

Organisatiecultuur en inrichting van dienstverlening

© Marivonne de Groot & Peter Wesdorp (2023)

Bevorderen van zelfredzaamheid van inwoners staat centraal in de visie en strategie

- In de missie en visie staat centraal dat zoveel mogelijk inwoners maatschappelijk zelfredzaam zijn:
 - Directe en indirecte maatschappelijke kosten van inwoners die onvoldoende zelfredzaam zijn minimaliseren (schadelastbeperking).
 - Aantal klimmers op de sociaal-maatschappelijke ladder maximaliseren (minder werklozen en werkende armen).
- De visie en strategie zijn gebaseerd op een positief mensbeeld en niet op wantrouwen, misbruik en fraude.
- De organisatie wordt in woord en daad aangestuurd vanuit deze missie en visie (strategie):
 - Naast productietargets is er voldoende aandacht voor betekenisvolle resultaten bereiken.
 - Acute stress verlagen en geen stress toevoegen in de hulp- en dienstverlening.
 - Maatschappelijke zelfredzaamheid van inwoners versterken.
- Wethouders, gemeenteraad en ketenpartners worden geraadpleegd over en betrokken bij de visie en uitvoering van de visie.
- Het werken volgens de principes van SSW wordt non-stop gemonitord met inzet van ervaringsdeskundigen, inwoners en professionals.

Organisatiecultuur vermindert stress en ondersteunt doenvermogen bij professionals

- Management heeft kennis van armoede- en schuldenproblematiek en onderschrijft het belang van stress-sensitief werken.
- Management ondersteunt het doenvermogen van professionals:
 - Managers communiceren doelstellingen duidelijk en staan open voor vragen en behoeften van medewerkers.
 - Managers ondersteunen medewerkers in het stellen en bereiken van betekenisvolle professionele ontwikkelingsdoelen.
 - Managers vinden het welzijn van medewerkers belangrijk en reageren actief op hun initiatieven en verbetervoorstellen.
- Managers zijn zich bewust van de mogelijke spanning tussen de productietargets die met SSW worden nagestreefd en het uitgangspunt van SSW om inwoners te bedienen in hun behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie.

Inrichting van dienstverlening vermindert stress en ondersteunt doenvermogen bij inwoners

WERKPROCESSEN

- Dienstverlening aan inwoners is eenvoudig, laagdrempelig, vriendelijk en transparant:
 - Professionals zijn makkelijk te benaderen (bijv. via WhatsApp, videobellen, bereikbaar buiten kantooruren).
 - Inwoners die door verminderd doenvermogen uitvallen kunnen zonder sanctie (opnieuw) instromen.
- Werkprocessen van afdelingen zijn eenvoudig, op elkaar afgestemd en stellen de inwoner centraal.
- Ieder werkproces heeft een aanwijsbare eigenaar met beslissingsbevoegdheid.

PROCEDURES

- Ondersteuning, procedures en werkprocessen zijn gericht op voor de inwoner betekenisvolle doelen.
- Procedures, formulieren en checklists zijn eenvoudig.
- Informatie en opdrachten worden gedoseerd om de cognitieve belasting te beperken.
- Alle correspondentie is stress-sensitief geformuleerd.
- In de ondersteuning, procedures, werkprocessen en uitkomsten is ruimte voor individueel maatwerk.
- Met vormen van waardering en beloning worden inwoners gestimuleerd om lange termijn doelen na te streven.

INSTRUMENTEN

- Gebruik van hulpinstrumenten om inwoners lange termijn doelen te laten stellen en om korte termijn acties te ondersteunen (zoals bijv. psycho-educatie, Brug naar Zelfredzaamheid, digitale herinneringen, to-do lijstjes).

ONTMOETINGSRUIMTES

- Ontmoetingsruimtes geven inwoners een welkom gevoel, privacy en veiligheid (o.a. informele inrichting, voldoende ruimte, daglicht, rugdekking, planten).

Stress-sensitief werken is een methodische benaderingswijze die erop gericht is om inwoners die in een dynamiek van chronische (geld)stress leven te ondersteunen bij het zo zelfredzaam en duurzaam mogelijk bereiken van voor hen belangrijke doelen op het gebied van werk en participatie.

Beïnvloedende factoren stress-sensitief werken

