

# 'Bronnen van onderop' Jaarplan 2018

## Onze visie

Kwadraad ziet de transformatie van het sociaal domein als een omslag naar een inclusieve samenleving waar inwoners het leven in eigen hand nemen, naar elkaar omkijken en meedoen. Maatschappelijk werk heeft aandacht voor het gewone leven, ontzorgen en normaliseren.



## Jaarplan 2018; 'Bronnen van onderop'

Het Jaarplan 2018 begint met een citaat uit het Jaarplan 2017:

“Om het ondernemerschap in heel Kwadraad te versterken, hebben we de klassieke staf-lijn structuur losgelaten. Er ontstaat een nieuw houvast in de kernwaarden voor goed maatschappelijk werk en in spelregels voor het nieuwe organiseren, waarin opgaven en talenten centraal staan. Zelforganisatie biedt de ruimte en geeft het vertrouwen om verantwoordelijkheid te nemen. De Big 5 is daarin ondersteunend. Teams ontmoeten elkaar aan lokale/regionale Kwadraadtafels om resultaten te bespreken en plannen te maken goed maatschappelijk werk in wijken en buurten blijvend waar te maken. Met deze bagage gaan we 2017 in.”

Dat was én is nog steeds de bedoeling !

De reis die we met elkaar in 2017 hebben gemaakt, verliep echter anders dan we aan het begin van het jaar bedachten. Het proces naar nieuw organiseren bleek moeilijker dan we hadden gehoopt. “Gewoon doen en samen leren” bleek voor ons allen een lastige opgave.



De titel van Kwadraad Jaarplan 2018 geeft de essentie weer van wat ons in 2018 te doen staat. De oorsprong en inspiratie van ons veranderingsproces lag destijds immers bij onze professionals die in rap tempo uitvlogen en met nieuwe collega's pionierden in steden, wijken, buurten en dorpskernen. Ze gingen ontdekken hoe het nieuwe sociaal domein er in de praktijk uit moest zien. Vanuit die bron willen we in 2018 opnieuw bouwen en daarmee het veranderingsproces verbeterd voortzetten.

De leerervaringen van 2017 zijn een belangrijke basis voor het Jaarplan 2018.

## Het verhaal van Kwadraad

De plaat op de voorzijde vertelt het verhaal van Kwadraad zoals we het voor ogen hebben. Kwadraad is geen ommuurd instituut maar een netwerkorganisatie in een divers landschap van het sociaal domein. Een organisatie waar we de kernwaarden van goed Maatschappelijk Werk centraal stellen. We bieden maatwerk omdat we voor inwoners in steden, wijken, buurten en dorpskernen dagelijks het verschil willen maken. Ook onze opdrachtgevers willen maatwerk voor hun eigen gemeente.

### Zelforganiserend

Omdat we eigenaarschap van inwoners willen versterken, vinden we het belangrijk dat onze professionals zich maximaal eigenaar voelen van hun werk. Daarom werken de teams zoveel mogelijk zelforganiserend. Met ruimte om zelf te beslissen over zaken die hun dienstverlening direct raken. We hebben duidelijke kaders, de Big 5, die de ruimte bepalen waarbinnen teams zelforganiserend zijn. We houden ons aan die kaders, bewaken dat ze nageleefd worden en spreken elkaar erop aan als dat niet zo is.

### Opgavegericht en werken met talenten

We werken opgavegericht en organiseren de talenten die nodig zijn om de opgave te realiseren. De opgave uit de markt - de klantwaarde die we voor inwoners en gemeenten realiseren en de belangrijke rol die onze professionals daarin hebben - is altijd leidend. Iedereen die niet in de uitvoering werkt is daaraan dienend door er te zijn, te helpen, te informeren, mee te denken, te adviseren, te begeleiden en richting en inspiratie te geven.

### Kwadraad als thuis

Of je nu thuiswonend, op kamers of uitwonend bent, Kwadraad is altijd een thuis en heeft aan haar medewerkers altijd wat te bieden als het gaat om het sterk houden van goed maatschappelijk werk. Dat kan alleen als we verbonden blijven en iedereen daaraan bijdraagt. Door elkaar te ontmoeten, te halen en te brengen, te vragen, te inspireren, elkaar aan te spreken en te leren. We ontmoeten elkaar in teams en aan tafels. K24 is er om de onderlinge verbondenheid te faciliteren.

## Opgaven voor 2018

Wat gaan we in 2018 doen? Alle opgaven en acties komen voort uit een aantal belangrijke lijnen die in 2017 zijn gelopen;

- de enquête over het veranderingsproces naar zelforganisatie en gesprekken met zowel medewerkers uit de teams, rolhouders en expertiseteams
- de jaarplannen van de teams
- het strategisch scenario-traject

### Top 10 + 1

Uit al die inzichten is er een top 10 samengesteld die erop gericht is om 'te bronnen van onderop', dus om goed maatschappelijk werk verder te versterken. Vooral door onze medewerkers optimaal toe te rusten en te faciliteren. Daarnaast stellen we een aantal opgaven die erop zijn gericht de marktpositie van Kwadraad als geheel te versterken.

#### 1. Werkdruk verminderen, ziekteverzuim omlaag

De hoge werkdruk is één van de grootste knelpunten. Deels ligt de oorzaak in hoge caseload, maar ook dat medewerkers vaak teveel tijd (moeten) besteden aan het zelforganiserend werken. In combinatie met het te hoge verzuim ontstaat een vicieuze cirkel die we in 2018 willen doorbreken.

#### 2. Grenzen aan zelforganisatie

In de praktijk is onduidelijk tot hoever zelforganisatie reikt. Teams en tafels hebben impliciet het gevoel dat ze overal van zijn en alles in eigen beheer moeten oplossen. Ook rolhouders en expertiseteams zitten niet geheel op één lijn over de reikwijdte van zelforganisatie. We willen daarom tot een duidelijk kader voor de reikwijdte van zelforganisatie komen.

#### 3. Koploperschap: Kwaliteit en inzet

Koploperschap betekent dat alle medewerkers beschikken over de basiscompetenties om de kernwaarden van goed maatschappelijk werk uit te voeren. Het is van belang dat de kwaliteit en inzet van onze professionals

goed aansluit bij de lokale opgaven en de contractafspraken met gemeenten en dat Kwadraad daarin flexibel is. Teams en tafels moeten voldoende gefaciliteerd worden om op kwaliteit en inzet te kunnen sturen.

#### 4. Informatiepositie op orde

Goede informatievoorziening is van cruciaal belang voor zowel zelforganisatie als voor het 'in control zijn' van Kwadraad als geheel en verdient in 2018 de hoogste prioriteit. Teams ervaren dat zij onvoldoende gefaciliteerd worden in het dashboard. De opgave is om het dashboard sterk te verbeteren zodat teams beter kunnen sturen op de informatie die daar geboden wordt.

#### 5. Contracterings- en budgetteringscyclus op orde

Contractering en verantwoording is een bewerkelijk proces dat het hele jaar door nauwe afstemming vraagt. Expertiseteams ondersteunen de cyclus als toeleveranciers van de benodigde informatie, om te adviseren en de controlling te doen. Dit gaan we nog beter doen door informatie te standaardiseren en te integreren. Naast de contracterings- en verantwoordingcyclus vraagt de begrotings- en budgetteringscyclus aandacht als een kritiek proces.

#### 6. Communicatie

In het netwerklandschap van Kwadraad met thuiswonende-, op kamers wonende - en uitwonende collega's verspreid over 45 gemeenten, is verbinding een noodzakelijke voorwaarde om als organisatie voort te



bestaan. Verbondenheid en communicatie is één van Big 5. Wensen hierin en verbeterpunten op gebied van uitwisseling van goede beroepspraktijken, bruikbare voorbeelden en tips tussen collega's, informatie over hoe Kwadraad er als organisatie voorstaat, krijgen in 2018 aandacht. Het digitale ontmoetingsplatform Kwadraad24 wordt hiertoe verbeterd.



## 7. Accounthouders in hun kracht

Accounthouders besteden relatief veel agendatijd aan reactieve (beheers)activiteiten zowel in- als extern en nog te weinig tijd aan proactieve ontwikkelactiviteiten naar de markt. Teams en tafels waarderen de rol van de accounthouder en hebben behoefte aan meer contact met hen vooral om de relatie met de gemeenten en het lokale netwerk goed te onderhouden. Om te zorgen dat accounthouders meer in hun kracht komen is voorwaardelijk dat op korte termijn op top 4 en 5 de beoogde resultaten afwerpen.

## 8. Doorontwikkelen en vermarkten parels

Kwadraad heeft in meerdere gemeenten samen met onze professionals diensten en producten ontwikkeld gebaseerd op de kernwaarden van Kwadraad die aanslaan. Gebleken is dat een aantal van deze bestaande diensten en producten goed aansluiten bij actuele vraagstukken van meerdere gemeenten. Opgave is ze verder te ontsluiten voor heel Kwadraad en gericht in te zetten in de verkoop naar gemeenten. Daarnaast blijven we nieuwe parels in het sociaal domein ontwikkelen.

## 9. Innovatie

Onze huidige opdrachtgevers zijn positief over Kwadraad binnen de huidige context van het sociaal domein. Toekomstverkenningen laten zien dat technologische en sociaal maatschappelijke ontwikkelingen het sociaal domein op termijn fundamenteel gaan veranderen. Ontwikkelingen op gebied van vernieuwende burgerinitiatieven, data-driven hulpverlening en blockchain zijn verkend. De Kwadraad-kernwaarden van een inclusieve samenleving zijn toekomstproof, maar om dat zo te houden zullen we moeten anticiperen op radicaal andere concepten en verdienmodellen. Een aparte leer- en ontwikkelomgeving is daarvoor nodig.

## 10. Servicedesk expertiseteams

De werkdruk binnen de expertiseteams is groot en de teams en de tafels zijn ontevreden over de wijze waarop ze worden gefaciliteerd door de expertiseteams. Dit heeft er mede mee te maken dat nog niet alle bedrijfsprocessen voldoende op orde zijn. We ontwikkelen een servicedesk waarin ondersteuningsverzoeken beter gestroomlijnd kunnen worden.

### + Leeromgeving

We willen een leeromgeving inrichten, waarin zowel de uitvoerende teams en tafels als de expertiseteams en rolhouders ('de Boelekade') vanuit de praktijk van elkaar kunnen leren in het proces naar nieuw organiseren. Hierin staan de jaarplannen voor 2019 voor zowel de teams en tafels en expertiseteams centraal.



## Sturing op de verandering

Samenhang en verbinding is nodig om het veranderingsproces effectiever te laten verlopen. Om te voorkomen dat de sturing op teveel deelplekken is belegd zal vanaf 2018 een breder Kwadraad Kernteam 2020 functioneren.

## Begroting 2018

In de begroting 2018 is ruimte gecreëerd om het Jaarplan te kunnen uitvoeren.