

WERK AAN KWALITEIT

Het sociaal wijkteam doet er goed aan continu aandacht te geven aan kwaliteit. Kwaliteit betekent immers 'het voldoen aan de verwachtingen van de interne en de externe klant'. Twee vragen die daarbij spelen:

- a. Doen we de juiste dingen? Hebben we ons aanbod afgestemd op wat de cliënt, diens sociaal netwerk en wijkbewoners meer in algemeen willen? Maar ook: werken we als team zó samen dat ieder met zijn professionele kwaliteiten tot zijn recht komt?
- b. Doen we die 'juiste dingen' ook goed? Zijn de mensen tevreden? En zijn de collega's tevreden?

Het wijkteam zal met elkaar een lijn moeten ontwikkelen voor hoe zij te werk gaat om goede kwaliteit te leveren en kwaliteit te verbeteren. Raadpleging van cliënten en burgers hoort daarbij: ga in dialoog over 'de juiste dingen' en vraag waarover zij tevreden zijn en wat volgens hen beter moet.

Belangrijke voorwaarden voor goede kwaliteit zijn verder onder meer:

- Voldoende *kennis van de verschillende levensdomeinen*, zodat teamleden adequaat kunnen interveniëren of tijdig een 'niet-pluis-gevoel' om kunnen zetten in een signaal of actie.
- Kennis van de lokale *sociale kaart*, zodat leden van het wijkteam zo nodig anderen kunnen inschakelen of mensen op activiteiten kunnen wijzen.
- Het ontwikkelen van de *benodigde competenties* als generalistisch werkend team, zie hiervoor Bepaal de benodigde competenties van de professionals
Tip: Competenties zijn het meest sprekend, wanneer iemand ze in de praktijk toegepast ziet. Laat de leden van een nieuw wijkteam eens van anderen leren, door mee te lopen met een bestaand team (schaduwteam).
- Natuurlijk is het ook van belang dat het team met elkaar een *set van methoden* hanteert, die past bij de doelstellingen. De Databank effectieve sociale interventies kan een inspiratiebron zijn.

Er zijn verschillende manieren waarop dit vorm kan krijgen:

- Scholing: kennisoverdracht, bijvoorbeeld over specifieke vraagstukken die spelen rond jeugd of schuldenproblematiek.
- Training: ontwikkelen van vaardigheden bijvoorbeeld qua motiverende gespreksvoering en sociale netwerkversterking.
- Intervisie: leren van de eigen praktijk, dit kan zowel binnen het team als ook tussen teams.
- Actie-leren: bijv. door samen met een teamgenoot het gesprek met de cliënt of burgers te voeren. Daardoor ontstaat 'kruisbestuiving'.

Leg als gemeente en samenwerkingspartners vast hoeveel tijd en budget de wijkteams hebben voor deskundigheidsbevordering. Investing in een goede begeleiding bij de start, verdient zich later weer terug.