



## Kwaliteitslabel ook geschikt voor wijkteams

Chris Bos

**“Ongelofelijk dat het is gelukt om in zo korte tijd zo véél werk te verzetten om in aanmerking te komen voor dit label. Dat zegt iets over het vakmanschap, de motivatie en de leerbaarheid van onze professionals”, aldus Peet Huys, directeur bedrijfsvoering bij Minters. “Bovendien kunnen we sommige actuele discussies nu nog scherper voeren, bijvoorbeeld over de balans tussen generalistisch en specialistisch werken en over wel of niet alle professionals registreren in het SKJ.”**

Natuurlijk waren er vooraf mitsen en maren. De vier wijkteams die [Minters](#) in Vlaardingen runt bestaan uit een combinatie van professionals die afkomstig zijn uit Minters en professionals die zijn gedetacheerd vanuit pakweg zestien andere organisaties. Veel van hen hebben ervaring met certificering en waren bang dat dit label een behoorlijke bureaucratie met zich mee zou brengen. Maar die bezwaren verdampten al snel. Peet Huys: “Dit label is precies wat je nodig hebt als je zo dicht op kwetsbare burgers je diensten moet verlenen. Hierin draait alles om deskundigheid van medewerkers, om vakmanschap. En vooral om hóé je als professional je werk doet, in de dagelijkse praktijk samen met je cliënt, je collega’s en andere partners.”

### Wennen aan nieuwe missie

Als sociaalwerkorganisatie heeft Minters kwaliteit altijd hoog in het vaandel gehad. Peet Huys: “We waren al sinds jaar en dag HKZ-gecertificeerd. Daar zijn we van afgestapt toen we per januari 2015 in opdracht van de gemeente Vlaardingen de wijkteams gingen uitvoeren. Toen beseften we direct dat we daarvoor een kwaliteitssysteem nodig hebben dat beter past bij transitie en transformatie. Zo kwamen we al snel uit bij het label van Sociaal Werk Nederland.”

Maar in de eerste twee jaar van de wijkteams is volledig gefocust op het uitwerken van de opdracht van de gemeente. “Hoe bieden we met z’n allen de juiste ondersteuning volgens de leidende principes die we daarover hebben afgesproken? En wat verstaan we daaronder met elkaar, vanuit Minters en vanuit de gemeente? Dat was des te belangrijker gezien de mix van ‘Minters-professionals’ en professionals vanuit onder meer jeugdhulp, ouderenzorg en diverse GGZ-instellingen. Die moesten wennen aan elkaar en aan hun gezamenlijke nieuwe missie.”

### Focus niet primair op procedures en processen, maar op de professionals

Onderwijl groeide de behoefte aan een kwaliteitssysteem dat helpt bij het monitoren van dienstverlening aan de wijkteamcliënten. Peet Huys: “Minters heeft daar als hoofduitvoerder immers de verantwoordelijkheid voor. Doen we de juiste dingen voor de cliënt en doen we ze goed? En omdat de wijkteams voor ons binnen de transitie de grootste vernieuwing vormden, wilden we dáár het eerst met het kwaliteitslabel aan de slag gaan. En dan niet voor het behalen van het keurmerk an sich, maar om een instrument te hebben dat de kwaliteit van dienstverlening toetsbaar maakt. Dat bovendien inzicht geeft in de navolging van wet- en regelgeving, en ons helpt bij het continu verbeteren van dienstverlening.”



Gezocht werd expliciet naar een label dat niet primair de focus legt op procedures en processen, maar op gedrag en houding van de professional. Peet Huys. “Met nog een belangrijk neveneffect: als je alle professionals bevrageet komen er ook verschillen naar boven. Doen alle wijkteams wel hetzelfde? Dat geeft je informatie waar je wat mee kunt. Hoe je professionals beter kunt ondersteunen. En dus ook de Vlaardingers.”

### **Zo werken wij**

Ook deze toetsing begon met de zelfevaluatie. Zo'n 60% van alle wijkteammedewerkers heeft een zelfevaluatie ingevuld, aldus extern adviseur Petra van der Jagt van CKMZ. Zij stond Minters zeer vakkundig bij tijdens dit project. “De casuïstiek waarmee wijkteams te maken hebben is behoorlijk pittig, in aard en omvang. Dan is het ingewikkeld plannen om mensen vrij te maken voor reflectie.” Maar de opbrengst mag er zijn. “Je ziet een keur aan achtergronden van medewerkers en bedrijfsculturen binnen moederorganisaties. Door die te benoemen wordt duidelijker waar iedereen staat.”

Bovendien leidde de zelfevaluatie tot een brede inventarisatie van wat het werken in wijkteams de eerste jaren al heeft opgeleverd. Peet Huys: “Bijvoorbeeld over toepassing van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM), het uitwerken van een ondersteuningsplan, evalueren met een klant en samenwerken in de keten. Maar ook: hoe verhouden de teams zich tot elkaar? Wat ontbreekt er aan kennis en vaardigheden? Hoe kun je nog meer samenhang aanbrengen in de wijkteams?” Dat resulteerde in het digitale handboek ‘Zo werken wij(kteams Vlaardingers)’, 24 pagina's met hyperlinks naar onderliggende documenten. Peet Huys: “Het helpt enorm om de kaders waarbinnen je dagelijks samenwerkt duidelijk vast te leggen. We hebben alles bij elkaar gehaald, tegen het licht gehouden en aangescherpt. We hebben nu een handboek waarin alles staat wat onze professionals nodig hebben om hun eigen autonomie te kunnen handhaven. Daar heeft het label echt een boost aan gegeven.”

Maakte het voor inzet en enthousiasme uit of medewerkers al dan niet bij Minters in dienst zijn? “Daar heb ik niets van gemerkt. Iedereen heeft hart voor de zaak. En in de voorbereiding hebben we de moederorganisaties natuurlijk ook meegenomen in wat er stond te gebeuren.”

### **Proefaudit**

Mede aan de hand van de uitkomsten van de Zelfevaluatie werd in één wijk een proefaudit gehouden. Petra van der Jagt: “Die leverde interessante gesprekken op; mensen waren enthousiast over de wijze waarop zij bevrageet werden op hun vakmanschap. Het ‘proefteam’ doorstond de test prima. We hebben nog een paar verbeteringen doorgevoerd voor de auditronde in januari.”

Tijdens deze audit sprak de auditor met ongeveer vier medewerkers per wijkteam, en daarnaast met onder anderen teamleiders, gedragswetenschappers, management, directie en bestuur van Minters. Op één na werden alle 52 normen behandeld en in orde bevonden. “Alleen norm 16 over burgerinitiatieven bleek minder relevant voor deze wijkteamtoetsing.”



De uitkomsten van de toetsing stemmen Peet Huys meer dan tevreden. Om te beginnen deze: “Ik hoopte dat het loont om wijkteams onder te brengen bij een brede sociaalwerkorganisatie met hulpverlening als core business. Dat klopt dus! De auditor noemde als sterke punten van de wijkteams onder andere de vakvolwassenheid en motivatie van medewerkers, de grote drive om te leren en te verbeteren, en hun gerichte samenwerking in de keten. Cruciaal daarbij is de aansturing vanuit een zorg- en welzijnsorganisatie, op basis van gedegen kennis van het sociaal domein.”

### **Dilemma's en aandachtspunten**

De audit rakelde ook twee smeulende dilemma's op. Peet Huys: “Allereerst de SKJ-discussie. We hebben alle wijkteamprofessionals aangemeld bij het [SKJ](#), onder het motto: je werkt met mensen van 0-100 jaar, dus ook met jeugd. Maar anderzijds: het wijkteam is basisondersteuning. Moet inschrijving dan wel verplicht zijn voor iedereen die werkt in een generalistisch wijkteam? Daar zijn we nog niet uit, maar het is wel verscherpt aan het licht gekomen.”

Punt twee: de misschien wel onvermijdelijke kwestie generalistisch versus specialistisch werken. “Hoe houd je die twee in balans? De toetsing was een katalysator om daar nog eens gestructureerd over te sparren.”

Naast de dilemma's kwamen twee aandachtspunten in beeld. “Die hebben vooral te maken met de transitie. Ten eerste het werken met de zelfredzaamheidsmatrix. Hoe kunnen we dat nog beter verankeren in het werk van alledag, in de bedrijfsvoering, het casuïstiekoverleg en in scholing? Ook gezien de personeelwisselingen moeten we daar goed op blijven letten.”

Ten tweede het cliëntvolgsysteem. “In deze regio is het Wmo-registratiesysteem gekozen als cliëntvolgsysteem voor alle wijkteams, en uitgebreid tot registratiesysteem voor het volgen van geïndiceerde jeugdhulp. Dat heeft veel voordelen, maar we moeten er ook de nieuwe integrale wijkteamaanpak en het monitoren van behaalde resultaten goed in kunnen doorvoeren. Dit vraagt om voortdurend optimaliseren van het systeem. Daarvoor moet je regelmatig met de leverancier om de tafel; en je moet je personeel ook op dat punt voortdurend scholen.”

### **Positieve drive**

Ook de gemeente Vlaardingen is blij met het auditrapport. Peet Huys: “In het kader van strategisch partnerschap hebben we hen er in de voorfase al bij betrokken. Samen met de gemeente en Sociaal Werk Nederland hebben we de mogelijkheden bekeken. En dit label sluit prima aan bij de opdracht die gemeenten nu hebben: hulpverlening dicht bij de burger.”

Voor Minters zelf staat vast dat het goed is om de hele organisatie aan het Kwaliteitslabel te toetsen. “We zijn ook heel tevreden over CIO, een van de vier landelijk certificerende instellingen (CI) die de externe audits voor Sociaal Werk Nederland uitvoert. Ik ben echt onder de indruk van hun kennis van de branche, hun manier van doorvragen en verbanden leggen. Die prikkelt enorm. En andersom is het ook heel leuk als je terug hoort: ‘Wat een energie, wat een enthousiasme, wat een positieve drive zit er in jullie club!’ “