

Advies organiseren van het maatschappelijk voorveld t.b.v.
maatschappelijke participatie

maart 2017

**ORGANISEREN VAN
MAATSCHAPPELIJK VOORVELD**

IEDEREEN DOET ER TOE EN KAN MEEDOEN



Inhoud

Vooraf	3
Kernpunten uit het advies	4
1. Context en aanleiding	7
1.1 Aanpak advies en betrokken partijen	7
2. Gezamenlijke ambities	8
2.2 Wat doen we al	8
3. Organisatie van het maatschappelijk voorveld	10
3.1 Per stadsdeel een begeleider participatie	11
3.2 SamenZwolle	11
3.3 Signalering en preventie	12
3.4 Door- en uitstroom bewaken	12
3.5 Competentieprofiel begeleider participatie	12
4. Kritische succesfactoren	14
4.1 Uitleggen wat we doen en waarom, transparante communicatie	14
4.2 Oog hebben voor complexiteit van trajecten	14
4.3 Faciliteren	14
4.4 Betrekken van de doelgroep	14
4.5 Positieve aanpak	15
4.6 Regie	15
4.7 Het is een proces, “learning by doing”	16
5. Financiën en implementatie	17
5.1 Formatie	17
5.2 Berekeningen	17
5.3 Organisatie	18
5.5 Kostenbesparingen	19
6. Samenvatting	21
Bijlage 1	26
Bijlage 2	30

Vooraf

In Zwolle doen we veel met elkaar en regelen we het samen. Inwoners, vrijwilligersorganisaties, kerken, wijkcentra, scholen en allerlei verenigingen (sport, cultuur, natuur) zetten zich in, zodat iedereen mee kan doen. Ook Zwolse organisaties op het gebied van zorg, welzijn en wonen werken nauw samen om alles wat je met elkaar of voor elkaar kan doen in de buurt en wijk voor alle Zwollenaren toegankelijk en makkelijk te vinden is. Het is dan ook een logische stap om participatie te beleggen bij maatschappelijke partners in de stad. Zo kan worden aangesloten bij bestaande samenwerkingsverbanden en bij de kennis en expertise die er is.

Het gaat in dit advies om inwoners die langdurig inkomensondersteuning ontvangen en die zeer laag op de participatieladder staan. Zij ervaren soms belemmeringen door een psychische of fysieke beperking, laaggeletterdheid, armoede of vraagverlegenheid of door een combinatie van deze belemmeringen. Hoe kunnen zij toch een beweging maken zodat zij sociaal en maatschappelijk kunnen meedoen? Hoe kan het maatschappelijk voorveld, bestaande uit de vele initiatieven, vrijwilligersorganisaties en maatschappelijk partners hierop aansluiten, zodat inwoners op de juiste plek terecht komen en goede ondersteuning krijgen?

De betrokken organisaties bij dit advies, vinden het belangrijk dat inwoners geen drempels ervaren als ze willen meedoen. Goede ondersteuning - zowel voor inwoners als op de plek waar zij aan de slag gaan - en oog hebben voor de mogelijkheden en situaties van mensen zijn voorwaarden. Daarnaast ook oog hebben en houden voor wat het maatschappelijk voorveld aankan. Samen werken aan samen doen. Iedereen doet er toe en kan meedoen!

WIJZ, Stichting Focus, Pauropus, Present Zwolle, Participatieraad Zwolle, ZwolleDoet en Travers Welzijn

Kernpunten uit het advies

- Betrokken partijen van dit advies vinden het een logische stap om participatie van bewoners met inkomensondersteuning die zeer laag op de participatieladder staan binnen het maatschappelijk voorveld te beleggen. Er wordt in dat kader al **veel samengewerkt** en er is **veel kennis, expertise** en ervaring aanwezig. Het zit in de genen van partijen binnen het voorveld om bewoners zo te ondersteunen dat ze sociaal en maatschappelijk gezien vooruit komen. **Omdenken en kijken** naar wat wel kan. Partijen zijn gewend dat het soms **lange adem** kost om bewoners te ondersteunen en op de juiste plek te krijgen.
 - Er zijn drie **ambities** geformuleerd voor de verdere samenwerking en uitvoering:
 - Maatwerk bieden. Een bewoner krijgt passende ondersteuning en wordt zo nodig doorverwezen naar de juiste partij.
 - Laagdrempelig en zichtbaar in de wijk. Ruimte voor groei en ontwikkeling.
 - Iedereen doet er toe en kan meedoen. Zorgen voor voldoende participatieplekken.
 - Om hier verdere uitvoering aan te kunnen geven is het is noodzakelijk dat partners, initiatieven en voorzieningen binnen het maatschappelijk voorveld **herkenbaar en zichtbaar** zijn voor de bewoners, maar ook voor de professionals binnen het Sociaal Wijkteam.
 - Ook is essentieel dat er een **betere verbinding** ontstaat tussen medewerkers, vrijwilligers, partijen die actief zijn in het voorveld, zodat zij zich als **collega's voelen** van elkaar. Het belangrijkste is dat de bewoner passende ondersteuning krijgt. Het gaat daarbij ook om het organisatie denken los te laten, ontschotten. Dit kan alleen als alle partijen elkaar goed in beeld hebben en houden. Het is logisch dat hierbij wordt aangesloten bij **Samen Zwolle** wat een samenwerking is tussen diverse partijen.
 - Om de samenwerking en het samenspel tussen het maatschappelijk voorveld en het SWT vorm te geven, is het voorstel om een **coördinerende schakel** (een team, bureau) tussen het voorveld en het SWT te realiseren. Taken en rollen zijn:
 - Zorgen dat de bewoner de passende ondersteuning krijgt en op de juiste plek terecht komt bij de juiste partij binnen het maatschappelijk voorveld;
 - Bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het maatschappelijk voorveld aankunnen en nodig hebben als het gaat om ondersteunen van bewoners met een rugzakje (denk aan inzetten en verbinden van trainingen, intervisie, en kennis en expertise van organisaties op een bepaald gebied);
 - Overstijgen en zicht hebben op het gehele maatschappelijke voorveld;
 - Signaleringsfunctie, individuele en collectieve signalen verzamelen en bespreken met SWT;
 - In beeld brengen en stimuleren van voldoende participatieplekken (Talentenbureau);
 - Inzetten op een blijvend vangnet m.b.t. maatschappelijke participatie
- De **basishouding** van de medewerkers binnen de schakel is cruciaal.
- De taken en rollen zijn veelomvattend en vragen voldoende personele inzet. Hiervoor is **formatie** nodig. Het gaat om coördinatie en uitvoering van de trajecten. Per Fte kunnen ongeveer 70 bewoners worden begeleid. De kostprijs is berekend bij 100 trajecten tot en met 2000 trajecten. De betrokken organisaties geven aan dat er geen mogelijkheden zijn om individuele trajecten te faciliteren als er geen financiering is.

Alleen Travers/ZwolleDoet! ziet mogelijkheden om een formatie van 0.6 Fte toe te rekenen aan het beoogde samenwerkingsverband.

Daarnaast denken we dat formatie nodig is voor de continuïteit, doorontwikkeling en borging.

- Voor gemeente en instellingen is het van belang dat de organisatie van de coördinerende schakel ondersteunend is aan een efficiënt proces. Aangezien er met meerdere partijen met de eigen expertise wordt gewerkt is het belangrijk om een vorm te kiezen die helpt bij een efficiënte werkwijze welke goed aansluit bij de inwoner. Daarbij dienen administratieve lasten zoveel mogelijk worden voorkomen. Wij stellen voor om de samenwerking bij de start zo eenvoudig mogelijk in te richten. Aangezien er al subsidierelaties liggen tussen de gemeente en de betrokken organisaties kunnen de afspraken per organisatie in de subsidieafspraken worden verwerkt. Ons advies is dan ook een **samenwerkingsverband (hybride vorm) met penvoerder**. Dit wordt nadrukkelijk **niet** een nieuwe juridische entiteit. Gezien de verbinding met het maatschappelijk voorveld is Travers Welzijn/ SamenZwolle/ ZwolleDoet! bereid om een eerste penvoerder te zijn.
- We zien een grote meerwaarde van de organisatie van het maatschappelijk voorveld in **signalering en preventie**. Het ontwikkelen van collectieve aanpakken is daar onderdeel van. Binnen het maatschappelijk voorveld worden veel signalen opgepikt en komen vrijwilligers en professionals via andere wegen veelal vroegtijdig en met een andere insteek “achter de voordeur” (niet probleemgericht). Sommige signalen kunnen prima binnen het maatschappelijk voorveld worden opgepakt, maar in andere situaties is het beter dat professionals vanuit het Sociaal Wijkteam meekijken. De coördinerende schakel speelt hier een verbindende rol door waar nodig individuele en collectieve signalen vroegtijdig af te stemmen met het SWT. Dit zal breder zijn dan alleen op het gebied participatie, namelijk kan het gaan over alle leefgebieden. De verwachting is dat dit op lange termijn een **kostenbesparing** oplevert.
- Belangrijke voorwaarden het te slagen zijn:
 - Vastleggen van het **mandaat en de zeggenschap** van de coördinerende schakel m.b.t. signalering en advies en duidelijk communiceren naar hele maatschappelijke voorveld (voordeel hiervan) en SWT.
 - Het is van groot belang om de **doorstroom naar het SWT** goed te borgen. Het advies is om bewoners alleen over te dragen als een vervolgtraject is geborgd.
 - De **eindregie** ligt bij het SWT, die overstijgend aan de verschillende trajecten/ activiteiten de bewoner in beeld houdt en op de achtergrond beschikbaar is. We adviseren een sluitende aanpak, dus geen gat tussen afsluiting en vervolg, warme bemiddeling en nazorg. Het is daarbij van belang om goede afspraken te maken over verwachtingen, bijvoorbeeld het traject is gericht op een goede vrijwilligersplek of ontwikkeling binnen een trede. **Heldere richtlijnen** zijn gewenst om goed afgewogen beslissingen te nemen over trajecten die niet afgerond kunnen worden.
 - Ons advies is een **positieve aanpak**, focus op kansen en mogelijkheden. Dit betekent veelal langdurig contact en band opbouwen met bewoners. Hiervoor is soms lange adem nodig. We gaan uit van een trajecttijd van een jaar.
- Punten die ervaringsdeskundigen / Klankbordgroep inkomen en participatie (Participatieraad) meegeven:
 - **PR en communicatie** is belangrijk. Zorg dat breed gecommuniceerd wordt hoe in Zwolle gewerkt wordt in het kader van de Participatiewet. Zo weten begeleiders van en/of betrokkenen rondom bewoners ook wat er verwacht wordt. Een brief of schriftelijke informatie is niet voor iedereen een goed communicatiemiddel (bijvoorbeeld laaggeletterden, anderstaligen).

Door brede communicatie weten betrokkenen, begeleiders van bewoners ook wat de bedoeling is en kunnen hiermee helpen en ondersteunen..

- Belangrijk is om **duidelijk en informeel** uit te leggen wat verwacht wordt van Zwollenaren in het kader van de participatiewet. Het advies is om bij het opstellen van informatiemateriaal ervaringsdeskundigen te betrekken.
- De **wederkerigheid** bij de uitvoering van de Participatiewet in Zwolle is goed. Sommige mensen hebben een duwtje nodig om in beweging te komen. Juist een positieve aanpak en open gesprek zijn daarbij belangrijk.
- Zorg voor zo **weinig mogelijk belemmeringen** als bewoners iets willen doen. Als de motivatie er is, dan is het zaak zo snel mogelijk aan de slag te kunnen. Als er eerst allerlei zaken geregeld moeten worden, die lange tijd kosten, dan kan dat demotiverend werken.
- Belangrijk is een **eenduidige aanpak** bij de uitvoering van de participatietrajecten die stads breed gelijk is. Eén aanpak en één contactpersoon.
- Het is van belang dat de medewerkers die de eerste gesprekken voeren met bewoners in het kader van de Participatiewet goed toegerust zijn als het gaat om vraagverheldering en **signalering**. Zo wordt ondervangen dat een goede inschatting kan worden gemaakt van de mogelijkheden van mensen om iets te gaan doen.

1. Context en aanleiding

In Zwolle is het uitgangspunt dat iedereen mee kan doen naar vermogen. De insteek daarbij is dat inwoners die inkomensondersteuning ontvangen en die door een psychische of fysieke beperking, laaggeletterdheid, armoede of vraagverlegenheid of een combinatie van deze een belemmering ervaren om zelfstandig, sociaal mee te doen, toch een beweging maken op de participatieladder (Participatiewet 2015).

De wens is dat deze inwoners met inkomensondersteuning door de maatschappelijke partners in de stad worden begeleid en ondersteund en bij voorkeur doorgeleid naar passende vrijwillige steunnetwerken en/of maatjes. Het doel is de sociale participatie te vergroten en/of de sociale zelfstandigheid te behouden, zodat een stap voorwaarts gemaakt kan worden op de participatieladder.

De inwoner kan terecht bij de organisatie die voor deze persoon de juiste expertise in huis heeft. Partijen in de stad die zich richten op maatschappelijke participatie hebben samen het maatschappelijk voorveld¹ ingericht. Hun kennis sluit op elkaar aan en de partners weten elkaar daarop ook te vinden. Deze organisaties hebben verbinding met elkaar, wisselen uit en verwijzen door; dit alles met het uitgangspunt dat de inwoner zo snel mogelijk progressie maakt en ervaart dat deze mee doet in Zwolle.

De gemeenteraad van Zwolle kiest ervoor dat het zogeheten maatschappelijk voorveld elkaars expertise en activiteiten zo op elkaar afstemt en samenwerkt dat deze inwoners goed geholpen worden en de juiste ondersteuning krijgen.

Dit advies gaat over hoe het maatschappelijk voorveld zo ingericht kan worden dat het bijdraagt aan netwerkversterking en participatietoename van inwoners die verplicht moeten participeren.

1.1 Aanpak advies en betrokken partijen

Dit advies is tot stand gekomen op basis van de input, kennis en ervaring van betrokken partijen: WIJZ, Stichting Focus, Stichting Present, Pauopus, ZwolleDoet en Travers Welzijn. De Participatieraad Zwolle is hieraan toegevoegd om het belang van de bewoner (met inkomensondersteuning) goed te borgen.

Gedurende de totstandkoming van het advies zijn uitkomsten gedeeld met en is input gevraagd aan partijen binnen het Netwerk voor Duurzame Participatie, maar ook betrokkenen van het Maatjesplatform Zwolle. Op die manier is gedurende het proces ook ingezet op draagvlakontwikkeling en -vergroting.

¹ Onder het maatschappelijk voorveld verstaan wij in dit verband alle activiteiten en initiatieven waaraan de inwoner kan deelnemen georganiseerd door gesubsidieerde partijen of particulier initiatief.

2. Gezamenlijke ambities

De betrokken partners (Pauropus, WIJZ, Present Zwolle, Stichting Focus, Participatieraad en Travers Welzijn/ZwolleDoet!) formuleren drie ambities.

2.1.1. Een belangeloze voordeur!

Over twee jaar werken organisaties in het maatschappelijk voorveld belangeloos samen en worden kennis en expertise gedeeld. Het gaat om meer kennis over elkaars organisatie en meer uitwisseling. Onder belangeloos verstaan we het ontschotten, het organisatie denken achter je laten. Het uitgangspunt daarbij is maatwerk. Een bewoner krijgt de juiste ondersteuning en wordt zo nodig doorverwezen naar de juiste partij. We zien kansen in het ontwikkelen en opzetten van een uitzendbureau voor trede 1,2, 3, 4 van de participatieladder. Binnen twee jaar, of liefst eerder, willen we met elkaar het gezamenlijke kennis en expertise centrum zijn op het gebied van maatschappelijke participatie.

2.1.2. Laagdrempelig en zichtbaar in de wijk en de stad

We vinden het belangrijk dat bewoners geen drempels ervaren als ze bij ons aankloppen of wij bij hen. Er is tijd en ruimte voor groei en ontwikkeling (geen controle). Daarbij vinden we het belangrijk dat de mensen die stappen maken, goed ondersteund worden en dat er oog voor hen is. We werken vanuit gelijkwaardigheid en positiviteit (wat kan wel). Het werken met ervaringsdeskundigen kan daarin helpend zijn; mensen die vanuit dezelfde positie ervaring hebben opgedaan. Om dit alles te bereiken, is het van belang dat de partners, locaties en voorzieningen binnen het maatschappelijk voorveld herkenbaar en zichtbaar zijn voor de bewoners met wie we werken. Met elkaar hebben we al veel voorzieningen (bijv. SamenZwolle, de Gift City), maar mogelijk is er behoefte aan een meer herkenbaar, overstijgend initiatief voor de bewoners, bijvoorbeeld een Netwerk Keurmerk. Om dit te onderzoeken is het belangrijk te weten wat de ideeën en behoefte zijn van de mensen met en voor wie we werken.

2.1.3. Iedereen doet er toe en kan meedoen

We zetten ons in zodat er voldoende plekken in de stad zijn voor mensen om mee te kunnen doen, in de wijk, bij vrijwilligersorganisaties en bedrijfsleven. Mensen worden niet meer afgewezen. Iedereen doet er toe. We sluiten aan bij dat wat er al is. Er is al veel aanbod in Zwolle. Het is daarbij van belang dat er kennis is bij bedrijven en instellingen om mensen (met een rugzakje) aan te nemen, een plek te bieden. We zetten ons gezamenlijk in om de weerstand voor doelgroepen - die er soms is - om te buigen d.m.v. kennis en begeleiding (maatjes, ervaringsdeskundigen). Het gaat erom dat mensen maatschappelijk en sociaal gezien vooruitkomen en stappen zetten op de participatieladder. Zodat door meedoen en participatie meer gelijkwaardigheid ontstaat tussen burgers.

2.2 Wat doen we al

Op dit moment wordt binnen het maatschappelijk voorveld en bij betrokken partijen al steeds meer samengewerkt als het gaat om maatschappelijke participatie. Er is veel kennis, expertise en ervaring aanwezig en er wordt ingezet op verbindingen tussen partijen (denk aan het Netwerk voor Duurzame Participatie, het Maatjesplatform Zwolle, SamenZwolle). Als het gaat om netwerkversterking wordt ingezet op verbinding tussen bewoners (jong – oud, kwetsbaar – vitaal). Bovendien zijn er vele vrijwilligers betrokken die zich inzetten voor medebewoners.

Er ontplooiën zich ook nieuwe initiatieven in de stad op basis van vragen en behoeften (burgerinitiatieven, vanuit organisaties) . De bereidheid om samen te werken in de stad is groot. Er zijn verbindingen vanuit het maatschappelijk voorveld met o.a. gemeente, woningbouwverenigingen, politie, huisartsen.

2.2.1 Iedereen kan meedoen naar vermogen

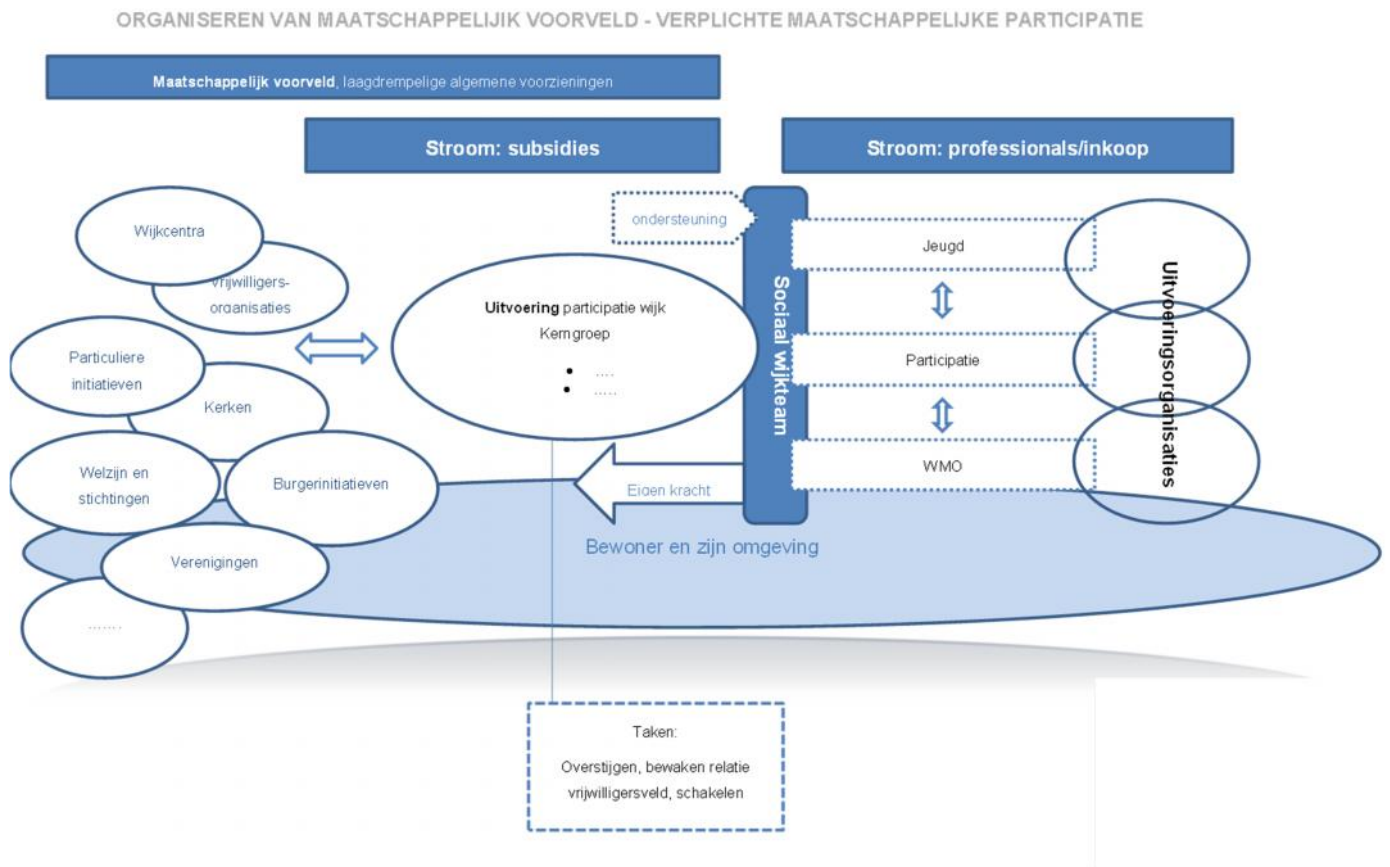
Het zit in de genen van partijen binnen het maatschappelijk voorveld om bewoners zo te ondersteunen dat ze sociaal en maatschappelijk gezien vooruitkomen. Iedereen doet er toe, kan meedoen en kan betekenisvol zijn. Zoeken naar mogelijkheden, omdenken en kijken naar wat wel kan, is hoe er wordt gewerkt. We zijn gewend dat het soms lange adem kost om bewoners te ondersteunen en/of op de juiste plek te krijgen. In die zin sluiten betrokken partijen aan bij de wens om de verplichte maatschappelijke participatie binnen het maatschappelijk voorveld te beleggen.

2.2.2 Samenwerking

Als de werkwijzen en aanpakken van WIJZ, Pauropus, Present Zwolle, Stichting Focus, ZwolleDoet! en Travers Welzijn naast elkaar worden gelegd, kan worden geconstateerd dat betrokken partijen veelal aanvullend aan elkaar werken. Dit onderstreept het belang van samenwerking. We lichten twee punten uit die wij van belang vinden om de samenwerking tussen partijen te bevorderen en zodoende uitvoering te geven aan de geformuleerde ambities.

- **Betere connectie tussen medewerkers.**
Het is essentieel dat er een betere verbinding ontstaat tussen medewerkers/vrijwilligers/partijen die actief zijn binnen het maatschappelijk voorveld. Uit de praktijk blijkt dat het goed werkt als je bij elkaar zit (Present, Gift City) of elkaar regelmatig ontmoet op de inhoud. Delen van expertise, gebruik maken van elkaars faciliteiten gaat dan makkelijker. Het bevordert ook kennis van elkaars organisatie en producten. Het gaat erom dat partijen zich meer als collega's voelen van elkaar, om samenwerking in en beter organiseren van de backoffice. Het belangrijkste is dat de bewoner passende ondersteuning en een passend voorstel krijgt. Dit kan alleen als alle partijen elkaar goed in beeld hebben en houden.
- **Concrete afspraken maken over delen van gegevens.**
Als het gaat om het delen van informatie van en over bewoners, vinden betrokken partijen het belangrijk dat dit gebeurt met instemming van de bewoner. In die situaties waarin dat lastig is, omdat een bewoner gezien niveau of situatie hier niet iets over kan beslissen, vinden samenwerkende partners het van belang dat privacy niet ten koste moet gaan van het welzijn van een deelnemer. Dit betekent dat je in het belang van de deelnemer dan wel gegevens deelt, zonder instemming. Omtrent privacy hoeft niet een heel protocol worden opgesteld, maar is het advies om concrete afspraken te maken en vast te leggen.

3. Organisatie van het maatschappelijk voorveld



De bevordering van (verplichte) maatschappelijke participatie is ondergebracht in het Sociaal Wijkteam (zie rechts in het schema hierboven). Zo kan dicht bij de bewoner ondersteuning op meerdere leefgebieden plaatsvinden. Bij het laten zetten van stappen op de participatieladder van bewoners met inkomensondersteuning is de doorverwijzing en samenwerking met partijen in het maatschappelijk voorveld essentieel. Met name als het gaat om de bewoners op de onderste trede van de participatieladder. Zie uiterst links in het schema.

De verplichte participatie wordt in 2016 en de eerste helft van 2017 gedeeltelijk uitgevoerd door Travers Welzijn en Pauropus. Vanaf medio 2017 is het de bedoeling dat het gehele maatschappelijke voorveld een rol krijgt bij de uitvoering van de Participatiewet als het gaat om bewoners op trede 1 tot en met 4 op de participatieladder.

Om de samenwerking en het samenspel tussen het maatschappelijk voorveld en het SWT vorm te geven, is het advies om een coördinerende schakel tussen het voorveld en het SWT te realiseren. Taken en rollen van deze schakel zijn: Zorgen dat de bewoner de juiste ondersteuning krijgt en op de juiste plek terecht komt bij de juiste partij binnen het maatschappelijk voorveld;

- Bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het maatschappelijk voorveld aankunnen en nodig hebben als het gaat om ondersteunen van bewoners met een rugzakje (denk aan inzetten en verbinden van trainingen, intervisie, en kennis en expertise van organisaties op een bepaald gebied);
- Overstijgen en zicht hebben op het gehele maatschappelijke voorveld;
- Signaleringsfunctie, individuele en collectieve signalen verzamelen en bespreken met SWT;
- In beeld brengen en stimuleren van voldoende participatieplekken (Talentenbureau);
- Inzetten op een blijvend vangnet m.b.t. maatschappelijke participatie.

3.1 Per stadsdeel een begeleider participatie

Er wordt aangesloten bij de Sociale wijkteams. Hiermee borgen we ook een vast contactpersoon (regie) voor de bewoner. Per stadsdeel worden begeleiders participatie ingezet. Deze werkt nauw samen met de participatiemedewerker binnen het Sociaal wijkteam.

Stedelijk komen deze begeleiders samen, stemmen met elkaar af en voeren eerder genoemde rollen en taken uit. Dit team kan aangevuld worden met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Door stedelijk fysiek bij elkaar te komen ontstaat er een betere verbinding tussen medewerkers (zie paragraaf 2.2.2)

Een stedelijk team vraagt minder personele inzet, dan in elke wijk een team. Bovendien wordt op deze wijze een soort van tweede wijkteam voorkomen.

3.1.1 Registratie en monitoring

Voor de registratie van bewoners wordt aangesloten bij de registratie binnen de SWT's. Het advies is simpele registratie op effect (monitoring), oftewel stappen die op de participatieladder worden gezet. Organisaties in het maatschappelijk voorveld werken allemaal anders en op een eigen manier. Het is niet wenselijk om registratie en monitoring binnen het gehele veld gelijk te trekken.

3.1.2 Positie

De coördinerende schakel zet in op de verbinding tussen het SWT en het maatschappelijk voorveld. Het gaat om gestalte geven aan deze verbinding. Van belang is daarbij ook aansluiting bij andere projecten m.b.t. participatie, zoals de Zwolle in beeld aanpak.

Het advies is om korte lijnen te hebben met de wijkmanagers, zodat er verbindingen zijn met de opgaven in de wijk. Ook is dit van belang als het gaat om het samenspel tussen SWT, wijkmanagement en opbouwwerk.

De samenwerking tussen het SWT en de coördinerende schakel vraagt om goed afgestemde procesafspraken. Immers het ligt voor de hand dat idealiter het initiëren van een participatie traject volgt uit een eerste beoordeling vanuit het SWT tijdens een 'keukentafelgesprek'. Ook over registratie en de terugkoppeling van de voortgang moeten goede werkafspraken worden gemaakt.

3.2 SamenZwolle

SamenZwolle is het platform waarop alles wat er in Zwolle en in de wijk te doen is in kaart wordt gebracht. Van vrijwilligerswerk en participatiebanen bij verschillende Zwolse organisaties, tot gezellige en interessante activiteiten in de buurt en oproepen en hulpvragen van Zwollenaren, stichtingen en verenigingen. SamenZwolle is ontwikkeld door een brede groep samenwerkende Zwolse organisaties die actief zijn op het gebied van zorg, welzijn en wonen.

Het is logisch dat voor maatschappelijke participatie hierbij wordt aangesloten en niet iets nieuws wordt opgetuigd. Een logische optie is om de coördinerende schakel vorm te geven vanuit/rondom Samen Zwolle.

3.3 Signalering en preventie

Wij zien een grote meerwaarde van de organisatie van het maatschappelijk voorveld in signalering en preventie. Binnen het maatschappelijk voorveld worden veel signalen opgepikt en komen vrijwilligers en professionals via andere wegen en veelal vroegtijdig “achter de voordeur”. Nu komen die signalen niet altijd aan bij het SWT. Door de coördinerende schakel hier een rol en taak in te geven kunnen individuele en collectieve signalen vroegtijdig afgestemd worden met het SWT, waardoor vroegtijdig nodige zorg en hulpverlening in kan worden gezet. Dit zal breder zijn dan alleen op het gebied participatie, namelijk kan het gaan over alle leefgebieden. Dit levert op lange termijn een enorme kostenbesparing op (zie ook paragraaf 5).

3.4 Door- en uitstroom bewaken

Sommige bewoners zullen door juiste ondersteuning stappen zetten op de participatieladder van trede 1 tot en met 4. Ze worden dan overgedragen aan het SWT. Deze bewoners zijn door alle ondersteuning die ze al hebben ontvangen, makkelijker door te bemiddelen naar trede 5 en 6. M.a.w. het maatschappelijk voorveld vangt 2/3 van het participatietraject van bewoners met inkomensondersteuning op. Het is van grootbelang om de doorstroom naar het SWT goed te borgen, zodat bewoners niet terugvallen en daardoor weer verder terugvallen. Het advies is om bewoners alleen over te dragen als een vervoltraject vanuit het SWT is geborgd.

In sommige situaties is het niet wenselijk of remt het af om bewoners over te dragen of het contact dat zij hebben binnen een bepaalde organisatie te stoppen. Door een veilige en positieve sfeer heeft iemand zich kunnen ontwikkelen. Als dit zich voordoet, willen we voorstellen dat er nauw overleg is met het SWT en het werkgeverspunt om af te stemmen hoe het vervolg van het traject eruit ziet. Tenslotte gaat het om het zetten van stappen van de bewoner en het vinden van werk, ongeacht de partij die dat ondersteunt.

3.5 Competentieprofiel begeleider participatie

Voor de begeleider participatie is de basishouding cruciaal. De werkwijze die we beogen is zonder de juiste houding niet realiseerbaar. Een deel van de houding kan gevormd worden door begeleiding, een deel zal van huis uit ‘in de persoon’ moeten zitten om succesvol te zijn.

Vanuit de pilots (Pauropus, Travers Welzijn) en diverse projecten en kennis op het gebied van maatschappelijke participatie en betrokkenheid (Competenties maatschappelijke ondersteuning, Movisie 2013, Welzijn nieuwe stijl), zijn een aantal competenties te genereren die aansluiten bij eerder genoemde taken en rollen van de medewerkers binnen de coördinerende schakel (zie paragraaf 3). Zij vormen een basis en zouden als criteria voor selectie kunnen dienen.

Samengevat gaat het om de volgende competenties (in willekeurige volgorde):

- Samenwerken
- Processturing
- Coachen
- Goede kennis van de sociale kaart (maatschappelijk voorveld) op wijkniveau
- Durven en kunnen loslaten
- Confronterende compassie, dingen durven benoemen bij bewoners, gevoed vanuit goede aansluiting
- Motiverende gespreksvoering
- Binden en verbinden, individueel en collectief van bewoners, maar ook m.b.t partijen in het maatschappelijk voorveld als het gaat om kennis en expertise
- Integraal werken
- Signaleren en agenderen
- Creativiteit en innoverend vermogen
- Helicopterview, overstijgen

4. Kritische succesfactoren

We formuleren een aantal kritische succesfactoren voor de ontwikkeling en uitvoering.

4.1 Uitleggen wat we doen en waarom, transparante communicatie

De samenwerking met alle partijen in het maatschappelijk voorveld is essentieel. Voor voldoende participatieplekken, voor delen van kennis en expertise, voor signalering en preventie en voor een duurzaam vangnet te creëren m.b.t. maatschappelijke participatie. Het betrekken, juist en goed informeren van netwerken, partijen in de stad moet voorop staan. Daarbij gaat het ook om partijen helder uit te leggen waarom een coördinerende schakel nodig is en wat de rollen en taken zijn.

4.2 Oog hebben voor complexiteit van trajecten

Kennis en ervaring laat zien, dat er een verschil is als het gaat om de complexiteit van trajecten. Er is onderscheid te maken in eenduidige trajecten, waarbij bewoners met inkomensondersteuning zelf helderheid hebben, duidelijke ondersteuningsvraag hebben, en motivatie om in beweging te komen om iets te gaan doen (profiel A trajecten). Daarnaast zijn er complexere trajecten waarbij er bijvoorbeeld op diverse leefgebieden problemen zijn, bewoners geen noodzaak voelen in beweging te komen en waarbij het tijd en energie kost om een heldere ondersteuningsvraag te formuleren (profiel B trajecten).

Bij het doorverwijzen binnen het maatschappelijk voorveld adviseren we hier goed oog voor te hebben. Het gaat om bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het voorveld aankunnen. Een mogelijkheid is om de profiel B trajecten door te verwijzen naar partijen binnen het voorveld die hier kennis en ervaring mee hebben. Dit betekent echter wel een extra investering naast de reguliere inzet, gezien de complexiteit en langdurige ondersteuning van dit soort trajecten.

4.3 Faciliteren

Het coördineren van het maatschappelijk voorveld zal gefaciliteerd moeten worden (zie paragraaf financiën). Daarbij gaat het in ieder geval om: personele inzet t.b.v. de coördinerende schakel; in kaart brengen en stimuleren van voldoende participatieplekken (i.s.m. SamenZwolle); weerstand die er bij partijen voor mensen (met een rugzakje) ombuigen d.m.v. kennis en begeleiding; externe communicatie, en afstemming met partijen.

4.3.1 Voldoende participatieplekken

Tijdens het adviestraject is er nog geen duidelijkheid over wat de criteria zijn m.b.t. participatieplekken. Om participatieplekken in beeld te krijgen en eventuele nieuwe plekken te creëren zal daarover eerst helderheid moeten worden gegeven.

4.4 Betrekken van de doelgroep

Om een sluitend en goed vangnet te creëren voor bewoners met inkomensondersteuning is het belangrijk te weten wat de ideeën en behoeften van de mensen zijn voor wie we werken. Alleen dan kunnen we maatwerk ontwikkelen en er voor zorgen dat iedereen mee kan doen. Het voorstel is om daar bij de uitvoering nadrukkelijk op in te zetten. Tijdens het adviestraject is er gesproken met deelnemers van de Klanbordgroep Participatie en Inkomen van de Participatieraad Zwolle. Zij geven de volgende aandachtspunten mee:

- PR en communicatie is belangrijk. Zorg dat breed gecommuniceerd wordt hoe in Zwolle gewerkt wordt in het kader van de Participatiewet. Zo weten begeleiders van en/of betrokkenen rondom bewoners ook wat er verwacht wordt. Een brief of schriftelijke informatie is niet voor iedereen een goed communicatiemiddel (bijvoorbeeld laaggeletterden, anderstaligen). Door brede communicatie weten betrokkenen, begeleiders van bewoners ook wat de bedoeling is en kunnen hiermee helpen en ondersteunen..
- Belangrijk is om duidelijk en informeel uit te leggen wat verwacht wordt van Zwollenaren in het kader van de participatiewet. Het advies is om bij het opstellen van informatiemateriaal ervaringsdeskundigen te betrekken.
- De wederkerigheid bij de uitvoering van de Participatiewet in Zwolle is goed. Sommige mensen hebben een duwtje nodig om in beweging te komen. Juist een positieve aanpak en open gesprek zijn daarbij belangrijk.
- Zorg voor zo weinig mogelijk belemmeringen als bewoners iets willen doen. Als de motivatie er is, dan is het zaak zo snel mogelijk aan de slag te kunnen. Als er eerst allerlei zaken geregeld moeten worden, die lange tijd kosten, dan kan dat demotiverend werken.
- Belangrijk is een eenduidige aanpak bij de uitvoering van de participatietrajecten die stads breed gelijk is. Eén aanpak en één contactpersoon.
- Het is van belang dat de medewerkers die de eerste gesprekken voeren met bewoners in het kader van de Participatiewet goed toegerust zijn als het gaat om vraagverheldering en signalering. Zo wordt ondervangen dat een goede inschatting kan worden gemaakt van de mogelijkheden van mensen om iets te gaan doen.

4.5 Positieve aanpak

Ons advies is een positieve aanpak, focus op kansen en mogelijkheden. Dit betekent veelal langdurig contact en een band opbouwen met bewoners. Hiervoor is soms lange adem nodig. We gaan uit van een trajecttijd van een jaar. Uit de ervaringen blijkt dat een gedeelte van de bewoners weinig beweging zullen maken op de participatieladder. De inzet is dan meedoen naar vermogen. We investeren op de groep bewoners die willen, maar geven niemand zo maar op. De samenwerking met het SWT is hierbij essentieel.

4.6 Regie

De eindregie ligt bij het SWT, die overstijgend aan de verschillende trajecten/ activiteiten de bewoner in beeld houdt en op de achtergrond beschikbaar is. We adviseren een sluitende aanpak, dus geen gat tussen afsluiting en vervolg, warme bemiddeling en nazorg. Het is daarbij van belang om goede afspraken te maken over verwachtingen, bijvoorbeeld het traject is gericht op een goede vrijwilligersplek of ontwikkeling binnen een trede. Wij raden aan om de eindregie en de besluitvorming over het moeten stoppen van het participatietraject centraal te beleggen (het Sociale Wijkteam). Hierdoor wordt centraal vastgelegd wat de casusresultaten zijn en of er voldaan is aan de participatiewet. Heldere richtlijnen zijn gewenst om goed afgewogen beslissingen te nemen over trajecten die niet afgerond kunnen worden.

4.7 Het is een proces, 'learning by doing'

Samenwerking binnen het maatschappelijk voorveld en samenspel met het SWT is een proces. We kunnen al wel wat succesfactoren benoemen, maar niet alles kan van te voren afgetikt worden. Het gaat ook om 'learning by doing'. We raden aan hier rekening mee te houden.

5. Financiën en implementatie

5.1 Formatie

Wanneer betrokken organisaties bijdragen om de gemeenschappelijke/belangeloze voordeur draaiende te houden, vraagt dit een investering in tijd. Er is formatie nodig voor de coördinatie en de begeleiding van de trajecten. Deze formatie kan aangevuld worden met vrijwilligers en eventueel ervaringsdeskundigen uit de achterliggende organisaties. Door deze opzet te hanteren wordt de inhuur van personeel bespaard en is er sprake van een efficiënte inbedding in het sociale domein.

De taken en rollen die daarbij van belang zijn, zijn veelomvattend en vragen voldoende personele inzet (zie paragraaf 3), maar ook ruimte om te innoveren. Bovendien gaat het om ca 2.500 inwoners, inclusief stathouders (cijfers gemeente) waarbij het maatschappelijk voorveld een rol krijgt om deze bewoners de juiste ondersteuning te bieden zodat zij naar vermogen kunnen meedoen.

5.2 Berekeningen

Voor de berekening van de kosten hebben we rekening gehouden met de volgende punten:

- Er is een direct verband tussen de benodigde formatie en de taakstelling van het aantal trajecten dat opgepakt wordt. In de pilots hebben wij geconstateerd dat een individueel traject een tijdsbesteding vergt tussen 10 en 40 uren van een professional (zie bijlage 2 voor een uitwerking van de werkzaamheden en de inzet). Uitgaande van een leereffect en een efficiëntere uitvoering rekenen we met een gemiddelde van 20 uren per traject. De kostprijs ligt op ongeveer € 60 per uur. In deze kostprijs is geen winsttopslag verwerkt. Per fte kunnen ongeveer 70 inwoners worden begeleid.
We denken dat daarnaast formatie nodig is voor de continuïteit, doorontwikkeling en borging. Het gaat daarbij om sturing op het primaire proces en het ontwikkelen en creëren van draagvlak.
- Naast de formatiekosten is een bijdrage nodig voor gerichte trainingen. Denk aan sollicitatietraining, gastvrijheid, persoonlijke effectiviteit, etc. Hiervoor wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van trainingen die er al zijn. Bijvoorbeeld voor vrijwilligers, cursussen via UWV, gemeente of andere aanbieders. Per traject schatten we de gemiddelde kosten in van EUR 125. Materiaalkosten, bijvoorbeeld werkkleding, schoenen voor buitenwerk, zijn niet inbegrepen.
- Wij rekenen niet met een bijdrage voor de 'inlenende' organisatie in het voorveld. Wij gaan er vanuit dat er een goede balans ontstaat tussen de inzet die een organisatie doet (dagelijkse aansturing en 'training on the job') en het voordeel voor de organisatie. Het voordeel kan voor organisaties verschillend worden 'gewaardeerd'. Immers de ene organisatie zal blij zijn met de inzet van de inwoner waar geen loonkosten tegenover staan, anderen zetten zich in vanwege de eigen maatschappelijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid.
- In onze calculaties zijn we uitgegaan dat er tot maximaal 700 personen per jaar in de begeleiding kunnen zitten. In dit aantal zitten ook inwoners die langer dan een jaar nodig hebben om een beweging op de participatieladder te maken. Belangrijk hierbij is goed ogen te houden voor wat het maatschappelijk voorveld aankan, zodat initiatieven, vrijwilligersorganisaties en partijen niet overvraagd worden.

- In het adviestraject hebben we onderzocht wat de Inbrengmogelijkheden van de huidige partners zijn. Momenteel worden de participatietrajecten op incidentele basis bekostigd. Travers kreeg EUR 75.000 toegekend voor 75 trajecten. Pauropus kreeg € 200.000 voor de continuering van haar activeringsvoorziening en werkervaringsbedrijf. Focus kreeg 35.625,- voor 19 trajecten. Present Zwolle verrichte geen individuele trajecten maar bood wel participatie mogelijkheden aan met behulp van het eigen netwerk. De betrokken organisaties geven aan dat er geen mogelijkheden zijn om individuele trajecten te faciliteren als er geen financiering is. Alleen Travers/ ZwolleDoet! ziet mogelijkheden om formatie met een waarde van EUR 45.000 toe te rekenen aan het beoogde samenwerkingsverband.

Per traject schatten we de totale kostprijs in op EUR 1.325. Hiervoor 'belt' de medewerker aan, eerste contactlegging, doet een oriënterend gesprek, intake en zoekt en bemiddelt naar een plek om te participeren en te ontwikkelen. Plaatst de bewoner, houdt contact met de participatieplek en de betrokken inwoner en biedt de nodige ondersteuning. Daarnaast bestaan de werkzaamheden uit afstemming en overleg m.b.t complexe trajecten en is er een contact, afstemming, terugkoppeling naar het SWT. Ook over de signalen die worden opgepikt. Een Basis cursus is inbegrepen.

Rekening houdend met de berekende kostprijs en de indicatieve aantallen in inbreng komen we tot de volgende tabel.

Trajecten	Kostprijs trajecten	Af: reeds beschikbaar	Benodigde bijdrage
100	132.500	45.000	87.500
250	331.250	45.000	286.250
500	662.250	45.000	617.500
700	927.500	45.000	882.500
1.000 (niet realistisch)	1.325.000	45.000	1.280.000
2.000 (niet realistisch)	2.650.000	45.000	2.605.000

We verwachten dat een groot gedeelte van de investering zal wegvallen tegen de bezuiniging die het gaat opleveren (zie ook kostenbesparing bij 5.5 en bijlage 1).

5.3 Organisatie

Voor gemeente en instellingen is het van belang dat de organisatie van de coördinerende schakel ondersteunend is aan een efficiënt proces. Aangezien er met meerdere partijen met de eigen expertise wordt gewerkt is het belangrijk om een vorm te kiezen die helpt bij een efficiënte werkwijze welke goed aansluit bij de inwoner. Daarbij dienen administratieve lasten zoveel mogelijk worden voorkomen.

Aangezien de kracht van de gezamenlijke voordeur ligt in de samenwerking met verschillende expertises ligt het voor de hand om een samenwerkingsverband in te richten. Hierbij worden afspraken gemaakt over aantallen, methodieken, registratie, financiën, formatie en eventuele vervanging. Dit wordt geen nieuwe, juridische entiteit.

Wij stellen voor om de samenwerking bij de start zo eenvoudig mogelijk in te richten. Aangezien er al subsidierelaties liggen tussen de gemeente en de betrokken organisaties kunnen de afspraken per organisatie in de subsidieafspraken worden verwerkt. Ons advies is dan ook een samenwerkingsverband (hybride vorm) met penvoerder en eventuele stuurgroep. Gezien de verbinding met het maatschappelijk voorveld is Travers Welzijn/ SamenZwolle/ ZwolleDoet! bereid om een eerste penvoerder te zijn.

Samenstelling van de stuurgroep:

- Afvaardiging vanuit gemeente sociale zaken/participatie, wijkmanagement en SWT
- Afvaardiging partijen, maatschappelijk voorveld

Taak van de stuurgroep: regelmatig beoordelen van het resultaat, de doelstellingen en eventueel bijsturen.

Verdere aspecten die belegd zijn in het samenwerkingsverband, de coördinerende schakel:

- Bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het maatschappelijk voorveld aankunnen (profiel A en B trajecten) en nodig hebben als het gaat om ondersteunen van bewoners met een rugzakje (denk aan inzetten en verbinden van trainingen, intervisie, en kennis en expertise van organisaties op een bepaald gebied);
- Overstijgen en zicht hebben op het gehele maatschappelijke voorveld;
- Signaleringsfunctie, individuele en collectieve signalen verzamelen en bespreken met SWT;
- In beeld brengen en stimuleren van voldoende participatieplekken (Talentenbureau);
- Inzetten op een blijvend vangnet m.b.t. maatschappelijke participatie.

Het werkbedrijf van Pauropus wordt in dit advies buiten beschouwing gelaten. We zien wel kansen om dit te verbinden aan de maatschappelijke participatie en verbindingen te leggen met het maatschappelijk voorveld. Dit zal op een later moment worden uitgewerkt.

Attentiepunten:

- De werkzaamheden kunnen vermoedelijk worden beschouwd als Sociaal Cultureel Werk, waardoor BTW door de organisaties niet in rekening wordt gebracht. Dit is een actiepoint voor het vervolg.
- Tijdig aanleveren van de deelnemers is de verantwoordelijkheid van SWT's. Bij onvoldoende, niet tijdig aanmelden, ligt het werk stil.
- Het bureau (samenwerkingsverband) heeft een functie m.b.t. de uitvoering van de trajecten, maar ook een gewetensfunctie (signalering, voorlichting en adviserend). Om met name die laatste functie te waarborgen, is het van belang dat het mandaat en zeggenschap daarvoor is vastgelegd en duidelijk wordt gecommuniceerd met zowel het SWT als het maatschappelijk voorveld

Op basis van de ervaringen en resultaten gedurende het eerste jaar, komt er een vervolgadvisie en -traject voor verduurzaming en structurele financiering.

5.5 Kostenbesparingen

5.5.1 Efficiëntere en effectievere samenwerking

Doordat Zwolse organisaties intensiever met elkaar gaan samenwerken, worden elkaars krachten en "Unique Selling Points" nog meer ontdekt. De verwachting is dat hierdoor elkaar overlappende activiteiten/speerpunten als vanzelf steeds meer zullen verdwijnen en doen partijen vooral nog datgene waar ze écht goed in zijn.

Een ander belangrijk voordeel is dat de bewoners/participanten veel sneller op de voor hen meest geschikte plaats zullen komen. Dat zal ook een flinke besparing opleveren.

Door de opzet die op samenwerking is gericht en waarbij de burger centraal staat, worden medewerkers van de SWT's ontlast waardoor zij zich volledig op hun belangrijkste taken kunnen concentreren en opgelopen achterstanden kunnen wegwerken.

5.5.2 "Trede 1, 2, 3, en 4en dan tóch uit de uitkering"

De inzet is voornamelijk gericht op de eerste 4 treden van de participatieladder en participanten in beweging brengen en houden (meedoen naar vermogen). Toch zal het in een aantal gevallen ook lukken om burgers weer klaar te maken voor de reguliere arbeidsmarkt (arbeidsfit). Dit blijkt uit de ervaringen van betrokken partijen en de pilots van Pauropus en Travers Welzijn. Er wordt hiermee belangrijk voorwerk gedaan, voordat de burger weer naar het SWT gaat (na trede 4).

5.5.3 Kostenbesparende mechanisme

Het Verwey-Jonker instituut heeft in 2013 onderzoek gedaan naar de Buurteams in Utrecht, waarbij het met name ging om de integrale aanpak ("Het is de integrale aanpak die werkt, een evaluatie na één jaar van Utrechtse Buurteams Krachtig'). Zij concluderen dat de integrale aanpak een aantal kostenbesparende mechanisme met zich meebrengt.

Als het gaat om het organiseren van het maatschappelijk voorveld, adviseren betrokken partijen ook een integrale aanpak, waarbij samenwerking, gebruik maken van elkaar kennis, expertise, activiteiten voorop staat. Op basis van ervaringen die partijen hebben m.b.t. het in beweging krijgen van bewoners op de participatieladder, zijn de volgende kostenbesparende mechanisme van toepassing (dit zijn aannames):

1. Het maatschappelijk voorveld werkt integraal en biedt ondersteuning op diverse levensdomeinen. Bewoners op de onderste treden, vragen in het begin extra ondersteuning op diverse terreinen. Binnen de trajecten wordt op verschillende levensdomeinen ondersteuning geboden. Dit bespaart hulpverlening of hulpverlening wordt vroegtijdig ingezet, waardoor verder afglijden wordt voorkomen.
2. Het maatschappelijk voorveld gaat open de relatie aan en kijkt wat er moet gebeuren. Het zit in de genen van partijen binnen het maatschappelijk voorveld om bewoners zo te ondersteunen dat ze sociaal en maatschappelijk gezien vooruitkomen. Zoeken naar de mogelijkheden, omdenken en kijken naar wat er wel kan, is de mentaliteit binnen het voorveld. Niet problematiseren is efficiënter.
3. Het maatschappelijk voorveld ontlast organisaties waaronder het Sociaal Wijkteam
4. De aanpak binnen het maatschappelijk voorveld zorgt dat bewoners hulpverleningsbereid zijn. Hierdoor verloopt andere hulpverlening efficiënter en effectiever.
5. De aanpak is gericht op het activeren van bewoners. Dat bespaart (in de toekomst)het gebruik van andere hulpverlening
6. Er wordt gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Dat bespaart de inzet van professionele krachten.

Ter illustratie een aantal casussen waarbij kostenbesparende mechanisme terugkomen, zie bijlage 1.

6. Samenvatting

Dit advies gaat over hoe het maatschappelijk voorveld zo ingericht kan worden dat het bijdraagt aan netwerkversterking en participatietoename van inwoners die langdurig inkomensondersteuning ontvangen en die zeer laag op de participatieladder staan (trede 1 t/m 4). De wens is dat deze inwoners met inkomensondersteuning door de maatschappelijke partners in de stad worden begeleid en ondersteund en bij voorkeur doorgeleid naar passende vrijwillige steunnetwerken en/of maatjes. Het doel is de sociale participatie te vergroten en/of de sociale zelfstandigheid te behouden, zodat een stap voorwaarts gemaakt kan worden op de participatieladder.

Ambities

De betrokken partners (Pauropus, WIJZ, Stichting Present, Stichting Focus, Participatieraad en Travers Welzijn/ZwolleDoet) formuleren drie ambities:

1. Belangeloos samenwerken. Het gaat om maatwerk en ontschotten, het organisatie denken achter je laten. Een bewoner krijgt de juiste ondersteuning en wordt zo nodig doorverwezen naar de juiste partij.
2. Laagdrempelig en zichtbaar in de wijk. We vinden het belangrijk dat bewoners geen drempels ervaren als ze bij ons aankloppen of wij bij hen. Er is ruimte voor groei en ontwikkeling (wat kan wel).
3. Iedereen doet er toe en kan meedoen. We zetten ons in zodat er voldoende plekken in de stad zijn voor mensen om mee te kunnen doen, in de wijk, bij vrijwilligersorganisaties en bedrijfsleven en ook om de weerstand voor doelgroepen - die er soms is - om te buigen d.m.v. kennis en begeleiding (maatjes, ervaringsdeskundigen).

We doen al veel

Betrokken partijen sluiten aan bij de wens om maatschappelijke participatie binnen het voorveld te beleggen. Het zit in de genen van het maatschappelijk voorveld om bewoners zo te ondersteunen dat ze sociaal en maatschappelijk gezien vooruitkomen. Op dit moment wordt binnen het voorveld al steeds meer samengewerkt als het gaat om maatschappelijke participatie. Het is essentieel dat er een betere verbinding ontstaat tussen medewerkers/vrijwilligers/partijen die actief zijn. Als het gaat om het delen van informatie van en over bewoners, vinden betrokken partijen het belangrijk dat dit gebeurt met instemming van de bewoner.

Organisatie van het maatschappelijk voorveld

Om de samenwerking en het samenspel tussen het maatschappelijk voorveld en het SWT vorm te geven, is het advies om een coördinerende schakel tussen het voorveld en het SWT vorm te geven. Hiervoor wordt geen nieuwe entiteit opgericht, maar wordt aangesloten bij bestaande relaties.

Taken en rollen van deze schakel zijn:

- Zorgen dat de bewoner de juiste ondersteuning krijgt en op de juiste plek terecht komt bij de juiste partij binnen het maatschappelijk voorveld;
- Bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het maatschappelijk voorveld aankunnen en nodig hebben als het gaat om ondersteunen van bewoners met een rugzakje (denk aan inzetten en verbinden van trainingen, intervisie, en kennis en expertise van organisaties op een bepaald gebied);
- Overstijgen en zicht hebben op het gehele maatschappelijke voorveld;
- Signaleringsfunctie, individuele en collectieve signalen verzamelen en bespreken met SWT;

- In beeld brengen en stimuleren van voldoende participatieplekken (Talentenbureau);
- Inzetten op een blijvend vangnet m.b.t. maatschappelijke participatie.

Per stadsdeel begeleiders participatie

De coördinerende schakel bestaat uit begeleiders participatie die verantwoordelijk zijn voor een stadsdeel. Deze werkt nauw samen met de participatiemedewerker binnen het Sociaal wijkteam. Stedelijk komen deze begeleiders samen, stemmen met elkaar af en voeren eerder genoemde rollen en taken uit. Dit team kan aangevuld worden met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

Voor de begeleider participatie is de basishouding cruciaal. Samengevat gaat het om de volgende competenties (in willekeurige volgorde):

- Samenwerken
- Processturing
- Coachen
- Goede kennis van de sociale kaart (maatschappelijk voorveld) op wijkniveau
- Durven en kunnen loslaten
- Confronterende compassie, dingen durven benoemen bij bewoners, gevoed vanuit goede aansluiting
- Motiverende gespreksvoering
- Binden en verbinden, individueel en collectief van bewoners, maar ook m.b.t partijen in het maatschappelijk voorveld als het gaat om kennis en expertise
- Integraal werken
- Signaleren en agenderen
- Creativiteit en innoverend vermogen
- Helicopterview, overstijgen

Registratie en monitoring

Voor de registratie van bewoners wordt aangesloten bij de registratie binnen de SWT's. Het advies is simpele registratie op effect (monitoring), oftewel stappen die op de participatieladder worden gezet.

Het is van grootbelang om de doorstroom naar het SWT goed te borgen, zodat bewoners niet terugvallen en daardoor weer verder terugvallen. Het advies is om bewoners alleen over te dragen als een vervolgtraject vanuit het SWT is geborgd.

SamenZwolle

SamenZwolle is het platform waarop alles wat er in Zwolle en in de wijk te doen is in kaart wordt gebracht. Het is logisch dat hierbij wordt aangesloten en niet iets nieuws wordt opgetuigd.

Signalering en preventie

Wij zien een grote meerwaarde van de organisatie van het maatschappelijk voorveld in signalering en preventie. Door de coördinerende schakel hier een rol en taak in te geven kunnen individuele en collectieve signalen vroegtijdig afgestemd worden met het SWT, waardoor vroegtijdig nodige zorg en hulpverlening in kan worden gezet. Dit zal breder zijn dan alleen op het gebied participatie, namelijk kan het gaan over alle leefgebieden. Dit levert op lange termijn een enorme kostenbesparing op.

Kritische succesfactoren en aanbevelingen

We formuleren een aantal kritische succesfactoren voor de ontwikkeling en uitvoering:

- De samenwerking met alle partijen in het maatschappelijk voorveld is essentieel. Het betrekken, juist en goed informeren van netwerken, partijen in de stad moet voorop staan en helder uitleggen waarom een coördinerende schakel nodig is.
- Kennis en ervaring laat zien, dat er een verschil is als het gaat om de complexiteit van trajecten. Bij het doorverwijzen binnen het maatschappelijk voorveld adviseren we hier goed oog voor te hebben. Het gaat om bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het voorveld aankunnen.
- Het coördineren van het maatschappelijk voorveld zal gefaciliteerd moeten worden. Daarbij gaat het in ieder geval om:
 - ✓ Personele inzet t.b.v. de coördinerende schakel
 - ✓ In kaart brengen en stimuleren van voldoende participatieplekken (i.s.m. SamenZwolle)
 - ✓ Weerstand die er bij partijen voor mensen (met een rugzakje) ombuigen d.m.v. kennis en begeleiding
 - ✓ Externe communicatie, en afstemming met partijen
- Om participatieplekken in beeld te krijgen en eventuele nieuwe plekken te creëren zal eerst helderheid moeten worden gegeven over de criteria die aan participatieplekken worden gesteld.
- Om een sluitend en goed vangnet te creëren voor bewoners met inkomensondersteuning is het belangrijk te weten wat de ideeën en behoeften van de mensen zijn voor wie we werken.
- Ons advies is een positieve aanpak, focus op kansen en mogelijkheden. Dit betekent veelal langdurig contact en band opbouwen met bewoners. Hiervoor is soms lange adem nodig. We gaan uit van een trajecttijd van een jaar.
- Wij raden aan om de eindregie en de besluitvorming over het moeten stoppen van het participatietraject centraal te beleggen (het Sociale Wijkteam). Hierdoor wordt centraal vastgelegd wat de casusresultaten zijn en of er voldaan is aan de participatiewet. Heldere richtlijnen zijn gewenst om goed afgewogen beslissingen te nemen over trajecten die niet afgerond kunnen worden.
- Samenwerking binnen het maatschappelijk voorveld en samenspel met het SWT is een proces. We kunnen al wel wat succesfactoren benoemen, maar niet alles kan van te voren afgetikt worden. Het gaat ook om ‘learning by doing’ . We raden aan hier rekening mee te houden.

Punten die ervaringsdeskundigen / Klankbordgroep inkomen en participatie (Participatieraad) meegeven:

- PR en communicatie is belangrijk. Zorg dat breed gecommuniceerd wordt hoe in Zwolle gewerkt wordt in het kader van de Participatiewet. Zo weten begeleiders van en/of betrokkenen rondom bewoners ook wat er verwacht wordt. Een brief of schriftelijke informatie is niet voor iedereen een goed communicatiemiddel (bijvoorbeeld laaggeletterden, anderstaligen). Door brede communicatie weten betrokkenen, begeleiders van bewoners ook wat de bedoeling is en kunnen hiermee helpen en ondersteunen..
- Belangrijk is om duidelijk en informeel uit te leggen wat verwacht wordt van Zwollenaren in het kader van de participatiewet. Het advies is om bij het opstellen van informatiemateriaal ervaringsdeskundigen te betrekken.
- De wederkerigheid bij de uitvoering van de Participatiewet in Zwolle is goed. Sommige mensen hebben een duwtje nodig om in beweging te komen. Juist een positieve aanpak en open gesprek zijn daarbij belangrijk.

- Zorg voor zo weinig mogelijk belemmeringen als bewoners iets willen doen. Als de motivatie er is, dan is het zaak zo snel mogelijk aan de slag te kunnen. Als er eerst allerlei zaken geregeld moeten worden, die lange tijd kosten, dan kan dat demotiverend werken.
- Belangrijk is een eenduidige aanpak bij de uitvoering van de participatietrajecten die stads breed gelijk is. Eén aanpak en één contactpersoon.
- Het is van belang dat de medewerkers die de eerste gesprekken voeren met bewoners in het kader van de Participatiewet goed toegerust zijn als het gaat om vraagverheldering en signalering. Zo wordt ondervangen dat een goede inschatting kan worden gemaakt van de mogelijkheden van mensen om iets te gaan doen.

Inzet van middelen en implementatie

Wanneer betrokken organisaties bijdragen om de gemeenschappelijke/belangeloze voordeur draaiende te houden, vraagt dit een investering in tijd. Er is formatie nodig voor de coördinatie en de begeleiding van de trajecten. Deze formatie kan aangevuld worden met vrijwilligers en eventueel ervaringsdeskundigen uit de achterliggende organisaties. Door deze opzet te hanteren wordt de inhuur van personeel bespaard en is er sprake van een efficiënte inbedding in het sociale domein.

De taken en rollen zijn veelomvattend en vragen voldoende personele inzet. Hiervoor is formatie nodig. Het gaat om coördinatie en uitvoering van de trajecten. Per Fte kunnen ongeveer 70 bewoners worden begeleid. De kostprijs is berekend bij 100 trajecten tot en met 2000 trajecten. De betrokken organisaties geven aan dat er geen mogelijkheden zijn om individuele trajecten te faciliteren als er geen financiering is. Alleen Travers/ZwolleDoet! ziet mogelijkheden om een formatie van 0.6 Fte toe te rekenen aan het beoogde samenwerkingsverband. Daarnaast denken we dat formatie nodig is voor de continuïteit, doorontwikkeling en borging.

Per traject schatten we de totale kostprijs in op EUR 1.325. Hiervoor 'belt' de medewerker aan, eerste contactlegging, doet een oriënterend gesprek, intake en zoekt en bemiddelt naar een plek om te participeren en te ontwikkelen. Plaats de bewoner, houdt contact met de participatieplek en de betrokken inwoner en biedt de nodige ondersteuning. Daarnaast bestaan de werkzaamheden uit afstemming en overleg m.b.t complexe trajecten en is er een contact, afstemming, terugkoppeling naar het SWT. Ook over de signalen die worden opgepikt. Een Basis cursus is inbegrepen.

We verwachten dat een groot gedeelte van de investering zal wegvallen tegen de bezuiniging die het gaat opleveren.

Organisatie

Voor gemeente en instellingen is het van belang dat de organisatie van de coördinerende schakel ondersteunend is aan een efficiënt proces. Aangezien er met meerdere partijen met de eigen expertise wordt gewerkt is het belangrijk om een vorm te kiezen die helpt bij een efficiënte werkwijze welke goed aansluit bij de inwoner. Daarbij dienen administratieve lasten zoveel mogelijk worden voorkomen. Wij stellen voor om de samenwerking bij de start zo eenvoudig mogelijk in te richten. Aangezien er al subsidierelaties liggen tussen de gemeente en de betrokken organisaties kunnen de afspraken per organisatie in de subsidieafspraken worden verwerkt. Ons advies is dan ook een samenwerkingsverband (hybride vorm) met penvoerder en stuurgroep.

Belangrijk hier is dat goede afspraken worden gemaakt over het tijdig aanleveren van de deelnemers. Dit is de verantwoordelijkheid van SWT's. Bij onvoldoende, niet tijdig aanmelden, ligt het werk stil.

Het samenwerkingsverband heeft een functie m.b.t. de uitvoering van de trajecten, maar ook een gewetensfunctie (signalering, voorlichting en adviserend). Om met name die laatste functie te waarborgen, is het van belang dat het mandaat en zeggenschap daarvoor is vastgelegd en duidelijk wordt gecommuniceerd met zowel het SWT als het maatschappelijk voorveld

Kostenbesparingen

Doordat Zwolse organisaties intensiever met elkaar gaan samenwerken, worden elkaars krachten en "Unique Selling Points" nog meer ontdekt. De verwachting is dat hierdoor elkaar overlappende activiteiten/speerpunten als vanzelf steeds meer zullen verdwijnen en doen partijen vooral nog datgene waar ze écht goed in zijn. Een ander belangrijk voordeel is dat de bewoners/participanten veel sneller op de voor hen meest geschikte plaats zullen komen. Dat zal ook een flinke besparing opleveren.

Bijlage 1

Ter illustratie om kostenbesparingen inzichtelijk te maken, zijn een drietal casussen uit eerdere pilots projecten van betrokken partijen gebruikt. Persoonlijke en maatschappelijke effecten zijn weergegeven en een indicatie van de kostenbesparing. Dit is gebaseerd op aannames.

Casus 1 periode december 2015 – augustus 2016 (9 maanden)

Alleenwonende vrouw van middelbare leeftijd. Mevrouw is woonachtig in een flat in de wijk Holtenbroek. Mevrouw is gedeeltelijk afgekeurd en is al een aantal jaren niet meer werkzaam. Ze heeft nog steeds een contactpersoon bij het UWV. Ze leeft geïsoleerd en heeft op een paar familieleden en haar vriend na, geen andere contacten.

Op een gegeven moment komt de welzijnswerker in contact met mevrouw. In eerste instantie was het lastig om contact te krijgen met mevrouw. Ze gaf een paar keer aan ziek te zijn waardoor ze geen gesprek kon voeren. Tijdens het eerste gesprek met elkaar ontstond er een klik met de welzijnswerker. Door regelmatig contact is er een vertrouwensband ontstaan. Mevrouw verteld dat ze een vriend heeft in een andere stad. Ze leidt een teruggetrokken leven. Ze kent geen mensen uit de buurt en brengt veel tijd in haar flatje door met haar hond. Mevrouw is erg angstig om met vreemden (met name mannen) in gesprek te gaan. Tijdens de gesprekken wordt er ook gesproken over de interesses en mogelijkheden van mevrouw. Het wordt snel duidelijk dat mevrouw graag met kinderen wil werken. Na een aantal dagen mee te hebben gelopen met de kinderwerker, besluit mevrouw bij meerdere kinderactiviteiten vrijwilligerswerk te gaan doen. De welzijnswerker begeleidt mevrouw in de praktijk en geeft tips hoe ze contacten kan leggen met andere mensen. Door mevrouw actief te begeleiden en vertrouwen te geven, maakt mevrouw nieuwe contacten. Ze is inmiddels actief als vrijwilliger bij meerdere kinderactiviteiten. Daarnaast gaat ze wekelijks naar een moedergroep in de wijk en maandelijks naar de Wereldkeuken. De welzijnswerker heeft mevrouw geïntroduceerd bij verschillende activiteiten in de wijk en actieve bewoners. Door het vrijwilligerswerk en de activiteiten die ze onderneemt heeft ze haar sociale netwerk vergroot.

Mevrouw leidde een teruggetrokken leven. Ze kan zich hier nu niks meer van voorstellen. Ze voelt zich gelukkiger en gezonder. Tijdens de start van het traject stond ze op trede 2 inmiddels staat ze op trede 4.

Persoonlijke effecten	Maatschappelijke effecten	Rendement/kostenbesparing
<ul style="list-style-type: none"> • meer levensgeluk • toename vertrouwen in anderen • toename zelfvertrouwen • ontdekken van eigen kracht • betere zelfzorg (AD • • vergroting netwerk • vermindering angst • activering (groei participatieladder) • denken vanuit mogelijkheden i.p.v. onmogelijkheden • toename hulpverleningsbereidheid 	<ul style="list-style-type: none"> • terugdringen sociale uitsluiting • groei activering in de wijk • besparing hulpverlening (doordat alle levensdomeinen worden bekeken) • saamhorigheid in de buurt, onder elkaar • groter netwerk door mensen aan elkaar te verbinden • hulpverlening sluit beter aan bij vermogens van bewoner 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hulpverleningsbereid, dit heeft inzet maatschappelijk werker (min. 15 u x € 65,-), consulten huisarts, 6 x €30,- (medicatie daargelaten), bespaart. € 1.155,-] ✓ Inzetten op wat moet gebeuren, dit hebben verschillende trajecten naast elkaar voorkomen: waaronder assertiviteitscursus (min. €200,-), relatiebemiddeling en participatietraject (€ 1500,-) en inzet intensiever contact UWV om mevrouw in beweging te krijgen (9u x € 70,-) € 2.330,-] <p>Grove indicatie totale kostenbesparing: € 3.485,-</p> <p>De persoonlijke effecten zijn niet uit te drukken in geld, maar dragen op lange termijn bij aan de zelfredzaamheid en het welzijn van de bewoner.</p>

Casus 2 periode oktober 2015 – augustus 2016 (11 maanden)

Mevrouw is in Irak geboren en woont ruim 10 jaar in Nederland. In Irak heeft mevrouw geen betaalde baan gehad of vrijwilligerswerk gedaan. Haar activiteiten in Nederland beperken zich tot één keer per week een bezoek aan de moskee en de zorg voor het huishouden en gezin. Mevrouw heeft geen contacten in de buurt. Ze spreekt de Nederlandse taal redelijk tot slecht. Thuis wordt er Arabisch gesproken.

Doordat mevrouw weinig contacten heeft in de buurt en nauwelijks in aanraking komt met bewoners die de Nederlandse taal beheersen, is ze niet op de hoogte van de Nederlandse waarden en normen. In het verleden is mevrouw benaderd voor een taalopleiding. Dit heeft zij afgewezen. In plaats daarvan is ze op eigen initiatief op zoek gegaan naar een werkervaringsplek in de wijk. Onder andere door dat mevrouw niet goed op de hoogte is van de waarden en normen van de Nederlandse samenleving botste het contact met haar leidinggevende. Ze is hierdoor na een aantal maanden gestopt. Mevrouw zag het niet zitten om weer aan het werk te gaan en hoopte dat de gemeente haar zou vergeten. Bij mevrouw speelde er duidelijk angst voor de gemeente. Door een aantal verkennende gesprekken is er vertrouwen opgebouwd en is mevrouw gaan inzien dat ze om een toekomst op te bouwen de taal beter moet beheersen en ze werkervaring op moet doen. Mevrouw ziet in dat ze gezien haar jonge leeftijd nog veel kan opbouwen en kan leren. Haar interesse ligt bij het werken met ouderen.

Uiteindelijk heeft ze zelf een vrijwilligersplaats gevonden bij een zorginstelling. De vrijwillige coach is tijdens de start wekelijks langs geweest om mevrouw te coachen. In eerste instantie bleef mevrouw veel op de achtergrond en maakte ze nauwelijks contact met andere mensen. Inmiddels gaat het steeds beter. Langzamerhand leert mevrouw wat er van haar verwacht wordt als vrijwilliger. Op tijd komen, een open houding en enthousiasme. De zorginstelling is vanaf het begin op de hoogte gesteld van het participatietraject. In eerste instantie waren andere vrijwilligers huiverig voor een nieuwe vrijwilliger die de taal niet goed spreekt en vanuit een traject komt. Inmiddels heeft mevrouw laten zien dat ze graag meer wilt leren en gaat het steeds beter. De vrijwillige coach is bij alle gesprekken met de leidinggevende aanwezig. Zodat beiden weten hoe de voortgang verloopt en waar mevrouw nog aan kan werken. Het vertrouwen welke mevrouw krijgt van haar leidinggevende en de welzijnswerker maakt haar sterker en laat haar opbloeien en ontwikkelen. Mevrouw geeft aan het werk steeds leuker te vinden en boekt vooruitgang. Doordat mevrouw twee keer in de week vrijwilligerswerk doet werkt ze actief aan de Nederlandse taal en leert ze meer over de Nederlandse cultuur. Mevrouw is in augustus uitgerekend, na drie maanden pakt ze het vrijwilligerswerk weer op. Gedurende deze periode houdt de coach contact met haar.

Persoonlijke effecten	Maatschappelijke effecten	Rendement
<ul style="list-style-type: none"> • toename vertrouwen in zichzelf • toename vertrouwen in anderen • ontdekken van eigen kracht en kwaliteiten en hierin geloven • verbetering taal • vergroting netwerk • denken vanuit mogelijkheden i.p.v. onmogelijkheden • meer levensgeluk • toename arbeidsvaardigheden • verbeterde motivatie en attitude • toename hulpverleningsbereidheid van bewoner 	<ul style="list-style-type: none"> • terugdringen sociale uitsluiting • hulpverlening sluit beter aan bij vermogens bewoner 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hulpverleningsbereid, dit heeft individuele begeleiding (44 u x € 70,-), inzet jobcoach (15 u x € 70,-), consulten huisarts (5 x € 30,-) medicatie, vervolg niet meegenomen, voorkomen [€ 4.280,-] ✓ Inzetten op wat moet gebeuren, dit heeft verschillende trajecten naast elkaar voorkomen: waaronder re-integratie traject (€ 313,- per maand), taalles 1 dag per week (44 x € 70,-) [€6.523] ✓ Er is integraal gewerkt en ondersteuning geboden op diverse levensdomeinen, hiermee heeft het ook effect op het gehele gezin, voorkomen taalachterstad kinderen, partner is ook in beeld gekomen <p>Grove indicatie totale kostenbesparing: € 10.830,-</p>

Bijlage 2

Organisatie (uitwerking werkzaamheden en inzet)

Rollen Trajectbureau (TB):

- Zorgen dat de bewoner de juiste ondersteuning krijgt en op de juiste plek terecht komt bij de juiste partij binnen het maatschappelijk voorveld;
- Bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het maatschappelijk voorveld aankunnen en nodig hebben als het gaat om ondersteunen van bewoners met een rugzakje (denk aan inzetten en verbinden van trainingen, intervisie, en kennis en expertise van organisaties op een bepaald gebied);
- Overstijgen en zicht hebben op het gehele maatschappelijke voorveld;
- Signaleringsfunctie, individuele en collectieve signalen verzamelen en bespreken met SWT;
- In beeld brengen en stimuleren van voldoende participatieplekken (Talentenbureau);
- Inzetten op een blijvend vangnet m.b.t. maatschappelijke participatie (i.s.m. maatschappelijke partners in de wijk)

Concreet gaat het om de volgende werkzaamheden:

- ✓ In traject zetten en plaatsing van bewoners:
 - Eerste contactlegging
 - Oriënterend gesprek en intake
 - Zoeken en bemiddelen m.b.t. participatieplek
 - Plaatsing
 - Begeleiding en traject volgen
- ✓ Verantwoording en overleg:
 - "Trouble shooting", overleg en afstemming complexe trajecten
 - Overleg intern tussen trajectbegeleiders/medewerkers TB
 - Contact SWT, signalen individueel en collectief
- ✓ Scholing en acquisitie
 - Scholing van bewoners, vrijwilligers in samenwerking met het maatschappelijk voorveld. Bewaken en oog houden voor wat organisaties en partijen in het maatschappelijk voorveld aankunnen.
 - In beeld brengen en stimuleren van participatieplekken

We denken dat het daarnaast nodig is voor de continuïteit, doorontwikkeling en borging om in te zetten op:

- ✓ Sturing t.b.v. primaire proces
 - Ondersteuning zelfsturing, coaching van het team
 - Financiële verantwoording
 - Praktische ondersteuning
- ✓ Ontwikkelen / creëren van draagvlak
 - Aanpak en visie uitdragen binnen het maatschappelijk voorveld
 - Verbinden voorveld, commitment