

# LEG WERKPROCEDURES VOORAF EN WERKENDERWIJS VAST

Een voorwaarde voor de uitvoering is overeenstemming binnen het team over hoe de taken van het wijkteam worden uitgevoerd. Vooraf kun je met elkaar een aantal afspraken maken over werkprocedures en werkt het goed om daar een aantal sessies met de teamleden aan te besteden. Op die manier leren zij elkaar en elkaars werkwijze kennen en bouwen ze aan een gezamenlijk beeld van het wijkteam. Maar ook zal een deel van de werkwijze en procedures gaandeweg, werkenderwijs, ontwikkeld en vastgelegd worden. De taken van een wijkteam zijn niet vastomlijnd en er moet ruimte zijn om te experimenteren.

Denk bij afspraken over werkprocedures bijvoorbeeld aan:

Globale inrichting van het totale werkproces:

- Welke stappen heeft het cyclisch werkproces van het wijkteam: van signaleren en het keukentafelgesprek tot het vaststellen van het arrangement tot evaluatie, bijstelling of beëindiging van het arrangement?
- Zijn de stappen voldoende helder voor de cliënt?

Signaleren:

- Hoe komen signalen binnen bij het team (zowel passief als actief) en wat gebeurt er vervolgens mee?
- Hoe brengt het team de signalen van mensen met eenzelfde ondersteuningsvraag bij elkaar?

Het eerste contact:

- Op welke termijn neemt een professional van het wijkteam contact op met de cliënt(systeem)/burger wanneer die zich meldt met een vraag of idee?
- Worden alle levensgebieden betrokken in het keukentafelgesprek of gebeurt dit bij enkelvoudige vragen niet?
- Kan de mantelzorger deelnemen aan het keukentafelgesprek?
- Hoe gaat het team te werk bij het outreachend werken?
- Mogen er wachtlijsten zijn bij het wijkteam en zo ja, hoe wordt er mee omgegaan?

Het ondersteuningsplan:

- Wat wordt minimaal opgenomen in het individuele ondersteuningsplan (uitgangspunt: één huishouden, één plan, één contactpersoon)?
- Hoe bepaalt het team de keuze van de contactpersoon?
- Wie beheert in principe het ondersteuningsplan; de professional, de cliënt of diens naaste?

Daadwerkelijke ondersteuning:

- Hoe worden vrijwilligers gevonden en gebonden voor individuele ondersteuning en voor collectieve (groeps)activiteiten in de wijk?
- Hoe realiseert het team collectieve (groep)activiteiten en voorzieningen?
- Wanneer wordt 'opgeschaald' naar andere deskundigen?

Afstemming en samenwerking:

- Waarover en wanneer vindt binnen het team overleg plaats? Wat staat op de agenda: casuïstiek, collectief maken van ondersteuningsvragen in algemene voorzieningen, intervisie? Is dit een periodiek of ad hoc overleg?
- Welke afstemming is er met stakeholders in de wijk, zoals bewonersorganisaties, winkeliers, ondernemers, scholen? Wat staat op de agenda: ontwikkelingen signaleren, kracht in de wijk benutten, vernieuwing van het aanbod algemene voorzieningen etc?
- Wat, hoe en wanneer wordt geregistreerd en in welk systeem/systemen?