

# Notitie

## Visie op het Nieuwe Werken in de Wijk Inwoners centraal, meer samenhang en gezamenlijke slagkracht

Afdeling Beleid

### Inhoud

Inleiding

1. Huidige stand van zaken
2. Het nieuwe werken in de wijk
  - 2.1. Effectieve aanpak
  - 2.2. Eigen verantwoordelijkheid inwoners
  - 2.3. Operationele taken op sociaal gebied naar maatschappelijke partners
  - 2.4. Versterken serviceteams in de wijk
  - 2.5. Bezuiniging doorvoeren
3. Betekenis voor de inwoners
4. Regievoering door gemeente
5. Organisatiestructuur

### Inleiding

In het coalitieakkoord 2010 – 2014 staat de missie van het college beschreven. Samen verder werken, samen met de inwoners werken aan een Lelystad waar iedereen zich thuis voelt en mee blijft doen. Hierbij benadrukken wij de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van de stad, voor de mede-inwoners, de gemeenschap en de omgeving waarin men leeft. Als gevolg van de economische crisis en de daardoor veranderende financiële omstandigheden wordt de nadruk op “samen” steeds belangrijker. Alleen samen met de inwoners, maatschappelijke organisaties, ondernemers en bedrijven zijn wij in staat onze ambities in de wijk waar te maken. In dit kader is besloten het wijkgericht werken anders te organiseren, waarbij de gemeente de centrale regie houdt en de uitvoering zoveel mogelijk wordt neergelegd bij het maatschappelijk middenveld en de inwoners meer worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid. Vanaf de programmabegroting 2011 – 2014 is aan dit besluit verdere uitwerking gegeven, zoals ook verwoord in de laatste informatiebrief aan de raad van eind juli 2011.

Voor een helder beeld wordt in deze notitie allereerst de huidige stand van zaken weergegeven. Vervolgens wordt aan de hand van de in het coalitieakkoord 2010 – 2014 geformuleerde uitgangspunten de visie op het nieuwe werken in de wijk geschetst. Daarna wordt ingegaan op de betekenis van de veranderingen voor de inwoners van Lelystad. Tot slot wordt aangegeven hoe de regievoering door de gemeente op het nieuwe werken in de wijk zal plaats vinden en wordt de organisatiestructuur daarvoor beschreven.

## **1. Huidige stand van zaken**

Begin oktober 2011 heeft het college m.b.t. de doorontwikkeling van het wijkgericht werken het volgende besloten:

- op tactisch/operationeel niveau wordt:
  - het sociale werkveld ondergebracht bij Stichting Welzijn Lelystad;
  - het fysieke werkveld ondergebracht bij de wijkserviceteams van de gemeente.
- op strategisch niveau komt de centrale aansturing c.q. regie bij de gemeente te liggen.

Vanaf 1 januari 2012 is de gemeente in menskracht alleen nog op het fysieke werkveld in de wijk aanwezig (wijkserviceteams en bewonersconsulenten, projectleiders, toezichhouders- en handhavers). Op het sociale werkveld heeft de gemeente in de wijk geen operationele rol meer. Stichting Welzijn Lelystad krijgt naast de coördinatietaak van de teams welzijn en zorg en de van oudsher sociale activeringstaak ook de coördinatietaak voor opbouw en beheer van een efficiënte overlegstructuur tussen alle partijen en actoren op wijkniveau, het programmeren van de activiteiten in de MFA's, de informatie- en adviesfunctie ten behoeve van de inwoners en het stimuleren van bewonersparticipatie en versterken van bewonersinitiatieven.

Met het formatie- en plaatsingsplan 'Medewerkers Wijkgericht werken per 1 januari 2012' heeft het college op 13 december jl. ingestemd. In het kader van de bezuinigingen op het wijkgericht werken wordt de inzet verminderd van 23 fte naar 15 fte: 1 fte regie functie Beleid, 11 fte Stichting Welzijn Lelystad, 2 fte BOR en 1 fte centrummanagement. Ondanks de formatievermindering van 8 fte wordt beoogd de dienstverlening aan de bewoners op peil te houden. Het beleid is erop gericht in de toekomst zoveel mogelijk activiteiten in de wijk te concentreren in de MFA's (Hanzeborg, Atolplaza, Zuiderzeewijk en Warande) en MFA light's (Boswijk, Waterwijk en Lelystad Haven en in de wat verdere toekomst Jol, Punter en Galjoen). De dienstverlening vanuit de wijkposten wordt gehandhaafd, en wel in de vorm van wijkinfofuncties. De meeste wijkposten en met name de loketfunctie zullen qua huisvesting als wijkinfofuncties opgaan in de MFA's en MFA's-light. De overige wijkposten worden als wijkinfofuncties ingepast in andere huisvestingslocaties.

Op strategisch niveau houdt de gemeente de regie over het nieuwe werken in de wijk. De gemeente is verantwoordelijk voor de centrale aansturing op de integrale beleidsontwikkeling en – uitvoering. Gekozen is voor een lichte aansturing vooral gericht op het bewaken van de samenhang en integratie van de gezamenlijke aanpak, de informatie- en adviesfunctie t.b.v. de inwoners en het stimuleren van bewonersparticipatie. De gemeente maakt vooral ruimte voor inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven om de uitvoering van het beleid op zich te nemen en daar invulling aan te geven. Hierbij streeft het college een cultuur na, waarin alle betrokken partijen en actoren gezamenlijk de verantwoording nemen voor de inhoud en de resultaten. Effectuering van deze cultuur en de veranderde rolverdeling zien wij als een groeiproces. Ook de in deze notitie beschreven aanpak en werkwijze met en door de partners bevinden zich nog in een ontwikkelfase. In de loop van de komende jaren zal een werkwijze ontstaan, die past bij de opgaven waar de gemeente en haar partners voorstaan.

## **2. Het nieuwe werken in de wijk**

In het Coalitieakkoord 2010-2014 worden in relatie met de aanpak van wijkgericht werken de volgende belangrijke uitgangspunten genoemd:

- Effectieve aanpak
- Eigen verantwoordelijkheid inwoners
- Operationele taken op sociaal gebied naar maatschappelijke partners
- Versterken serviceteams in de wijk
- Bezuiniging vanaf 2012 doorvoeren (van € 350.000,-).

Aan de hand van deze uitgangspunten wordt hieronder de visie op het nieuwe werken in de wijk beschreven.

### **2.1. Effectieve aanpak**

In het nieuwe werken in de wijk staan de maatschappelijke problemen zoals inwoners die ervaren centraal. Vanuit de inhoud wordt gewerkt aan effectieve oplossingen. Beoogd wordt het probleemoplossend vermogen van de samenleving te vergroten. Participatie van de inwoners is daarbij het sleutelwoord.

Voor een effectieve aanpak van het werken in de wijk onderscheiden wij op hoofdlijnen drie beleidsdoelstellingen :

- *Verbeter de leefbaarheid op straat, in de buurt, in de wijk:* tegengaan van verloedering van de woonomgeving (wonen, leefbaarheid en veiligheid) en bevorderen van sociale samenhang;
- *Zorg voor de kwetsbaren in de samenleving* (een sluitende aanpak voor de kwetsbare burgers m.b.t. zorg en welzijn);
- *Zet in op sociaal economische stijging van de inwoners:* kansen vergroten – iedereen een stapje vooruit (onderwijs, werk, cultuur, sport en recreatie).

In de aansturing door de gemeente staat het bereiken van deze doelstellingen centraal. Het is dan ook van essentieel belang dat ook in de wijk rondom deze doelstellingen adequate overlegsituaties georganiseerd worden.

Gemeente en partners in de wijk zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bereiken van de beoogde resultaten. Daarvoor wordt in de aanpak gezocht naar samenhang en integratie en uitgegaan van de volgende vuistregels:

1. Stel het oplossen van problemen van inwoners centraal en daag hen uit om hun eigen kracht en mogelijkheden te gebruiken.
2. Ga uit van een gedeelde analyse en daarop gebaseerde visie en prioriteitsstelling m.b.t. de integrale aanpak van de problemen.
3. Zorg voor een duidelijke aansturing in de wijk en sterke trekkers binnen de organisaties.
4. Bouw vitale coalities waarin maatschappelijke opgaven door partners c.q. externe partijen worden opgepakt en uitgewerkt.

Het nieuwe werken in de wijk wordt gekenmerkt door in de uitvoering meer **samenhang en integratie** (zowel thematisch als gebiedsgericht) te brengen. Eén van de stappen daartoe is in te zetten op een gedeelde analyse en visie van de problematiek van inwoners door alle betrokken partners. Een belangrijk instrument daarbij is het opstellen van cyclische wijkanalyses, waarmee de problemen van de inwoners goed in beeld gebracht. Het gaat dan niet om dikke rapporten, maar om de informatie vanuit de inwoners en de professionals in de wijk op te halen. De gedeelde visie op de problematiek geeft een gezamenlijk vertrekpunt en een stip op de horizon, die noodzakelijk is om alle partijen dezelfde kant uit te laten gaan en prioriteitstelling mogelijk maakt. Inhoudelijk schuilt daarbij de kracht in de beperking. Ofwel: het afbakenen van de problemen die de partners integraal willen aanpakken van de problemen die uitstekend op de reguliere of sectorale wijze opgepakt kunnen worden.

In het nieuwe werken in de wijk staat de uitvoering voorop, waarbij de primaire verantwoordelijkheid bij de partners ligt. Vernieuwing en dynamiek ontstaat als de partners de urgentie delen en als elk van de partners er baat bij heeft dat het gemeenschappelijk belang wordt gerealiseerd. Partners die samen het verschil willen maken, zetten op de werkvloer professionals in, die goed geïnformeerd en goed geschoold zijn en waarmee goede mandaat afspraken zijn gemaakt. Zij moeten vanuit hun beroepsdeskundigheid direct kunnen handelen en geen knelpunten ervaren van hun eigen organisaties.

In de aansturing op samenhang staat de **integratie van de fysieke en sociale werkvelden** centraal. In de belevingswereld van de inwoner zijn fysiek en sociaal niet gescheiden. Deze integrale

benadering heeft tot doel de verkokering van de uitvoerende werkvelden (wonen, welzijn, zorg, veiligheid, onderwijs) tegen te gaan. Ontkokering of een integrale benadering maakt ook nieuwe samenwerkingsverbanden c.q. coalities mogelijk. Het zoeken naar synergie is belangrijk. Hierbij dient ook gezocht te worden naar een goede balans tussen preventieve en repressieve aanpak.

## **2.2. Eigen verantwoordelijkheid inwoners**

Met de invoering van de Wmo heeft de gemeente de verantwoordelijkheid gekregen om ervoor te zorgen dat mensen mee kunnen doen. In het kader van participatie is het begrip zelfredzaamheid de centrale doelstelling geworden. Hierbij gaan wij uit van de kracht van de inwoners zelf, van hun eigen mogelijkheden en hun eigen netwerk. Bovendien worden de inwoners aangesproken op hun verantwoordelijkheid voor elkaar, op een actieve bijdrage voor hun directe omgeving of voor een ander in de samenleving.

Het merendeel van de inwoners van Lelystad heeft geen specifieke ondersteuning nodig. Die redden zich zelf, lossen zelf de problemen op, raadplegen de website of gaan met hun vragen naar het wijkinfopunt of naar een fysiekloket van de desbetreffende instelling. Een deel van de inwoners redt het niet alleen en heeft begeleiding nodig. In de aanpak staat het versterken van de zelfredzaamheid centraal, waarbij ingezet wordt op een combinatie van het 'stepped care principe' en het 'wraparound care model'.

In het welzijnswerk wordt gewerkt met het 'stepped care principe'. Eerst wordt gekeken wat iemand zelf kan en wat zijn of haar netwerk – gezin, familie, burens e.d. – kan betekenen. Als het netwerk geen ondersteuning kan bieden, wordt gekeken of er vrijwilligers ingezet kunnen worden, daarna welke collectieve arrangementen mogelijk zijn en pas als dat niet lukt wordt professionele (individuele) zorg ingezet. In de jeugdzorg wordt de zelfredzaamheid van kinderen en hun opvoeders handen en voeten gegeven in het 'wraparound care model'. Hierin staat de eigen kracht van het gezin centraal. Buiten het gezin om wordt geen actie ondernomen. Men gaat uit van een vraaggestuurde en thuisnabije hulpverlening. Er wordt gewerkt met een plan dat niet voor, maar samen met het gezin en het persoonlijk netwerk is opgesteld en waarbinnen gewerkt wordt aan het behalen van concrete doelen. Bovendien werken alle betrokken instellingen en professionals vanuit één geïntegreerde aanpak, zodat de langgerekte ketenbenadering wordt omgevormd tot een cirkel rond kinderen, jongeren en opvoeders.

In Lelystad is de toename van het aantal ouderen aanleiding geweest om te gaan werken met woonzorg zones. Deze beleidsontwikkeling kan gezien worden als de eerste uitwerking tot integratie van de werkvelden wonen, zorg en welzijn (integratie tussen fysiek en sociaal). Door de ontwikkelingen in de Wmo en de beoogde verschuiving van AWBZ functies naar de Wmo staan wij nu voor de opgave van een tweede integratieslag waarbij het bevorderen van eigen verantwoordelijkheid, versterken van vrijwilligerswerk, stimuleren van het gebruik van collectieve voorzieningen, het bieden van een passend welzijns- en ondersteuningsaanbod en het voorkomen van de zorgvraag centraal staat. In het kort: invulling geven aan het Welzijnswerk Nieuwe Stijl! (zie bijlage1 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl).

## **2.3. Operationele taken op sociaal gebied naar maatschappelijke partners**

Vanaf 1 januari 2012 geeft Stichting Welzijn Lelystad uitvoering aan het sociale deel van het voormalige wijkgericht werken van de gemeente. Met het overgaan van personeel van de gemeente naar Stichting Welzijn Lelystad (11 fte) is de verwachting dat Stichting Welzijn Lelystad voldoende kwaliteit en kwantiteit heeft om de gewenste maatschappelijke doelen te behalen, haar werkzaamheden sterker gebiedsgericht in te vullen en samen met de andere partners uitvoering te geven aan het Welzijnswerk Nieuwe Stijl. De integratie welzijn en zorg, het vormen van de teams welzijn en zorg, invulling geven aan het opbouwwerk 'nieuwe stijl' en een andere manier van werken door de professionals in de wijk zijn daarbij belangrijke stappen. Nogmaals benadrukken wij dat de onderstaande werkwijze in ontwikkeling is. In de loop van de tijd zal een werkwijze ontstaan, die past bij de opgaven van de maatschappelijke partners in de wijk.

Voor het werkveld welzijn en zorg zullen op korte termijn de teams welzijn en zorg worden ingesteld. Het is de bedoeling dat de volgende kernpartners deelnemen in de integrale teams: Welzijn Lelystad, Icare, MDF en Kwintes. De teams gaan gebiedsgericht en wel op stadsdeelniveau (4 teams) werken. Hun inzet zal aangepast zijn aan de problematiek in een wijk. De coördinatoren in dienst van Stichting Welzijn Lelystad worden verantwoordelijk voor de coördinatie binnen het team. De ontwikkeling van de teams, waarbij de integratie welzijn en zorg centraal staat, is een nieuwe ontwikkeling en geeft invulling aan de eisen van de Wmo. De teams leveren een belangrijke bijdrage aan het bieden van vraaggerichte oplossingen die ervoor moeten zorgen dat de zelfredzaamheid en zelfstandigheid wordt vergroot. Bijvoorbeeld als personen en/of gezinnen tussen wal en schip dreigen te vallen en als samenwerking met andere partners stagneert. Het team welzijn en zorg heeft een duidelijk, herkenbaar aanspreekpunt waar inwoners en partners hun meldingen en vragen kunnen neerleggen.

Voor het werkveld leefbaarheid wordt in eerste instantie aangesloten bij de bestaande praktijk van de wijkwerkverbanden (met als kernpartners politie, Centrada, gemeente en Stichting Welzijn Lelystad) en de wijkserviceteams. Via deze operationele overlegsituaties komen individuele en wijkzaken op de agenda die worden doorgeleid naar enerzijds het integrale team welzijn en zorg en anderzijds naar de desbetreffende verantwoordelijke partner voor het probleem.

Door de teams klein te houden moet de slagkracht worden versterkt. Functies van teams zijn: proactief aanwezig zijn in de wijk; kennispunt voor de wijk; aanspreekpunt voor de wijk; coördinatiepunt voor de wijk. Het team staat niet los van de eigen organisaties. De teamleden blijven gewoon werken voor hun eigen organisatie maar krijgen ruimte voor het integrale teamwerk.

De coördinatoren van Stichting Welzijn Lelystad dienen in staat te zijn anderen in beweging te krijgen. Zij zijn makelaars en schakelaars. Generalisten met veel praktijkervaring, flexibel en makkelijk aanspreekbaar met overtuigingskracht. Zij tonen lef en gaan nieuwe verbindingen aan met (groepen) inwoners. Zij zijn aanspreekpunt voor inwoners en de andere partijen, partners en actoren, bouwen en onderhouden het netwerk van partijen/partners op stadsdeelniveau, coördineren de teams welzijn en zorg en zorgen voor afstemming met de wijkserviceteams, signaleren en rapporteren over ontwikkelingen en lacunes in de gezamenlijke aanpak.

Twee keer per jaar organiseren de coördinatoren in hun stadsdeel een bijeenkomst van het breed integraal netwerk. Het bestaat uit de partners werkzaam in de betreffende wijken, zoals Centrada, politie, basisscholen, sportwijkwerkers, amateurkunstenaars en vrijwilligersorganisaties. Het gaat vooral om het versterken van de onderlinge complementariteit en samenwerking van en tussen alle betrokken professionele werkers. Het breed integrale netwerk wisselt informatie uit, maakt afspraken over de inzet op verschillende thema's en in gebieden en stemt de activiteiten op elkaar af. De bijeenkomsten kennen zowel een formeel als een informeel deel. Inwoners zijn welkom op de bijeenkomsten. Belangrijk is om in dit breed netwerk ook de voortgang op de veiligheid, de sociaal-economische ontwikkeling van inwoners en de collectieve betrokkenheid bij de buurt in ogenschouw te houden.

#### **2.4. Versterken serviceteams in de wijk**

Door de inzet van de wijkserviceteams wordt de aandacht van de gemeente voor de directe woon- en leefomgeving onderstreept. De wijkserviceteams zijn voor de directe woon- en leefomgeving de oren en ogen in de wijk en aanspreekpunt voor inwoners. Een goede signaleringsfunctie kan problemen voorkomen. Door het schoonhouden van en toezicht te houden in de wijk hebben de wijkserviceteams ook een voorbeeldfunctie en kunnen zij laagdrempelig inwoners aanspreken op hun gedrag en wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid. Door verscherpt toezicht wordt overlast verminderd, hetgeen bijdraagt aan (het gevoel van) veiligheid en leefbaarheid in de wijken. Daarnaast zorgen de wijkserviceteams voor de afhandeling van kleine problemen in de openbare ruimte en communiceren ze naar de inwoners over de acties die op stapel staan om de problemen op te lossen.

De sturing op de fysieke dagelijkse onderhoudsprojecten (openbare ruimte, speelweide, dierenweide, begraafplaatsen en bossen) en complexe fysieke meldingen ligt bij de gemeente. De wijkserviceteams (5 in totaal – 4 voor de staddelen en 1 voor stadshart) worden aangestuurd door een wijkopzichter en bestaan verder uit stratenmakers, hoveniers, reinigers en milieuhandhavers. Twee wijkconsulenten zijn aanvullend op de wijkserviceteams toegevoegd. Zij houden zich vooral bezig met de communicatie op het raakvlak sociaal – fysiek, met de communicatie met bewoners over onderhoud, veiligheid en leefbaarheid (ofwel schoon, heel en veilig). Zij werken vraaggericht, verwijzen door en bemiddelen en stellen grenzen.

### **2.5 Bezuiniging vanaf 2012 doorvoeren**

De bezuiniging in het kader van het strategisch personeelsplan betreft in totaal € 350.000,-. Hiermee wordt de gemeentelijke inzet op het wijkgericht werken verminderd van 23 fte naar 15 fte: 1 fte regie functie Beleid, 11 fte Stichting Welzijn Lelystad, 2 fte BOR en 1 fte centrummanagement. Het centrummanagement maakte onderdeel uit van het voormalige wijkgerichte werken. Over de toekomstige invulling zal apart door het college naar de raad worden gecommuniceerd.

## **3. Betekenis voor de inwoners**

De dienstverlening aan de inwoners blijft op peil door op een effectieve en efficiënte wijze samen te werken met de partners in de wijk. De informatie- en adviesvoorziening is van groot belang voor het bevorderen van de zelfredzaamheid en wordt via de vijf bestaande kanalen (digitaal, telefoon, brief/informatie/foldermateriaal, fysiek loket en voorlichtingsbijeenkomst) geregeld. De afzonderlijke instellingen en organisaties zijn verantwoordelijk voor een goede informatie- en adviesvoorziening rond hun eigen producten. Inwoners kunnen hun websites raadplegen, bezoeken de informatiebalie en loketten.

Stichting Welzijn Lelystad is verantwoordelijk voor de algemene informatie- en adviesvoorzieningen ten behoeve van de inwoners vanuit de 8 wijkinfofunten. Zij maakt de integratieslag tussen de verschillende informatie- en adviesstromen in de wijkinfofunten en houdt daarop de regie. Afstemming zal plaats vinden met de bestaande loketten van verschillende maatschappelijke instellingen in de wijk. Bovendien zorgt Stichting Welzijn Lelystad ervoor dat de contactmedewerkers goed geïnformeerd en geschoold zijn en dat zij de mensen aan het loket in één keer goed doorverwijzen. Ook wordt duidelijk gecommuniceerd over de openingstijden. Tussen de gemeente en Stichting Welzijn Lelystad worden heldere afspraken gemaakt over de afstemming van de beschikbare informatie, via de website, het KlantContactCentrum (KCC) en de centrale balie/loket op het stadhuis, de wijkinfofunten en over de doorverwijzing van vragen naar andere partners.

Ten aanzien van de participatie van inwoners komt het stimuleren van bewonersinitiatieven meer centraal te staan. Inwoners worden meer aangesproken op een actieve bijdrage, op het zich meer inzetten voor hun directe omgeving of voor een ander in de samenleving. Stichting Welzijn Lelystad krijgt - vanuit haar doelstelling het stimuleren van maatschappelijke participatie – een belangrijke rol te vervullen. Stichting Welzijn Lelystad en met name de 'opbouwwerkers' nieuwe stijl worden verantwoordelijk voor het onderhouden van de contacten met de wijkraden en de bewonersgroepen. De activering van de bewoners rondom de zorg voor hun directe woon- en leefomgeving behoeft extra aandacht en afstemming van Stichting Welzijn Lelystad met de gemeente. De wijkraden worden ondersteund door Stichting Welzijn Lelystad en krijgen dezelfde ondersteuning als alle andere bewonersgroepen. De gemaakte financiële afspraken tussen de gemeente en de wijkraden worden in de nieuwe situatie gehandhaafd. Voor de gemeente blijven de wijkraden belangrijk voor de participatie van bewoners.

Concreet ziet de dienstverlening aan de inwoners er als volgt uit (voor gedetailleerde informatie over de wijkinfopunten, de bezetting, de openingstijden en de telefoonnummers wordt verwezen naar bijlage 2 Uitwerking wijkinfopunten in de wijken):

- **Sociale dienstverlening in de wijken**

Voor een goede sociale dienstverlening in de wijk zorgen verschillende maatschappelijke partners waaronder Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, gezondheidscentra, Sportbedrijf en Stichting Welzijn Lelystad.

Het personeel ofwel de 11 ftes die Stichting Welzijn Lelystad voor de uitvoering overgedragen heeft gekregen van de gemeente, gaan binnen het totale pakket van de sociale dienstverlening in de wijk de volgende functies uitoefenen: coördinator integraal team, opbouwwerker/contactpersoon bewonersparticipatie en contact(loket)medewerker. Twee fte worden stadsbreed ingezet.

- **Fysieke dienstverlening in de wijken**

Voor een goede fysieke dienstverlening in de wijk zet de gemeente per stadsdeel de volgende functies in : een halve wijkconsulent (twee personen voor de hele stad) en een wijkserviceteam aangestuurd door de wijkopzichter en bestaande uit stratenmakers, medewerkers groen en reiniging en handhavers milieu en honden.

- **Wijkinfopunten**

De dienstverlening vanuit de vroegere wijkposten blijft bestaan. Op langere termijn is het de bedoeling dat alle wijkposten als wijkinfopunten opgegaan zijn in de MFA's, MFA's lights, gezondheidscentra of zorginstelling en dat de partners met elkaar de verantwoordelijkheid dragen voor de bezetting daarvan. Zolang de MFA's Zuiderzeewijk en Warande en de MFA's light Boswijk, Waterwijk en verder in de tijd Kustwijk niet zijn opgeleverd zal zo praktisch mogelijk gehandeld worden qua openstelling en bezetting. De dienstverlening kan alleen in stand blijven als de partners in de wijk ook gezamenlijk de huisvesting delen en samen de verantwoordelijkheid nemen voor het functioneren van het wijkinfopunt. Belangrijk hierbij is ook afstemming te zoeken met de dienstverlening die vanuit bijvoorbeeld woonzorgcentra (drie sterrenpunten) plaats vindt. Deze dienen een goede plek te krijgen in het totale netwerk van informatie – en adviesverlening.

Momenteel kent elk stadsdeel één of meerdere wijkinfopunten, onderverdeeld in hoofdvestigingen (waarin meerdere functies vertegenwoordigd zijn) en nevenvestigingen (met een beperkt aantal functies) . Voor de nevenvestigingen is afgesproken dat Stichting Welzijn Lelystad samen met de partners de komende maanden gaat zoeken naar alternatieven die gezamenlijk kunnen worden geëxploiteerd (bijvoorbeeld in de Jol).

#### **4. Regievoering door de gemeente**

Vanuit de gemeente – als bewaker van het algemeen belang – kiezen wij voor een lichte vorm van aansturing. Niet door een structuur over een structuur te plaatsen, maar door de complementariteit te zoeken tussen hetgeen al loopt en functioneert. Voor het versterken van de slagkracht is het van essentieel belang dat gemeente en haar partners dezelfde kant oplopen. Daarbij gaan wij uit van de gezamenlijke verantwoording van de gemeente en de partners in de wijk voor het realiseren van deze doelstellingen van het nieuwe werken in de wijk (zie bladzijde 3).

De gemeente, en met name het college, stuurt en bewaakt de richting van het nieuwe werken in de wijk op basis van de doelstellingen en de vuistregels voor het nieuwe werken in de wijk. Voor haar regiefunctie zijn de signalen uit de wijk essentieel. Op basis van de ogen en oren van de inwoners en de professionals in de wijk wordt beleid gemaakt. Instrument daarvoor zijn de cyclische wijkanalyses, die de urgente problematiek en de noodzaak voor een integrale aanpak duidelijk maken.

De partners zijn primair verantwoordelijk voor het actief bereiken van hun 'doelgroep' en voor het zoeken naar een oplossing. Zij zijn 'hoofdaannemer' en schakelen waar nodig andere instellingen in. Op basis van beleidsnota's vindt per partner een uitwerking van de beleidsambities en de vertaling in prestatieafspraken plaats. De prestatieafspraken worden vastgelegd in een overeenkomst, zoals bijvoorbeeld het Lokaal Akkoord met Centrada of zijn onderdeel van een dienstverleningsovereenkomst, bijvoorbeeld met het sportbedrijf en Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland. De bewaking op de voortgang, bijstelling van de uitvoering en de aanpak van nieuwe ontwikkeling binnen het desbetreffende beleidsveld vindt bestuurlijk plaats binnen een aantal stuurgroepen c.q. reguliere bestuurlijke overleggen, zoals binnen de Stuurgroep Welzijn en Zorg, Stuurgroep Talentontwikkeling, Interne regiegroep Jeugd, Interne regiegroep Veiligheid en het bestuurlijk overleg Wonen met Centrada.

De stuurgroepen cq interne regiegroepen worden ondersteund door stuurgroepsecretarissen. De beleidsmedewerker Nieuwe Werken in de Wijk draagt de verantwoordelijkheid om samen met de stuurgroepsecretarissen de samenhang en integratie van de aanpak en de wisselingwerking tussen beleid en het wijkwerken te ontwikkelen en te bewaken. Gezamenlijk dragen zij de maatschappelijke opgaven die het reguliere en sectorale beleid overstijgen ter bekrachtiging voor aan het college. Nauwe afstemming dient hierover ook plaats te vinden met de binnen de gemeente voor elke instelling aangestelde accountanhouder, die regelmatig met de instelling overlegt, die subsidieafspraken maakt en afspraken over de te leveren prestaties.

Het college is als totaal verantwoordelijk voor het nieuwe werken in de wijk. Op initiatief van één van de collegeleden kan voor een bepaald thema een interbestuurlijk overleg plaatsvinden waarbij meerdere gemeentebestuurders betrokken worden. Op het interbestuurlijk overleg (waar naast meerdere gemeentebestuurders ook de directeur/bestuurders van de kernpartners aanwezig kunnen zijn) zal de oplossing van een urgent maatschappelijk probleem besproken worden. Hierover kunnen afzonderlijke afspraken gemaakt worden, eventueel binnen een afwijkende organisatiestructuur.

## 5. Organisatiestructuur

In het nieuwe werken in de wijk staan de inwoners en de uitvoerende professionals centraal. De centrale aansturing door de gemeente vindt plaats met behulp van maatschappelijke organisaties, met name functionerend binnen het breed integraal netwerk, de teams welzijn en zorg, de wijkserviceteams inclusief het daaraan gekoppelde brede overleg fysiek en sociale veiligheid en de stuurgroepen. In de organisatiestructuur vervult ieder zijn eigen rol (zie bijlage 3).

In de wijk hebben **de inwoners** in eerste instantie te maken met de professionals van de verschillende organisatie en maatschappelijke instellingen.

De **werkvloer van de professionals** bestaat uit het operationele, het uitvoerende niveau van de betrokken organisaties bij het nieuwe werken. Het betreft een groot aantal professionele werkers van de maatschappelijke instellingen, op het gebied van welzijn (Welzijn Lelystad, MDF), zorg (Icare, Kwintes, CJG, GGD, GGZ, MEE, Triade, Coloriet, Woonzorg Flevoland, etc.) en huisvesting (Centrada en particuliere eigenaren). Daarnaast zijn ook de professionele werkers op het gebied van veiligheid (politie en brandweer), handhaving en toezicht (gemeente en Stichting Perspectief), onderwijs (basis- en voortgezet onderwijs scholen, speciaal onderwijs, HBO), ondernemers, kerken en moskeeën, vrijwilligersorganisaties en de gemeentelijke uitvoerende afdelingen allemaal in de wijk aanwezig.

In het **breed integraal netwerk (BIN)** op stadsdeel niveau gaat het vooral om het versterken van de onderlinge complementariteit en samenwerking van en tussen alle betrokken professionele werkers. Zij zijn belangrijke ogen en oren in de wijk. Zij signaleren, zij werken samen om een bepaalde urgente



problematiek op te lossen. Trekker van het breed integraal netwerk is de coördinator van Welzijn Lelystad. Zij zijn de 'social engineers' van/op de werkvloer.

In de regievoering richt de gemeente zich vooral op het sterker maken van de partners in de wijk. De signalen vanuit de brede integrale netwerken, vanuit de teams welzijn en zorg en de wijkserviceteams, de ogen en oren in de wijk zijn de aansturing op het nieuwe werken in de wijk door de gemeente van groot belang.

### **Stuurgroepen**

De werkstructuur voor bestuurders en management van de maatschappelijke instellingen blijven de stuurgroepen en het reguliere bestuurlijke overleg (Veiligheid, Welzijn en Zorg, Talent ontwikkeling en Leefbaarheid en Openbare Ruimte en Wonen). In de stuurgroepen staat de bewaking op de voortgang, bespreking van de knelpunten en nakomen van de afspraken, de bijstelling van de uitvoering en de aanpak van nieuwe ontwikkeling binnen het desbetreffende beleidsveld centraal. De stuurgroepen zijn onderdeel van het reguliere werk en worden ondersteund door beleidsmedewerkers in de vorm van stuurgroepsecretarissen en de accounthouders voor de desbetreffende instellingen.

### **Gemeente/Afdeling Beleid**

Binnen de afdeling Beleid is de **beleidsmedewerker Nieuwe Werken in de Wijk (NWW)** verantwoordelijk voor de ontwikkeling en bewaken van de samenhang en integratie in de aanpak van het nieuwe werken in de wijk. Instrument daarvoor is het opstellen van de stadsbrede en wijkspecifieke analyses. Voor de interne bewaking van de voortgang en de samenhang in de aanpak is afstemming tussen de stuurgroepsecretarissen, de accounthouders van de maatschappelijke instellingen en de beleidsmedewerker NWW van essentieel belang. Zij vormen gezamenlijk de motor voor het Nieuwe werken in de Wijk. De beleidsmedewerker NWW bewaakt ook de afstemming met de andere functionele afdelingen van de gemeente, die in de wijk taken verrichten.

Voor de afstemming met externe partners fungeert de beleidsmedewerker NWW voor het wijkspecifieke deel aanvullend op de accounthouders van de betreffende externe organisatie. Accounthouders blijven verantwoordelijk voor de contacten, afstemming en prestatieafspraken met de partners. De beleidsmedewerker Nieuwe Werken in de Wijk volgt de voortgang en ontwikkeling in de uitvoering van het werken in de wijk.

## **Bijlage 1 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl**

Acht bakens die samen het richtinggevend kader vormen:

- *Vraaggericht werken*

De vraag van de burger staat centraal, niet het aanbod van professional of organisatie. Burger en professional werken samen aan vraagverheldering en zoeken samen naar de kern van de vraag. Niet alleen individuele vragen maar ook collectief.

- *Direct er op af*

Niet alle burgers stellen hun vraag, wellicht hebben zij wel een behoefte. Professionals benaderen actief, die burgers die geen ondersteuning willen, of niet weten hoe die te organiseren.

- *Eigen kracht burger*

Uitgangspunt zijn de eigen mogelijkheden van de burger. Eerst inzet van informele zorg, daarna pas formele zorg door professionals. Ondersteuning loopt op van licht naar zwaar: faciliteren, ondersteunen, interveniëren, beschermen.

- *Collectief versus individueel*

Eerst mogelijkheden van collectieve welzijnsarrangementen inzetten, dan pas individuele voorzieningen.

- *Informele zorg versus formele zorg*

Verbeteren samenwerking tussen informele en formele zorg.

- *Integraal werken*

Uitvoering richt zich op een samenhangende aanpak van het probleem van de burger. Uitvoerende organisaties werken samen aan gezamenlijke probleemoplossing. Gemeenten maken in hun beleid en uitbesteding samenhangende aanpak mogelijk.

- *Resultaatgericht*

Welk probleem los je op? Gemeenten formuleren opdrachten in termen van prestatie en zo mogelijk van resultaat, ook rekenen zij af op basis van prestaties/resultaten.

- *Ruimte voor de professional*

Professionals beschikken over de juiste kennis en vaardigheden. Professionals zijn ondernemend, krijgen ruimte en hun competenties zijn richtinggevend voor de uitvoering.

## Bijlage 2 Uitwerking wijkinfopunten in de wijken

In het kader van het nieuwe werken in de wijk wordt uitgegaan van de hoofdindeling in vier stadsdelen plus het centrum. Elk stadsdeel kent een of meerdere wijkinfopunten (vroeger wijkposten), onderverdeeld in hoofdvestigingen, waarin meerdere functies vertegenwoordigd zijn en nevenvestigingen met een beperkt aantal functies. De onderstaande tabel bevat een overzicht van de functies per wijkinfopunt en een aanduiding van de hoofd- of nevenvestiging. De gemeente heeft haar centrale loket op het stadhuis. Dit is een algemeen centraal infopunt waar iedereen terecht kan.

Voor een goede sociale dienstverlening in de wijk zorgen verschillende maatschappelijke partners waaronder Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, gezondheidscentra, Sportbedrijf en Stichting Welzijn Lelystad.

Het personeel ofwel de 11 fte's die Stichting Welzijn Lelystad voor de uitvoering overgedragen heeft gekregen van de gemeente, gaan binnen het totale pakket van de sociale dienstverlening in de wijk de volgende functies uitoefenen: coördinator integraal team (CIT), opbouwwerker/contactpersoon bewonersparticipatie (OBW) en contact(loket)medewerker (CM). Twee fte's worden stadsbreed ingezet. Per stadsdeel is door Stichting Welzijn Lelystad de volgende voorlopige indeling gemaakt.

Stadsdeel	Functies per wijkinfopunt	Wijkinfopunt Hoofdvestiging	Wijkinfopunt Nevenvestiging
<b>Noord west</b>	coördinator integraal team (CIT), opbouwwerker (OBW), contactmedewerker (CM)	Plein 201 in Hanzeborg	Wijkpost Jol / Buurthuis Dukdalf
<b>Noord oost</b>	coördinator integraal team (CIT), opbouwwerker (OBW), contactmedewerker (CM)	Atol Plaza	Wijkpost Zuiderzeewijk Steile Bank 11
<b>Zuid oost</b>	coördinator integraal team (CIT), opbouwwerker (OBW), contactmedewerker (CM)	MFA light Waterwijk / wijkinfopunt Waterwijk  MFA light Boswijk / wijkinfopunt Boswijk	
<b>Zuid west</b>	coördinator integraal team (CIT), opbouwwerker (OBW), contactmedewerker (CM)	MFA light Lelystad Haven	Wijkpost Botter / Stadhuis
<b>Centrum</b>	coördinator integraal team (CIT), contactmedewerker (CM)	Plein 201 in Hanzeborg	
<b>Centraal infopunt stad</b>			
<b>Stad</b>		Stadhuis	

Een aantal functies werkt stadsbreed.

<b>Stad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• projectleider</li> <li>• administratief medewerker / contactmedewerker</li> <li>• beleidsmedewerker</li> <li>• projectleider</li> <li>• medewerker buurtbemiddeling / vrijwilligerswerk</li> </ul>	De Schans	MFA's en wijkposten
-------------	---	-----------	---------------------

Behalve bovenstaande medewerkers functioneren vanuit Stichting Welzijn Lelystad ook de welzijnswerkers in de wijk en zoals hierboven reeds aangegeven functioneren binnen het totale pakket van sociale dienstverlening ook de medewerkers vanuit de andere maatschappelijke instellingen op wijkniveau, zoals schuldhulpverleners en gezondheidswerkers. In het kader van deze notitie wordt in bovenstaande tabel hier niet op ingegaan.

#### Overzicht hoofd taken per functie

Coördinator integraal team	Afhandelen sociale bewonerszaken Trekker samenwerking welzijn en zorg Contactpersoon wijkraden (voor sommige wijken) Trekker Breed integraal netwerk (BIN)
Opbouwwerker	Activering bewoners ouder dan 23 jaar Contactpersoon wijkraden (voor sommige wijken)
Coördinator welzijnswerkers	Coördineert de welzijnswerkers in de wijk. Er zijn welzijnswerkers (kinderwerkers) voor kinderen tot 13 jaar en welzijnswerkers (jongerenwerkers) voor jongeren van 13 tot 23.
Contactmedewerker	Aanspreekpunt bewoners Opnemen meldingen en invoeren in Melddesk Gastvrouw MFA of MFA light
Beleidsmedewerker WL	Opstellen visie beleid binnen Welzijn Lelystad
Projectleider	Bijzondere stadsbrede projecten, o.a op gebied integratie

#### Fysieke dienstverlening in de wijken

Voor een goede fysieke dienstverlening in de wijk zijn per stadsdeel bij BOR de volgende functies aanwezig:

- een halve wijkconsulent (twee personen voor de hele stad)
- een wijkopzichter
- het serviceteam, bestaande uit:
  - stratenmakers
  - medewerkers groen
  - medewerkers reiniging
  - handhavers milieu en honden.

## Organisatiestructuur

