



Aan het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 11 september 2023

Onderwerp: advies op de aangescherpte opdracht van het sociaal wijkteam Zwolle.

Geacht College,

Hartelijk dank voor uw adviesaanvraag op de aangescherpte opdracht van het sociaal wijkteam Zwolle die wij op 6 augustus 2023 hebben ontvangen.

De opdrachtbeschrijving is gedegen, veelbelovend en helder. Het geeft duidelijkheid in de taken van het sociaal wijkteam.

Graag geven we u onderstaande adviezen mee.

Inwonerinbreng

Er zijn diverse partijen betrokken bij het opstellen van de aangescherpte opdracht. We adviseren bij het vervolg meer inwoners en partijen die inwoners vertegenwoordigen te betrekken. Daarnaast is de rol van de Participatieraad bij de totstandkoming van de visie en de aangescherpte opdracht van het sociaal wijkteam minimaal geweest. We willen graag met u nadenken wat er procesmatig kan veranderen zodat adviesaanvragen vroegtijdig bij de Participatieraad bekend zijn en de Participatieraad vroegtijdig haar achterban kan raadplegen.

Ons advies bevat een aantal rode draden, namelijk dat de omgeving van de inwoner en het voorveld betrokken zou moeten worden en dat er aandacht dient te zijn voor een signalerende functie van de sociale basis.

Hoofdstuk 1: inleiding en achtergrond

Wij adviseren om in de eerste drie hoofdstukken nadrukkelijker aan te geven dat het vroegtijdig oplossen van problemen van de inwoner het uitgangspunt is en dat daarbij ook de (eigen) omgeving betrokken wordt.

Hoofdstuk 2: het SWT

Op pagina 9 geeft u aan dat u ernaar streeft dat zoveel mogelijk van de lichte hulpvragen in de sociale basis opgelost worden. Dat vinden we een mooi streven. We adviseren u, concreter te omschrijven op welke manier het SWT daarin een rol speelt en op welke wijze de sociale basis betrokken wordt bij het vinden van een oplossing voor lichte hulpvragen.

Op pagina 10 schrijft u: 'Daar waar blijkt dat er sprake is van meerdere hulpvragen, kunnen deze elk verschillend opgepakt worden'. U schrijft daarachter tussen haakjes 'niets doen, SWT of specialistische



hulp'. We adviseren te omschrijven wanneer er niets wordt gedaan en op welke wijze dit wordt gecommuniceerd met de inwoner. Motiveer en beschrijf wanneer er niets gedaan wordt zodat dit duidelijk is voor professionals en inwoners en verwijst terug naar het voorveld.

Wij complimenteren u dat het SWT ook de beweging van zwaar naar licht bij verwijzers beïnvloedt, bijvoorbeeld door huisartsen en POH-ers te helpen meer contextgericht te kijken en hen bewust te maken van de diensten van het SWT.

Hoofdstuk 3: diensten

Op pagina 12 staat: 'Organisaties in de sociale basis staan het dichtst bij de leefwereld van inwoners en weten daardoor het beste wat er speelt in wijken en buurten of bij bepaalde groepen. Deze signalerende taak helpt het SWT om goed in te spelen op ontwikkelingen.' De Participatieraad kan zich daarin vinden maar adviseert te omschrijven op welke wijze overleg tussen organisaties en het SWT tot stand komt en welke afspraken er gemaakt zijn.

Verder schrijft u: 'Collectieve en primaire preventie is een taak van de sociale basis' Wij adviseren aan te geven hoe dit vorm krijgt en hierbij ook aandacht te hebben voor, en vaker door te verwijzen naar, lotgenotencontactgroepen.

Daarnaast staat op deze pagina: 'Het SWT heeft generalistische teams, met sociaal werkers die verschillende expertises hebben.' Wij adviseren meer ervaringsdeskundigen in te zetten, dit kunnen ook professionals zijn met ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid.

Op bladzijde 14 adviseren we om op te nemen dat voor inwoners met een langdurige zorgbehoefte de route effectiever en efficiënter wordt met korte lijnen en lange termijn overzicht.

Op pagina 15 bij paragraaf 3.2.3 schrijft u dat het ondersteuningsplan samen met de inwoner wordt opgesteld. Wij adviseren dit ook in samenwerking met het netwerk van de inwoner te doen. Zeker wanneer zij deel van de oplossing zijn, dienen zij betrokken te worden bij het ondersteuningsplan en samen af te stemmen wie wat kan betekenen en op welke manier, zodat het netwerk gemotiveerd is om samen met de inwoner aan een oplossing te werken.

Daarnaast staat op pagina 15 informatie waarop men zich richt vanuit de Jeugdwet.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voerde in februari 2023 aangekondigd toezicht uit bij het Sociaal Wijkteam van de gemeente Zwolle. Daarvan is een rapport gemaakt. Eén van de aanbevelingen was dat de jeugdwerkers niet altijd met jeugdigen spreken bij het in kaart brengen van de wensen, behoeften en mogelijkheden. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het maken van het ondersteuningsplan essentieel. De Participatieraad adviseert de aanbevelingen uit het rapport van de inspectie te verwerken in deze opdrachtbeschrijving en dit uit te voeren.

Verder adviseren we om meer aandacht te hebben voor een signalerende functie van de sociale basis waar mensen vereenzamen of achteruitgaan in zelfredzaamheid/ psychisch welzijn.

Bij beschermd wonen adviseren we er op te letten dat bewoners bij elkaar passen. We ontvangen signalen dat er binnen beschermde woonvormen onveiligheid wordt ervaren doordat verschillende problematieken van inwoners niet samengaan.



Op pagina 17 schrijft u bij paragraaf 3.3.2 dat in de huidige werkwijze afhankelijk is van de professional hoe veel of hoe weinig eigen inzet wordt gepleegd. De nieuwe werkwijze brengt daar meer lijn in. We adviseren te omschrijven op welke wijze de nieuwe werkwijze daar verandering in brengt en op welke wijze de nieuwe werkwijze in alle SWT-teams is geborgd.

Hoofdstuk 4: taken en werkwijze

Op pagina 23 staat bij punt 7 dat niet de systeemwereld met alle wetten en regels centraal staat bij het bepalen van een oplossing, maar de leefwereld van een inwoner. Daar kan de Participatieraad zich geheel in vinden. We adviseren te omschrijven hoe dit er in de uitvoering concreet uitziet.

Daarnaast ondersteunen we dat er wordt gewerkt met de Doorbraakmethode. Graag zien we omschreven op welke manier willekeur voorkomen wordt en het een basishouding voor alle medewerkers wordt.

Op pagina 24 staan taken beschreven. We adviseren om daarbij ook nazorg op te nemen en/ of een telefonische check te doen na bijvoorbeeld een half jaar om te kijken hoe het met de inwoner gaat.

Op pagina 25 wordt geschreven over vraagverheldering. We adviseren om niet alleen in gesprek te gaan met de inwoner maar ook het netwerk bij de vraagverheldering te betrekken zodat zij waar mogelijk en wenselijk ook bij kunnen dragen aan de totstandkoming van de oplossing.

Hoofdstuk 5: kwaliteitscriteria

We complimenteren u met het experiment van de avondopenstelling en dat het SWT op veel vindplaatsen aanwezig is.

Wij adviseren op pagina 28 onder 'effectiviteit' de mate waarin wordt samengewerkt met het sociaal netwerk op te nemen.

Hoofdstuk 6: samenwerking

We adviseren meer samen te werken met het maatschappelijk voorveld, mantelzorgers, Think op school en hbo-scholen.

Hoofdstuk 7: randvoorwaarden

Er worden diverse goede randvoorwaarden omschreven. Wij adviseren deze aan te vullen met de volgende randvoorwaarden.

- Samenwerking met de sociale basis.
- Inwoners en hun omgeving meenemen in de transformatie.
- Ontschotting: ondersteuning uit verschillende regels en wetten wordt integraal ingezet richting de inwoner, zodat de inwoner geen schotten ervaart in welke zin dan ook.

Hoofdstuk 8: externe communicatie

De Participatieraad vindt het belangrijk dat organisaties en inwoners op de hoogte zijn van de vernieuwde opdracht. Wij adviseren hen op de hoogte te brengen en in een kort communicatieplan te beschrijven op welke wijze u dit wilt gaan doen.



Hoofdstuk 9: monitoring en sturing

Op pagina 40 schrijft u: 'Het SWT meet de ervaringen van cliënten met de dienstverlening van het SWT.' We adviseren te omschrijven op welke manier dit zoal gebeurt en op welke manier dit wordt ingezet om waar nodig te leren van ervaringen van cliënten.

Daarnaast schrijft u op deze pagina dat het SWT jaarlijks rapporteert over het aantal ontvangen klachten en het aantal dat daarvan ontvankelijk verklaard is en het aantal dat is opgelost. In het rapport van de inspectie staat dat ouders en jeugdigen geen rechtstreekse toegang hebben tot een onafhankelijke klachtencommissie. Vanuit de uitgangspunten van de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Wij adviseren daarom dit te realiseren zodat klachten, niet alleen voor jeugdigen en hun ouders maar ook voor andere inwoners, onafhankelijk en onpartijdig ingediend kunnen worden.

De Participatieraad monitort het verdere proces en blijft graag betrokken. We ontvangen graag de informatie die nodig is om ontwikkelingen te volgen en waar wij dat nodig achten te adviseren.

Mocht onze reactie aanleiding geven tot vragen of opmerkingen dan horen we dat graag.

Met vriendelijke groet,

Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle