



**sociaal werk de kop**

## **Plan van Aanpak**

# **Sociaal Werk De Kop 2018 - 2019**

**definitief**

## **Inhoudsopgave**

Inleiding

1. Visie Gemeente Steenwijkerland en Tinten Welzijnsgroep
2. Rol, werkwijze en reikwijdte sociaal werk
3. Vrijwilligersondersteuning en mantelzorg
4. Cliëntondersteuning
5. Jongerenwerk
6. Verantwoording
7. Medewerkers
8. Organisatie
9. Financiële Paragraaf

## Inleiding

In een aanbestedingsprocedure heeft de gemeente Steenwijkerland de uitvoering van het sociaal werk (maatschappelijk- en welzijnswerk, jongerenwerk en onafhankelijke cliëntondersteuning) gegund aan de Tintengroep. Tintengroep werkt in negen Groningse en Drentse gemeenten aan de uitvoering van breed sociaal werk. De werkorganisaties voeren lokaal sociaal werk uit, waaronder buurtmaatschappelijk werk, buurtwerk, samenlevingsopbouw, jongerenwerk, buurtwerk sport en cliëntondersteuning en werken daarbij samen met vrijwilligers en mantelzorgers. De werkorganisaties zetten teams in die gebiedsgericht werken en bestaan uit T-shaped professionals. Dat zijn professionals die in staat zijn om over de grenzen van hun eigen vakgebied heen te kijken en verbindingen te leggen. Door een combinatie van vakkennis en generalistische kennis zijn deze professionals breed inzetbaar. Tinten, de back office, ondersteunt de lokale werkorganisaties. Alle kennis die in de werkorganisaties is opgebouwd is ook beschikbaar voor de gemeente Steenwijkerland maar wordt niet zonder meer gekopieerd. Dat kan ook niet omdat elke gemeente haar eigen karakteristieke kenmerken ('couleur locale') heeft. De inzet wordt afgestemd op de wensen en behoeften van inwoners van de gemeente. We werken met bewezen effectieve methodieken. Er wordt voortdurend geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van onze sociaal werkers en in de kwaliteit van hun werk.

### *Gebiedsgerichte werkwijze*

Om sociaal werk effectief te laten zijn is het een voorwaarde om met en naast de inwoners te werken. We werken met het principe 'zichtbaar, laagdrempelig, dichtbij'. Om dit te kunnen bewerkstelligen kiezen we voor gebiedsgericht werken. Hierdoor zorgen we dat de sociaal werkers vertrouwde gezichten worden voor inwoners. En, minstens zo belangrijk, de sociaal werkers leren de inwoners, het gebied, de sociale kaart van het gebied en andere organisaties en vrijwilligers in het gebied kennen, waardoor ze op de hoogte zijn van wat er speelt bij inwoners en hun directe leefomgeving.

### *Aansluiting bij en continuïteit van dienstverlening*

Wij vinden het een eer om onze kennis en ervaring ook in de gemeente Steenwijkerland in te zetten en inhoud te geven aan het sociaal werk. We zijn volledig toegerust om in korte tijd een krachtige organisatie neer te zetten met bekwame sociaal werkers en teamleider. De nieuwe organisatie vergt breed inzetbare professionals, die ingezet kunnen worden voor de inwoners van 0-100 jaar. *Indien uitvoerend (agogisch) personeel van de huidige welzijnsorganisaties voldoen aan de profielschets zal aan hen, indien mogelijk en gewenst, de mogelijkheid worden gegeven om te solliciteren op deze functies. Dit doen we vanuit het perspectief van goed werkgeverschap, continuïteit van dienstverlening, het beperken van frictiekosten en in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen.*

We zetten we ons in om inwoners van 0 tot 100 in de gemeente Steenwijkerland waar nodig te ondersteunen. Dit doen we in nauwe samenwerking met de andere partijen die in de gemeente werkzaam zijn.

## 1. Visie Gemeente Steenwijkerland en Tinten Welzijnsgroep

De visie op het sociale domein van de Tintengroep sluit aan bij die van de gemeente Steenwijkerland zoals in de schets Aanbesteding Welzijn/Sociaal werk 2018 is weergegeven. Die visie is als volgt omschreven:

*Inwoners moeten en kunnen niet alleen voor hun eigen leven, maar ook voor dat van anderen en voor de kwaliteit van de samenleving als geheel aanzienlijk meer verantwoordelijkheid dragen. In de ene situatie kan dat betekenen dat inwoners, gezinnen of andere samenlevingsverbanden, zonder ondersteuning van professionals, geheel zelfstandig de problemen oplossen. In het andere geval zal ondersteuning van professionals noodzakelijk zijn of blijven.*

### **Versterken zelfredzaamheid**

*Bij de grote transformatieopgave in het sociaal domein hoort het versterken van het voorliggend veld. De gemeente wil met de vernieuwing van welzijn naar sociaal werk de zelfredzaamheid, samenredzaamheid, (economische) participatie en opvoedkracht van inwoners versterken en ondersteunen. Dit betekent integraal<sup>1</sup> ondersteunen van mensen bij zelfredzaamheid, maatschappelijke participatie en opvoeden, vanuit eigen kracht en met inzet van de omgeving; stimuleren van actief burgerschap en verbindingen leggen tussen vrijwilligers en burgers, tussen informele en formele netwerken, tussen professionals in de nulde, eerste en tweede lijn; en hulp bieden of inschakelen als zelfredzaamheid ontbreekt. Sociaal werk is het voorliggend veld voor de (jeugd)hulp en ondersteuning en werkt op de scheidslijn van welzijn en zorg.*

### **Netwerkversterking als vliegwiel**

*Het werken aan een samenleving waarin onze inwoners sociaal en maatschappelijk zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen, betekent ook het aanspreken van inwoners op hun vermogen om zelf vorm te geven aan het dagelijks leven, zo nodig met hulp van de omgeving of voorzieningen. Naast aanspreken op hun zelf organiserend vermogen, ook ondersteunen bij het ontwikkelen en versterken hiervan, zodat mensen daadwerkelijk in staat zijn hun eigen leven vorm te geven.*

*Sociaal werk vervult bij uitstek de rol in het organiseren en versterken van sociale netwerken op buurt- wijk- en kern niveau. De sociaal werker werkt vanuit en vooral met het gebied. De interventies van het sociaal werk hebben als doel het versterken of vernieuwen van het sociaal netwerk, zo nodig met de inzet van alternatieve hulpbronnen zoals maatjesprojecten, vrijwillige hulpverbanden, vrijwilligerswerk etc.*

### **Gebiedsgerichte invulling**

*Sociaal werk is een aanvulling en sluit aan op de lokale leefwereld van de inwoners, op bestaande initiatieven en (vrijwilligers)verbanden. Steenwijkerland is rijk aan verenigingen, vrijwilligersorganisaties en vele kernen hebben een sterke sociale cohesie. Zij vormen het hart van de sociale infrastructuur en daarmee vaak ook een eerste vangnet voor kwetsbare inwoners. De sociaal werkers faciliteren en participeren in de initiatieven en projecten van bewoners, in plaats van andersom. Sociaal werk ondersteunt vrijwilligers en mantelzorgers en legt verbindingen tussen vrijwilligers en inwoners, tussen informele en formele netwerken, tussen professionals in de nulde (waaronder scholen en de jeugdgezondheidszorg), eerste en tweede lijn.*

---

<sup>1</sup> Met integraal wordt bedoeld op een werkwijze waarbij de verschillende levensdomeinen in onderlinge samenhang worden gezien.

De visie van Tintengroep op sociaal werk sluit hierop aan, deze is ontwikkeld op basis van het gedachtegoed van verschillende wetenschappers. De drie pijlers van onze visie zijn: zelfwerkzaamheid, positief welbevinden en positieve gezondheid.

### *Zelfwerkzaamheid*

'Zelfwerkzaamheid' is een concept van prof. dr. Hans van Ewijk. Het houdt in dat iemand in staat is op eigen kracht iets te doen. Dit vermogen komt niet altijd en bij iedereen spontaan tot uiting.

Gerichte professionele interventies kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van zelfwerkzaamheid.

### *Positief welbevinden en positieve gezondheid*

'Positief welbevinden', een begrip van dr. Joris Slaets, en 'positieve gezondheid', een concept van dr. Machteld Huber, vormen samen het uitgangspunt van waaruit wij mensen benaderen. Het betekent dat we ons richten op wat iemand plezierig vindt, belangrijk vindt en wat iemand graag zou willen (positief welbevinden). Bovendien spreken we hun vermogen aan om met de uitdagingen waar ze zich voor gesteld zien om te gaan (positieve gezondheid). We zijn ervan overtuigd dat mensen weten wat kwaliteit van leven voor hen betekent. Iedereen kan kwetsbaar zijn en wij willen mensen ondersteunen om in die situatie hun mogelijkheden te zien en te ontwikkelen.

Tintengroep werkt oplossingsgericht, ondernemend, verbindend en professioneel. We kiezen daarbij voor een integrale benadering van inwoners, inwonersgroepen en hun vraagstukken. Tinten schoolt en begeleidt de sociaal werkers hierin. Wij helpen specialistische zorg uit te stellen of te verminderen door te de-medicaliseren en te ontzorgen, maar we kennen onze grenzen: dus we streven naar lichte interventies als het kan en doen een warme doorverwijzing als zwaardere inzet nodig is.

### *Tintengroep als strategisch netwerkpartner*

Tinten en de lokale werkorganisatie zijn naast opdrachtnemer ook een strategisch partner van de gemeente. Dat uit zich in een nauwe samenwerking en toegang tot het netwerk van Tinten. De nieuwe werkorganisatie met als werktitel 'Sociaal Werk Steenwijkerland' maakt lokale trendanalyses van elk werkgebied en vertaalt de trends naar nieuwe initiatieven. De analyses en observaties geven input voor overleg met de gemeente op basis waarvan we onze dienstverlening op maat afstemmen.

Tinten heeft nauwe contacten met gerenommeerde kennisinstellingen (NJI, Movisie, Sociaal Werk NL), onderzoekers/wetenschappers (prof. dr. J. Slaets, prof. dr. H. van Ewijk, prof. dr. T. van Yperen, dr. M. Huber) en opleidingsinstellingen (RUG, Hanzehogeschool, NHL). Met medewerking van deze instanties, personen en methodieken zorgen wij ervoor dat onze medewerkers beter toegerust zijn op de sociale vraagstukken van deze tijd, dat ze de goede dingen goed doen, daarop reflecteren, nieuwe kennis en inzichten van buiten vergaren en zich blijvend ontwikkelen. Wij zijn ervan overtuigd dat dit de klant en inwoners ten goede komt. Met het NJI en Movisie hebben we een kennis-uitwisselingsprogramma. De thema's 'armoede', 'samenlevingsopbouw' en 'preventief jeugdwerk' hebben hierin de hoofdrol. Ook de gemeente Steenwijkerland kan meedoen aan de ontwikkeling van nieuwe programma's.

## **2. Rol, werkwijze en reikwijdte sociaal werk**

### ***Sociaal werk***

Tintengroep geeft het sociaal werk zo vorm dat het laagdrempelig en toegankelijk is. Dat betekent dat de inwoners van Steenwijkerland en onze collega organisaties in de buurt onze sociaal werkers kennen. Omgekeerd kennen de sociaal werkers de inwoners en werken ze nauw samen met de collega organisaties. Ze weten wat er leeft, werken vraaggericht en zijn alert op vroegtijdige signalering van problemen. Zij gaan outreachend te werk en gaan uit van de eigen kracht en het persoonlijke netwerk van inwoners. Hierbij benutten ze bestaande algemene voorzieningen of ontwikkelen met inwoners nieuwe algemene voorzieningen. Sociaal werkers richten zich ook op het verbeteren van de woon- en leefomstandigheden van inwoners door hun invloed te versterken bij het verbeteren van de leefbaarheid van hun woonomgeving.

De sociaal werkers van 'Sociaal Werk De Kop' zijn zich bewust van hun spilfunctie. Zij zijn bekwaam en kennen de grenzen van hun mogelijkheden; indien nodig, verwijzen ze snel door naar ketenpartners, waar nodig met een integraal plan voor verdere ondersteuning. Bij ernstige problemen of wanneer de veiligheid in het geding is, zoeken de sociaal werkers direct contact met het Toegangsteam. Als het zover is dat de geboden ondersteuning wordt afgebouwd, zorgen de sociaal werkers voor een verantwoord verloop van de afbouw. Ze zorgen voor goede contacten in de buurt en zetten mantelzorgers en vrijwilligers in. Kort samengevat zijn de sociaal werkers erop gericht om zichzelf zo doelmatig mogelijk overbodig te maken.

### ***Sociale netwerkversterking***

Sociale netwerkversterking wordt ingezet als methode om de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten. Hierbij brengt de sociaal werker de eigen mogelijkheden van de inwoner in kaart en maakt ze bespreekbaar. De sociaal werker heeft verschillende tools die hiervoor gebruikt kunnen worden, een ecogram is een voorbeeld hiervan. De vragen die centraal staan bij het inzetten van de sociale omgeving en het versterken van zelfwerkzaamheid en het sociale netwerk zijn:

- Wat kunt u zelf doen?
- Welke mensen in uw omgeving kunnen betrokken worden bij de oplossing?
- Is inzet van een vrijwilliger mogelijk?
- Wat kan de sociaal werker aanvullend aan advies of begeleiding bieden?

Sociaal Werk richt zich op kwetsbare inwoners die zich op dat moment van kwetsbaarheid tijdelijk of voor langere tijd niet (meer) zelf kunnen redden.

Het contact ontstaat door de vraag van de inwoner zelf, door een vraag van een familielid, een mantelzorger, de bureu. Een andere ingang kan zijn door signalering van de sociaal werkers of partners in de wijk of het dorp, of een verwijzing door de Toegang.

Het eerste gesprek wordt gevoerd met de inwoner en liefst met één of meerdere betrokken mensen, die de inwoner en zijn of haar situatie goed kennen. Dit kan ook in een 2<sup>de</sup> gesprek aan de orde zijn. Met een activerende methodiek wordt het gesprek gericht op de inwoner en het netwerk om zelf met een aanpak of oplossing te komen. Luisteren, samenvatten en doorvragen. De sociaal werker komt de oplossing niet aandragen maar nodigt uit om samen na te denken over mogelijke oplossingen en wat daarin de rol van hen kan zijn.

De sociaal werker krijgt hierdoor goed beeld van de vraag van de inwoner en zijn directe omgeving. Hij kan ook een inschatting maken of er sprake is van een situatie waarbij de veiligheid van bijvoorbeeld kinderen in het geding is. En daarop in overleg actie ondernemen. Stappen worden gezet in overleg met de inwoner.

Met deze werkwijze wordt fundamenteel gekozen voor netwerkversterking rond kwetsbare inwoners. De inwoner en het netwerk en de netwerkoplossing bewust inzetten voor het beantwoorden van de hulpvragen, met waar nodig aanvullend professionele begeleiding of kortdurende hulpverlening.

Uitgangspunt bij sociale netwerkversterking is dat de inwoner zelf de regie heeft, waar nodig in samenspraak met zijn of haar netwerk.

### **Kortdurende ondersteuning**

**Wegenwachthulp:** kortdurende hulp die aansluit bij de vraag van de inwoner.

Sociaal werkers gebruiken effectieve methodes om cliënten te ondersteunen en te activeren, zoals

Motiverende Gespreksvoering en de Mission Possible-methode, speciaal voor jongeren.

#### **Het spinnenwiel van Huber**

Het spinnenwiel van Machteld Huber maakt de zes pijlers van gezondheid visueel.

Het zorgt ervoor dat je gezondheid – letterlijk – breder kunt zien. Dat werkt integrerend en ontschottend tegelijk.

Welzijn en zorg zijn allebei onderdeel van het spinnenwiel. De sociale dimensie van gezondheid speelt een belangrijke rol.



Alle sociaal werkers van Tinten zijn in staat om kortdurende ondersteuning te bieden in de vorm van informatie en advies. Dit is een generalistische competentie. De sociaal werkers gebruiken de Kortdurende Oplossingsgerichte Therapie (KOT). KOT is een vorm van lichte hulpverlening waarbij de sociaal werker in drie tot vijf gesprekken tot een afronding komt. Om de ondersteuningsvraag te achterhalen gebruiken we het spinnenwiel van Huber of de zelfredzaamheidsmatrix.

Als de problematiek weerbarstiger is of meer specialistische kennis vraagt, overleggen we met de collega's van het Toegangsteam. Wanneer de situatie voor de inwoner weer hanteerbaar is kunnen korte vervolcontacten nodig zijn om terugval te voorkomen. Ook bij deze contacten wordt het netwerk betrokken. Daarbij is ook aandacht voor de betrokkenheid van mantelzorgers of (zorg)vrijwilligers en hun belastbaarheid.

### **Kwetsbaarheid en zelfwerkzaamheid**

Niet alle kwetsbare inwoners hebben genoeg aan een paar gesprekken, of kunnen beschikken over een "vanzelfsprekend" betrokken netwerk. Iedere sociaal werker heeft kennis van de algemeen toegankelijke voorzieningen in dorpen en wijken in de gemeente. Daardoor kunnen de sociaal werkers aanvullend op of in plaats van een individueel traject ook gebruik maken van mantelzorgondersteuning, respijtzorg of sportvoorzieningen. Voor een inwoner kan de begeleiding door een vrijwilliger naar sociale activiteiten net dat steuntje in de rug zijn om contacten in de wijk of het dorp op te bouwen.

Alle sociaal werkers werken vanuit het principe 'dichtbij en op maat'. Ze zijn gericht op de vraag van de inwoner en beantwoorden die zo veel mogelijk met behulp van mensen en voorzieningen die dichtbij de inwoner staan. Een belangrijke factor om sociaal werk effectief te laten zijn is integraal werken. Om zelfredzaamheid te vergroten stimuleren we de sociale samenhang in dorpen en wijken en versterken we collectieve voorzieningen. Daarbij kijken we niet alleen naar het probleemgebied, maar nemen we alle leefgebieden mee.

We sluiten aan bij de activiteiten die er al zijn en vullen aan of versterken deze naar behoefte en wensen van inwoners. Voorbeelden van methodieken die we inzetten zijn de ABCD methode, netwerkversterkende activiteiten als de sociale huiskamer (dagopvang voor kwetsbare ouderen begeleid door getrainde vrijwilligers uit het dorp met een beroepskracht op de achtergrond), tent- of koffiesessies.

De sociaal werkers leggen de verbinding met vrijwilligers en mantelzorgers en creëren zo de voorwaarden voor respijtzorg. Sociaal werk is de spil in het netwerk. Zij maakt de verbinding tussen de, het sociale netwerk inclusief de mantelzorgers, de professionele zorg en vrijwilligers. Het bij elkaar brengen van verschillende partijen, zowel formele als informele, leidt vaak tot bijzondere en effectieve projecten.

### ***Systemische benadering: het gezin***

We werken met een systemische benadering. Het gezin is in principe een veilige plek om samen te leven, op te groeien en je te ontwikkelen van kind tot volwassene. Het gezin is altijd onderdeel van het grotere geheel van de samenleving: kinderopvang, school, sportclubs en vaak ook grootouders die regelmatig voor de kleinkinderen zorgen horen daarbij. Niet voor niets wordt wel gezegd: "Je hebt een heel dorp nodig om een kind op te voeden". Om gezinnen te ondersteunen gebruiken we methodes zoals Positief Opgroeien en BRAM.

### ***Gezinscoaching***

Bij complexere gezinssituaties zetten we een gezinscoach in. Het gaat dan vaak om gezinnen met kinderen van wie de ontwikkeling en/of de veiligheid in het geding komen. Naast de opvoedondersteuning in samenhang met betrokken familie en vrienden rond het gezin bieden we ook ondersteuning op andere leefgebieden zoals huisvesting, financiën, participatie, werk of dagbesteding. Ook is het mogelijk hierbij getrainde vrijwilligers in te zetten. Een gezinscoachtraject duurt ongeveer een jaar. In verschillende gemeenten zetten we deze methode succesvol in. Op het gebied van kinderen en jongeren is de samenwerking met het Toegangsteam van groot belang. Door goed overleg tussen de sociaal werkers kunnen zij inschatten welke ondersteuning nodig is. Ook tijdens en na specialistische hulp blijven de sociaal werkers in contact, dit is nodig om de effectiviteit van interventies te vergroten.

### ***Veiligheidschecks***

Signaleren in het sociaal domein is een belangrijke taak voor 'Sociaal Werk De Kop'. De sociaal werkers bespreken signalen en gaan eropaf als dat nodig lijkt. In samenspraak met het Toegangsteam bepalen we of het noodzakelijk is om op te schalen naar intensievere vormen van ondersteuning.



Al onze sociaal werkers zijn getraind in Signs of Safety. Deze oplossingsgerichte benadering zetten we in, in situaties waarin kindermishandeling of –verwaarlozing wordt vermoed of is aangetoond. Het doel is om veilige omstandigheden voor kinderen te creëren, door met de ouders en direct betrokkenen samen te werken. De sociaal werker brengt samen met de betrokkenen de situatie gedetailleerd in kaart. Gezamenlijk maken zij een veiligheidsplan waarin afspraken staan ter voorkoming van verdere escalatie, die door alle betrokkenen zijn geaccepteerd. De sociaal werker ziet erop toe dat de afspraken worden nageleefd om de veiligheid van de kinderen te waarborgen.

We zetten netwerk- of eigen krachtconferenties in als middel om het gezin en het bijbehorende netwerk bij de aanpak te betrekken, hun toewijding te vergroten en realistische doelen te kunnen stellen. Bij het netwerk horen ook professionals.

Naast de Signs of Safety-methode zijn de sociaal werkers ook getraind in het hanteren van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Het cliëntvolgsysteem (Regas) ondersteunt deze meldcode. Zodra de veiligheid van betrokkenen in het geding komt betrekken we specialisten bij het proces.

Soms hebben we te maken met situaties waarbij inwoners met meervoudige complexe problemen hulpverlening ontwijken of afwijzen. Als zij wel zorgen oproepen of overlast veroorzaken in hun directe leefomgeving, nemen we contact op met het Toegangsteam. Tinten heeft een gedragswetenschapper in dienst die geconsulteerd kan worden door de sociaal werkers.

### ***Beroepsregistratie***

Alle sociaal werkers zijn in Registerplein in de relevante ‘kamer’ geregistreerd – voornamelijk sociaal werk en cliëntondersteuning. Ten minste 50% van de sociaal werkers zijn SKJ- geregistreerd. Tinten stelt alle medewerkers in staat hun deskundigheid hoog te houden.

### ***Outreaching werken***

Outreaching werken zorgt ervoor dat opbouwwerkers, jongerenwerkers en maatschappelijk werkers voor inwoners makkelijker te benaderen zijn en dat het contact laagdrempelig wordt; de medewerkers gaan naar inwoners toe, ze stappen eropaf. De jongerenwerker werkt vindplaatsgericht ten aanzien van jongeren: hij of zij is vooral op pad zonder directe afspraken en zoekt de plaatsen op waar kinderen, jongeren en hun ouders zijn. Dit zijn bijvoorbeeld scholen en sportclubs, maar ook social media. De sociaal werker legt via al deze kanalen contact met de jongeren en is door zijn consequente aanwezigheid vertrouwd en makkelijk aanspreekbaar voor jongeren en hun ouders.

De opbouwwerker begeleidt, daar waar vraag is, inwoners bij ontwikkelingen en activiteiten in het dorp. Ook het adviseren en begeleiden van burgerinitiatieven maakt daar onderdeel van uit. De ervaring leert dat inwoners zich graag individueel of collectief inzetten voor hun eigen leefomgeving. Dit is vooral in plattelandsgemeenten het geval en vormt daarmee de basis voor dorpsbelangen, dorpshuizen en wijkgebouwen, sport en cultuur. Graag gaan we met de inwoners van Steenwijkerland in gesprek om te peilen welke vragen er leven en bij welke initiatieven we ze kunnen ondersteunen. Tinten heeft het Kader Samenlevingsopbouw (zie bijlage) ontwikkeld waarin de uitgangspunten zijn neergelegd.

## **Gebiedsgericht werken**

Om sociaal werk effectief te laten zijn is het van belang dat je aansluiting vindt bij de inwoners. We werken met het principe 'zichtbaar, laagdrempelig, dichtbij': we moeten zichtbaar zijn, het contact is laagdrempelig en we zijn dichtbij de mensen. Om dit te kunnen bewerkstelligen is gebiedsgericht werken van grote waarde. Door een vast team van sociaal werkers in een afgekaderd gebied te laten werken, zorgen we dat de sociaal werkers vertrouwde gezichten worden voor inwoners. En, minstens zo belangrijk, de sociaal werkers leren de inwoners, het gebied, de sociale kaart van het gebied en andere organisaties en vrijwilligers in het gebied kennen. Wanneer er behoefte is aan specialistische hulp in een gebied, consulteren de sociaal werkers specialisten, zoals de gezinscoach of de taalpuntcoördinator.

Ieder gebiedsteam stelt samen met de inwoners en ketenpartners een werkplan op voor het gebied. Hierin staat weergegeven wat de visie van inwoners is op hoe het leefklimaat verbeterd kan worden. Een vitale samenleving en een prettige woonomgeving maken het makkelijker om aandacht te hebben voor kwetsbare inwoners. Inwoners hebben meer aandacht voor elkaar, ook als er 'iets met die ander is' en deelname aan activiteiten in de directe leefomgeving wordt bevorderd. Om hierbij ook de verbinding te maken tussen "grijs", "groen" en "sociaal" gaan we graag met de gemeente in gesprek om gebiedsgericht werken te ontwikkelen.

Het opstellen van een werkplan is een hulpmiddel dat zeer effectief is gebleken. Het plan biedt structuur en legt afspraken en taken helder vast. Andere vrijwilligers- en professionele organisaties worden nauw betrokken.

<b>Activiteiten Sociaal werk</b>
<p><b><i>Ten aanzien van de individuele ondersteuning, versterken zelfredzaamheid en eigen kracht:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inwoners begeleiden bij het op orde krijgen van hun leven en hen hun potentie/kracht/talent en netwerk te leren zien en gebruiken;</li><li>▪ Werken aan netwerkversterking en steunstructuren op (helpen) zetten waar die ontbreken;</li><li>▪ Inwoners waar nodig stimuleren en activeren tot ondersteuning;</li><li>▪ Inwoners motiveren, activeren en stimuleren om zich te verbinden en in te zetten in en voor het eigen netwerk, in en voor de samenleving;</li><li>▪ Inwoners handelingsmogelijkheden bieden en laten oefenen binnen de context waar hij/zij zich bevindt;</li><li>▪ Alert zijn op signalen in een wijk/dorp van inactiviteit, vereenzaming, knelpunten, hangplekken, verveling, vervuiling, verval;</li><li>▪ Waar nodig signalen door leiden en/of doorverwijzen tot interventie op individueel of collectief niveau;</li><li>▪ Indien de oplossing niet in het voorliggend veld ligt en/of lichte hulp niet werkt bepalen we in overleg met De Toegang of het noodzakelijk is om op te schalen naar intensievere vormen van ondersteuning;</li><li>▪ Individuele vragen die veelvuldig voorkomen collectief oppakken en individuele problemen vertalen naar een collectieve aanpak;</li><li>▪ Actieve bijdrage leveren aan de integrale teams</li><li>▪ Reguliere mantelzorgactiviteiten</li></ul>
<p><b><i>Ten aanzien van participatie, collectieve ondersteuning en verbeteren van de leefbaarheid:</i></b></p>

- Als aanspreekpunt functioneren in wijken/dorpen en goede contacten onderhouden met inwoners;
- Bewonersactiviteiten/-initiatieven stimuleren, faciliteren en ondersteunen om zelfredzaamheid te vergroten en leefbaarheid van hun omgeving te verbeteren;
- Actieve (buurt/dorps)organisaties en verenigingen enthousiasmeren en stimuleren in de dorpen om samen te werken aan vraag afgestemd aanbod;
- Participatie van de inwoners bij activiteiten en/of vrijwilligerswerk realiseren door onder meer individuele- of groepen burgers te koppelen aan initiatieven;
- Inwoners stimuleren en ondersteunen verantwoordelijkheid te nemen voor voorzieningen op gebiedsniveau;
- Sociale verbanden stimuleren in wijken/dorpen tussen de aanwezige basisvoorzieningen en actieve organisaties en verenigingen;
- Signaleren van problemen en inzetten op preventieve contacten en activiteiten
- Reguliere mantelzorgactiviteiten

### **Resultaten Sociaal werk**

***Ten aanzien van de individuele ondersteuning en versterken zelfredzaamheid en eigen kracht:***

- Bij alle ondersteuningsvragen onderzoeken we eerst wat iemand zelf – in samenwerking met zijn/haar netwerk kan, of dat inzet van een vrijwilliger mogelijk is;

***Ten aanzien van participatie, collectieve ondersteuning en verbeteren van de leefbaarheid:***

- Sociaal werkers zijn lokaal actief, bekend en benaderbaar;
- Bewonersinitiatieven zijn ondersteund en tot stand gekomen;
- Inwoners zijn meer betrokken bij elkaar en hun wijk of dorp;
- Inwoners nemen meer (zelfstandig) de verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid en voorzieningen;
- Bewonersinitiatieven en voorzieningen die door inwoners worden gedragen nemen jaarlijks toe.

### **3. Vrijwilligersondersteuning en mantelzorg**

De Vrijwilligerscentrale ondersteunt vrijwilligers en vrijwilligersverbanden. Wij staan ze op zo'n manier bij dat ze zelfstandig kunnen functioneren. Om vraag en aanbod te verbinden voert de sociaal werker die de Vrijwilligerscentrale ondersteunt de basistaken uit. Hieronder vallen werving en selectie, het adviseren van organisaties en het adviseren van vrijwilligers. De consulent functioneert gemeentebreed. Voor de begeleiding van kwetsbare inwoners door getrainde vrijwilligers en om op lokaal niveau kwetsbare inwoners te activeren om vrijwilliger te worden werkt de sociaal werker samen met de gebiedsteams. Zij kennen de inwoners en weten welke vragen er spelen.

De belangstelling voor kortdurend vrijwilligerswerk groeit. Daarnaast neemt de belangstelling voor 'moeilijk' vrijwilligerswerk, zoals het begeleiden van mensen met schulden, mensen in de rouw of mensen met psychosociale problemen, toe. De Vrijwilligersacademie van Tinten organiseert trainingen voor vrijwilligers en is een manier voor vrijwilligers om met elkaar in contact te komen

De bestaande vrijwilligersprojecten nemen we over zoals gevraagd. We zullen de projecten beoordelen op hun meerwaarde voor sociaal werk en gaan daarna in gesprek over het behoud en/of het aanpassen van de projecten. Vanzelfsprekend doen we dit in samenspraak met en bij voldoende draagvlak van partners, gebruikers en de gemeente.

In afstemming met de gemeente maken we een plan van aanpak voor buurtbemiddeling. Hierbij trainen we een aantal vrijwilligers tot buurtbemiddelaar. Zij worden ingezet bij burenrudies.

Mantelzorgers hebben een belangrijke taak bij het versterken van de zelf- en samenredzaamheid van inwoners. Daarom is het belang van het Mantelzorgnetwerk, dat door ongeveer zestig netwerkpartners gedragen wordt en dat een verscheidenheid aan activiteiten biedt, zo groot. Conform de opdracht van de gemeente, willen we in overleg met partners en gemeente onderzoeken hoe we de functie binnen de nieuwe organisatie voortzetten.

Activiteiten Vrijwilligerswerk en mantelzorgnetwerk worden aangevuld, zie ook tabel H2

## 4. Cliëntondersteuning

Clientondersteuning wordt uitgevoerd door alle sociaal werkers voor inwoners van 0-100 jaar. Iedere inwoner kan terecht met vragen op het gebied van zorg en welzijn. De sociaal werkers kunnen informatie en advies geven op vragen op alle levensgebieden.

Er zijn ook inwoners die hun eigen ondersteuningsvraag niet of onvoldoende kunnen verwoorden en daarom onafhankelijke cliëntondersteuning vragen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij mensen met een verstandelijke beperking. De sociaal werkers met expertise op cliëntondersteuning richten zich op het voorkomen van zwaardere inzet door vroegtijdig te signaleren, tijdig gepaste ondersteuning te bieden en klanten te ondersteunen om (naar vermogen) met inzet van het sociaal netwerk zelfredzaam te zijn. We kijken daarin naar wat nodig is om zo veel mogelijk zelfstandig verder te gaan. Dit doen we bijvoorbeeld door vaardigheden aan te leren, leren om te gaan met bepaalde situaties, het vinden van nieuw evenwicht na ingrijpende gebeurtenissen en/of het netwerk te versterken.

### ***Versterking specialistische inzet cliëntondersteuning***

Door het specialisme cliëntondersteuning toe te voegen aan de gebiedsteams wordt de deskundigheid over en weer uitgewisseld. We bieden continuïteit van kwaliteit door onze cliëntondersteuners voortdurend te voeden met de laatste inzichten die we opdoen in onze sociaal werk organisatie. Dit houdt in dat ze op de hoogte zijn van interventie methodieken en programma's maar dat ze ook inhoudelijk geschoold worden op kennis en inzicht van de belangrijkste doelgroepen. Ook de cliëntondersteuners zijn geschoolde T-shaped professionals: zij overzien de verschillende levensdomeinen en doelgroepen, maar hebben ook specifieke kennis en ervaring op het gebied van de onafhankelijke rol die zij hebben. De inbedding van specialist(en) in de integrale teams past bij dit uitgangspunt. Alle in dienst zijnde cliëntondersteuners zijn lid van de beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking (BCMB) en werken derhalve volgens de voorgeschreven beroepscode. Er worden, in samenwerking met ons trainings- en opleidingsinstituut, periodiek leerkringen voor medewerkers georganiseerd om de benodigde kennis hiervoor aan te leren en op peil te houden. Daarnaast is gedragswetenschappelijke expertise op afroep steeds beschikbaar. De specifieke kennis van cliëntondersteuning zorgt dat klanten sneller op de juiste plek hun ondersteuning vinden waardoor hun zelfredzaamheid vergroot wordt.

#### **Activiteiten cliëntondersteuning**

- Het bieden van informatie en advies aan iedere inwoner met een vraag op het gebied van welzijn en zorg
- Tijdig gepaste cliëntondersteuning (bijv. doelgroep LVB) bieden en hen ondersteunen om (naar vermogen) zelfredzaam te zijn;

## **Resultaten cliëntondersteuning**

- Inwoners ontvangen snel en accuraat antwoord op hun vragen
- Cliënten zijn eerder en sneller op de juiste plek;
- Minder zware inzet nodig door preventieve werking;
- Kennisuitwisseling tussen professionals;
- Bij alle specifieke cliëntondersteuningsvragen wordt ingezet op versterking van het sociale netwerk

## 5. Jongerenwerk

Jongerenwerk richt zich op de ontwikkeling van kwetsbare jongeren en vergroot hun kansen door maatschappelijke participatie. Activiteiten georganiseerd door en met leeftijdsgenoten zijn een middel om deze jongeren aan te sporen tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid en hen te stimuleren een actieve bijdrage te leveren aan hun leefomgeving. Bij verstoring van de ontwikkeling kan Sociaal Werk De Kop lichte hulpverlening en gezinsondersteuning bieden.

Onze jongerenwerkers werken outreachend en vindplaatsgericht, dat wil zeggen op de plek waar de jongeren zijn. Wij stappen er op af, bevinden ons op locaties waar jongeren samenkomen, zoals in en rond de scholen en de Buze. Daar waar nodig ondersteunen jongerenwerkers de activiteiten in de Buze. Door te zijn waar jongeren zijn biedt dit de mogelijkheid te signaleren of er sprake is van individuele problematiek, afwijkend gedrag, middelengebruik of het veroorzaken van overlast en daarover in gesprek te gaan met de jongere.

### ***Sport en bewegen***

De sportcoaches worden ingezet om collectieve (sport)activiteiten te organiseren waar alle jongeren toegang tot hebben. Ook deze activiteiten dienen naast het stimuleren van de gezondheid van alle jongeren als middel om kwetsbare jongeren te bereiken. Van daaruit ontstaat een 'spin-off' voor een bijdrage aan de verbetering van de leefomstandigheden.

### ***Samenwerking***

Integrale samenwerking met de scholen en de GGD is daarbij een belangrijk aspect. Op die manier kan elke partij vanuit eigen verantwoordelijkheid en opdracht bijdragen aan het opgroeien van jongeren. Thema's die aan de orde kunnen komen in gezamenlijke activiteiten of projecten zijn:

- Gebruik van sociale media;
- Middelengebruik;
- Omgaan met geld/voorkomen en oplossen van schulden;
- Gezonde leefstijl (voeding, bewegen, etc.).

### ***Hangjongeren en overlast***

Groepjes jongeren die in een dorp of wijk overlast veroorzaken of hinderlijk gedrag vertonen; een verschijnsel dat steeds weer en op wisselende plaatsen de kop op kan steken. Bij meldingen van overlast door bewoners, politie of signalering door jongerenwerkers wordt de groep aangesproken en wordt nauw samengewerkt met de gemeente en politie om de overlast terug te dringen. Het jongerenwerk gaat met de jongeren in gesprek (collectief en waar nodig individueel) om hen te stimuleren de vrije tijd positiever te besteden.

## Activiteiten jongerenwerk

### **Ten aanzien van collectieve activiteiten:**

- Stimuleren van een gevarieerde en aansprekende activiteiten door en voor de jeugd in dorpen door vrijwilligersorganisaties waarbij voortdurend behoefte wordt gepeild;
- Kwetsbare jongeren stimuleren om initiatieven te ontwikkelen dan wel deel te nemen of bij te dragen aan bestaande initiatieven of activiteiten;
- Ondersteunen netwerk van jongeren dat signalen uit dorpen opvangt en omzet in activiteiten;
- Als aanspreekpunt functioneren voor jongeren in de wijken en dorpen en alert zijn op signalen van/over jongeren in een wijk en/of dorp;
- Oog hebben voor melden van overlast door hanggroep jongeren en een samenwerking ontwikkelen met gemeente en politie om hier adequaat op te reageren;
- Samenwerken met onderwijs en GGD op het gebied van gezamenlijke activiteiten gericht op preventie en voorlichting over thema's die jongeren raken.

### **Ten aanzien van vindplaatsgericht werken:**

- (Voorlichtings)activiteiten organiseren met scholen;
- Actuele kennis over de sociale kaart en van ontmoetingspunten waar jongeren zich begeven.

### **Ten aanzien van individuele en collectieve ondersteuning:**

- Individuele begeleidingstrajecten uitvoeren met aandacht voor eigen kracht van de jongeren en netwerkversterking;
- Kwetsbare jongeren waar nodig activeren en stimuleren;
- Werken aan netwerkversterking rond kwetsbare jongeren;
- Indien de oplossing niet in het voorliggend veld ligt en lichte hulp niet werkt in overleg met het Toegangsteam opschalen naar intensievere ondersteuning;



## 6. Verantwoording

### 6.1. Monitoring: maatschappelijke effecten zichtbaar en meetbaar maken

Bij outcome gaat het om de maatschappelijke effecten van ons werk: wat willen we bereiken en wat hebben we bereikt? We willen dat onze medewerkers resultaat boeken met zoveel mogelijk bewegingsvrijheid en zo min mogelijk bureaucratie en dat inwoners zich geholpen voelen. Dit is veel belangrijker dan alleen te weten wat het aantal klantcontacten, de tijdsbesteding en de productie is geweest. Tegelijkertijd helpen cijfers en feiten om praktijkverhalen te duiden en kunnen ze ons inzicht geven. Tellen en vertellen versterken elkaar. Tinten vindt het van groot belang dat de cijfers en feiten voor alle medewerkers en teams inzichtelijk zijn. Zij kunnen met deze informatie richting geven aan hun werkzaamheden.

Het cliëntvolgsysteem Regas is een beveiligde database, waarin we individuele en collectieve trajecten registreren. In combinatie met gegevens van het CBS en van de gemeente kunnen we de ontwikkelingen in het sociale domein en de outcome goed duiden. Om dit te doen maken we gebruik van datavisualisatie - en datavirtualisatietechnieken. Vergelijking met gegevens uit het verleden en vergelijking met andere gemeenten is hierbij verhelderend. Desgewenst kunnen we realtime data aanleveren als input voor het gemeentelijk registratiesysteem.

Aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) is het mogelijk de groei van individuen inzichtelijk te maken door bij de intake en bij de afsluiting van een traject een score te geven. Andere voorbeelden van outcome zijn: klanttevredenheid, doelrealisatie, de mate van ondersteuning bij collectieve trajecten.

Tinten heeft veel inhoudelijke kennis over het monitoren van zorg en welzijn en beschikt over de technische expertise om dit effectief in te zetten. We willen graag samen met de gemeente en de ketenpartners outcome-doelstellingen formuleren die:

- aansluiten bij en richting geven aan het beleid (wat willen we bereiken?);
- motiverend zijn voor de mensen die aan de doelstellingen werken.

Deze outcome-doelstellingen maken we meetbaar dankzij goed gedefinieerde indicatoren. Van jaar tot jaar stellen we samen met de gemeente de streefwaarden vast. Voor veel indicatoren is een nulmeting nodig. Daarbij zijn we natuurlijk afhankelijk van de op dit moment beschikbare informatie.

### 6.2. Kwaliteitsthema's Tintengroep

Tinten is in staat om op vijf kwaliteitsthema's meetbare prestatie-indicatoren te leveren, namelijk klantbetrokkenheid- en klanttevredenheid, doelrealisatie, afname/stabilisatie van klachten of problemen, veiligheid en resultaatgerichtheid. Deze indicatoren worden hieronder toegelicht. In overleg met de gemeente gaan we de normen voor de komende jaren nader vaststellen.

#### 1. Klantbetrokkenheid en klanttevredenheid

##### *Klanttevredenheid*

Tinten meet continu de tevredenheid van onze klanten, waardoor we altijd beschikken over actuele tevredenheidscijfers. Dit doen we door klanten waarbij een individueel traject is afgerond een mail met een vragenlijst te sturen die ze in kunnen vullen. Op die manier houden we inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening en kunnen we indien nodig snel ingrijpen en/of bijsturen.

## 2. Doelrealisatie

Met behulp van ons registratie- en cliëntvolgsysteem Regas en de zelfredzaamheidmatrix (ZRM) kunnen wij nagaan in welke mate de gestelde doelen gerealiseerd zijn. De doelrealisatie heeft betrekking op het succes van de interventie en het minimaliseren van uitval of eenzijdig beëindigen van hulp. We leveren klantgegevens uit de ZRM die door alle medewerkers ingevuld wordt op de leefgebieden financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Dit ondersteunende instrument is specifiek voor volwassenen (en ouders) ontwikkeld en geeft inzicht in de ontwikkeling die zij doormaken tijdens en na de periode waarin zij worden ondersteund. Er wordt inzicht gegeven in de effecten van de interventies op de verschillende leefgebieden. Niet alleen op die waarop doelen geformuleerd zijn maar ook op de neveneffecten op andere leefgebieden.

## 3. Afname dan wel stabilisatie van klachten of problematiek

Met bovengenoemde ZRM kunnen we tevens de mate waarin de problematiek van klanten is verminderd en de zelfstandigheid is toegenomen meten.

## 4. Veiligheid

Bij veiligheidsvraagstukken hanteren wij de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de verwijzindex Zorg voor Jeugd.

## 5. Resultaatgerichtheid

Met behulp van ons cliëntvolgsysteem Regas, zijn wij in staat de resultaten van ons werk op de volgende indicatoren te meten:

NAW gegevens	geslacht, leeftijd, postcode, woonplaats, burgerlijke staat, wijk
Uitkeringen	AOW, WW, AO, bijstand
Wonen	huishoudens, woningwaarde, inkomen per persoon/huishouden
ZRM domeinen	financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie
Opleidingen	aantal eigen medewerkers, vrijwilligers en die van andere organisaties opgeleid en waardering opleidingen

Klanttevredenheid	bij individuele trajecten
Doorlooptijden	bij individuele trajecten
Tijd tussen aanmelding en intake (wachtijden)	bij individuele trajecten

NB Voor de indicatoren onder uitkeringen en Wonen zijn we afhankelijk van het CBS, indien deze cijfers voor het betreffende gebied niet beschikbaar zijn kunnen we hier niet op meten, mogelijk kan de gemeente dan soortgelijke gegevens verstrekken.

Daarnaast registreren we de aantallen interventies op de soorten dienstverlening:

- Informatie en advies
- Ondersteuning bij zelforganisatie
- Collectieve activiteiten
- Individuele hulpverlening
- Geregistreerde vrijwilligers
- Geregistreerde mantelzorgers

## **7. Medewerkers**

### **7.1 Sociaal werkers van Sociaal Werk De Kop**

Binnen SWS willen we werken met sociaal werkers, zowel op MBO als HBO niveau, die dichtbij de inwoners staan. Ze zijn opgeleid als T-shaped professionals die integraal samenwerken met de ketenpartners. De definitie van onze T-shaped professionals is een professional die niet alleen handelt vanuit eigen referentiekader, maar ook vanuit andere disciplines en op die manier een meerwaarde creëert in de samenwerking. De horizontale lijn van de T is een brede basiskennis op de gebieden jeugd, ggz, lvb, ouderen en participatie. De verticale lijn is een specialisatie binnen het eigen vakgebied. Verder zijn ze allround inzetbaar, kunnen ze outreachend werken, tonen durf en lef, werken verbindend en zijn communicatief vaardig zowel in woord als geschrift. De werkzaamheden en benodigde kennis en competenties van alle medewerkers worden beschreven in uitgebreide functieomschrijvingen.

Vanuit het perspectief van goed werkgeverschap en het feit dat we reeds opgebouwde deskundigheid en ervaring niet verloren willen laten gaan, zal bij de invulling van de Fte's gekeken worden naar het huidig uitvoerend personeel van de latende partijen. Daarbij dienen ze te voldoen aan de profielschets, kwalificaties en competenties die vereist zijn om integraal te kunnen (samen)werken. Zij zijn van harte welkom hun interesse kenbaar te maken. Deze kandidaten zullen, door middel van diverse selectiemethoden, beoordeeld worden of er een match is tussen werk en persoon of dusdanig ontwikkelbaar zijn dat zij binnen vier maanden alsnog als geschikt kunnen worden beschouwd. Om de objectiviteit te waarborgen wordt tijdens dit selectieproces ook gebruik gemaakt van de expertise op het gebied van assessments van een externe partij.

### **7.2 Strategisch personeelsbeleid Tinten**

Medewerkers maken het verschil in onze organisatie, zij zijn degenen die dagelijks in wijken en buurten het nieuwe sociaal werk vorm geven. Voor de Tintengroep is en blijft vakmanschap het speerpunt. We willen dat onze medewerkers in staat zijn het goede goed te doen.

Het strategisch personeelsbeleid 'Benutten van kracht en talenten' ondersteunt deze gedachte. Hierin is bijvoorbeeld vastgelegd dat 2% van de loonsom en 50 uur per fte, per jaar, wordt ingezet op scholing van medewerkers. Daarnaast hebben medewerkers vanuit de cao zelf de mogelijkheid hun loopbaanbudget aan scholing of training te besteden om hun competenties te verdiepen en te verbreden.

In het eerste jaar doen alle sociaal werkers een Big Five-persoonlijkheidstest en een 360° feedback-onderzoek. Aan de hand van deze gegevens stellen we een persoonlijk ontwikkelplan op met onze medewerkers. Jaarlijks voeren we gesprekken met de medewerkers over hun ontwikkelingen en hun resultaten en bekijken we hoe het ervoor staat met de voortgang van hun ontwikkelplan. Als het nodig is stellen we het plan bij.

Alle sociaal werkers volgen de basistrainingen van de Tinten Academie. Deze zijn gaan over nieuwe doelgroepen (zoals lvb'ers, ggz, ouderen), samenlevingsopbouw en samenwerking in de keten (huisartsen). Deze trainingen versterken de balk van de T. De verdiepingstraining die volgt op de basistrainingen is bedoeld voor de specialisten (poot van de T). In de periode 2016-2017 hebben we 840 eigen medewerkers en 584 medewerkers van externe organisaties getraind binnen de Tinten Academie.

Naast scholing kunnen medewerkers hun professionaliteit ontwikkelen en hun kennis verdiepen door middel van reflectiebijeenkomsten en leerkringen. Medewerkers zijn verantwoordelijk om hun eigen professionaliteit op peil te houden door het volgen van trainingen, het bijwonen van lezingen, en het meedoen met intervisiegroepen en leerkringen. Ze bepalen in overleg met de leidinggevende welke trainingen en leerkringen zij volgen. De registratie in het Registerplein ondersteunt ons beleid.

Daarnaast loopt een programma Taakvolwassen Teams (TvT). Dit programma ondersteunt de leden van de gebiedsteams bij hun onderlinge samenwerking en hun focus op de dienstverlening. De trainingen en het TvT-programma vinden zo veel mogelijk in of dichtbij de gemeente plaats.

## 8. Organisatie

De nieuwe organisatie wordt net als de andere werkorganisaties van de Tintengroep een lokale, zelfstandige stichting met een eigen jaarrekening en een eigen begroting. Alle medewerkers hebben toegang tot hun eigen digitale werkomgeving: het Tintranet. Ze worden ter plaatse aangestuurd door de teamleider. Een directeur en bestuurder fungeren als gezamenlijk aanspreekpunt voor bestuurlijk overleg en directeur met teamleider voor ambtelijk overleg. De teamleider en de directeur leggen verantwoording af aan de (eenhoofdige) raad van bestuur. De raad van toezicht ziet toe op de besluiten van de voorzitter van de RvB.



### *Organogram Sociaal Werk Steenwijkerland binnen de Tintengroep*

Sociaal Werk Steenwijkerland omvat 3 gebiedsteams. De gebiedsteams zijn generalistische teams die integraal werken in de buurten, wijken en dorpen. Alle sociaal werkers hebben naast generalistische basiskennis eigen kennis en expertise die aanvullend op elkaar is. Uitgangspunt is dat ieder team verantwoordelijk is voor alle hulpvragen (passend binnen de opdracht) binnen het gebied. Alle medewerkers zijn zichtbaar in het gebied, kennen de inwoners, en kennen de expertise van hun collega's, zodat hulpvragen direct bij de juiste persoon terecht komen. Onder het motto: geen gemodder in de marge.

Ieder team heeft een eigen mix van disciplines, passend bij de vragen en opbouw van het betreffende gebied.

De teams zijn taakvolwassen en zelfregulerend en dragen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor de uitvoering in al zijn facetten. Zij hebben eigen regelruimte, binnen de voorafgesproken kaders. Dit

betekent dat er geen meewerkend leidinggeven ingezet wordt voor de dagelijkse aansturing. Wel zal, zeker het eerste jaar, ingezet worden op inhoudelijke ondersteuning van het team gericht op:

- medewerkers in hun kracht zetten
- welzijn nieuwe stijl
- wat betekent de nieuwe werkwijze voor jou en voor het team
- vraagbaak op casusniveau
- ondersteunend bij inhoudelijke ontwikkeling

### *Cliëntenparticipatie*

Binnen de Tintengroep kunnen klanten meedenken en meebeslissen over de geboden ondersteuning. Dat gebeurt in lokale cliëntenraden en één centrale cliëntenraad (bestaande uit vertegenwoordigers vanuit de lokale cliëntenraden). Een cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan en belangenbehartiger van alle mensen die gebruik (willen) maken van het hulp- en dienstenaanbod van één van de organisaties die onder Tinten vallen. De cliëntenraad is een platform voor het bespreken van signalen van cliënten over de kwaliteit van de dienstverlening. Ook adviseert zij het management over elk onderwerp of voorgenomen besluit dat van belang is voor de cliënten: gevraagd en ongevraagd. De lokale cliëntenraad heeft contacten met de directeur/manager van de betreffende werkorganisatie, de centrale cliëntenraad overlegt met de raad van bestuur.

### *Klachtenprocedure*

Tinten heeft een goedwerkende procedure voor de behandeling van klachten van klanten. Deze procedure bestaat uit 3 stappen:

6. Bemiddeling door de direct leidinggevende van de direct betrokken medewerker
7. Bemiddeling door de manager en/of bestuurder
8. Behandeling door de klachtencommissie.

De laatste stap is ook mogelijk zonder de eerste twee stappen; de klant kan zijn klacht direct bij de klachtencommissie indienen. Na hoor en wederhoor doet de klachtencommissie aanbevelingen omtrent de verdere afhandeling en de te treffen maatregelen aan de bestuurder. De bestuurder besluit over de afhandeling en de eventueel te treffen maatregelen en informeert de betrokkenen.

## 9. Financiële Paragraaf

### Stichting Welzijn Steenwijkerland

Baten	Begroting 2018
Subsidies	2.200.000
<b>Totaal</b>	<b>2.200.000</b>

Lasten	Begroting 2018
Personeel	1.919.168
Huisvesting	68.943
Afschrijving	49.250
Organisatie	87.000
Activiteiten	75.639
<b>Totaal</b>	<b>2.200.000</b>

<b>Totaal</b>	<b>0</b>
---------------	----------