



Sociaal wijkteam Zwolle

Zorgregie- en declaratiesysteem Sociaal wijkteam Zwolle

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Het Sociaal wijkteam Zwolle	2
3	Omvang van de organisatie	3
4	Werkwijze van het Sociaal wijkteam	4
5	Het basisproces van het Sociaal wijkteam	4
6	Conclusie	5

1 Inleiding

De gemeente Zwolle is de hoofdstad van de provincie Overijssel en vervult een belangrijke centrumfunctie voor de regio. Zwolle is een groeiende gemeente met volgens de meest recente gemeentelijke en CBS-gegevens ongeveer 134.000 inwoners. De stad kent een gevarieerde bevolking met gezinnen, jongeren, studenten, ouderen, nieuwkomers en inwoners met uiteenlopende ondersteuningsvragen. Hierdoor staat de gemeente voor de opgave om passende ondersteuning te organiseren voor inwoners in verschillende levensfasen en situaties.

Het gemeentebestuur investeert in een sterke samenleving waarin inwoners zoveel mogelijk zelfstandig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Daarbij wordt ingezet op preventie, vroegsignalering, eigen kracht en samenwerking tussen inwoners, maatschappelijke organisaties, zorgaanbieders, onderwijsinstellingen, huisartsen en vrijwilligersorganisaties. Ondersteuning wordt waar mogelijk dicht bij de inwoner georganiseerd. Het Sociaal wijkteam Zwolle speelt hierin een centrale rol.

Het Sociaal wijkteam (SWT) ondersteunt inwoners bij vragen over welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien, wonen, financiën, werk, relaties, participatie en dagbesteding. Het SWT onderzoekt samen met inwoners welke oplossingen passend zijn en welke ondersteuning eventueel nodig is. Daarbij staat niet de regeling of voorziening centraal, maar de situatie van de inwoner en wat nodig is om verder te kunnen.

2 Het Sociaal wijkteam Zwolle

Het Sociaal wijkteam werkt vanuit de overtuiging dat iedere inwoner mogelijkheden heeft om, eventueel met ondersteuning van zijn of haar omgeving, zelf regie te voeren over het eigen leven. Daarom wordt altijd eerst gekeken naar wat inwoners zelf kunnen organiseren, welke hulp beschikbaar is vanuit familie, vrienden of buurtgenoten en welke mogelijkheden er zijn binnen de sociale basis van Zwolle. Pas wanneer deze mogelijkheden onvoldoende zijn, wordt aanvullende ondersteuning ingezet.

Om zo toegankelijk mogelijk te zijn, zijn sociaal werkers zichtbaar aanwezig in de wijk. Zij werken niet alleen vanuit wijklocaties, maar zijn ook verbonden aan scholen en huisartsenpraktijken. Hierdoor kunnen vragen vroegtijdig worden opgepakt en kan vaak worden voorkomen dat problemen groter worden. Veel vragen kunnen worden beantwoord met consultatie en advies, zonder dat een formeel ondersteuningstraject nodig is.

De werkwijze van het SWT wordt gekenmerkt door een brede blik op de leefwereld van inwoners. Een hulpvraag wordt nooit los gezien van de omgeving waarin iemand leeft. Er wordt gekeken naar gezinssituatie, sociale relaties, gezondheid, onderwijs, werk, wonen, financiën en veiligheid. Deze manier van werken wordt binnen Zwolle omschreven als systemisch werken. Hierdoor ontstaat een volledig beeld van de situatie en kan ondersteuning beter aansluiten bij wat inwoners daadwerkelijk nodig hebben.

3 Omvang van de organisatie

Het Sociaal wijkteam Zwolle is een omvangrijke uitvoeringsorganisatie binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle. Voor de uitvoering van de dienstverlening wordt gebruikgemaakt van een centraal regie- en declaratiesysteem dat wordt gebruikt door ongeveer **250 medewerkers en gebruikers** binnen de organisatie.

De organisatie bestaat uit vijf gebiedsgerichte wijkteams:

- Wijkteam Noord
- Wijkteam Oost
- Wijkteam Zuid
- Wijkteam West
- Wijkteam Midden

Daarnaast kent het SWT verschillende stedelijke en ondersteunende teams:

- Relatie- en Scheidingsteam
- Materiële Wmo
- Wonen
- Backoffice
- Leerplicht
- Doorstroompunt

Binnen deze organisatie werken verschillende soorten gebruikers samen.

Sociaal werkers vormen de grootste gebruikersgroep. Zij voeren gesprekken met inwoners, onderzoeken ondersteuningsvragen, voeren regie op ondersteuningstrajecten en werken samen met zorgaanbieders en netwerkpartners. Zij zijn dagelijks actief binnen het primaire proces van het SWT.

Ondersteuners zijn onderdeel van de backoffice. Zij verzorgen administratieve processen, verwerken beschikkingen, ondersteunen bij berichtenverkeer, financiële afhandelingen, voeren controles uit en ondersteunen sociaal werkers bij de uitvoering van het proces.

Procescoördinatoren ontwikkelen en beheren processen. Ze stemmen met in- en externe partijen af over proces, techniek, systemen en beleid.

Seniors vervullen een inhoudelijke expertrol en ondersteunen sociaal werkers bij complexe vraagstukken, collegiale toetsingen en specialistische advisering.

Teamleiders zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de teams en voor kwaliteit, ontwikkeling van medewerkers en bedrijfsvoering.

Daarnaast maken **functioneel beheerders, kwaliteitscoördinator en kwaliteitsmedewerkers en data-analisten** onderdeel uit van de organisatie. Functioneel beheerders zorgen voor beheer en ontwikkeling van informatiesystemen. De kwaliteitscoördinator en kwaliteitsmedewerkers dragen bij aan het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening. Data-analisten leveren managementinformatie, stuurinformatie en analyses die bijdragen aan beleidsvorming en organisatieontwikkeling.

4 Werkwijze van het Sociaal wijkteam

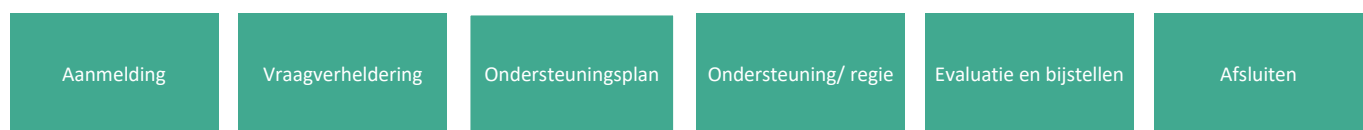
De werkwijze van het Sociaal wijkteam is gebaseerd op een aantal belangrijke uitgangspunten:

- de inwoner staat centraal;
- de inwoner blijft eigenaar van zijn of haar resultaten;
- ondersteuning wordt zo licht, kort en dichtbij mogelijk georganiseerd;
- eerst wordt gekeken naar eigen mogelijkheden en het netwerk;
- ondersteuning wordt integraal en domein overstijgend ingezet;
- samenwerking met ketenpartners is vanzelfsprekend;
- regie ligt zoveel mogelijk bij de inwoner zelf.

Om zorgvuldig te bepalen welke ondersteuning nodig is, werkt het SWT volgens de vijf onderzoeksvragen die zijn gebaseerd op de kaders van de Centrale Raad van Beroep. Hierbij wordt onderzocht wat de hulpvraag is, welke problemen worden ervaren, welke veranderingen nodig zijn, wat inwoners zelf kunnen organiseren en welke aanvullende ondersteuning eventueel noodzakelijk is.

5 Het basisproces van het Sociaal wijkteam

Voor iedere inwoner die ondersteuning ontvangt, wordt hetzelfde basisproces gevolgd. Dit proces bestaat uit zes opeenvolgende stappen die zorgen voor een zorgvuldige, navolgbare en eenduidige werkwijze binnen de gehele organisatie.



Stap 1. Aanmelding

Het proces start met een aanmelding. Inwoners kunnen zich telefonisch, digitaal of fysiek melden bij het Sociaal wijkteam. Tijdens deze fase wordt de ondersteuningsvraag verkend, worden basisgegevens geregistreerd en wordt de vraag toegewezen aan een passende sociaal werker. Ook wordt beoordeeld of een vraag kan worden afgehandeld met informatie en advies of dat verdere ondersteuning nodig is.

Stap 2. Vraagverheldering

Na de aanmelding onderzoekt de sociaal werker samen met de inwoner de situatie en de hulpvraag. Hierbij wordt gekeken naar alle relevante leefgebieden en wordt gewerkt vanuit een systemische benadering. Indien nodig wordt aanvullend onderzoek uitgevoerd. Het doel is om duidelijk te krijgen welke verandering nodig is om de situatie te verbeteren.

Stap 3. Ondersteuningsplan

Op basis van de vraagverheldering wordt een ondersteuningsplan opgesteld. Hierin staat welke resultaten behaald moeten worden, welke ondersteuning wordt ingezet en welke partijen daarbij betrokken zijn. Het plan wordt zoveel mogelijk samen met de inwoner opgesteld.

Stap 4. Ondersteuning en regie

Tijdens deze fase wordt uitvoering gegeven aan het ondersteuningsplan. De sociaal werker bewaakt de voortgang, stemt af met betrokken partijen en zorgt dat gemaakte afspraken worden uitgevoerd.

Afhankelijk van de situatie kan ondersteuning worden geboden door de inwoner zelf, het netwerk, het SWT of een zorgaanbieder.

Stap 5. Evaluatie en bijstellen

Gedurende het traject wordt samen met de inwoner en eventuele zorgaanbieders geëvalueerd of de afgesproken resultaten worden bereikt. Wanneer nodig worden resultaten, afspraken of voorzieningen aangepast. Hierdoor blijft de ondersteuning aansluiten bij de actuele situatie van de inwoner.

Stap 6. Afsluiten

Wanneer de afgesproken resultaten zijn bereikt of ondersteuning niet langer nodig is, wordt het traject afgesloten. Tijdens een eindevaluatie wordt stilgestaan bij de behaalde resultaten en worden afspraken gemaakt voor de toekomst. Indien later opnieuw ondersteuning nodig blijkt, kan een inwoner zich opnieuw melden bij het SWT.

6 Conclusie

Het Sociaal wijkteam Zwolle vormt de toegang tot ondersteuning binnen het sociaal domein van de gemeente Zwolle. Vanuit een organisatie van circa 250 gebruikers werkt het SWT dagelijks samen met inwoners, maatschappelijke partners, onderwijsinstellingen, huisartsen en zorgaanbieders aan passende ondersteuning. Door te werken volgens één uniform basisproces, een systemische werkwijze en de uitgangspunten van eigen kracht en nabijheid, draagt het SWT bij aan een toegankelijk, effectief en toekomstbestendig sociaal domein voor de ruim 134.000 inwoners van Zwolle.

Voor meer informatie zie ook:

<https://www.swtzwolle.nl/>