

Werkprogramma 2017 Integraal werken in de wijk

'We maken het beter als we het samen doen'



Zicht op wat werkt in de wijk



Inhoud

Samenvatting	3
1. Inleiding.....	5
2. Uitwerking in deelprojecten	8
Deelproject 1: Vraagbaak Integraal werken in de wijk.....	9
Deelproject 2: Kennisinfrastructuur en ‘body of knowledge’ en lerende netwerken.....	10
Deelproject 3: Onderzoek naar integraal werken in de praktijk	13
Deelproject 4: Quick & Quality projecten.....	15
Deelproject 5: Nieuwe ‘Quick & Quality’ projecten IWW	20
3. Programma-organisatie	21
Bijlagen.....	22



Samenvatting

Movisie, Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ), Nederlands Jeugdinstituut (NJI), Vilans en de regionale Werkplaatsen Sociaal Domein bundelen sinds 2016 hun krachten om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken bij meervoudige vragen en problemen te ontwikkelen en toegankelijk te maken.

Het werkprogramma voor 2017 is mede gebaseerd op consultatie van stakeholders (cliëntvertegenwoordigers, gemeenten, beroepsorganisaties, brancheorganisaties, onderwijs en wetenschap, ministeries en VNG) en vragen die zijn binnengekomen via het programma Integraal Werken in de Wijk (IWW).

Het werkprogramma bestaat uit vijf deelprojecten:

Deelproject 1. Vraagbaak Integraal werken in de wijk

Sinds 1 januari 2016 kunnen professionals en beleidsmakers met kennisvragen over integraal werken in de wijk terecht bij de Vraagbaak: info@integraalwerkenindewijk.nl. Streven is om de Vraagbaak dit jaar meer zichtbaar en beter vindbaar te maken via de kanalen van de samenwerkingspartners. De vragen worden vertaald naar *frequently asked questions* (FAQ's) en/of makkelijk te gebruiken producten.

Deelproject 2. Kennisinstructuur, *body of knowledge* en lerende netwerken

Doel is om met eindgebruikers, professionals en beleidsmakers een goed werkende kennisinstructuur op te bouwen. Dit doel wordt gerealiseerd door:

- *Verbindingen tussen landelijke kennisinstututen en regionale kennisnetwerken.* De regionale Werkplaatsen Sociaal Domein bouwen aan regionale kennisnetwerken met gemeenten, zorg- en welzijnspartijen en hogescholen waarbij vragen uit de praktijk en de geboden oplossingen worden verzameld. De verbinding van deze kennis uit de regio met de kennis bij de landelijke instituten zal het werk van alle partijen verrijken.
- *Een gemeenschappelijke website.* Movisie, NCJ, NJi en Vilans verbeteren dit jaar de kennisontsluiting via een gemeenschappelijke website waarbij de website van de Werkplaatsen Sociaal Domein kan worden aangesloten.
- *Een redactieteam.* Een nieuw te vormen redactieteam IWW gaat bestaande kennis over integraal werken in de wijk verzamelen en verrijken. Dit team besteedt niet alleen aandacht aan de inhoud, maar ook aan de vorm (bijvoorbeeld door infographics en filmpjes).
- *Body of knowledge verstevigen.* Door regionaal en landelijke kennis over integraal werken in de wijk uit te wisselen, ontwikkelen we een gemeenschappelijk referentiekader.

Deelproject 3. Onderzoek naar integraal werken in de praktijk

Twee onderzoeken gaan het integraal werken in de praktijk verder helpen:

1. Het eerste onderzoek geeft inzicht in afwegingen en voor- en nadelen die gemeenten ervaren bij keuzes voor de inrichting en aansturing van wijkteams. Het rapport levert na toetsing bij gemeenten en wijkteams een gedragen afwegingskader op.
2. Het tweede onderzoek geeft gemeenten en professionals inzicht in wat zij kunnen doen om de ambitie van één gezin, één plan, één regie te realiseren. Hiervoor wordt aan inwoners en professionals gevraagd hoe zij de 'integraliteit van de hulp' ervaren en wat daaraan bijdraagt.



Deelproject 4. 'Quick & Quality'-projecten

Dit deelproject bestaat uit drie kleinere projecten:

1. De samenwerkingspartners ontwikkelen kenniskaarten die helpen per leefdomein (bijvoorbeeld gezondheid, wonen, werken of opvoeden) de juiste deskundigheid te vinden voor adequate ondersteuning bij complexe zorgvragen.
2. Om integrale ondersteuningsplannen voor huishoudens te kunnen maken rondom werk, inkomen en zorg ontwikkelen de samenwerkingspartners praktische handvatten voor professionals.
3. Verder wordt onderzocht hoe hulpbehoevende burgers adequate hulp kunnen krijgen met zo min mogelijk bureaucratische rompslomp. Dit gebeurt middels een reflectietool die het gesprek en de discussie stimuleert gebeurt.

Deelproject 5. Nieuwe 'Quick & Quality'-projecten IWW

Om adequaat in te kunnen spelen op de actualiteit en vragen uit de praktijk is een deel van het budget vrijgehouden voor nieuwe 'Quick & Quality'-projecten. De invulling hiervan wordt in de loop van 2017 vastgesteld. Hiervoor zoeken we ook naar aanvullende geldbronnen.

Samen beter

In het programma IWW bepalen de samenwerkingspartners samen met professionals en beleidsmedewerkers uit de praktijk waarmee we aan de slag gaan. Wilt u meedoen of heeft u een vraag? Ondervindt u in de praktijk knelpunten? We horen het graag via info@integraalwerkenindewijk.nl.



1. Inleiding

Sinds 2016 bundelen wij (Movisie, Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Nederlands Jeugdinstituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal Domein) onze krachten om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken bij meervoudige vragen en problemen te ontwikkelen en toegankelijk te maken. Hierbij hebben we in het bijzonder oog voor kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking en/of psychische problemen.

Definitie 'integraal werken in de wijk'¹

In samenhang en afstemming, domeinoverstijgend (multidisciplinair/interprofessioneel) samenwerken aan een efficiënte en effectieve ondersteuning van en met de inwoner in de wijk bij hulpvragen en bij het voorkomen ervan. De ondersteuning is gericht op het zo snel en eenvoudig mogelijk oplossen van de problemen; het versterken van de veerkracht van de samenleving, het vergroten van zelfregie, zelfredzaamheid en participatie, en het benutten van het eigen netwerk daarbij.

Onze gezamenlijke doelen zijn:

- De kennis over integraal werken in de wijk geeft antwoord op urgente vragen uit de praktijk.
- De kennis over 'wat wel en niet werkt' bij integraal werken in de wijk is beschikbaar, vindbaar en bruikbaar.
- Kennisinstituten, (academische) werkplaatsen, wijk en burger creëren kennis voor nieuwe vraagstukken die verrijkt is met bestaande kennis uit literatuur en onderzoek.

Uitgangspunten daarbij zijn:

- De kennis over integraal werken in de wijk is gericht op en sluit aan bij de (regionale) praktijk; we pakken vraagstukken op waaraan partijen in het veld zich committeren (co-creatie).
- We richten ons niet alleen op nieuwe kennis, maar voegen ook waarde toe vanuit bestaande kennis.
- Kennis over integraal werken ontstaat voor een belangrijk deel in de praktijk, door te experimenteren en grenzen te verkennen buiten het eigen domein en vakgebied.
- We bouwen aan kennis en de toepassing ervan samen met de eindgebruiker: de cliënt, de professional en de beleidsmaker (the whole system in the room).
- De kennis die we ontwikkelen of kennishiaten die we opsporen benutten we om daar waar nodig thema's te agenderen of discussies aan te scherpen.
- We houden ruimte om in te springen op actuele vraagstukken.

¹ De definitie en de doorvertaling daarvan naar aanpakken in het veld (integrale teams, sociale teams, integrale aanpak in de wijk, enz.) werken we begin 2017 verder uit.



In 2016 zijn verschillende kanalen gecreëerd om 'kennis te laten stromen'. Zo is de vraagbaakfunctie voor professionals en beleidsmakers en de kennisinfrastructuur (in de basis) ingericht. En in 2016 is gewerkt aan inhoudelijke vragen over 'wat werkt' bij:

- kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking of psychische problemen;
- de 'toegang' tot zorg en ondersteuning, waarin passende besluitvorming, goede communicatie hierover en ontschottend werken deelthema's waren;
- samenwerken met informele zorg, de buurt en (andere) professionals.

Binnen deze thema's werkten we samen met het Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie (KC KJP), het Trimbos-instituut en met het Kenniscentrum Licht Verstandelijk Beperkten (KC LVB). Daarnaast participeerden cliëntvertegenwoordigers en zijn er inhoudelijke lijnen gelegd met de Academische Werkplaatsen Transformatie Jeugd (AWTJ). Deze samenwerking zoeken we ook in 2017 binnen projecten op. In 2016 is ook expertise toegevoegd vanuit het subsidieprogramma 'verbinding onderwijs-jeugd' dat het Nederlands Jeugdinstituut voor het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap uitvoert. De samenwerking binnen IWW tussen de landelijke kennisinstituten en de Werkplaatsen Sociaal Domein gaan we in 2017 inventariseren en concretiseren in een aantal regionale voorbeeldtrajecten voor optimale aansluiting tussen regionale en landelijke kennis.

Proces van programmering 2017

In de oplegger bij de werkprogramma's van de kennisinstituten is de focus voor 2017 gelegd op:

zichtbaarheid, snelheid en flexibiliteit.

Het centrale doel van de samenwerking tussen de kennisinstituten en de Werkplaatsen Sociaal Domein is om de activiteiten op het thema 'integraal werken in de wijk' zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen en samen te werken. Met de kennisproductie en -verspreiding willen we van meerwaarde zijn voor professionals en beleidsmakers die het integraal werken (in de wijk) willen versterken. Dit levert voor hen vindbare kennis over integraal werken en antwoorden op vragen uit de praktijk op.

We richten ons op het:

- ophalen van kennisvragen en het bieden van oplossingen die werken (vraagbaakfunctie);
- bundelen van bestaande kennisproducten, analyseren van eventuele kennishiaten, vindbaar maken en verspreiden van kennis en praktijkgerichte oplossingen en de uitwisseling van kennis faciliteren (kennisinfrastructuur);
- opzetten van (toegepast) onderzoek en het ontwikkelen van nieuwe producten die inspireren en ondersteunen.

In plaats van te kiezen voor vooraf bepaalde inhoudelijke projecten laten we speelruimte voor vragen uit het veld. We willen inhoud geven aan een stevige 'body of knowledge' rond integraal werken in de wijk. De opbrengsten presenteren op verschillende relevante congressen.

We stemmen af met de overkoepelende kennisinfrastructuurdiscussies en de thema's die hierbinnen als urgent zijn bepaald (naast IWW zijn dat op dit moment 18+/18-, preventie, sturen op kwaliteit).

Om tot keuzes te komen voor de programmering 2017 hebben we de volgende acties ondernomen:



- Invitational Conference: met stakeholders (cliëntvertegenwoordigers, gemeenten, beroepsorganisaties, brancheorganisaties, onderwijs en wetenschap, ministeries en VNG) hebben we de urgente vragen uit het veld in beeld gebracht.
- Met een aantal stakeholders hebben we verdiepende gesprekken gevoerd, waarin ook de mogelijke samenwerking op vraagstukken is besproken.
- Met twee gemeentelijke vertegenwoordigers is besproken hoe zij hun rol als meedenker, meewerker en ambassadeur voor het programma in 2017 kunnen vormgeven.
- Met de bestuurders van de kennisinstituten is besproken hoe het programma IWW verbonden en versterkt kan worden met de afzonderlijke programmering van de instituten.
- Via de Vraagbaak IWW is een analyse gemaakt van de vraagstukken die we in 2017 willen beantwoorden.

Deze verkenningen hebben geleid tot een gedragen programma voor 2017.

Het programma IWW blijft bescheiden in omvang, maar met een strategische positie en impact voor de langere termijn. We zien het programma als een kristallisatiepunt; de plek waar niet alleen de opbrengsten van het eigen programma samenkomen, maar waar we ook de kennis van anderen over integraal werken in de wijk verzamelen, verrijken en delen. De stip op de horizon rijkt verder dan het thema integraal werken in de wijk. De beweging die in gang is gezet rondom ontwikkelthema's en de kennisinfrastructuur voor het sociaal domein gaat de komende tijd in urgentie toenemen. Vanuit het programma IWW kunnen en willen we hieraan een bijdrage leveren vanuit de ervaring die we in het afgelopen jaar hebben opgedaan, zowel vanuit inhoud als proces. We gaan elkaar als samenwerkingspartners uitdagen op de keuzes die dit vraagt in communicatie, profilering, cultuur, enz. om met elkaar een stevige stap te zetten richting de toekomst.



2. Uitwerking in deelprojecten

We gaan aan de slag met vier deelprojecten en we creëren een 'PM-pot' met het vijfde deelproject Nieuwe 'Quick & Quality' projecten IWW.

[Deelproject 1: Vraagbaak Integraal werken in de wijk](#)

[Deelproject 2: Kennisinstructuur en bouwen aan een 'body of knowledge' en lerende netwerken](#)

[Deelproject 3: Onderzoek naar integraal werken in de praktijk](#)

[Deelproject 3a: Onderzoek naar afwegingen voor modellen en aansturing wijkteam](#)

[Deelproject 3b: Inventarisatie van werkzame elementen in het transformatiedoel 'Integraal werken'](#)

[Deelproject 4: Quick & Quality projecten:](#)

[Deelproject 4a: Deskundigheid voor adequate ondersteuning; de juiste expertise op het juiste moment](#)

[Deelproject 4b: Integraal samenwerken op het snijvlak van werk, inkomen en zorg](#)

[Deelproject 4c: Ontschotting en besluitvorming in toegang bij meervoudige vragen](#)

[Deelproject 5: Nieuwe 'Quick & Quality' projecten IWW](#)



Deelproject 1: Vraagbaak Integraal werken in de wijk

Wat is de vraag?

Sinds 1 januari 2016 kunnen professionals en beleidsmakers met kennisvragen over integraal werken in de wijk terecht bij de vraagbaak info@integraalwerkenindewijk.nl. De deelnemende partners in het programma IWW beheren deze Vraagbaak. Tot nu toe zijn de vragen erg divers. Antwoorden worden gevonden in bestaande kennis van de partners of bij andere partijen. In het afgelopen jaar heeft een aantal vragen geleid tot het ophalen en aggregeren van nieuwe kennis (bijvoorbeeld rondom privacy). Deze nieuwe kennis is verspreid via de bestaande kanalen van de kennisinstellingen. De vragen aan de Vraagbaak hebben een rol gespeeld in de prioritering in het programma voor 2017 (zie deelproject 3 en 4). Ook in 2017 willen de partners van IWW de Vraagbaak voor professionals en beleidsmakers beschikbaar stellen.

Doel

Het doel is het voorzien in één plek waar professionals en beleidsmakers hun kennisvragen kunnen stellen over integraal werken in de wijk en waar zij een (integrale) oplossing/antwoord kunnen verwachten.

Aanpak

Het uitgangspunt is het schakelen en makelen van bestaande kennis (lokaal, regionaal en landelijk) en verbinding tot stand te brengen om in co-creatie te komen tot oplossingen. Geleerde lessen uit 2016 om dit proces te optimaliseren worden daarin meegenomen. Het ontsluiten van kennis/dossiers wordt in 2017 geoptimaliseerd (in samenhang met deelproject 2). Het inrichten van een werkproces met andere 'vraagplaatsen' zoals VNG, VWS, de Uitvoeringsautoriteit, KETJA, de werkplaatsen en leerkringen, de Stichting Opvoeden, enz. vraagt nog extra aandacht.

Er moet een regelmatige afstemming zijn over de vragen die gesteld worden op elk van deze plekken en de wijze waarop antwoorden tot stand komen en gedeeld worden, om tot optimalisatie en kruisbestuiving te komen. Hierbij moet ook helder worden welke vragen als passend door IWW worden opgepakt.

Er is een (periodiek) overzicht van de vragen die gesteld zijn, zodat we met elkaar gevoel hebben bij de vraagstukken die spelen in het veld. Deze komen terug in het projectoverleg, zodat we kunnen beoordelen of er mogelijk tot (her)prioritering moet worden gekomen van inzet van capaciteit

We willen komend jaar de Vraagbaak meer zichtbaar en vindbaar maken, deels via de eigen kanalen, maar ook via de kanalen van partners. We gaan ook een aantal specifieke aanpakken ontwikkelen samen met een aantal Werkplaatsen Sociaal Domein.

Resultaat

- Een laagdrempelige toegang voor professionals en beleidsmakers voor vragen rondom integraal werken in de wijk
- Kort-cyclische (doorlooptijd maximaal 4 weken) beantwoording (waar mogelijk met partners), waar mogelijk vertaald naar FAQ's of gemakkelijk te benutten producten die zichtbaar zijn op diverse kanalen
- Zicht op actuele thema's, mogelijk startpunt voor nieuwe inhoudelijke projecten gedurende 2017 ('Quick & Quality'), input op kennisagenda/programming IWW
- Verbinding van kennis tussen de verschillende kennisbronnen
- Verbinding tussen kennis op regionaal en lokaal niveau enerzijds en landelijk niveau anderzijds

Deelproject 2: Kennisinfrastructuur en 'body of knowledge' en lerende netwerken

Wat is de vraag?

In 2016 heeft het programma IWW onderzoek gedaan naar de wijze waarop beleidsmakers en professionals zoeken naar kennis over integraal werken in de wijk en hoe zij door hun ontwikkelde kennis delen met het veld. De publicatie die hieruit volgde schetst een aantal vuistregels om te komen tot een 'stromende kennislemniscaat' (zie figuur 2 in Bijlagen) voor beleidsmakers en professionals. Belangrijke conclusie is dat kennis vinden én kennis delen om specifieke aanpakken vraagt.

Doel

Het doel is om met de eindgebruikers, professionals en beleidsmakers een goed werkende kennisinfrastructuur op te bouwen, zodat het rendement van kennis wordt vergroot en de beleidsmakers en professionals steeds beter en onderbouwd in staat zijn om integraal te werken in het sociaal domein. Door de kennis die er is te verzamelen, te verrijken, te valideren en te verspreiden (kennisdeling) wordt niet overal het wiel opnieuw uitgevonden en wordt de beschikbare kennis effectief en doelmatig ingezet.

Daarnaast willen we met partners aan de slag om een 'Body of Knowledge' voor de integraal werkende professional in wijk/in het sociaal domein te ontwikkelen.

Een 'Body of Knowledge' is het kennisdomein van een beroepsgroep, waaraan de professional zijn theoretische en praktische kennis, inzichten en methoden ontleent. Meerdere disciplines kunnen 'toeleverancier' zijn voor het kennisdomein. Ook beproefde inzichten en methoden van de beroepsgroep zelf horen er bij. Een Body of Knowledge bestaat dus uit zowel expliciete als impliciete kennis.

Aanpak

Kennisinfrastructuur: kennis voor praktijk en beleid toegankelijk maken en delen

Het duiden en bundelen van kennis vraagt om gedifferentieerde kennisontsluiting voor de verschillende doelgroepen. Professionals hebben andere kennis nodig dan beleidsmakers (decision support versus knowledge support, Mays et al., 2005) en niet alle professionals zijn hetzelfde. Wel is het belangrijk dat beleidsmakers (zowel van gemeenten als aanbieders) en professionals elkaars taal leren verstaan. Ook letten we op de vorm waarop de kennis wordt aangeboden. Van belang is dat deze goed te benutten is in de praktijk. We doen dit samen met partners VNG, Platform31 en de regionale werkplaatsen.

Om tot een optimalisatie van de kennisinfrastructuur te komen gaan we langs drie sporen werken:

- *Verbindingen tussen landelijke kennisinstituten en regionale kennisnetwerken*

Elke regionale Werkplaats Sociaal Domein bouwt aan een regionaal kennisnetwerk met gemeenten, zorg- en welzijnspartijen en de hogeschool. Zij werken aan het ophalen en oplossen van vragen uit de praktijk binnen het sociale domein. Binnen Werkplaatsen Sociaal Domein wordt gesmeed aan duurzame samenwerkingsverbanden tussen partners die op regionaal gebied met elkaar te maken hebben. Elke Werkplaats Sociaal Domein heeft zo zijn eigen profiel en reikwijdte, hoewel de meesten zich wel richten op de professionalisering van wijkteams, en binnen bepaalde geografische gebieden. De kennis die aanwezig is of gegenereerd wordt binnen de Werkplaatsen Sociaal Domein blijft vaak lokaal of regionaal. Landelijke kennis wordt niet optimaal benut binnen de Werkplaatsen Sociaal Domein en landelijke

kennisinstellingen benutten de lokaal en regionaal ontwikkelde kennis niet optimaal. In 2017 gaan de regionale werkplaatsen en de landelijke kennisinstellingen de kennisdeling beter op elkaar aansluiten en daarmee elkaars werk versterken en verrijken. We starten een experiment met drie werkplaatsen (Nijmegen, Noord-Holland-Noord en Twente), waarvan de aansluiting op inhoud dicht bij de programmering van het programma IWW zit of waar de ontwikkeling van het regionale kennisnetwerk al vorm heeft. Samen met de eindgebruiker van de kennis gaan we kijken op welke manier we vanuit regionaal en landelijk perspectief de kennis optimaal ter beschikking kunnen stellen.

Ook met de AWTJ wordt gekeken hoe de kennisdeling op elkaar aangesloten kan worden en we daarmee gericht elkaars werk te versterken. Via een bijeenkomst met de coördinatoren van de AWTJ wordt bekeken waar de aansluiting op inhoud dicht bij de programmering van IWW zit. Ook vanuit het programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming is hiervoor al een goede voedingsbodem gelegd. Bij activiteiten in de regio vanuit IWW wordt gecheckt of er een verbinding gemaakt kan worden met de WSD of AWTJ.

- *Website Integraal Werken in de Wijk*

In 2016 hebben de landelijke partners van IWW bewust gekozen voor het ontsluiten van de kennis vanuit het programma IWW via de eigen (bij de doelgroep bekende) kanalen. We willen in 2017 tot een verbeterde kennisontsluiting komen via een gemeenschappelijke website. Ook wordt bezien op welke manier de website van de Werkplaatsen Sociaal Domein het beste aangesloten kan worden.

Er zijn drie scenario's uitgewerkt:

- o Minimale variant: 'startpagina' met een doorverwijzing naar de partners
- o Maximale variant: kennisplein met diverse functionaliteiten voor kennisontsluiting, kennisdelen en interactie, met een doorgroeimogelijkheid tot kennisplein voor meerdere thema's (vergelijkbaar met portal vanuit de versnellingsimpuls).
- o Middenvariant: een website waar kennis te vinden is, met doorverwijzingen voor meer achtergrondinformatie en met de vraagbaakfunctie

Andere scenario's zijn het aansluiten bij bestaande websites (bijvoorbeeld VNG, Platform 31 of commerciële partners) of het werken met kennismakelaars als primaire verbinding naar kennis (intensiever dan 'oliemannetjes').

Besloten is om voor de korte termijn een gezamenlijke website (minimale variant) te maken die doorlinkt naar de pagina's van de deelnemende partijen waarop de informatie en publicaties over IWW staan. Voor de kennisontsluiting voor beleidsmakers gaan we aan de hand van de methodiek van design thinking met VNG en een aantal eindgebruikers (beleidsmakers) in gesprek hoe wij hen optimaal kunnen faciliteren. De resultaten van het IWW-onderzoek en de toekomstverkenningen over kennisinfrastructuur vanuit de diverse kennisinstellingen gebruiken we als onderlegger. Dit leidt in april tot een scenario voor de kennisinfrastructuur vanuit het perspectief van de beleidsmakers.

Parallel willen we de discussie over de toekomst van de brede kennisinfrastructuur voor het sociaal domein voeden met de lessen vanuit dit traject. De ambitie is om eind 2017 voldoende perspectief te hebben gemaakt, zodat de 'landing' van IWW op dit brede 'kennisplein sociaal domein' vormgegeven kan worden.

- *Redactieteam en communicatieteam IWW*

We stellen een redactieteam samen vanuit de IWW-partners en mogelijk ook met een aantal experts van de partners die betrokken zijn in deelprojecten. Het redactieteam richt zich op het verzamelen en verrijken van bestaande kennis rondom integraal werken in de wijk. Zij richten zich daarbij allereerst op de deelthema's



waar in 2016 en 2017 aan is/wordt gewerkt, maar zij gaan bijvoorbeeld ook vanuit de vraagbaak of vanuit nieuwe publicaties op het vlak van integraal werken in de wijk tot het ontsluiten van kennis over. Hierbij gaat het niet alleen om de inhoud, maar met name ook om de vorm met het oog op goede benutbaarheid (denk aan infographics, filmpjes, met onderliggende robuuste kennis). Hierbij is via het IWW-logo (liked by, met medewerking van en made by) zichtbaar gemaakt wat de relatie is met Integraal werken in de wijk, waarbij heldere criteria gelden in het onderscheid.

Het communicatieteam IWW maakte ook in 2016 al onderdeel uit van de projectstructuur van het programma IWW. Zij vervullen een brede rol in het IWW-programma (zie ook: projectstructuur), maar leveren ook een belangrijke bijdrage aan de communicatiestrategie voor de website.

Ontwikkelen 'Body of Knowledge' integraal werkers in de wijk

De ontwikkeling van een 'Body of Knowledge' is veelomvattend. Samen met de Werkplaatsen Sociaal Domein en de Academische werkplaatsen (Transformatie) Jeugd en Publieke gezondheid en andere partners verkennen we wat hiervoor nodig is (lange termijn perspectief). In 2017 willen we bijeenkomsten in het land gaan organiseren of aansluiten bij bestaande bijeenkomsten voor professionals die integraal werken op lokaal of regionaal niveau, zoals van de uitvoeringsautoriteit. Daarbij staat centraal wat en hoe zij en wij als kennispartners van elkaar kunnen leren. We willen lokale/regionale lerende netwerken creëren, versterken en ondersteunen en de aanhaking op kennisontwikkeling en kennisdeling organiseren. We willen hierbij offline en online leergemeenschappen vormen in aansluiting op en samenwerking met de Werkplaatsen Sociaal Domein, Wpg en AW(T)J. Ook willen we de leergemeenschappen benutten om urgente vragen uit de praktijk in beeld te krijgen.

Wat levert het op?

Kennisinfrastructuur Integraal Werken in de Wijk:

- Bredere beschikbaarheid van werkzame bestanddelen via aansluiting regionale-landelijke kennis(infrastructuur) rondom integraal werken in de wijk
- Betere vindbaarheid van kennis via de IWW-website, met daarop gebundelde kennis over integraal werken in de wijk
- Meer eenheid van vorm en taal via herkenbare kennis over IWW

Body of Knowledge integraal werkers in de wijk:

- Urgente vragen van professionals die integraal werken in de wijk zijn in beeld en, indien passend binnen de programmering, van antwoorden voorzien.
- Knelpunten op toepasbaarheid van kennis zijn in beeld en van oplossingen voorzien (kennislemniscaat: van C naar D).
- Via co-creatie is bijgedragen aan de ontwikkeling van kennis op het lokale en regionale niveau die in principe overdraagbaar is naar andere plaatsen (kennislemniscaat: co-creatie bij A en D) (zie ook deelproject 1).
- Opbrengsten van de lerende netwerken worden verspreid (kennislemniscaat: A naar B).



Deelproject 3: Onderzoek naar integraal werken in de praktijk

Deelproject 3a: Onderzoek naar afwegingen voor modellen en aansturing wijkteams

Wat is de vraag?

In 2017 stelden onder andere de gemeenten Gouda, Rijswijk, Houten, Tynaarlo en Deventer vragen over de landelijke peiling Sociale (wijk)teams in beeld en via de vraagbaak IWW. Zijn we op de goede weg met de keuzes die we hebben gemaakt bij de inrichting en aansturing van het werken in integrale wijknetwerken? Wat moeten we nog verder ontwikkelen? En wat zijn de voors en tegens als het gaat om de inrichting hierbinnen van Jeugd(beleid)?

Deelvragen van middelgrote en kleine gemeenten:

Welke ervaring hebben andere gemeenten met de verschillende vormen (modellen) van inrichting en aansturing? Welke afwegingen spelen een rol bij keuzes voor generalistische teams of juist domeinspecifieke teams? En voor het in dienst nemen van medewerkers, detachering uit moederorganisaties of het oprichten van een aparte juridische entiteit (stichting, coöperatie)?

Doel

Het doel is gemeenten inzicht te geven in afwegingen en voor- en nadelen die andere gemeenten ervaren bij keuzes voor de inrichting/modellen en aansturing van wijkteams.

Aanpak

In 2016 zijn vanuit IWW 17 gemeenten geïnterviewd over hun keuzes en ervaringen ten aanzien van. De gegevens worden begin 2017 in een publicatie verwerkt die inzicht geeft in de voor- en nadelen en afwegingen die gemeenten maken bij hun keuze voor bepaalde modellen en aansturingsvormen. In 2017 willen we deze concept-publicatie bij een aantal gemeenten en wijkteams sonderen en de publicatie nader uitwerken in een gedragen afwegingskader voor het maken van keuzes.

Resultaat

Het resultaat is een handzame publicatie met een overzichtelijk en gedragen afwegingskader.

Deelproject 3b: Inventarisatie van werkzame elementen in het transformatiedoel 'Integraal werken'

Wat is de vraag?

Wat werkt bij integraal werken vanuit de gedachte één gezin-één plan-één regisseur?

Deelvragen

Hoe verloopt het met de ambitie om meer integraal te werken? Wat doen gemeenten en professionals die de belangrijkste vragen en problemen van huishoudens integraal willen oppakken? Hoe werkt dat bij samenhang in ondersteuning op verschillende levensdomeinen vanuit de gedachte één gezin-één plan-één regisseur? Welke positie en rol nemen en krijgen inwoners?



Wat regelen de professionals om de verschillende domeinen en spelers met elkaar te verbinden en ervoor te zorgen dat inwoners actief worden betrokken bij hun eigen plan, tijdig worden geïnformeerd en geholpen? En hoe ervaren inwoners dit? Hebben zij met minder professionals te maken en voelen zij zich daadwerkelijk verder geholpen?

Doel

Het doel is gemeenten en professionals inzicht te geven in wat zij kunnen doen om de één gezin-één plan-één regisseur ambitie te realiseren, kijkend vanuit het perspectief van gemeenten, inwoners en professionals die integraal (willen) werken.

Aanpak

Een belangrijke verwachting van de transformatie is dat meer integraal gewerkt wordt. We willen verbinding maken met de ervaringen van inwoners en professionals en bepalen welke adviezen en aandachtspunten we kunnen meegeven. In samenspraak met de Werkplaatsen Sociaal Domein en andere partners gaan we op zoek naar goede voorbeelden van integraal werken in de wijk vanuit de gedachte één gezin-één plan-één regisseur. Hiervoor doen we in een aantal gemeenten praktijkgericht, verdiepend onderzoek waarbij we inwoners en professionals vragen hoe zij de 'integraliteit van de hulp' ervaren en wat bijdraagt. Vervolgens volgen we hen in de aanpassingen die zij doorvoeren in hun werkwijze(n). We verwerken dit in een concept-publicatie. De resultaten van het onderzoek leggen we in een aantal werksessies voor aan meerdere gemeenten en professionals, waarbij we beschrijven wat goed werkt en hoe dit kan worden nagestreefd.

Partners: We zoeken aansluiting bij gremia die de gemeenten ondersteunen zoals Platform31, Gemeentebeleving en de Werkplaatsen Sociaal Domein. Samenwerking met CPB en SCP nader te bepalen (overleg in januari 2017).

Resultaat

Het resultaat is een beschrijving van werkzame elementen en voorbeelden bij integraal werken.

Deelproject 4: Quick & Quality projecten

Deelproject 4a: Deskundigheid voor adequate ondersteuning; de juiste expertise op het juiste moment

Wat is de vraag?

Complexe zorgvragen, de juiste hulp op het juiste moment inzetten, is een kwestie die nog veel aandacht vraagt bij het integraal werken in de wijk. Het vergt specifieke professionaliteit om op basis van goede kennis van vraagstukken die spelen, materiedeskundigheid en de juiste houding, te doen wat nodig is op het goede moment. Over welke specifieke kennis moeten professionals die integraal in de wijk werken beschikken gezien alle vragen die ze gesteld krijgen en gezien veelvoorkomende vragen en problemen die uit onderzoek voortkomen? Dus welke kennis zit vervat in het verticale deel van de T-shaped professional? En wanneer is de benodigde kennis zo specialistisch van aard en intensief dat het wijs is om een specialist erbij te halen of daar naartoe door te verwijzen?

Dit is uiteraard afhankelijk van de wijze waarop integraal wordt gewerkt in de wijk, de positionering en de opdracht die ze hebben gekregen. We brengen in beeld wat kan helpen bij de borging van specifieke kennis in wijk- en buurtteams. Hoe worden het belang van cliënten en eigen grenzen van professionaliteit bewaakt? Het is van belang om het grensvlak scherper te krijgen van waar ze zelf van zijn, waar ze samen met anderen van zijn en waar ze niet van zijn.

Doel

Het doel is inzicht in en beschikbaarheid van specifieke kennis die nodig is bij professionals die integraal werken in de wijk om bij complexe zorgvragen (waarbij meervoudige vragen/problemen spelen) te weten over welke kennis zij zelf (dienen te) beschikken en wanneer tijdig te zorgen voor de inzet van een specialist, in verschillende vormen (van consulteren tot en met verwijzen), waarbij zij tevens de transformatiedoelstellingen in ogenschouw nemen. We gaan ervan uit dat deze complexe vragen betrekking hebben op de verschillende leefdomeinen.

Aanpak

Overal in het land richten gemeenten wijkteams of wijknetwerken in om de burger dichtbij huis die hulp te geven die hij nodig heeft. De inrichting en bevoegdheden verschillen en nieuwe vragen dienen zich aan. IWW helpt hier antwoorden op te vinden. De samenwerkende kennisinstituten beschikken over veel kennis. Door de versnippering van de kennis en de omvang is deze praktisch gezien niet snel te benutten voor het sociaal (wijk) of jeugdteam. Voortbouwend op een vraag uit Amersfoort/Eemland waarbij in 2016 in zeer korte tijd een eerste overzicht van specifieke kennis is verzameld, gaan we grondig aan de slag met een zorgvuldige inventarisatie van de benodigde kennis vanuit de leefgebieden en met een vorm waarin die kennis handig te benutten is voor buurt- en wijkteams. We presenteren dit niet als 'waarheid', maar als 'kwaliteitsspiegel'. Dit doen we samen met drie geïnteresseerde sociaal (wijk)teams en jeugdteams. Voordat we van start gaan checken we de behoefte op inhoud en/of deelname op de conferentie 'leren in wijkteams' in januari 2017. Daarnaast wordt voorgebouwd op de good practices die in het kader van IWW-deelproject Bijzondere Doelgroepen in 2016 zijn verzameld.

Resultaat

We ontwikkelen kenniskaarten waarin per leefdomein op overzichtelijke wijze kennisbouwstenen genoemd staan, met een verwijzing/doorklikmogelijkheid naar bronnen of een andere handzame vorm, te benutten door professionals



die integraal werken in de wijk ten aanzien van inzet van specifieke kennis door deze professionals zelf of juist van specialisten. Beschikbaar: juli 2017

Betrokken partijen

Samenwerking met Trimbos, KC KJP, KC LVB, Werkplaatsen Sociaal Domein die op dit vlak actief zijn en eventueel andere specialistische kenniscentra

Deelproject 4b: Integraal samen werken op het snijvlak van werk, inkomen en zorg

Wat is de vraag?

De Transitiecommissie Sociaal Domein gaf in haar vierde voortgangsrapportage aan dat de integratie van de verschillende domeinen nog zeer te wensen over laat. Vanuit gemeenten komen er nu vragen hoe deze integratie concreet in de praktijk vorm kan krijgen. Ook brancheorganisatie Divosa richt zich hier op. In 2016 verkenden Movisie, Divosa en Sociaal Werk Nederland waar door werk en inkomen én zorg en ondersteuning wordt gewerkt met één ondersteuningsplan voor één huishouden. Dat (b)lijkt nog maar mondjesmaat te gebeuren.

Doel

Veel gemeenten omarmen in hun beleid het concept één huishouden-één plan-één regisseur. In de praktijk zoeken gemeenten naar manieren om dit handen en voeten te geven. Wat is er nodig om samen met alle betrokkenen – waaronder de klant(en) zelf - één ondersteuningsplan voor een huishouden maken?

Aanpak

De activiteiten in dit project zijn (zie verder onder Resultaat)

- a. Beknopte deskresearch en casuïstiek research
- b. Werkateliers met coördinatoren en medewerkers van werk & inkomen, wmo en sociale teams, mogelijk vooraf gegaan door interviews
- c. Bijeenkomst(en) met klantgroepen
- d. Bijdrage in het actualiseren van de werkwijzer van Divosa

Resultaat

De opgedane kennis vertalen we naar handvatten voor het concrete werkproces van betrokken professionals en ook borgen we in de bredere kennisontwikkeling rondom integraal werk in de wijk en de ontwikkeling van het vakmanschap binnen werk en inkomen.

De hierboven onder 'Aanpak' genoemde activiteiten leveren op:

- a. Korte publicatie die inzicht geeft in de beschikbare kennis over 'samen komen tot één plan' door Werk & Inkomen en professionals die integraal werken in de wijk, inclusief de vraagstukken die zich daarbij voordoen. Hierbij maken we onder andere gebruik van de kennissynthese *Vakkundig aan het werk* (2016).
- b. Gezamenlijk zijn handvatten ontwikkeld voor het opstellen van één plan, de inrichting van het werkproces, de opdrachten en/of werkinstructies die aan de betrokken medewerkers worden meegegeven, mandaten en regelruimte en de besluitvorming. We expliciteren wat integraal werken aan één plan betekent voor het methodisch werken en leren-in-de-praktijk. Immers het gezamenlijke plan leidt tot resultaten/effecten bij



huishoudens. Die wil je als professional in beeld krijgen en er als samenwerkingspartners lering uit trekken (cyclisch werken).

- c. Focusgroep met klanten waarin hun ideeën over zinvol samenwerken aan één plan worden gepeild: welke randvoorwaarden zijn vanuit klantperspectief belangrijk? Klanten worden gevraagd te reflecteren op hetgeen is/wordt ontwikkeld in de werkateliers om zo hun ervaring/kennis te benutten.
- d. De *Werkwijzer Werk en Inkomen in het sociaal wijkteam* van Divosa is aangevuld met de kennis vanuit dit project. De ontwikkelde kennis en inzichten worden verspreid via de kanalen van het programma *Integraal werken in de wijk* en de samenwerkingspartners in dit deelproject.

Start januari - afronding september 2017.

Betrokken partijen

Het project krijgt vorm in samenwerking met landelijke partijen zoals Divosa, Sociaal Werk Nederland, VNG en beroepsverenigingen (bijvoorbeeld de Beroepsvereniging voor Klantmanagers). Mogelijk kan ook Platform31 in dit deelproject meewerken.

Deelproject 4c: Ontschotting en besluitvorming in Toegang bij meervoudige vragen

Wat is de vraag?

Hoe is besluitvorming tot maatwerk geregeld tussen professionals die integraal werken in de wijk en gemeenten en wat betekent dat gezien vanuit eigenaarschap burger/gezin, sturing vanuit de gemeente en ruimte voor de professional?

Een deskundige beoordeelt of een burger/een gezin een maatwerkvoorziening nodig heeft en welke op basis van wat nodig en doelmatig is, in de ogen van de burger/het gezin en de professional. Hierbij is aandacht voor collectieve preventie. (Zorg)inhoudelijke gronden en kwaliteitsargumenten liggen op gespannen voet met/leggen het soms af tegen budgettaire of juridische overwegingen. Hoe een gemeente besluitvorming tot maatwerk heeft geregeld, heeft veel invloed op de handelingsruimte voor de professionals om op allerlei leefgebieden te kunnen doen wat nodig is. Vertrekpunt is de burger/het gezin. Zij zijn vraag-/probleemeigenaar, maar raken bij de aanpak/oplossing daarvan nogal eens verstrikt in allerlei regelgeving via verschillende loketten en/of ondoorzichtige en elkaar tegenwerkende systemen. In 2016 bepleitte een ouder in het deelproject Toegang voor de onafhankelijk cliëntondersteuner die levensbreed en levenslang kan meedenken en kan helpen de weg te vinden vanuit de leefwereld naar de systeemwereld. Daarbij is er een dringende oproep gedaan op eenvoud.

Vanuit de City Deal 'Inclusieve stad' werken vijf steden samen aan het hierboven genoemde vraagstuk door innovatieve, baanbrekende aanpakken in het sociaal domein. Vanuit het perspectief en met betrokkenheid van de burger/het gezin, maar ook met oog op het uiteindelijke (maatschappelijk/financieel) rendement van interventies. Vanuit het deelproject IWW/Toegang 2016 is er een kennisinventarisatie gedaan naar Toegang/ontschotting en besluitvorming, is er door een aantal interviews bij middelgrote gemeenten ingezoomd op mandatering en is er een spiegelproduct ontwikkeld voor gemeenten, burgers/gezinnen en professionals als hulpmiddel voor gerichte reflectie op bovenstaande vraag. Hierbij is gebruik gemaakt van kennis en inzichten uit recent onderzoek.

Doel

Het doel is ervoor te zorgen dat gebeurt wat nodig is als het gaat om maatwerk(voorzieningen), op zo eenvoudig mogelijke wijze, met oog voor goede kwaliteit en financieel bewustzijn en vanuit het perspectief van de burger/gezin, de professional en de gemeente.

Aanpak

1. Verkenning van bestaande praktijken (zoals het Keten Informatie Systeem) of samenwerking met de City Deal partners 'Inclusieve stad' ons helpt ons doel te bereiken. En zo ja, gezamenlijk het 'hoe' uitwerken en vertalen van de inzichten voor 2.
2. Uitbouwen van de werkzaamheden 2016 van de werkgroep Toegang door het verder vorm geven en aanscherpen van:
 - a. het 'spiegelproduct', onder andere door nieuwe kennisproducten als triagemodellen en beslisbomen rond besluitvorming en door kennis van alle deelnemende kennispartners;
 - b. het op aantrekkelijke wijze beschikbaar maken van de kennisinventarisatie (die onder andere als onderlegger dient voor a. en c.) via deelproject 2 'kennisinfrastructuur'.
 - c. het uitwerken van de methodiek 'Dompelsessie', een bijeenkomst waarin drie werkzame elementen centraal staan:
 - The whole system in the room: verschillende organisaties en functieniveaus zijn vertegenwoordigd, inclusief een goede cliëntvertegenwoordiging
 - De tijd nemen om met elkaar de diepte van het onderliggende vraagstuk te doorgronden
 - Benutting actuele kennis door inzet spiegelproduct, geactualiseerde kennisinventarisatie en deelname van regionale en landelijke kennis(instituten).
 - d. het uitvoeren van een Dompelsessie in drie middelgrote gemeenten rond het thema 'Hoe is besluitvorming tot maatwerk geregeld tussen teams en gemeenten en wat betekent dat voor eigenaarschap burger/gezin, sturing vanuit de gemeente en ruimte voor de professional?' De uitkomst kan tot een verbetervoornemen leiden, aan te pakken via bijvoorbeeld de Doorbraakmethodiek (valt buiten dit project).

In de totale aanpak is er bijzondere aandacht voor het onderling verstaan (taal) en de aansluiting van de leefwereld op de systeemwereld en van de praktijk op het beleid en vice versa. De nieuwe gezamenlijk gedragen en aangescherpte inzichten worden verwerkt in producten en komen weer beschikbaar voor de praktijk. Overwogen wordt of gebruik gemaakt wordt van de methodiek 'klantreis'.

Resultaat

- Verscherpt inzicht in consequenties van regels uit de systeemwereld voor de leefwereld en hoe deze regels vereenvoudigd kunnen worden om te 'doen wat nodig is', zonder de wederzijdse belangen uit het oog te verliezen
- Met deze inzichten en nieuwe kennis (uit onderzoek en praktijk) verrijkte producten, mogelijk leidend naar exemplarische voorbeelden
- Beschikbare methodiek 'Dompelsessie'
- Vergroten kring in de vijver: een aantal middelgrote gemeenten die gericht met het vraagstuk rond mandatering in relatie tot eigenaarschap burger/gezin en ruimte voor de professionals aan de slag zijn gegaan, willen ook stappen hierin gaan zetten.



- Beschikbaarheid van deze inzichten en producten aan een breed publiek via de kanalen uit deelproject 'kennisinfrastructuur' en koppeling aan de inzichten uit de City Deal 'Inclusieve stad'

Gespreid over het jaar leveren we tussentijdse resultaten op.

Betrokken partijen

Betrokken partijen: Platform middelgrote gemeenten, cliëntenvertegenwoordigers, ketenpartners, professionals Partners City Deal, Instituut voor Publieke Waarden, Uitvoeringsautoriteit A&O fonds, VNG academie, Werkplaatsen Sociaal Domein/Academische Werkplaatsen Transformatie Jeugd.



Deelproject 5: Nieuwe 'Quick & Quality' projecten IWW

We hebben als programma IWW de ambitie om dicht op de praktijk kennis te ontwikkelen. Dat vraagt om 'oren en ogen' dicht op de praktijk, zodat we kennisvragen snel detecteren (onder andere via de vraagbaak). Maar het vraagt ook flexibiliteit om, afhankelijk van de vraag, de juiste expertise te bundelen en tot een nieuw 'Quick & Quality' project te komen. Hierbij kijken we ook telkens welke partners daarin op inhoud betrokken kunnen/moeten worden. De flexibiliteit uit zich in het creëren van financiële vrije ruimte om in de loop van 2017 tot nieuwe projecten te komen. Maar het vraagt ook in personele zin flexibiliteit: het kunnen beschikken over de juiste competenties afhankelijk van het vraagstuk. Het kernteam neemt met elkaar verantwoordelijkheid om tot prioritering van de vrije ruimte te komen aan de hand van met elkaar vastgestelde criteria. Procesafspraken is dat in augustus 2017 80% van het beschikbare budget belegd is in concrete projecten. Het budget is bescheiden. We hebben daarom ook de ambitie om te zoeken naar aanvullende geldbronnen om tot voldoende impact te komen met aanvullende Q&Q projecten. We denken aan cofinanciering vanuit de partij(en) die de vraag aan ons stellen, aanvullende financiering (eventueel 'in kind') vanuit projecten vanuit de partners, aanvullende financiering vanuit subsidies, aanvullende financiering (in kind) vanuit 1^e of 2^e schil partners (omdat het onderwerp daar bijvoorbeeld deels ook is belegd).



3. Programma-organisatie

De programma-organisatie is als volgt ingericht:

Kernorganisatie IWW

De vier kennisinstituten (Movisie, Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Nederlands Jeugdinstituut en Vilans) vormen samen de kernorganisatie IWW. Zij investeren in cash en kind in het programma IWW, vanuit de instellingssubsidie van VWS. Bestuurders van de vier kennisinstituten vormen het bestuurlijk overleg IWW.

Kernteam IWW

De vier kennisinstituten en Werkplaatsen Sociaal Domein vormen samen het kernteam IWW. Vanuit elke organisatie neemt een coördinerend vertegenwoordiger deel aan het kernteam.

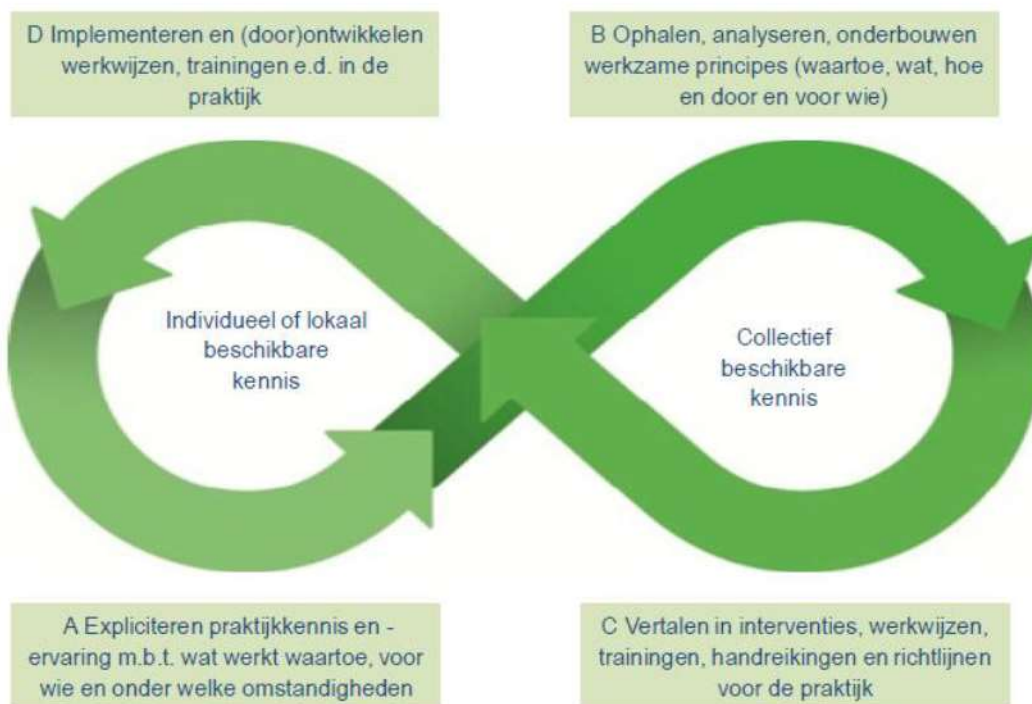
Kernteamleden zijn:

- Hilde van Xanten, Movisie, h.vanxanten@movisie.nl
- Marga Beckers, NCJ, mbeckers@ncj.nl
- Herma Ooms, NJI, h.ooms@nji.nl
- Rian van de Schoot, Vilans, r.vandeschoot@vilans.nl
- Erna Hooghiemstra, Werkplaatsen Sociaal Domein, mail@ernahooghiemstra.nl

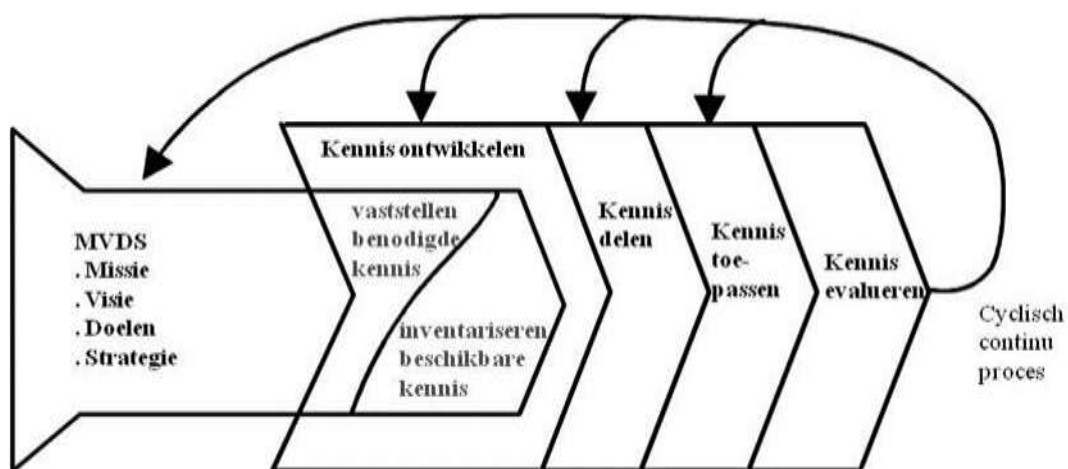
Afstemming en samenwerking stakeholders

We hebben doorlopend contact met gemeenten, welzijns- en zorgorganisaties, professionals en inwoners zodat zij mee kunnen denken over en reflecteren op de aanpak.. We organiseren ook een of twee keer per jaar een stakeholdersbijeenkomst. Passend bij het gezamenlijk proceseigenaarschap komen het kernteam en de betrokken medewerkers van de VNG en VWS periodiek samen om de voortgang en gewenste acties te bespreken.

Bijlagen



Figuur 1: Kennisleemniscaat (Van Yperen, 2013)



Figuur 2: Kennis waarde keten (Weggeman M. Kennismanagement: de praktijk, 5e druk. Schiedam: Scriptum, 2006)