporaties en leerplicht. Ook hier zijn afspraken nodig om eenduidig en effectief te signaleren, problemen op te lossen of escalatie te voorkomen.

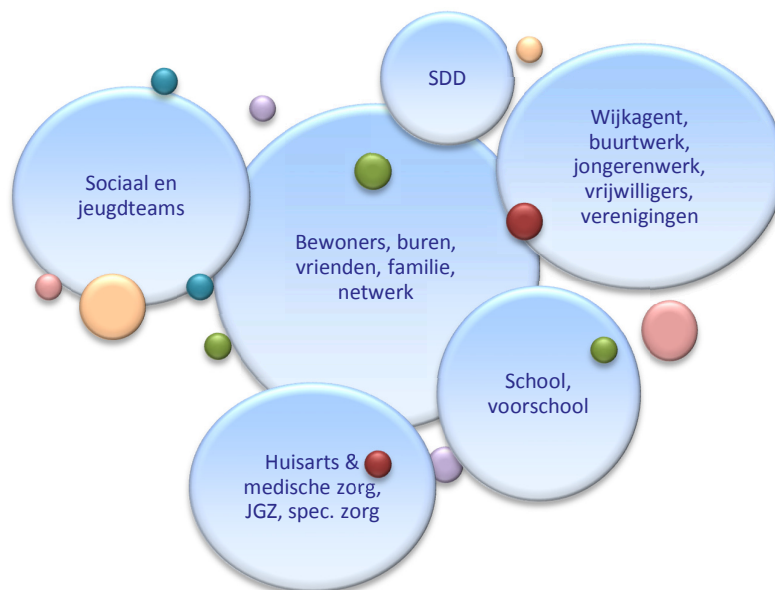
De sociaal en jeugdprofessionals in Dordrecht hebben als hoofdtaak het geven van informatie, advies, ondersteuning en toegang tot zorg. Zij zijn er voor alle bewoners met vragen rondom gezondheid, welzijn en maatschappelijke participatie, inkomen, werk, onderwijs (w.o. taalvaardigheid), wonen, veiligheid, opvoeden en opgroeien, vrije tijd, zingeving. Hun belangrijkste doelstellingen zijn het verhogen van de zelfredzaamheid van bewoners, het veilig en gezond opgroeien en het stimuleren van participatie. Tot hun beschikking staan een aantal specifieke diensten die vraaggericht en op maat worden ingezet, zoals thuisbegeleiding, peuterbegeleiding, respijtzorg, bureau sociale raadslieden, etc.

In de schil daaromheen werken verschillende partijen aan aanvullende opdrachten. Het buurtwerk, het jongerenwerk en vrijwilligersorganisaties zijn aanwezig in de wijk, 'vangen' vragen en hebben zo een sterke preventieve werking. Zij richten zich primair op het verhogen van participatie en het creëren van een kansrijke context van sociale verbinding in de wijk. Gezamenlijke wijkplannen met buurt- en jongerenwerken, sociaal en jeugdprofessionals en afspraken over een gezamenlijke wijkgerichte aanpak zijn een voorwaarde voor succes.

Ook de jeugdgezondheidszorg heeft een andere, aanvullende opdracht, die zich stadsbreed en regionaal vooral richt op monitoren, vroeg signalering en voorspellen van (risico's in) de jeugdgezondheid. Zij zien alle kinderen en jongeren in Dordrecht gericht op hun ontwikkeling en houden van iedereen een kind dossier bij. Nauwe samenwerking, gezamenlijke aanpak en communicatie tussen de jgz en sociaal en jeugdprofessionals is essentieel. Samen hebben zij een grote rol in de goede start voor iedere Dordtenaar en het veilig en gezond opgroeien van kinderen.

Als het nodig is, wordt passende zorg via de sociaal en jeugdprofessionals ingeschakeld.

- Crisisdienst: bij spoedvragen en crisissen, kunnen bewoners terecht bij de crisisdienst (geleverd door Vivenz, buiten kantooruren), Veilig Thuis (evt. politie) of de huisartsenpost. Er gelden afspraken over bereikbaarheid en exacte tijden.
- Specialistische zorg en Wmo maatwerkvoorzieningen: waar de expertise van sociaal of jeugdprofessionals ophoudt, kunnen zij specialistische zorg inschakelen, die geleverd wordt door een aantal gecontracteerde organisaties. Voor jeugd is hiervoor regionaal de Serviceorganisatie Jeugd verantwoordelijk. Jeugdprofessionals kunnen beschikkingen afgeven en zijn budgetverantwoordelijk. Huisartsen en jeugdartsen kunnen direct gespecialiseerde zorg inschakelen en communiceren waar nodig met vaste jeugdprofessionals als contactpersoon. Voor 18+ zorg loopt dit via het Wmo loket van de SDD, dat op aanwijzing van de sociaal professionals beschikkingen afgeeft voor maatwerkvoorzieningen, of de zorgverzekeraar, in geval van medische of GGz zorg.
- Jeugdbescherming en huiselijk geweld: voor sommige bewoners en gezinnen is vrijwillige zorg en ondersteuning niet toereikend. Dit is regionaal belegd bij Veilig Thuis en geïndiceerde instellingen. Hier is in principe altijd een jeugd- of sociaal professional bij betrokken.



### Verbinding tussen sociaal en medisch domein

Medische eerstelijnszorg en maatschappelijk welzijn hebben een bijzondere verbinding en komen steeds dichterbij elkaar. Huisartsen kunnen rechtstreeks specialistische (jeugd)zorg inschakelen en zijn voor veel bewoners een zeer belangrijke spil. Sociale en medische professionals zijn samen verantwoordelijk voor het goed ondersteunen van de mensen in de wijk. Ondersteuning in de sociale keten en zorg in de medische keten zijn veelal echter los van elkaar georganiseerd.

Informatie, advies en ondersteuning zoals beschreven in deze visie wordt gefinancierd door gemeenten op basis van de Wmo en jeugdwet. Zorg in de 'medische keten' wordt gefinancierd door zorgverzekeraars, vanuit

de zorgverzekeringswet. Hieronder valt onder andere huisartsenzorg, medicijnen en apotheekzorg, verpleging en verzorging thuis (al dan niet met pgb), ziekenhuiszorg en volwassen-GGz, met de huisarts als kern van de zorg in de wijk. Veel vragen die bewoners bij huisartsen stellen, hebben een psycho-sociale achtergrond. Doorverwijzing naar medisch specialistische zorg dient soms slechts om een medische oorzaak uit te sluiten en een opening te creëren voor sociale ondersteuning. Nauwe verbindingen tussen sociale en jeugdprofessionals en huisartsen zijn daarom onmisbaar voor effectieve, tijdige en passende zorg en ondersteuning. Beiden moeten elkaar kennen, vertrouwen, nauw communiceren en elkaar inschakelen wanneer nodig.

Bij huisartsenpraktijken spelen POH-ers (praktijk ondersteuners huisartsen) hierin een belangrijke rol. De POH somatiek begeleidt mensen met een chronische aandoening. De POH GGz signaleert, diagnosticeert, intervineert en ondersteunt bij psychische problemen in samenwerking met de huisarts. Afspraken over onder meer signalering, werkwijze en communicatie zijn van belang voor een goede samenwerking.

Ook de wijkverpleegkundige signaleert en ondervangt, met een medische invalshoek en heel laagdrempelig, veel sociaal-psychische vragen. De wijkverpleegkundige verleent en organiseert onder andere verpleegkundige zorg bij bewoners. Tot en met 2016 hadden sommige wijkverpleegkundigen de specifieke rol om wijkgericht te werken en de medische en sociale zorg in de wijk te verbinden. In Dordrecht deden zij dat vanuit De Zichtbare Schakel, als onmisbaar onderdeel van het Sociaal team. Met het veranderen van de financiering voor deze rol per 2017, is de invulling hiervan vanaf 2017 nog onzeker<sup>2</sup>.

De uitdaging is ervoor te zorgen dat, met al deze partijen, informatie, advies en ondersteuning voor bewoners eenduidig, laagdrempelig, toegankelijk en dichtbij is, en door de bewoner ervaren wordt als een aansluitend geheel.

---

<sup>2</sup> D.d. okt. 2016 zijn regio Drechtsteden en zorgverzekeraars hierover in gesprek.

## DEEL 1 INTEGRALE DIENSTVERLENING IN DE PRAKTIJK

### Samenwerken in flexibele netwerken rondom de bewoner

Een groot aantal partijen hebben hun eigen rol in het ondersteuningslandschap van Dordrecht. Bewoners kunnen rechtstreeks terecht bij wie zij willen en moeten dat ook kunnen. Diversiteit is nodig om te kunnen inspelen op het grote aantal maatschappelijke opdrachten en behoeften. Tegelijkertijd willen we dat de dienstverlening van deze partijen functioneert als een aansluitend geheel, zodat de bewoner flexibel en ongehinderd van de één naar de ander kan bewegen wanneer nodig.

Dat vraagt van professionals om zich te organiseren rondom de bewoner, met de vragen van de bewoner centraal in plaats van eigen organisaties of procedures. Samenwerking vindt dan automatisch plaats in steeds wisselende (tijdelijke) samenstellingen. Professionals vormen op die manier een flexibel netwerk met elkaar en met bewoners.

Om integraliteit en kwaliteit in het netwerk van professionals te borgen, bevorderen we goede toegankelijkheid, laagdrempelig en dichtbij, eenduidigheid en verbinding in werkwijze en eenduidigheid in bejegening. De volgende drie hoofdstukken beschrijven deze drie aspecten.

### 3. Toegankelijk, laagdrempelig en dichtbij

Vanaf 2017 is voor iedere bewoner informatie, advies en ondersteuning dichtbij voor handen, passend bij de leefwereld van de bewoner zelf.

Bewoners kunnen terecht bij basisvoorzieningen, zoals de huisarts, de school/ kinderdagverblijf, het consultatiebureau en bij sociaal en jeugdprofessionals van integrale Sociale wijkteams. De bewoner kiest de ingang die het best bij hem past.

Informatie, advies en ondersteuning is dichtbij in de wijk toegankelijk en bereikbaar, door:

- De bewoner en zijn vraag centraal te stellen en niet de uitvoering van een productaanbod. Professionals doen samen wat nodig is, en zijn bereid als dat nodig is een stap buiten hun reguliere bandbreedte te zetten.
- Eén voordeur voor alle sociale en jeugd vragen, die zichtbaar en herkenbaar is onder één naam en met eenduidige herkenbare uitstraling.
- Een virtuele informatie omgeving (incl. toegang via een website, app, chat, social media), waar de bewoner terecht kan voor informatie en advies, interactie met andere bewoners & professionals en toegang tot zijn dossier.
- Vaste vertrouwde professionals op belangrijke vindplekken, zoals scholen. Professionals bewegen zich tussen bewoners, sluiten aan bij hun leefwereld en zijn daar waar de bewoner is, aanwezig en zichtbaar, een vertrouwd gezicht.
- Open wijkinformatiepunten<sup>3</sup> in nagenoeg iedere wijk waar informatie en advies continu beschikbaar is, waar sociaal en jeugdprofessionals doorlopend vindbaar zijn en bewoners en professionals elkaar ontmoeten en samenwerken.

#### Bewoner centraal

In plaats van te denken en doen vanuit productaanbod of organisaties, werken competente professionals vraag gestuurd samen, vanuit de leefwereld van de bewoner. Professionals zijn zich ervan bewust dat hun leefwereld vaak een andere is. Samen doen zij wat nodig is en zoeken zij naar oplossingen; op maat waar dat nodig is, eenduidig waar dat kan. Ze zijn daarvoor bereid om als dat nodig is een stap buiten hun reguliere bandbreedte te zetten. Dat kan, omdat alle professionals die informatie, advies en ondersteuning geven aan bewoners, een generalistische basis hebben en het Dordts DNA als gemeenschappelijke deler hebben (zie H5).

<sup>3</sup> Naamgeving nader te bepalen



## Eén voordeur voor sociale en jeugdfragen

Niemand hoeft meer te zoeken naar waar, bij wie hij voor welke vraag terecht kan. Alle bewoners, en partners en andere professionals in de wijk, kunnen terecht bij één herkenbare ‘voordeur’ voor alle vragen rondom gezondheid, welzijn en maatschappelijke participatie, inkomen, werk, onderwijs (w.o. taalvaardigheid), wonen, veiligheid, opvoeden en opgroeien, vrije tijd, zingeving. Informatie en advies rondom sociale en jeugdfragen heeft één gezicht en een herkenbare, toegankelijke uitstraling en één wijkgericht telefoonnummer.

## Virtuele omgeving als digitale voordeur

Een virtuele informatie omgeving<sup>4</sup> (incl. toegang via een website, app, chat, social media) zorgt ervoor dat alle informatie over de dienstverlening en inhoudelijke onderwerpen voor de bewoner 24/7 overzichtelijk, klantvriendelijk en digitaal te vinden is.

Bewoners vinden hier informatie, advies en de ingang naar ondersteuning, hebben interactie met professionals en elkaar via e-mail, social media, chat/app, kunnen hun vragen stellen en afspraken plannen, initiatieven starten en samenwerking zoeken, en hebben toegang tot hun eigen dossier.

## Vaste professionals op vindplekken

Op belangrijke vindplekken zijn vaste professionals aanwezig op momenten die passen bij de vragen van bewoners. Zij zijn aanspreekpunt, vraagbaak, wegwijzer en ondersteuner. Zij werken preventief en zijn de verbindende schakel tussen verschillende professionals in de wijk, zoals huisartsen, scholen, voorschoolse voorzieningen, SDD loketten, consultatiebureaus. Er zijn vaste professionals gekoppeld aan scholen, voorschoolse voorzieningen, huisartsen, consultatiebureaus<sup>5</sup>.

## Wijkinformatiepunten<sup>6</sup> in nagenoeg iedere wijk

Wijkinformatiepunten zijn centrale ontmoetingsplekken en vraagbaak-plekken. Bewoners en professionals zijn altijd welkom en kunnen binnen lopen voor een praatje of een vraag en kunnen bellen of mailen.

Bewoners, vrijwilligers en professionals in de wijk zijn en werken hier door en bij elkaar. De deur staat letterlijk open en iedereen is welkom. Professionals zijn hier dagelijks bereikbaar op vaste momenten die aansluiten bij de leefwereld van de bewoner. Professionals en vrijwilligers kunnen hier (flex) werken, zodat natuurlijke ontmoetingen tussen professionals, bewoners in de wijk en partners in de wijk ontstaan. Er zijn ruimtes met meer privacy voor gesprekken die dat vragen.

Vanaf 2017 zijn er in ieder geval wijkinformatiepunten in Crabbehof, Wielwijk, Krispijn, Binnenstad/Noordflank, Reeland/Staart, Stadspolders/Dubbeldam, Sterrenburg.

Het wijkinformatiepunt, het telefoonnummer, de e-mail/chat/app/website etc. worden integraal bemand door professionals van het Sociale wijkteam (zie deel 2).

<sup>4</sup> Start ontwikkeling in 2017

<sup>5</sup> Vanaf 2017

<sup>6</sup> Naamgeving nader te bepalen

## 4. Eén geheel voor de bewoner

We zorgen ervoor dat informatie, advies en ondersteuning door bewoners als één geheel ervaren wordt, door:

- gemeenschappelijke doelen te benoemen in opdrachten en wijkplannen, voor en met bewoners;
- te bouwen aan transparantie en vertrouwen door heldere afspraken en eenduidige werkwijzen;
- verbinding te creëren door flexibel te werken op open locaties en elkaar live en virtueel te ontmoeten.



### Gemeenschappelijk doel in de wijk

Professionals die werken aan aanpalende opdrachten, maken gezamenlijk wijkplannen, waarin zij focussen op de belangrijkste speerpunten in hun wijk, opgesteld met bewoners. Zij maken afspraken over uitvoering en ieders rol daarin. Voor door de gemeente gesubsidieerde partijen is dit een randvoorwaarde voor het verlenen van de subsidie.

### Bouwen aan vertrouwen door eenduidige werkwijzen en heldere afspraken

Professionals van sociale en jeugdteams hebben met elkaar in 2016 een integrale route voor de bewoner ontwikkeld, waaronder gebruik van eenduidige werkwijzen en instrumenten. Zodanig, dat dit ook aansluit bij de werkwijze en instrumenten die binnen de JGZ gehanteerd worden. Afstemming met andere partijen volgt vanaf 2017<sup>7</sup>.

Hierdoor wordt het mogelijk:

- effectief te signaleren;
- op basis van eenduidige vraagverheldering en analyse elkaar als collega in te schakelen met warm contact naar de bewoner;
- voort te bouwen op elkaars werk en dubbelingen te voorkomen, doordat professionals en bewoners werken in hetzelfde ondersteuningsplan;
- heldere afspraken te maken over regievoering tussen partijen, waarbij de professionals van de Sociale wijkteams (zie Deel 2) in principe regisseur zijn, tenzij expliciet anders belegd;
- continu feedback te organiseren met de bewoner en samenwerkingspartners en zo doorlopend transparant de bewonerbeleving en wederzijdse samenwerking te toetsen.

### Verbinding door ontmoeten, open locaties en virtuele werkomgeving

Professionals in de wijk zorgen ervoor dat zij een nauwe relatie hebben met andere professionals in de wijk, zoals in ieder geval onderwijs, huisartsen, voorschoolse voorzieningen, SDD loketten, consultatiebureaus. Werklocaties van professionals (w.o. die van het Sociaal wijkteam) zijn zoveel mogelijk open locaties voor alle professionals in de wijk, waar iedereen welkom is om te werken en elkaar te ontmoeten. Professionals werken zoveel mogelijk digitaal en mobiel. Zij zijn gefaciliteerd om tijd- en locatieafhankelijk te werken.

<sup>7</sup> Met het onderwijs worden werkwijzen en instrumenten in 2017 verder afgestemd. Ook met de Sociale Dienst volgen hierover afspraken in 2017. Met huisartsen, POH-ers en voorschoolse voorzieningen wordt in 2017 afstemming gezocht.



## Transparant

= het open, eerlijk en duidelijk zijn naar bewoners en samenwerkingspartners.

### *Gouden regels:*

We zijn zichtbaar. We praten mét de bewoner en bespreken wederzijdse verwachtingen. We doen wat we zeggen, en zeggen wat we doen. Gegevens en informatie over de bewoner is van de bewoner. De bewoner bepaalt wat met wie gedeeld wordt.

### *Wat doen we niet:*

- Over de bewoner of elkaar praten.
- Zonder medeweten van de bewoner handelen.
- Aannames doen & stigmatiseren.

## Respectvol

= het met een open houding en op basis van gelijkwaardigheid werken aan een vertrouwens- en samenwerkingsrelatie met de bewoner.

### *Gouden regels:*

We sluiten, vanuit onze professionaliteit en empathie, met taal en houding aan bij de bewoner. We creëren persoonlijk contact en zijn nabij. Iedereen is welkom. We luisteren en stellen open vragen aan de bewoner om van de bewoner te horen wat hij/zij nodig heeft.

### *Wat doen we niet:*

- Oordelen over iemands zijn.
- Praten over de bewoners.
- Direct in de actie & overnemen.
- Onaangekondigd handelen.
- Afspraken niet nakomen.

## Samenwerken

= het vanuit vertrouwen en verantwoordelijkheid samen met de bewoner, de buurt en andere partners rondom de bewoner werken aan een oplossing.

### *Gouden regels:*

We zijn laagdrempelig, toegankelijk en bereikbaar voor bewoners, en zoeken bewoners ook actief op. We zijn transparant naar bewoner, buurt en samenwerkingspartner, en bespreken wederzijdse verwachtingen. Samen met samenwerkingspartners zijn we één geheel en één geluid naar de bewoner. We laten het eigenaarschap bij de bewoner en nemen verantwoordelijkheid als professional. We vragen en geven feedback, en evalueren de samenwerking.

### *Wat doen we niet:*

- Over de bewoner besluiten & overnemen.
- Los van elkaar werken, vanuit schotten, aanbod en organisatiebelang.
- Passief zijn en verantwoordelijkheden van ons afschuiven.
- Aanmodderen & bewoner en samenwerkingspartners laten wachten.

## DEEL 2 VERTALING NAAR UITVOERING

### Historische context

In Dordrecht staat een stevige basis van informatie, advies en ondersteuning aan bewoners van Dordrecht, uitgevoerd door de Sociale en Jeugdteams. In 2016 zijn er vijf Sociale teams en drie Jeugdteams. De Sociale teams zijn 0-100 teams en waren in sommige wijken al de voordeur voor alle vragen. Op deze basis is voortgebouwd, door de jeugdteams daarachter te positioneren als meer specialistische teams en toegang naar gespecialiseerde jeugdzorg. Met de gedachte op termijn toe te groeien naar meer integrale teams in de wijk.

Anno 2016 staan de teams, worden er veel bewoners geholpen en is de klanttevredenheid goed. Nu willen we door ontwikkelen naar het écht anders organiseren van advies en ondersteuning volgens de transformatiegedachte, met nog minder schotten en meer integraliteit, meer preventie, gebruik makend van eigen kracht van bewoners en van informele zorg en met onderlinge samenwerking in een sterk netwerk in de wijk, uitgaand van de behoeften van bewoners (zie deel 1).

In de praktijk zien we dat niet alleen de Sociaal teams, maar ook de Jeugdteams een voordeur voor vragen worden. Zij zijn direct toegankelijk voor partners, zoals huisartsen, onderwijs, verwijzende instanties en soms ook voor bewoners. Dit komt mede door de introductie van de in augustus gestarte OK coaches. Zij werken vanaf dit schooljaar als voorpost van zowel Jeugd- als Sociaal team, waarmee in de praktijk voor schoolgaande jeugd, ouders en onderwijsprofessionals het onderscheid tussen beide teams al enigszins is vervaagd. De meer zichtbare en directe inzet van de Jeugdteams vervult enerzijds behoeften. Anderzijds wordt hiermee onduidelijkheid manifest; waar en bij wie kun je terecht voor welke vraag? Er ontstaat overlap tussen wat sociaal professionals en jeugdprofessionals oppakken. Vragen zijn niet zwart-wit te scheiden en er ontstaan dubbelingen in bijvoorbeeld aanmeldprocedures en vraagverheldering.

Het doorleven van het Dordts DNA, het organiseren van een integrale voordeur en integratie van de dienstverlening achter de schermen valt of staat met de professionals die het doen. Het is belangrijk dat zij elkaar kennen, vinden en vertrouwen. Om echt succesvol integraal samen te werken, ontschot en vanuit de gedachte één gezin, één plan, één regisseur, is een logische volgende stap ook de professionals integraler te organiseren. Daarom smelten de Sociaal en Jeugdteams in 2017 voor bewoners en partners samen tot integrale Sociale wijkteams. Integratie draagt bij aan de effectiviteit, efficiëntie en transformatie. De OK coaches, die in augustus 2016 zijn gestart en de voorpost zijn van zowel Sociaal als Jeugdteams, zijn hiervan het eerste voorbeeld. Zij werken als integrale voordeur op school en brengen de visie zoals beschreven in Deel 1 in de praktijk.

### Doorontwikkeling Sociale teams en Jeugdteams

De uitvoering van informatie, advies en ondersteuning bij alle sociale en jeugd vragen, het bemensen van de wijk informatiepunten en telefoon en het leveren van de menskracht achter de digitale omgeving, is in 2017 belegd bij MEE, Vivenz, Careyn, Flexus Jeugdplein en Stichting Jeugdteams ZHZ als gezamenlijke opdracht. In lijn met hun opdracht, ontwikkelen zij de huidige jeugdteams en sociaal teams door naar bovengenoemde Sociale wijkteams en faciliteren daarvoor competente professionals.

Het doel daarbij is het verankeren en door-ontwikkelen van het gedachtegoed, het integreren van de dienstverlening van sociaal en jeugdteams en het nauw verbinden met omliggende partners: vrijwilligers, bewoners, ervaringsdeskundigen, professionals, zodanig, dat:

- er een doorontwikkeling is richting preventie, uitgaand van talenten en kansen van bewoners;
- het informele netwerk in de wijk wordt betrokken en versterkt;
- er nauwe verbinding is met andere partners en netwerken (professioneel en informeel) in de wijk;
- de resultaten van alle Sociale wijkteams van gelijke hoge kwaliteit zijn.

In de volgende paragrafen wordt de visie op integrale informatie, advies en ondersteuning vertaald naar de dienstverlening van sociaal en jeugdteams en hun doorontwikkeling.

## 6. Integrale wijkteams

Sociaal en jeugdprofessionals gaan in 2017 werken onder één naam en vanuit integrale teams: Sociaal wijkteam.

Het Sociaal wijkteam is een compact frontlijnsteam bestaande uit professionals van verschillende organisaties, met een generalistische basis en specifieke aanvullende expertise. Zij zijn er voor alle bewoners van Dordrecht, met bijzondere aandacht voor de minder zelfredzame Dordtenaar. Zij kijken breed en integraal naar de vraag van de bewoner, waarbij wordt uitgegaan van de eigen kracht van de bewoner en de mogelijkheden van zijn omgeving. Er wordt gewerkt volgens het principe: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur. De teamleden bewegen zich tussen bewoners en werken mobiel op diverse locaties in de wijk. Ze treffen elkaar op een gezamenlijke uitvalsbasis (gehuisvest in een wijkinformatiepunt), waar zij elkaar, bewoners en andere professionals uit de wijk ontmoeten.

De plek van het team is in het hart van de wijk. Daar leggen zij verbindingen tussen bewoners, professionals en organisaties om in samenhang het best mogelijke te laten slagen. De teams bevorderen het participeren van mensen in de wijk. Zij investeren in mensen en daarmee in een goede en leefbare wijk, waar iedereen mee mag doen. Het Sociaal wijkteam vergroot het sociaal kapitaal.

Professionals geloven en hebben vertrouwen in zichzelf en elkaar. Zij zijn onafhankelijk, zodat zij met creativiteit, inventiviteit, compassie en humor bewoners en professionals aan kunnen spreken, bewegen, stimuleren, en prikkelen. Zij handelen organisatie-overstijgend en dienen slechts het inhoudelijk belang van de bewoner.

### Basiskenmerken professionals

Professionals van het Sociaal wijkteam:

- versterken het eigen creërend en oplossend vermogen in de wijk en van bewoners aan de hand van vragen/ thema's;
- zoeken met bewoners naar nieuwe mogelijkheden en oplossingen;
- kijken met open blik en luisteren met aandacht;
- geven informatie & advies en ondersteunen waar nodig (o.a. door passende zorg in te schakelen en regie te houden); hieronder valt ook cliëntondersteuning zoals bedoeld in de Wmo.

Professionals hebben een zogenaamd T-profiel, met een generalistische basis en aanvullende specifieke expertise, waardoor expertise en diversiteit in het team geborgd blijft. Professionals beschikken over de volgende kenmerken.

#### Basiskenmerken professionals

<i>Houding</i>	Sociaal wijkteam professionals hebben een open houding en zijn transparant. Ze zijn in staat een vertrouwensrelatie met de bewoner op te bouwen om juist vanuit die vertrouwensrelatie soms door te kunnen pakken. Ze zijn reflectief en willen doorlopend leren, zijn zeer deskundig en in staat te handelen in soms zeer complexe situaties waarin veiligheid (van bijv. kinderen) in het geding is. Het zijn mensen die out of the box kunnen denken, samenhang zien, zelfstandig zijn, initiatief tonen, lef hebben, nieuwsgierig zijn, goede luisteraars zijn, inlevingsvermogen hebben, betrokken zijn, achterover kunnen leunen en proactief zijn als het nodig is. Ze zijn bereid buiten hun reguliere kader te stappen om te doen wat nodig is. Ze nemen verantwoordelijkheid in hun rol. Het Dorchts DNA zit in hun genen.
<i>Rol</i>	Alle professionals hebben een generalistische basis, met kennis over alle levensdomeinen. Iedere professional kan breed signaleren, vragen ontvangen en verhelderen. Iedere professional heeft aanvullende specifieke expertise waardoor diversiteit in het team geborgd is (zie basiskenmerken team). Afhankelijk van zijn rol en verantwoordelijkheden, verschilt het accent van werkzaamheden per professional, variërend van preventief en generalistisch tot intensievere begeleiding of afgeven van beschikkingen. In ondersteuningstrajecten neemt de Sociaal wijkteam professional de regisseursrol, tenzij expliciet anders belegd.

<b>Werkwijze</b>	Professionals hebben een praktische en oplossingsgerichte aanpak. Iedere professional werkt zo preventief mogelijk. Daaronder valt alles gericht op het voorkomen van het ontstaan van individuele vragen, het vroegtijdig ondervangen van vragen en het voorkomen van verergering van vragen: Iedere professional is erop gericht zoveel mogelijk het netwerk rondom de bewoner te activeren en waar mogelijk informele zorg in te zetten.
<b>Vaardigheden</b>	Iedere professional beschikt over vaardigheden op gebied van: <ul style="list-style-type: none"><li>- handelingsgericht of oplossingsgericht werken</li><li>- sociale netwerk versterking(/ strategieën)</li><li>- signalering van (on)veiligheid van kinderen en huiselijk geweld</li></ul>
<b>Competenties</b>	Iedere professional beschikt zoveel mogelijk over de competenties: <ul style="list-style-type: none"><li>- Initiatiefrijk, creatief en inventief</li><li>- Positiviteit</li><li>- Klantgericht</li><li>- Persoonlijk leiderschap en stabiliteit</li><li>- Samenwerken en netwerken</li><li>- Flexibel</li><li>- Oplossingsgericht coachen</li><li>- Oordeelsvorming en besluitvaardig, regie kunnen voeren</li><li>- Overtuigingskracht</li><li>- Organisatiesensitiviteit</li></ul> In het team zijn alle competenties geborgd.

### Basiskennmerken team

Het team is inhoudelijk zo samengesteld, dat het de meest voorkomende vragen in de breedte kan oppakken. De professionals van het Sociaal wijkteam ondersteunen waar mogelijk zelf en schakelen met andere professionals in de wijk, zoals informele zorg, de Sociale Dienst, juridische ondersteuning en zorgaanbieders waar aanvullende specialistische kennis of intensievere zorg nodig is.

Alle professionals werken gebiedsgericht én zijn onderdeel van het Dordts geheel. Zij vliegen als dat nodig is in en uit naar andere wijken. De samenstelling van teams kan variëren per wijk, aangezien de vraag verschilt tussen de verschillende wijken. Uit analyse van gestelde vragen in 2016 en de bevolkingssamenstelling, blijkt, dat in alle wijken alle expertisegebieden in meer of mindere mate aan de orde zijn.

Iedere professional vervult meerdere rollen, een generalistische en één of meerdere specifieke rollen. Waar het accent ligt, verschilt per professional op basis van taken. Naar gelang de situatie of vraag kunnen rollen bij dezelfde professional wisselen en elkaar aanvullen.

Professionals en teams voldoen aan de eisen gesteld door de Wmo en Jeugdwet.

### Basiskennmerken team

*Iedereen generalistische rol: zo preventief mogelijk werken, signaleren, vragen ontvangen en verhelderen.*

Specifieke rollen met het accent gericht op:

- groepsgerichte preventieve rol
- in de wijk verbindende rol
- generalistische rol bij de voordeur. Als professional gekoppeld aan een vindplek, verbinder
- intensievere begeleidingsrol bij hoog-complexe situaties, bijvoorbeeld drang/dwang, vechtscheiding, systeemproblematiek, jeugd-GGz, jeugd-LVB. Regisseur
- gemandateerde rol aan SKJ geregistreeerde jeugdprofessionals om beschikkingen af te geven (2017 belegd bij St. JT ZHZ)

Specifieke expertise op basis van behoefte in de wijk, gericht op:

- opvoeden en opgroeien
- jeugd GGz en jeugd LVB
- jongeren 16-27, 18-/18+
- inkomen, financieel
- sociaal juridisch
- huisvesting (niet in alle wijken urgent)
- gezondheid, geestelijk & lichamelijk, waaronder (sociaal) medisch
- verslaving
- justitieel (niet in alle wijken urgent)
- participatie
- relaties en huiselijk geweld

Naast de professionele rollen in het team zijn vrijwilligers onderdeel van het team als gastvrouw, maatje, mentor/ best person of ervaringsdeskundige.

## Spreiding op basis van de vraag

Op basis van analyse van bestaande vragen in 2016 is in ieder geval menskracht nodig in de volgende wijken:

Wijk	Stadsdeel	Gewenste totale formatie naar stadsdeel
<b>Crabbehof</b>	West	Ca. 33%
<b>Wielwijk</b>	West	
<b>Krispijn (oud en nieuw)</b>	West	
<b>Binnenstad/Noordflank</b>	Centrum	Ca. 33%
<b>Reeland/ Staart</b>	Centrum	
<b>Stadspolders/ Dubbeldam</b>	Oost	Ca. 33%
<b>Sterrenburg</b>	Oost	

## 7. Integrale route voor de bewoner

Professionals van de sociale en jeugdteams hebben in 2016 samen een integrale route voor de bewoner ontwikkeld. Deze route beschrijft de basisstappen die een bewoner doorloopt, als hij een vraag heeft en informatie, advies of ondersteuning zoekt.

De integrale werkwijze die daaruit volgt, zorgt voor één geheel in de dienstverlening en borgt de laagdrempeligheid en toegankelijkheid terwijl aan de verschillende wetgeving wordt voldaan.

De integrale route bestaat uit de onderdelen:

1. Vraag
2. Analyse
3. Plan van aanpak
4. Uitvoering/ regie
5. Evaluatie/ afsluiting

Kernelementen zijn:

- bewoners en professionals zijn altijd welkom voor een praatje of een vraag;
- één voordeur, die zichtbaar en herkenbaar is onder één naam, één gezicht en uitstraling. Alle communicatie gebeurt vanuit deze integrale voordeur. Professionals op locatie zijn ook een voordeur (op locatie);
- één integrale manier van ontvangst en aanneming van vragen, door een integrale bureaudienst;
- fysiek, telefonisch en digitale bereikbaarheid op vaste momenten (overdag 9.00-17.00) en afhankelijk van behoefte (bijv. één of twee avonden tot 20.00 uur of in het weekend). Professionals zijn binnen en indien nodig buiten kantooruren bereikbaar voor hun eigen bewoners.
- uniforme wijze van vraagverheldering op basis van een brede inventarisatie van levensdomeinen, met eenduidige instrumenten (ZRM en GIZ) die naar gelang de situatie worden ingezet en uitgeklaard. Aan de voorkant vindt afstemming plaats zodat dubbelingen in het traject worden voorkomen;
- professionals vliegen in en ondersteunen elkaar indien nodig en gewenst;
- uniforme wijze van vastleggen van informatie, in een integraal dossier en systeem (of communicerende systemen);
- op basis van een integraal plan werken professionals samen in hetzelfde dossier;
- het dossier is van de bewoner, de bewoner heeft toegang tot zijn dossier en nodig professionals uit om in zijn dossier en plan te werken;



- alles is transparant voor de bewoner. Voor extern informatie delen geeft de bewoner toestemming indien de bewoner dit delegeert aan de verantwoordelijke professional. Informatie vastleggen en delen intern (binnen het team) is een voorwaarde voor het ontvangen van ondersteuning (uitgangspunt geen bezwaar i.p.v. toestemmingsverklaring);
- klantbeleving wordt doorlopend getoetst. Feedback is altijd welkom.

Deze integrale route is een uitwerking van deze visie en onderdeel van de implementatieopdracht aan de opdracht nemende organisaties.

## 8. Ondersteunende processen

Ondersteuning en ondersteunende processen worden ingericht door de vijf opdracht nemende partijen. Belangrijk is dat de ondersteuning duidelijk en eenvoudig belegd is en dat er heldere aanspreekpunten zijn voor de teams en gemeente, die integraal namens de netwerkorganisatie faciliteert, ondersteunt en de teams ontzorgt.

De samenwerkende organisaties<sup>9</sup> voorziet in integrale facilitering in onder andere<sup>10</sup>:

- integrale werving, selectie en vervanging van professionals
- integrale ontwikkeling en scholing
- integraal stagiairebeleid
- integraal vrijwilligersbeleid
- integrale klachtenprocedure
- voldoen aan geldende wet- en regelgeving, waaronder privacy wetgeving en Wet Datalek
- integraal innoveren van werkwijzen en methodieken
- integrale registratie en monitoring
- integrale communicatie (naar bewoner en partners)
- integrale facilitering van professionals, w.o. digitaal, en aansluitend bij het programma van eisen huisvesting dat is ontwikkeld in 2016.

### Aansturing

In lijn met het gedachtengoed van deze visie, zijn professionals zelf primair verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun werk, samenwerking, vakmanschap en ontwikkeling.

Het goed organiseren van teambegeleiding met het oog op verdere transformatie in het dagelijkse handelen, de teamontwikkeling en het verankeren van het Dordts DNA is daarnaast essentieel.

Vanaf 2017 heeft de gemeente de alliantie gevraagd om een nieuwe, overstijgend aansturende rol te beleggen, die de implementatie van integrale dienstverlening, integraliteit en de samenhang bewaakt en ontwikkelt, die de schakel is naar de individuele moederorganisaties, specialistische organisaties en naar de gemeente (o.m. in verband met aansluiting bij de overige maatschappelijke doelen en opgaven). Een tactisch/strategische rol, naast de reguliere bedrijfsvoering, die ook informatievoorziening en monitoring oppakt en schakelt tussen de lokale situatie en regionaal verband.

Ook binnen de gemeente wordt een dergelijke rol ingericht.

### Tot slot

Voor de implementatie van dit concept is transformatie op veel vlakken tegelijk nodig, zowel bij mensen, in systemen en in structuren, binnen de wijk, binnen organisaties en binnen gemeente. Dat kan alleen als gemeente en organisaties de handen in één slaan en gezamenlijk de ontwikkeling vormgeven, ieder vanuit zijn eigen rol. Dat vraagt van een ieder continu te leren van ervaringen op basis van de steeds veranderende praktijk, zodat we werken aan een zorgvuldig proces, gestoeld op gemeenschappelijke doelen, verbinding en vertrouwen.

<sup>9</sup> Het samenwerkingsverband (in 2017) van Mee, Vivenz, Careyn, Flexus Jeugdplein, Stichting Jeugdteams ZHZ

<sup>10</sup> Niet uitsluitend; leidend zijn de voorwaarden in de subsidiebeschikking.