Signaleren en dan?

De integrale aanpak van de welzijnsvoorzieningen bij de gemeente Nijkerk.



Auteurs: Elly Stam en Wendy de Wild

Studentnummers: 111203 / 100659

Opdrachtgever: De gemeente Nijkerk

Opleiding: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Hoge school: Christelijke Hoge school Ede (CHE)

Afstudeerbegeleider: Adriana de Ridder

Eerste beoordelaar: Heleen Dekker - van Vuuren

Inhoud

[Voorwoord 5](#_Toc388215363)

[Samenvatting 6](#_Toc388215364)

[Hoofdstuk 1 Inleiding 9](#_Toc388215365)

[1.1 Aanleiding voor het onderzoek 9](#_Toc388215366)

[1.2 Doelstelling en probleemstelling 10](#_Toc388215367)

[1.3 Relevantie 11](#_Toc388215368)

[1.4 Leeswijzer 11](#_Toc388215369)

[1.5 Bronnenboek 12](#_Toc388215370)

[Hoofdstuk 2 Het theoretisch kader 13](#_Toc388215371)

[2.1 Achtergrond 13](#_Toc388215372)

[2.2 De doelgroep 14](#_Toc388215373)

[2.3 Betrokken beleidsterreinen 16](#_Toc388215374)

[2.4 Obstakels in de hulpverlening 19](#_Toc388215375)

[2.5 Signaleren 19](#_Toc388215376)

[2.6 Samenwerken. 21](#_Toc388215377)

[2.7 Integrale samenwerking 22](#_Toc388215378)

[2.8 Beïnvloedende factoren integrale samenwerking 24](#_Toc388215379)

[Hoofdstuk 3 Methodologisch kader 26](#_Toc388215380)

[3.1 Onderzoeksopzet 26](#_Toc388215381)

[3.2 Onderzoekspopulatie 26](#_Toc388215382)

[3.3 Onderzoeksmethoden 27](#_Toc388215383)

[3.4 Gegevensverwerking 28](#_Toc388215384)

[Hoofdstuk 4 Resultaten 29](#_Toc388215385)

[4.1 Het doel 29](#_Toc388215386)

[4.2 De aantallen 29](#_Toc388215387)

[4.3 De samenwerking 30](#_Toc388215388)

[4.4 Het proces van signaleren 30](#_Toc388215389)

[4.5 Procesverantwoordelijkheid 32](#_Toc388215390)

[4.6 Uitwerking hypotheses 33](#_Toc388215391)

[Hoofdstuk 5 Conclusie en discussie 35](#_Toc388215392)

[5.1 Conclusie 35](#_Toc388215393)

[5.2 Discussie 35](#_Toc388215394)

[Hoofdstuk 6 Aanbevelingen 37](#_Toc388215395)

[6.1 Advies 37](#_Toc388215396)

[6.2 Aanvullend advies 38](#_Toc388215397)

[Hoofdstuk 7 Product- en procesevaluatie 39](#_Toc388215398)

[Begrippenlijst 43](#_Toc388215399)

[Literatuurlijst 47](#_Toc388215400)

[Bijlage 1: De veranderingen binnen het sociaal domein 50](#_Toc388215401)

[Bijlage 2: Stroomschema privacy, Leertuin 51](#_Toc388215402)

[Bijlage 3: Interviewprotocol 52](#_Toc388215403)

[Bijlage 4: Gestructureerd interview 53](#_Toc388215404)

[Bijlage 5: Uitkomsten gestructureerd interview 55](#_Toc388215405)

[Bijlage 6: Het inventarisatieformulier 58](#_Toc388215406)

[Bijlage 7: Topiclist: Labels en sublabels 59](#_Toc388215407)

[Bijlage 8: Hypotheses interview 60](#_Toc388215408)

[Bronnenboek 61](#_Toc388215409)

# Voorwoord

Voor u ligt ons afstudeerwerkstuk over het onderzoek naar de toegang tot de welzijnsvoorzieningen in de gemeente Nijkerk. Wendy heeft daar haar dagelijkse werk maar voor Elly was alles en iedereen nieuw: ze heeft het als heel vriendelijk en toegankelijk ervaren. Het was desondanks een enorme klus om alles in zo’n korte tijd te klaren. Dat zou niet gelukt zijn zonder hulp!

**Wie zijn we?**

Wij zijn vierdejaars studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede. Naast de deeltijdopleiding zijn wij beiden werkzaam in de sector zorg en welzijn. Elly is ambulant begeleidster bij stichting Ons Tweede Thuis. Deze stichting biedt hulp aan mensen met een handicap. Wendy is werkzaam als zorgconsulent bij de gemeente Nijkerk.

Daarom willen we graag diverse mensen bedanken:

De zeven medewerkers die we hebben geïnterviewd en die we het hemd van het lijf hebben gevraagd. Voor hun openheid zijn we hen zeer erkentelijk, zonder hen hadden we dit onderzoek niet kunnen doen.

Esther, de leidinggevende van Wendy van het team Welzijn en onderwijs wilde altijd meedenken en meelezen. Dat was heel fijn want door de veelheid aan informatie zagen we wel eens het bos niet meer door de vele bomen.

Nolly was bereid om in te springen wanneer Esther niet aanwezig was en er noodzakelijke dingen afgehandeld moesten worden. Ze wilde wel ruimte maken in haar volle agenda om ons daarin tegemoet te komen.

Vanuit school kregen we ruimschoots feedback. Eerst, bij het plan van aanpak, door Chris die wel eens wanhopig zal zijn geworden door de grote veranderingen die we steeds doorgaven. In het laatste deel kregen we hulp van onze afstudeerbegeleidster Adriana. Haar heldere blik was van grote waarde voor ons. Zij hielp ons onze blinde vlekken te ontdekken en te verhelpen. En als laatste natuurlijk Heleen, de medebeoordelaar.

Aan al deze mensen hartelijk dank. Zonder jullie inzet was het ons niet gelukt!

Maar eigenlijk is onze dank het groots voor onze thuisfronten! Zonder hun niet aflatende steun, begrip en de ruimte die we kregen om maar steeds met ons schoolwerk bezig te zijn, hadden we vast en zeker veel meer moeite gehad om deze jarenlange studie te kunnen volbrengen. Dus dank Gert, Hans, Martijn, Hanneke, Niels, Inge en Lars! Jullie zijn geweldig.

Elly Stam

Wendy de Wild

MWD studenten aan de Christelijke Hogeschool Ede (CHE)

NB: de *schuingedrukte* woorden in de tekst zijn terug te vinden in de verklarende begrippenlijst.

Samenvatting

**Alle gemeenten in Nederland krijgen per 1 januari 2015 te maken met de drie *decentralisaties* in het *sociaal domein* (de Jeugdwet, de *Participatiewet* en de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning Wmo). Het zijn niet alleen *transities*, maar ook transformaties naar een nieuwe cultuur in de dienstverlening.**

De gemeente Nijkerk - die ook voor deze uitdaging staat - heeft ons gevraagd onderzoek te doen naar de mogelijkheden binnen deze gemeente om de welzijnsvoorzieningen bij de toegang beter op elkaar af te stemmen. Wat is er nodig om in tijden van zoveel veranderingen en bezuinigingen goede dienstverlening te blijven bieden? Hoe kan er beter met elkaar worden samengewerkt? Welke voorzieningen zijn hierbij betrokken? En wat wordt er van de medewerkers verwacht?

Inmiddels (mei 2014) is duidelijk dat die toegang binnen Nijkerk gerealiseerd gaat worden door het opzetten van gebiedsteams. Dat was bij aanvang van ons onderzoek nog niet bekend. Hoe dan ook, het uitgangspunt van de gemeente Nijkerk is integrale aanpak van problematiek.
Het zou mooi zijn als de integrale samenwerking tussen de huidige medewerkers van de toegang tot de welzijnsvoorzieningen al aanwezig is, maar de praktijk is weerbarstiger. Bij het signaleren van problemen buiten het eigen vakgebied van de medewerker wordt er vaak doorverwezen. Signalen integraal oppakken is nieuw. Op dit moment is er nog teveel onduidelijkheid rondom het proces: hoe moet ik handelen en waar kan ik met het signaal naar toe?

“.. dat merk ik bij de gemeente wel heel erg zo van ja, dat is natuurlijk nog veel meer opgedeeld in hokjes, en hoe iedereen denkt van hoe kunnen we het nou samen doen zodat je niet steeds maardoor blijft verwijzen..” ( uit interview 4 , pag. 35)

Met ons onderzoek hebben we het proces van signaleren in kaart gebracht. Dit heeft het mogelijk gemaakt inzicht te krijgen in de integrale samenwerking.

**Onderzoeksmethode:**
We hebben het onderzoek opgezet in vier verschillende onderdelen, namelijk:

1. Ter voorbereiding op het onderzoek hebben wij ons verdiept in de theorie door middel van documentonderzoek.
2. Op basis van de verkregen informatie is een gestructureerd interview via internet gehouden.
3. Aansluitend zijn zeven medewerkers gevraagd een *inventarisatieformulier* signaleringingsactiviteiten bij te houden.
4. Aan de hand van de ontvangen informatie is een *topiclist* opgesteld en hebben we *hypotheses* samengesteld. Deze topiclist en hypotheses hebben we gebruikt voor een gedeeltelijk gestructureerd interview onder de zeven medewerkers van de verschillende disciplines.

Door een combinatie van meerdere onderzoeksmethoden te gebruiken hebben we onze informatie versterkt. Dit bevordert de betrouwbaarheid en validiteit van ons onderzoek.

**Resultaten:**De internet vragenlijst werd door 84 % van de benaderde medewerkers ingevuld. Dat is een mooi resultaat. Alleen al het feit dat wij bezig waren met dit onderzoek, maakte dat medewerkers zich veel meer bewust werden van het nut van opvangen van signalen van de burgers en goed met dat signaal om te gaan. De hypotheses die we hebben gemaakt naar aanleiding van de vragenlijst op internet leverden het volgende op:

1. Het proces van signaleren is niet duidelijk

De houding van de medewerker van de gemeente Nijkerk ten aanzien van het integrale samenwerking is niet de belemmering in het signaleringsproces. Er is verwarring over het proces van signaleren vanwege het ontbreken een duidelijk beleid.

1. Het is onduidelijk bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor het signaleringsproces in zijn geheel

Onder medewerkers is een grote mate van verantwoordelijkheidsgevoel ten aanzien van de problematiek van de burger maar de medewerkers beperken zich nog teveel tot hun eigen vakgebied. Vanuit de organisatie wordt er een divers signaal afgegeven. Sommige medewerkers krijgen wel ruimte om bij signaleren door te pakken en andere weer niet. Dit heeft ook te maken met ontbreken van beleid hierin.

1. De registratie van signalen kan verbeterd worden

Door het mondeling overdragen (62%) gaat veel informatie verloren. Daarnaast wordt er op veel verschillende manieren geregistreerd waardoor de informatie niet voor iedereen bereikbaar is en heerst onduidelijkheid over wat en hoe er geregistreerd moet worden.

1. Medewerkers verwachten dat het extra tijd kost om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen, maar denken dat bij goede uitvoering het uiteindelijk toch tijdwinst zal opleveren

Doordat verschillende medewerkers betrokken zijn hebben zij ook allemaal inspraak. Het risico is dat hierdoor vertraging ontstaat. Medewerkers vragen om extra ruimte binnen hun takenpakket om de uitvoering mogelijk te maken omdat ze de waarde van het integraal samenwerken inzien.

1. De medewerkers vinden de integrale aanpak belangrijk

Duidelijk is dat de medewerkers de integrale samenwerking belangrijk vinden en dat dit een positieve bijdrage kan leveren aan de hulpverlening aan de kwetsbare burger. De houding ten opzichte van integrale samenwerking van de medewerkers is goed. Daarnaast weten medewerkers elkaar te vinden. Dit komt ook door het feit dat het merendeel van de medewerkers in hetzelfde gebouw werken en de fysieke afstand klein is.

1. De samenwerking is goed

De samenwerking scoort gemiddeld een 7. Deze kan daarom als goed worden beschouwd. Tijdens de interviews heeft geen van de medewerkers zich uitgesproken over gebrek aan vertrouwen of iets dergelijks. De medewerkers voelen een grote mate van verantwoordelijkheid niet alleen naar de burgers maar ook naar collega’s om een hulpvraag te beantwoorden.

**Conclusie:**

Door integrale samenwerking kan de hulpverlening doelmatiger worden ingezet. Dichterbij de burger komen vergt een andere manier van werken dan nu gebruikelijk is. Het gaat om wat de medewerker in zijn werkwijze kan veranderen.

De medewerkers zien het belang van integraal werken en hebben de wil om dit te doen. De samenwerking is goed. Er is kennis van elkaars werkzaamheden en men herkent raakvlakken met andere vakgebieden. Alle noodzakelijke bouwstenen zijn aanwezig bij de medewerkers om integraal samenwerken mogelijk te maken. Er ontbreekt echter een integraal beleid en voldoende samenhang tussen de verschillende teams en medewerkers die bij de welzijnsvoorzieningen betrokken zijn. Door de toegang tot de voorzieningen in de gebiedsteams te leggen is de noodzaak voor integrale aanpak van meervoudige problematiek in het stadhuis aanzienlijk kleiner maar nog steeds noodzakelijk. De verwachting is dat de tijd en ruimte die de medewerker voor de integrale aanpak nodig heeft daarom een discussie zal blijven. Door een nieuwe verbinding wordt het mogelijk gemaakt overeenstemming te krijgen tussen de verschillende belangen. Dit maakt integraal werken binnen de gemeente Nijkerk mogelijk.

**Advies:**

Het creëren van een *midoffice - tussen front- en backoffice* in- door middel van het invoeren van *casemanagement*. Dit maakt het mogelijk om zowel intern als extern een brug te slaan tussen de verschillende medewerkers/ professionals die betrokken zijn bij de hulpverlening van de kwetsbare burger. Er wordt een vaste casemanager aangesteld die de activiteiten in gang zet, toeziet op het nakomen van afspraken en actie onderneemt wanneer dat nodig is. Hiermee ligt de verantwoordelijkheid voor doelmatige hulp aan de burger bij de casemanager.

**Aanvullend advies:**

Uit het onderzoek is ook gebleken dat de verkregen informatie van de burger op veel verschillende manieren geregistreerd wordt waardoor de informatie niet voor iedereen bereikbaar is. Daarnaast heerst er onduidelijkheid over hoe en wat er geregistreerd moet worden.

1. Maak gebruik van één registratiesysteem zodat er uniform gewerkt kan worden. Dit vraagt van de organisatie hierover werkafspraken te maken.
2. Niet alle informatie is van belang om bewaard te worden. Er moet verder rekening gehouden worden met het feit dat in de toekomst steeds meer informatie zal worden uitgewisseld met externe partners. De privacy van de burger moet ook dan gewaarborgd blijven. Ons advies is daarom de medewerkers hierin bij te scholen.

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een algemene inleiding gegeven over het vraagstuk van dit onderzoeksverslag. Allereerst wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven waarna wordt ingegaan op de doelstelling en probleemstelling. Na de probleemstelling wordt de maatschappelijke relevantie weergegeven. Tot slot volgt de leeswijzer van dit verslag.

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

De Rijksoverheid werkt momenteel aan het overdragen van een aantal wetten aan de gemeenten in Nederland waardoor gemeenten meer taken en verantwoordelijkheden krijgen. Dit houdt voor de gemeente Nijkerk in dat zij te maken krijgt met de overheveling van een aantal functies vanuit de *Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten* (AWBZ)naar de Wmo, de transitie van de jeugdzorg en de invoering van de Participatiewet. De gemeente krijgt de regiefunctie, maar moet deze met aanzienlijk minder financiële middelen uitvoeren.

Doordat de gemeente Nijkerk de verantwoordelijkheid krijgt over een groter aanbod in ondersteuning ontstaat de mogelijk dit anders te organiseren. Onder het motto: Wmo draait om samenhang, om het verbinden en koppelen van betrokken partijen (B&W, 2012, p.3) wil de gemeente Nijkerk hier vorm aangeven door integraal te gaan samenwerken.

Hiermee ligt er direct een kans om de hulpverlening te verbeteren en daarmee ook een efficiëntieslag te maken. Hierbij gaat het met name om hulpverlening van de burger met meervoudige problematiek, *de kwetsbare burger*.

Gemeentelijk beleid is vaak versnipperd wanneer het gaat om ondersteuningsmogelijkheden voor kwetsbare burgers. Uit veel onderzoeken blijkt dat verschillende doelgroepen met meerdere problemen structureel buiten de boot vallen tijdens hulpverlening. Het blijkt voornamelijk dat samenwerking tussen verschillende hulpverleners niet goed verloopt (ZorgmarktAdvies, 2010, Kruiter Jong, Niel & Hijzen, 2007). Meer maatwerk en een integrale samenwerking worden veelvuldig genoemd als oplossing voor de niet goed verlopende aanpak voor burgers met meerdere problemen (Soeters & Verhoeks, 2010, Brouwer & Fermin, 2009).

Integrale samenwerking vraagt dan ook om een andere werkwijze van de medewerkers van de gemeente Nijkerk. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat deze integrale samenwerking nog niet optimaal is. Op dit moment houden verschillende medewerkers zich bezig met een deelvraag van het probleem wat de burger meldt op het gebied van welzijn. Zodra er een signaal wordt ontvangen wat betrekking heeft op een ander vakgebied, wordt er doorverwezen. Dit heeft tot gevolg dat de burger meerdere malen zijn verhaal moet vertellen. Naast dat dit vervelend is voor de burger werkt dit inefficiënt en worden bij een veelheid van problemen, deze problemen niet in zijn geheel aangepakt.

Daarnaast wordt het proces van signaleren en de integrale aanpak van problematiek hierin nog niet gezien als kerntaak van de medewerker. Vanuit een persoonlijk appel door de burger doet de medewerker zijn best iets met dit signaal te doen, maar zodra er sprake is van werkdruk komt dit onder spanning te staan. Ook is niet altijd duidelijk wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor het oppakken van het signaal.

De heer J. meldt zich bij het loket maatschappelijke ondersteuning met een vraag om administratieve ondersteuning. De medewerker signaleert door middel van doorvragen dat er meer aan de hand is dan alleen moeilijkheden met de administratie. Er blijken financiële problemen te zijn. Om de cliënt goed van dienst te zijn zoekt de medewerker uit waar deze cliënt het beste geholpen kan worden. Na een omzwerving via de bijstandsconsulent, schuldhulpsanering, Sigma en maatschappelijk werk komt zij erachter dat betrokkene bekend is bij Mee. Mee neemt contact op met betrokkene en maakt een afspraak. De heer J. komt de afspraak niet na waardoor Mee zich niet verder met de situatie bemoeit. De heer J. heeft in het verleden voor overlast in de wijk gezorgd en het is goed mogelijk dat de situatie weer gaat escaleren. Ondanks de inspanning van de medewerker van het loket is het probleem niet opgepakt waardoor er bij de medewerker frustratie is ontstaan en de cliënt niet is geholpen.

De integrale samenwerking bij signaleren is nieuw voor een groot deel van de medewerkers die betrokken zijn bij welzijnsvoorzieningen. Het proces rondom het signaleren en dus de integrale samenwerking ligt op dit moment nog niet vast waardoor er onduidelijkheid heerst. Daarnaast weten de medewerkers niet wat van hen verwacht wordt.

Door de huidige economische crisis is er een toename van complexe hulpvragen. Hierdoor zijn er verschillende medewerkers betrokken bij de problematiek van één burger. Met de invoering van de participatiewet, jeugdzorg en begeleiding zullen complexe hulpvragen en overlap binnen de verschillende beleidsterreinen toenemen. Al deze voorzieningen hebben als doel de participatie van de burger te bevorderen. Door integrale samenwerking te bevorderen kunnen verschillende doelstelling tegelijkertijd worden behaald.

Kortom:

* de integrale samenwerking binnen het signaleringproces binnen *de gemeentelijke welzijnscontext* is nieuw
* het proces rondom het signaleringproces waarin de integrale samenwerking een onderdeel is, ligt niet vast
* door werkdruk staat de samenwerking bij signaleren onder spanning
* de toename van complexe hulpvragen maakt de noodzaak tot integrale samenwerking urgenter

1.2 Doelstelling en probleemstelling

Het onderzoek dat wij in opdracht van de gemeente Nijkerk uitvoeren heeft de volgende doelstelling:

|  |
| --- |
| Het doel:Het proces van signaleren binnen de toegang tot de welzijnsvoorzieningen zo te organiseren dat dit leidt tot betere samenwerking daar waar het wettelijk vereist is en daar waar samenwerking leidt tot kwaliteits- en efficiency bevordering binnen de huidige en toekomstige gemeentelijke Welzijnscontext. |

Bovenstaande doelstelling leidt tot de centrale vraag van dit onderzoek die staat beschreven in onderstaande probleemstelling.

De probleemstelling:
 “Hoe kan de samenwerking binnen de gemeentelijke welzijnscontext verbeterd worden zodat integrale aanpak bij signaleren mogelijk wordt?”

Om deze hoofdvraag te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van meerdere deelvragen.

De deelvragen die in deze scriptie gehanteerd worden zijn:

* Hoe ziet de huidige integrale aanpak binnen het signaleringproces eruit?
* Wat kan er verbeterd worden in de integrale aanpak binnen het signaleringproces?
* Hoe komt deze verbetering tot stand?

1.3 Relevantie

Dit onderzoek is relevant omdat het inspeelt op recente maatschappelijke ontwikkelingen binnen de gemeente Nijkerk.

Een integrale aanpak wordt vaak genoemd als oplossing voor de slecht verlopende hulpverlening voor kwetsbare burgers met meerdere problemen. Deze kwetsbare burger zal zich op enig moment melden bij de gemeente. De integrale samenwerking begint dan ook bij het eerste contact met de medewerker van de gemeente en op het moment dat er signalen opgevangen worden die buiten het vakgebied liggen van deze medewerker. Om integrale samenwerking mogelijk te maken is daarom het signaleren belangrijk. Dit is dan ook de reden waarom wij het signaleringproces bij de gemeente Nijkerk gaan onderzoeken. Door te onderzoeken welke factoren invloed hebben op het signaleringsproces wordt inzicht verkregen in de integrale samenwerking en wordt het mogelijk gemaakt eventueel verbeteringen aan te brengen. Als uit het onderzoek blijkt dat een verbinding mogelijk is tussen de verschillende vakgebieden kan er verbetering plaatsvinden en waardoor gemeentelijke processen efficiënter verlopen. Wat uiteindelijk ten goede komt aan de dienstverlening aan de kwetsbare burgers.

Op dit moment is de oplossing van het probleem van de burger afhankelijk van welke medewerker zich hiermee bezig houdt: wat is diens expertise en hoe betrokken voelt deze zich bij het probleem wat de burger schetst? In het proces van ‘de *kanteling*’ zijn de medewerkers al geschoold in het doorvragen, op zoek naar de vraag achter de vraag. We willen er op aansturen dat elke medewerker op dezelfde manier met de problemen van de burger omgaat en dat de medewerker zich ook verantwoordelijk voelt voor integrale oplossing ervan. Met eventuele hulp van de expertise van collega’s en de eigen kracht van de burger. Zodat het gesignaleerde probleem niet ergens onderweg strandt maar naar tevredenheid van iedereen wordt opgelost.

## 1.4 Leeswijzer

In dit onderzoeksverslag beschrijven we het theoretisch kader in hoofdstuk 2. Het hoofdstuk begint met een weergave van de achtergrond: Wat is de reden waarom integraal samenwerken belangrijk is voor de gemeente Nijkerk? Daarna beschrijven we de doelgroep en de beleidsterreinen, eerst in algemene zin en daarna specifiek voor de gemeente Nijkerk, waarna er aandacht besteed wordt aan het signaleringproces en de integrale samenwerking. Hoofdstuk drie bestaat uit het methodologisch kader. De onderzoeksopzet wordt besproken met daarbij informatie over de onderzoekspopulatie en de meetinstrumenten. In hoofdstuk vier gaat het om de huidige integrale aanpak binnen het signaleringproces in de gemeente Nijkerk. Hiermee beantwoorden we deelvraag één. Daarna volgt hoofdstuk vijf waarin onze conclusies aan bod komen waarmee we tegelijk een antwoord geven op deelvraag twee met in hoofdstuk zes de aanbevelingen aan de gemeente Nijkerk die voortkomen uit de resultaten van ons onderzoek. Hiermee geven we ook antwoord op deelvraag drie. We hebben in de blauwe kaders situatieschetsen, stappenplannen en uitspraken van verschillende medewerkers geplaatst om die meer te laten opvallen.

## 1.5 Bronnenboek

Alle documentatie en de uitwerkingen van de interviews, zoals in bovenstaande beschreven, zijn opgenomen in een bronnenboek, dat op CD is toegevoegd in dit onderzoeksrapport.

Hoofdstuk 2 Het theoretisch kader

In dit hoofdstuk schetsen we het theoretisch kader van onze onderzoeksvraag. Via document- en literatuurstudie hebben we informatie verzameld over de verschillende onderdelen van onze onderzoeksvraag: de gemeentelijke welzijnscontext, signaleren, de samenwerking en de integrale aanpak. Dit hoofdstuk begint met een korte uiteenzetting van de achtergrond en aansluitend de doelgroep voor wie de integrale samenwerking belangrijk is, namelijk de kwetsbare burger. Eerst algemeen en daarna toegespitst op de gemeente Nijkerk.

## 2.1 Achtergrond

Vorig jaar verkoos het genootschap Onze Taal het woord ‘participatiesamenleving’ tot woord van het jaar 2013. Toch is dat helemaal niet zo’n nieuwe term: PvdA-leider Wim Kok introduceerde dit al tijdens een congres in 1991 (Ned. Dagblad, 1991, 1 oktober p.7). In zijn pleidooi zei hij dat de verzorgingsstaat niet gehandhaafd kon blijven en dat herziening van het stelsel noodzakelijk was. Daarbij diende rekening gehouden te worden met de individualisering enerzijds en de solidariteit en saamhorigheid anderzijds. Door herziening van het sociale stelsel moest dit mogelijk gemaakt worden. Na de uitspraak van Wim Kok rondom de participatiemaatschappij is het een tijd stil geweest maar nu is het een woord dat bijna dagelijks in de krant te lezen is. Door de economische crisis is de noodzaak tot een stelselherziening groter en vinden veranderingen in een stroomversnelling plaats. De Rijksoverheid doet dit ondermeer door een aantal wetten in te voeren waardoor de gemeenten meer taken en verantwoordelijkheden krijgen op het gebied van werk, jeugd, zorg en welzijn (bijlage 1).

In de tussenliggende periode zijn de ontwikkelingen doorgegaan met als resultaat dat in 2007 de Wet maatschappelijk ondersteuning is ingevoerd. De overheid streeft met deze wet naar een nieuwe balans tussen burgers en overheid, tussen overheden en ook tussen burgers onderling en hoopt zo beter het hoofd te kunnen bieden aan maatschappelijke vraagstukken als vergrijzing, individualisering, culturele integratie en arbeidsparticipatie. Het maatschappelijke doel van de Wmo is ‘meedoen’: iedereen moet kunnen meedoen in de samenleving. Bij de uitvoering van de Wmo gaat het niet meer om het aanbod maar om de vraag en wil men maatwerk leveren. Dit kan alleen als ook met de burger wordt samengewerkt.

Om tot een goede uitvoering van de Wmo te komen heeft het ministerie van *VWS,* de *VNG* en de *MOgroep Welzijn en maatschappelijke Dienstverlening* in 2010 het programma *‘Welzijn Nieuwe Stijl’* in het leven geroepen. De gemeenten moeten nieuwe en goedkopere manieren vinden om de zorg te organiseren, gericht op acht bakens:

Baken 1: Gericht op de vraag achter de vraag

Baken 2: Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Baken 3: Direct er op af

Baken 4: Formeel en informeel in optimale verhouding

Baken 5: Doordachte balans van collectief en individueel

Baken 6: Integraal werken

Baken 7: Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Baken 8: Gebaseerd op ruimte voor de professional

Met deze bakens wordt beoogd integrale samenwerking tussen de verschillende partijen mogelijk te maken.

Het oprichten van een projectgroep “Vernieuwing van het Sociaal Domein in de gemeente Nijkerk” is de eerste stap die de gemeente Nijkerk heeft gezet om de veranderingen door te voeren. Het is de bedoeling dat de verschillende onderdelen op het gebied van werk, jeugd, zorg en welzijn met elkaar verbonden worden en er samenwerking komt.

In het Wmo-beleidsplan (B&W, 2012, p. 9) staat hierover het volgende:

“Veel gemeentelijke afdelingen hebben met dezelfde inwoners te maken. Om te voorkomen dat deze inwoners met (te) veel partijen te maken krijgen, worden verbanden gelegd en afspraken gemaakt. Binnen de gemeente wordt integraal gewerkt. Het vraaggericht werken vraagt dat we naar het individu kijken en niet naar het aanbod wat voorhanden is. Nijkerk heeft al ervaring met wijkgericht werken en het ontwikkelen van woonservicezones. Deze ervaring wordt benut om de integrale aanpak de komende jaren nog steviger in te kunnen zetten. De uitwerking vindt op diverse niveaus plaats. Zowel op het niveau van het gezin, de wijk/buurt of de gemeente worden activiteiten uitgevoerd.”

De inzet in Nijkerk is erop gericht om de preventieve basis te versterken via zo integraal mogelijke uitgewerkte activiteiten. (B&W, 2013, p. 8) Deze preventieve basis begint bij de toegang van de voorzieningen en start op het moment dat er signalen van andere problematiek dan het eigen vakgebied binnenkomen.

De toegang kan men nu op dit moment op verschillende manieren benaderen: via het loket Maatschappelijke Ondersteuning (MO) in het stadhuis van de gemeente Nijkerk, via het CJG-loket in de wijk Corlaer, surfend op internet via de website of via de mobiele telefoon.

2.2 De doelgroep

De integrale aanpak waarop de gemeente Nijkerk inzet is bedoeld om juist de kwetsbare burger beter te ondersteunen. Maar wie is de kwetsbare burger?

De mensen met meerdere problemen tegelijk worden vaak ‘kwetsbare burgers’ genoemd. Niet iedereen met een beperking of probleem is per definitie kwetsbaar. Iedereen wordt weleens met problemen geconfronteerd waardoor men in een kwetsbare positie komt. Kwetsbaarheid is sterk afhankelijk van de manier waarop de persoon met de problemen omgaat (draagkracht), de grootte van het probleem (draaglast) en het vangnet van de persoon (draagvlak). De doelgroep waar wij het over hebben zijn kwetsbare burgers waarbij de draaglast langdurig groter is dan de draagkracht en er onvoldoende draagvlak is waardoor er extra hulp nodig is om deel te nemen aan de samenleving. Het gaat dan vaak om mensen met beperkingen op meerdere leefgebieden die zonder extra ondersteuning of een toegankelijk aanbod moeite hebben regie over het eigen leven te houden. (Gemeente Gouda, 2012, p. 1)

**Definitie kwetsbare burgers**

Er is geen vaste definitie, maar alle partijen zeggen ongeveer hetzelfde: ‘Kwetsbare burgers zijn mensen met een beperking of probleem van lichamelijke, verstandelijke, psychische, psychosociale en/of materiële aard, waarbij een disbalans is ontstaan tussen draaglast en draagkracht, wat ingrijpende gevolgen heeft voor hun zelfstandigheid en participatiemogelijkheden in de samenleving’. (Gemeente Gouda, 2012, p. 1)

Het aantal kwetsbare mensen in Nederland is moeilijk te benoemen. Uit een onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) waren er in 2010 maar liefst 690.000 kwetsbare personen van 65 jaar en ouder in Nederland. De prognose uit dit onderzoek laat zien dat dit aantal de komende jaren flink zal stijgen (Campen, Ras & Draak, 2011, p. 71). Het aantal kwetsbare mensen onder de 65 jaar is hierin nog niet eens meegenomen.

Uit onderzoek blijkt ook dat een groot deel van de mensen met een bijstandsuitkering kampt met meerdere problemen: een verslechtering van de financiële situatie zorgt vaak voor een toename van problemen op andere leefgebieden en hierdoor dus in een kwetsbare positie kunnen zitten. (Soeters et al, 2010, p. 30).

Een minimum inkomen zorgt voor een toename van problemen en dit zijn niet alleen mensen die in een bijstandsuitkering zitten. Sinds 2008 is de armoede in Nederland toegenomen. In 2012 moest 7.6% van de bevolking rond zien te komen van een minimum inkomen terwijl dit in 2008 nog 5% was.

Het grootste deel van deze groep bestaat uit uitkeringsgerechtigden, eenoudergezinnen en niet-westerse migranten. Ook kinderen en jongeren tot 18 jaar zijn als risicogroep aan te merken. Onder de 65-plussers is slechts iets meer dan 3% arm te noemen. De economische crisis heeft vooral de meest kwetsbare groepen getroffen: mensen met een lage opleiding, een laag inkomen, zonder werk of met een slechte gezondheid. Bij hen ging de leefsituatie het sterkst achteruit. In totaal omvat deze groep zo’n 24% van de bevolking. Vooral een combinatie van kwetsbaarheden leidt tot een minder goede leefsituatie. Dit betreft 6% van de bevolking. (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2013, p. 307)

**Hoe ziet de doelgroep in de gemeente Nijkerk eruit?**

Ter voorbereiding van de drie transities: decentralisatie van een deel van de AWBZ naar de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdzorg heeft de gemeente Nijkerk het *bureau KWIZ* de opdracht gegeven deze groep in kaart te brengen.

KWIZ heeft het onderzoek naar het gebruik van de verschillende voorzieningen, het stapelingseffect en de verdeling hiervan binnen de gemeente in het jaar 2012 uitgevoerd. Uit het onderzoek blijkt het volgende:

In de gemeente Nijkerk ontvangen 2.260 personen een uitkering in het kader van de WW of arbeidsongeschiktheid. Ruim 1800 personen ontvangen een individuele Wmo voorziening. Van de voorzieningen die naar de gemeente over gaan maken 522 personen gebruik van een AWBZ-voorziening, 326 jongeren hebben een indicatie Jeugdzorg en circa 288 jongeren vallen onder de Jeugd-GGZ. (KWIZ, 2012, p. 7)

Gebruik van voorzieningen 2012

| Gebruik voorzieningen 2012 | Aantal personen dat gebruik maakt van voorziening | Aantal huishoudens dat gebruik maakt van voorziening |
| --- | --- | --- |
| Uitkering WW/ arbeidsongeschiktheid | 2.260 | NB |
| WWB  | 334 | 330 |
| *Minimabeleid* | 426 | 415 |
| Wsw | 74 | 72 |
| Individuele Wmo-voorziening | 1.804 | 1.694 |
| Schuldhulpverlening | 134 | 124 |
| Onderwijs (Leerlingenvervoer, Vroegtijdig schoolverlaters, verzuim) | 818 | 679 |
| Jeugdzorg | 326 | 281 |
| AWBZ ZIN | 374 | 365 |
| AWBZ PGB | 148 | 134 |
| Jeugd GGZ ZIN | 80 | NB |
| Jeugd GGZ PGB | 168 | NB |

*Leeswijzer: 1.804 personen maken gebruik van een individuele Wmo-voorziening. De 1.804 personen wonen in 1.694 huishoudens.*

**Overlap**

Onder overlap verstaan we de stapeling van voorzieningen: één persoon kan gebruikmaken van meerdere voorzieningen of binnen één huishouden kunnen de personen samen gebruikmaken van meerdere voorzieningen. Onderstaande tabel laat het stapelingseffect van de voorzieningen binnen een huishouden zien.

Overlap voorzieningen huishoudniveau 2012

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Overlap 2012 | WWB | Minimabeleid | Wmo | Schuld-hulp | Onderwijs | Wsw | AWBZ | Jeugdzorg |
| WWB (N=330) | - | 60% | 14% | 5% | 11% | 1% | 5% | 8% |
| Minimabeleid (N=415) | 48% | - | 29% | 6% | 9% | 1% | 9% | 8% |
| Wmo (N=1.649) | 3% | 7% | - | 1% | 2% | 0% | 15% | 1% |
| Schuldhulp (N=124) | 12% | 20% | 11% | - | 2% | 2% | 9% | 7% |
| Onderwijs (N=679) | 5% | 6% | 5% | 0% | - | 1% | 9% | 15% |
| Wsw (N=72) | 4% | 7% | 11% | 3% | 6% | - | 17% | 0% |
| AWBZ (N=487) | 4% | 8% | 52% | 2% | 12% | 3% | - | 12% |
| Jeugdzorg (N=281) | 10% | 13% | 5% | 3% | 36% | 0% | 20% | - |

De overlap tussen de WWB en het minimabeleid is het grootst: 60 procent van de huishoudens die gebruikmaken van de WWB maakt ook gebruik van het minimabeleid. Eveneens is de overlap tussen de AWBZ en de Wmo groot: 52 procent van de huishoudens die gebruikmaken van de AWBZ maakt ook gebruik van de Wmo. Daarnaast valt op dat 36 procent van de huishoudens die van jeugdzorg gebruikmaken ook van een onderwijsvoorziening gebruikmaken (KWIZ, 2013, p.10).

2.3 Betrokken beleidsterreinen

De overlap tussen de verschillende voorzieningen maakt duidelijk dat verschillende beleidsterreinen betrokken zijn bij de problematiek van de kwetsbare burger. De Nederlandse overheid heeft daarvoor verschillende wetten opgesteld. Wetten om participatie van alle burgers in de samenleving te bevorderen. De Nederlandse gemeenten voeren deze wetten uit en geven soms verschillende accenten aan de uitvoering van een wet.

* De Wmo is in 2007 ingevoerd en bevordert het meedoen aan de maatschappij en het zelfstandig wonen van burgers.
* De WWB heeft als doel om iedere Nederlander zoveel mogelijk in zijn eigen levensonderhoud te laten voorzien door te werken. Wanneer dit niet mogelijk is bestaat er ondersteuning bij het vinden van werk of het krijgen van een bijstandsuitkering.
* De AWBZ vergoedt medische kosten die niet onder de reguliere zorg vallen.
* De wet Wajong richt zich op jonggehandicapten en studenten die op jongere leeftijd arbeidsongeschikt raken. Vanuit deze wet krijgen zij ondersteuning bij het vinden van werk bij een reguliere werkgever. Wanneer dit niet voldoende middelen oplevert om in hun eigen levensonderhoud te voorzien, maken zij aanspraak op een (aanvullende) uitkering.

De hierboven beschreven wetten spelen in op een ander domein van participatie: de Wmo en AWBZ spelen in op de participatie binnen het maatschappelijke/zorg domein wat het beleidsterrein van Welzijn is en de WWB en de Wet Wajong ondersteunen de arbeids(economische) participatie wat binnen het beleidsterrein van Werk & Inkomen valt.

De takenpakketten van beleidsterreinen welzijn en werk & inkomen naast elkaar zien er als volgt uit:

|  |  |
| --- | --- |
| **Beleidsterrein Welzijn**  | **Beleidsterrein Werk & Inkomen**  |
| Uitvoering van de Wmo | Uitvoering van de WWB, bijzondere bijstand, Mee doen en re-integratie.  |
| Ondersteuning van de kwetsbare burger op het gebied van welzijn. Denk aan zorgverlening, jeugd en jongerenwerk, vrijwilligerswerk, voorzieningen voor minderheden, etc.  | Ondersteuning van de kwetsbare burger naar de arbeidsmarkt of andere activiteit waarbij zij zich inzetten voor de maatschappij. Ook ondersteuning door middel van een uitkering of bijstand wanneer zij daartoe recht hebben.  |
| Het onderhouden van contacten met verscheidene instellingen zoals welzijnsorganisaties, zorginstellingen, vrijwilligersorganisaties etc.  | Het onderhouden van contacten met verscheidene instellingen zoals bedrijven, het Centrum voor Werk en Inkomen etc.  |
| Het verlenen van individuele voorzieningen, subsidies en advies voor nieuw gemeentelijk beleid  | Het verlenen van bijzondere bijstand, budgetadvies, schuldhulpverlening en advies voor nieuw gemeentelijk beleid.  |

Uit bovenstaande tabel kan geconcludeerd worden dat beide beleidsterreinen eigenlijk veel overeenkomsten kennen. De taken die worden uitgevoerd zijn gericht op dezelfde doelgroep. De focus waar de taak zich op richt is echter verschillend. Ook worden er contacten onderhouden met andere typen organisaties.

**Binnen de gemeente Nijkerk zijn de volgende afdelingen betrokken:**

**Afdeling publiekswinkel**

- Loket MO

Het loket MO in Nijkerk is te typeren als een generiek loket voor het gehele sociale domein. Medewerkers hebben brede kennis van de mogelijkheden die de gemeente te bieden heeft op het gebied van Wmo, WWB en aanpalende taakvelden. De medewerkers hebben het afgelopen jaar een opleiding gevolgd zodat ook binnen het loket een vraagverhelderend gesprek kan plaatsvinden. De medewerkers van het loket MO zijn generalisten op het vlak van het sociale domein. Algemene vragen op dit terrein kunnen zij beantwoorden; is de vraag te specifiek, dan wordt deze doorgespeeld naar de backoffice.

-Woonurgentie

Sinds 1 januari 2013 is de taak woonurgenties bij de gemeente komen te liggen. De medewerker heeft regelmatig vraagverhelderende gesprekken met de burgers die een beroep doen op de urgentie regeling. De medewerker heeft vaak met complexe problematiek te maken.

**Afdeling Samenlevingszaken**

In de backoffice werken hoofdzakelijk specialisten met diepgaande kennis van hun eigen takenpakket. In de backoffice worden met name de complexere aanvragen afgehandeld. Deze afdeling is verdeeld in twee clusters, namelijk Welzijn en Onderwijs (WO) en Werk en Inkomen (WI).

-Welzijn en onderwijs (WO)

Het merendeel van de medewerkers houdt zich bezig met beleidszaken.

In verband met de komende veranderingen op het gebied van de Wmo zijn de zorgconsulenten per 1 oktober 2012 bij dit team gevoegd. De zorgconsulenten houden zich bezig met de individuele voorzieningen in het kader van de Wmo (prestatieveld 6). Zij hebben ieder een eigen klantenbestand en gaan bij iedere nieuwe aanvraag bij de burger op huisbezoek. Naast de zorgconsulent hebben ook de leerplichtambtenaar en de medewerker leerlingenvervoer regelmatig contact met de burgers.

-Centrum Jeugd en Gezing (CJG)

Het Centrum Jeugd en Gezin wordt aangestuurd door een coördinator vanuit deze afdeling. De strategische beleidsontwikkeling is belegd bij de afdeling Maatschappelijke en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO). Het fysieke loket bevindt zich op een andere locatie dan het stadhuis, namelijk in het gezondheidscentrum van de wijk Corlaer. De loketmedewerkers hebben een opleiding en achtergrond op het gebied van Jeugdzorg. In vergelijking tot het loket MO is het CJG-loket veel specialistischer van aard. Zij werken vraaggericht. Blijkt uit het gesprek met de burger dat er sprake is van meervoudige problematiek, dan wordt er doorverwezen.

-Werk en Inkomen (WI)

Dit team bestaat voornamelijk uit klantmanagers en re-integratie medewerkers. De klantmanagers hebben een eigen klantenbestand en geven uitvoering aan inkomensondersteuning en bijzondere bijstand. Voor het vinden van werk komen de re-integratie medewerkers in beeld.

Samenvattend in een tabel zijn de volgende medewerkers van de gemeente Nijkerk betrokken bij de toegang van de voorzieningen:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **afdeling** | **team** | **functie** | **aantal** |
| Publiekswinkel | Loket MO | Loket medewerker | 5 |
|   |   | Medewerker woonurgentie | 1 |
| Samenlevingszaken | Welzijn en onderwijs | Zorgconsulent | 4 |
|   |   | Leerplichtambtenaar | 2 |
|   |   | Medewerker CJGMedewerker leerlingenvervoer | 21 |
|   | Werk en inkomen | Klantmanager | 6 |
|   | Medewerker re-integratie | 4 |
| Totaal | 25 |

2.4 Obstakels in de hulpverlening

Met zoveel verschillende medewerkers binnen één toegang is de kans groot dat het beleid binnen gemeenten versnipperd is wanneer het gaat om ondersteuning van kwetsbare burgers. De ondersteuning loopt hierdoor vertraging op wat beslist niet wenselijk is want daardoor kunnen problemen toenemen. De vorige staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport onderschrijft dit in een brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal als volgt: „Juist kwetsbare mensen met meervoudige problemen hebben met veel voorzieningen en loketten te maken. Voor deze mensen is het van groot belang dat er een goede en meer integrale (cliënt-) ondersteuning geboden wordt‟(Veldhuijzen van Zanten - Hyllner, 2011, p. 6).

Uit een evaluatieonderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) naar de uitvoering van de Wmo bleek dat bijna een derde van de mensen een voorziening nodig had van bijvoorbeeld de WIA of AWBZ die niet onder de Wmo valt. Het gevolg hiervan is dat 65% van de mensen naar een ander loket moet. Hierbij moeten 40% van de mensen dezelfde gegevens opnieuw aanleveren. (Bais, 2010, p. 22).

2.5 Signaleren

De dienstverlening aan personen met meerdere problemen begint bij het signaleren van het bestaan van de problematiek. Het herkennen van de problematiek is daarom een belangrijke voorwaarde om tot goede dienstverlening te komen. Om de ernst en aard van de problematiek te herkennen is informatie nodig. (SZW, 2010, p. 13)

****

In het boek “Opgelet! Systematisch signaleren in maatschappelijke ondersteuning en eerstelijnszorg” (Scholte, Felten & Sprinkhuizen, 2013, p. 83) wordt signaleren als volgt omschreven:

“Signaleren is het opvangen van en betekenis toekennen aan gebeurtenissen binnen en buiten de beroepspraktijk, die de sociaal-maatschappelijk omstandigheden van groepen burgers beïnvloeden. Signalen kunnen zowel negatief als positief zijn.”

Signaleren kan vanuit drie verschillende invalshoeken (Scholte et al., 2013, pp. 17-18) benaderd worden, namelijk vanuit:

* preventie: het actief opsporen van risicofactoren bij mensen ter voorkoming of vermindering van problemen
* aanvulling en verbetering van de dienstverlening
* het voorkomen van problemen of het verbeteren van situaties op groeps- of populatieniveau

Belemmeringen in het proces van signaleren kunnen veroorzaakt worden door zowel de medewerker als de instelling. Op het niveau van de medewerker speelt de houding ten aanzien van signaleren een rol maar ook de vaardigheden en de kennis. Op instellingsniveau is het van belang dat signaleren in het beleid wordt verankerd (Scholte et al., 2013, pp. 25-27).

De Troy (2005, p.25) noemt 5 kritische succesfactoren voor een geslaagd signaleringbeleid:

1. beleid: signaleren moet een onderzoek uitmaken van het beleid van de instelling
2. menskracht: voldoende uren beschikbaar
3. organisatie: signaleren vraagt om een organisatorische inbedding in de instelling
4. signaalgevoeligheid bij de medewerker
5. competenties van de medewerker

het signaleringproces:

**Stappenplan volgens het boek “Opgelet:”** (Scholte et al., 2013, p.40)

1. Stap 1: signalen actief verzamelen
2. Stap 2: beslissen
3. Stap 3: informatie verzamelen en analyseren
4. Stap 4: beslissen
5. Stap 5: actie ondernemen
6. Stap 6: evalueren en feedback geven

In signaleringsprocessen is het volgens *Siny Sluiter* *(2010)* belangrijk een duidelijke schriftelijke en verbale communicatie te hebben om doelgericht te kunnen samenwerken. Tevens is het van belang dat medewerkers kunnen openstaan voor feedback en dat zij kunnen ‘metacommuniceren’ wat is: de bereidheid tot relativeren van hun eigen interpretatiekaders. Naarmate mensen hiertoe meer in staat zijn, kan er beter en effectiever worden samengewerkt. (Sluiter, 2010, p. 102)

Een goed voorbeeld voor een duidelijk signaleringsproces is de ‘meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling’ met bijbehorend vijfstappen plan. Deze meldcode is ingevoerd om problemen rondom huiselijk geweld daadkrachtig aan te pakken. De meldcode is verplicht voor de sector maatschappelijke ondersteuning en dus ook voor de medewerkers van de gemeente Nijkerk. Deze meldcode geeft in een vijftal stappen aan hoe een signaal rondom huiselijk geweld opgepakt dient te worden. Hierdoor is het proces voor iedereen helder en kunnen de problemen efficiënt worden aangepakt.

De vijf verplichte stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Rijksoverheid, 2013):

1. In kaart brengen van signalen
2. Overleggen met collega en eventueel raadplegen Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, Steunpunt Huiselijk geweld of letselduidingdeskundige
3. Gesprek met cliënt
4. Wegen van het geweld of de kindermishandeling, bij twijfel altijd AMK of SHG raadplegen
5. Beslissen: hulp organiseren of melden

**Nijkerk**

In de gemeente Nijkerk is naast de meldcode een stappenplan voorgesteld om de samenwerking tussen de verschillende partners in de hulpverlening te verbeteren. (bijlage 2) Dit stappenplan is nog niet geïmplementeerd.

Uitgangspunt van dit stappenplan is dat de privacy van de cliënt zoveel mogelijk gewaarborgd is. In de *leertuin privacy en samenwerking* wordt geadviseerd een afweging te maken tot integrale samenwerking. Het uitgangspunt is dat er altijd toestemming van de burger noodzakelijk is. Hiervan kan alleen afgeweken worden als er gerechtvaardigde argumenten zijn om dit niet te doen, namelijk:

* Ter voorkoming van strafbare feiten;
* In belang van bescherming betrokkene;
* In belang van rechten en vrijheden van anderen.

2.6 Samenwerken.

Samenwerking is binnen het signaleringproces noodzakelijk om tot doelmatige aanpak van signaleren te komen.

Definitie van samenwerken:

“Met elkaar, met verenigde krachten werken, gemeenschappelijk aan eenzelfde taak werken”. (Dikke van Dale, 1999, p. 2926)

Over samenwerking valt veel te zeggen. ‘Samen’ betekent dat je er niet alleen voor staat en dat je dus ook niet alles zelf hoeft te kunnen. Elke medewerker brengt naast de eigen deskundigheid en ervaring ook een pakket van eigenschappen en vaardigheden mee die ingezet kunnen worden. Hierdoor kan samenwerking soms makkelijk maar soms ook stroef verlopen, vooral wanneer je elkaars eigenschappen en vaardigheden niet kunt waarderen. Toch is het in elk team belangrijk dat er mensen zijn met verschillende kwaliteiten en persoonlijkheden omdat deze elkaar kunnen aanvullen. (Kuiper, Heerkens, Balm, Bieleman & Nauta 2003, p. 375)

Het belang van samenwerken:

* Het leidt tot effectief en doeltreffend werken
* Het leidt tot efficiënte en doelmatige oplossingen
* Het is beter voor de burger (probleem wordt beter bekeken)
* Het is beter voor de medewerker (meer tevreden over eigen en elkaars handelen)

Om goed te kunnen samenwerken is eerst en vooral een gezamenlijk doel nodig: wat willen we met elkaar door middel van onze inspanningen bereiken? Als dat doel bekend is, is het volgende nodig:

1. Visie

Om als team een gezamenlijk doel na te streven, heeft een team een gedeelde visie nodig. Dit vormt een bindende factor en geeft richting in een groep. Een goede samenwerking kan uitblijven door een gebrek aan onderling vertrouwen, angsten, rivaliteit en niet-opbouwende gedragspatronen.

1. Factoren

Ook een gebrek aan bepaalde factoren kan een goede samenwerking belemmeren. Bijvoorbeeld een gebrek aan inhoudelijke duidelijkheid, eenduidige procedures, competente teamleden of onderlinge afstemming.

1. Leiderschap

Een ineffectieve leidinggevende stijl kan de samenwerking bemoeilijken. Om dat te voorkomen, is het belangrijk dat de leidinggevende stijl past bij de behoeftes en kwaliteiten van het team. Goede afspraken, openheid in communicatie en concrete teamdoelen zijn cruciaal. (Medicinfo, 2013)

**Belemmeringen in de samenwerking**

Belemmeringen in de samenwerking kunnen op alle drie bovenstaande gebieden liggen waarbij *Chris**Kuiper in ‘Arbeid en gezondheid: preventie, behandeling en re-integratie’* onderscheid aanbrengt in een ‘objectief’ en ‘subjectief’ gebied. (Kuiper et al., 2003, p. 369) Met subjectief bedoelt hij dat wat het personeel zelf van het samenwerken vindt. Met objectief bedoelt hij de randvoorwaarden: de organisatie, het bij elkaar zitten, de ict, de aantallen. Hij zegt dat belemmeringen in de samenwerking vaak op het gevoelsmatige, subjectieve vlak liggen maar dat beide gebieden elkaar beïnvloeden.

Kernpunten

* Samenwerking moet een doel hebben, maar kan ook leuk en zinvol zijn voor de ontwikkeling van de hulpverlener zelf en zijn haar/visie op cliënten.
* Belemmeringen in de samenwerking liggen vaak op het subjectieve en/of gevoelsmatige vlak (bijv. wantrouwen, beeldvorming) maar ook op het objectieve vlak (tijdsinvestering, bereikbaarheid, juridische overdraagbaarheid van gegevens, scheiding tussen behandeling en controle). Deze twee gebieden beïnvloeden elkaar. Aandacht moet naar beide gaan.
* Belangrijke vragen zijn: wat is het (gemeenschappelijke) doel om te gaan samenwerken? Om welke professionals gaat het? Wat is hun invalshoek? Wat is het nut van de samenwerking voor de burger?
* Samenwerking hoeft niet per se te bestaan uit elkaar zien en/ of spreken; de overdacht door middel van een (goede!) rapportage is ook een manier van samenwerking.
* Bij de aanpak van belemmeringen in de samenwerking moet duidelijk zijn of het om beïnvloedbare en beheersbare factoren gaat.

2.7 Integrale samenwerking

In veel onderzoeken wordt aangedragen dat een integrale samenwerking van gemeentelijke beleidsterreinen bijdraagt aan een efficiëntere ondersteuning van deze kwetsbare burgers.

Het begrip “integraal” wordt in het groot woordenboek der Nederlandse taal ‘van Dale’ omschreven als ‘alles omvattend, waaraan niets ontbreekt’.

Enkele veel gebruikte interpretaties van het begrip integraliteit zijn (Cachet & Ringeling, 2004, p. 650):

* De noodzaak activiteiten in de verschillende schakels van een keten voldoende op elkaar af te stemmen.
* De wenselijkheid van een minder verkokerde aanpak.
* De behoefte aan een minder exclusief technische en meer bestuurlijke aanpak.
* De noodzaak van nieuwe allianties en nieuwe vormen van samenwerking.

**Definitie ‘integrale samenwerking’**

In de literatuur is daar geen eenduidig antwoord op te vinden. Vast staat wel dat het begrip te pas en te onpas wordt gebruikt. Pieter Tops (2001), hoogleraar bestuurskunde aan de Katholieke Universiteit Brabant, zegt hierover: "Geen woord dat zo frequent gebruikt wordt in het openbaar bestuur als het woord integraal. Kennelijk is het een begrip dat een belangrijk zingevingpatroon representeert. In de praktijk is integraliteit doorgaans verworden tot een bureaucratisch beheersinstrument." Theo Hagendoorn (2001) van het ministerie van Binnenlandse Zaken beschrijft het als volgt: "Integraal beleid betekent in het gunstige geval dat men vanuit de verschillende sectoren oog heeft voor mogelijke beleidseffecten op aanpalende beleidssectoren". Gerard de Kleijn (2001), gemeentesecretaris in Amersfoort, komt tot dezelfde soort kenmerken van integraal beleid: "Het biedt tegenwicht tegen de altijd aanwezige tendens tot oogkleppen (niet weten wat er écht in de stad gebeurt), verkokering (niet weten waarmee collega's van andere afdelingen bezig zijn) en vakidioten (het heilig verklaren van bijvoorbeeld financiën of milieu).” (Kennisbank, z.d.)

**Voordelen integrale samenwerking voor kwetsbare burger en gemeenten**

Door integraal te werken kunnen problemen waarmee de kwetsbare burger te maken heeft in één keer worden aangepakt en de zal dienstverlening sneller verlopen. Het verdwijnen van overlappende werkzaamheden betekent niet alleen winst voor de kwetsbare burger, maar ook voor de uitvoerder van deze werkzaamheden. Gemeentelijke medewerkers krijgen minder taken en kunnen efficiënter worden ingezet. Wanneer er integraal wordt samengewerkt binnen gemeenten kunnen ook budgetten efficiënter worden gebruikt (Houten & Winsemius, 2010, p. 97). Binnen gemeenten kan op deze manier het dubbel aanbieden van diensten worden voorkomen en bovendien zorgt een integrale samenwerking voor meer inzicht in de mogelijkheid van eventuele besparingen. [(Movisie, 2010, pp. 6 - 7).](file:///C%3A%5CUsers%5CWendy%5CDocuments%5CAFSTUDEREN%5Cexterne%20informatie%5Cgelezen%5Cdivosa_monitor_2011_deel2_0%20integratie.pdf)

**Keerzijde van integraal samenwerken**

Door de integrale samenwerking bestaat er een kans dat meer medewerkers zich gaan bemoeien met de analyse van de problematiek van de kwetsbare burger. Er kan hierdoor onduidelijkheid ontstaan wie verantwoordelijk is voor de uiteindelijke hulp: wie doet precies wat? Daarom is coördinatie tijdens de integrale samenwerking van belang en dit brengt kosten met zich mee. (Brouwer & Fermin, 2009, pp. 9-13)

Doordat verschillende medewerkers betrokken zijn hebben zij ook allemaal inspraak. Het risico is dat hierdoor vertraging ontstaat en zelfs machteloosheid. (KEI Kenniscentrum, 2011) Er is ook onderzoek te vinden waaruit blijkt dat men bang is voor tijdsverlies omdat er tijdens samenwerking met meerdere partijen vaker vergaderingen nodig zijn om de juiste afstemming te bereiken. (FVIB, 2007)

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in 2010 in het kader van het innovatieprogramma “Iedereen telt mee” een verkennende studie gedaan naar de integrale samenwerking tussen de Wmo en Wwb. De studie laat zien dat er in de praktijk nog weinig vernieuwende projecten zijn. Hiervoor ziet het instituut drie oorzaken:

1. Verschillen in de visie. De Wmo gaat uit van maatschappelijke participatie van de kwetsbare burger; de Wwb van arbeidsparticipatie. Maatschappelijke participatie komt in de Wwb wel voor, maar vooral als een eerste stap op weg naar arbeidsparticipatie.
2. Verkokering. In veel gemeenten zijn de Wwb en de Wmo ondergebracht op verschillende afdelingen of diensten waardoor er weinig zicht is op elkaars beleid en activiteiten en weinig onderlinge afstemming. Soms botsen de verschillende werkwijzen, of ontbreekt een integrale visie of voldoende samenhang.
3. Gescheiden financieringsstromen. Wmo-bestedingen liggen vaak langdurig vast. Integrale projecten moeten dus gefinancierd worden met Wwb-gelden, maar het deel van het participatiebudget dat onder Wwb valt, is alleen bedoeld voor re-integratieactiviteiten. Dit maakt het voor de sociale dienst lastig projecten te financieren. (Divosa, 2011, p. 18)

**Moeilijk meetbare resultaten**

Een andere belemmering voor integrale zorg is dat het lastig is de resultaten inzichtelijk te maken. 55% van de afdelingen welzijn en 42% van de sociale diensten noemt dit een knelpunt. Vaak leveren projecten op het grensvlak van Wwb en Wmo maatschappelijke meerwaarde op die moeilijk meetbaar is, bijvoorbeeld het terugdringen van sociaal isolement, het verminderen van zorgafname of terugdringen van criminaliteit.

2.8 Beïnvloedende factoren integrale samenwerking

Uit het onderzoek uitgevoerd in opdracht van Movisie onder de verschillende gemeenten blijkt dat geconcludeerd kan worden dat de mate van bureaucratisch werken, de houding van de uitvoerend ambtenaar en het draagvlak onder de medewerkers een positief effect hebben op de mate van integrale samenwerking binnen een gemeente. Ook blijkt dat andere factoren zoals de fysieke afstand van de medewerkers en het hebben van structureel overleg positief bijdragen aan de integrale samenwerking. (Movisie, 2010, p. 73)

**Casemanager**

In de meeste integrale netwerken wordt er op een of andere manier met casemanagersgewerkt. De casemanager houdt overzicht over de inzet van ondersteuning en hulp van een individueel geval. Hij hoeft niet per se zelf (de meeste) ondersteuning te leveren aan die burger, maar zorgt ervoor dat hij op de hoogte is van alle afspraken die er over de ondersteuning van die burger gemaakt worden. Er zijn verschillende manieren om casemanagers toe te wijzen. Er kan gekeken worden naar wie het beste contact heeft met een burger of wie meeste zorg of ondersteuning levert. Er kan ook gekozen worden voor een casemanager die zelf juist geen daadwerkelijke zorg of ondersteuning levert. In contact met de burger is er dan in feite sprake van een vorm van cliëntondersteuning. (VNG, 2010, p. 8)

**Nijkerk**

Onderzoeksbureau Kplus (2013, p. 2) heeft in deze gemeente onderzoek gedaan naar de toegang van de voorzieningen en heeft het volgende advies uitgebracht:

“De ontwikkeling van een midoffice kan de regiefunctie van de gemeente en de samenwerking met ketenpartners versterken. Hierdoor kunnen klanten efficiënter doorverwezen worden en kan het loket de afstemming organiseren als blijkt dat meerdere partijen tegelijkertijd bij een klant betrokken zijn. Een klant kan zich zowel bij het loket MO als bij een professionele ketenpartner melden met zijn vraag. Het gemeentehuis behoudt in dit scenario een centraal inlooppunt, maar de dienstverlening vanuit het Loket MO sluit in de wijken aan bij bestaande welzijns- of zorgstructuren of bij de woonservicezones. Afstemming vindt plaats op beleidsniveau, maar waar nodig ook op cliëntniveau. Via de midoffice kan de gemeente haar regiefunctie op klantniveau invullen”.

**Conclusies theoretisch kader**

Zoals in het eerste hoofdstuk van deze studie is beschreven kennen de kwetsbare burgers van een gemeente vaak meerdere problemen. Op dit moment verloopt de ondersteuning van deze burgers binnen gemeenten niet vlekkeloos. In veel onderzoeken wordt aangedragen dat een integrale samenwerking van gemeentelijke beleidsterreinen bijdraagt aan een efficiëntere ondersteuning van deze specifieke doelgroep. Door integrale samenwerking kunnen budgetten slimmer worden ingezet en daardoor kunnen kosten worden bespaard. Verschillende factoren zijn van invloed op het realiseren van een integrale samenwerking.

Hoofdstuk 3 Methodologisch kader

In de voorgaande hoofdstukken is duidelijk geworden dat een integrale samenwerking van welzijnsvoorzieningen binnen de gemeente gewenst is en vaak wordt aangedragen als *de* oplossing om een efficiëntere aanpak voor kwetsbare groepen te realiseren. Het is op dit moment niet duidelijk in welke mate deze integrale samenwerking aanwezig is bij de gemeente Nijkerk en welke factoren hierop van invloed zijn. Dit willen we onderzoeken. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is opgezet.

## 3.1 Onderzoeksopzet

Om tot een juiste beantwoording van de hoofd- en deelvragen van deze studie te komen, hebben we een kwalitatieve onderzoeksmethode gebruikt. Het doel is een beleidsadvies te ontwikkelen voor de integrale aanpak bij de toegang van de welzijnsvoorzieningen binnen de gemeente met het uiteindelijke doel de kwetsbare burgers in de toekomst efficiënter te kunnen ondersteunen. Voor het ontwikkelen van zo’n beleidsadvies is onderzoek vanuit het blikveld van de medewerkers binnen de gemeente nodig. Dit is mogelijk via een kwalitatieve analyse.

Het onderzoek is opgezet in vier verschillende onderdelen, namelijk:

1. Ter voorbereiding op het onderzoek hebben wij ons verdiept in de theorie door middel van documentonderzoek.
2. Op basis van de verkregen informatie is een gestructureerd interview via internet gehouden. (bijlage 4 en 5)
3. Aansluitend zijn zeven medewerkers gevraagd een *inventarisatieformulier* signaleringingsactiviteiten bij te houden. (bijlage 6)
4. Aan de hand van de ontvangen informatie is een *topiclist* opgesteld en hebben we hypotheses samengesteld. Deze topiclist en hypotheses hebben we gebruikt voor een gedeeltelijk gestructureerd interview onder de zeven medewerkers van de verschillende disciplines (m.u.v. de medewerker leerlingenvervoer). (bijlage 7 en 8)

Door een combinatie van meerdere onderzoeksmethoden te gebruiken hebben we onze informatie versterkt. Dit bevordert de betrouwbaarheid en validiteit van ons onderzoek.

## 3.2 Onderzoekspopulatie

In deze studie richt het onderzoek zich op alle medewerkers in dienst bij de gemeente Nijkerk die betrokken zijn bij de welzijnsvoorzieningen. Deze medewerkers hebben direct contact met de burgers waarbij zij de mogelijkheid hebben om te signaleren. Zij kunnen aangeven in welke mate er gesignaleerd wordt en wat er vervolgens met dit signaal gedaan wordt. Door dit in beeld te krijgen komt er meer zicht op de integrale samenwerking en welke factoren daarop invloed hebben. Er zijn 25 medewerkers gevraagd aan dit onderzoek mee te doen. Het betreft:

* medewerker woonurgentie (1)
* loketmedewerker Maatschappelijke Ondersteuning (5)
* zorgconsulenten (4)
* medewerker Centrum Jeugd- en gezin (2)
* klantmanager (6)
* leerplichtambtenaar (2)
* re-integratie medewerker (4)
* medewerker leerlingenvervoer (1)

##

## 3.3 Onderzoeksmethoden

**1. Documentonderzoek**

Voor het onderzoek is enerzijds gebruik gemaakt van de interne informatie van de gemeente Nijkerk. Het gaat hierbij om collegevoorstellen, beleidsnota’s en onderzoeksrapporten. Deze informatie heeft ons geholpen een beeld te vormen rondom het beleid op het gebied van signaleren en integrale samenwerking. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de resultaten van de diverse onderzoeksprogramma’s zoals van ‘Beter in meedoen’ (BiM), de Wmo-werkplaatsen en de Kanteling van de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG). Voor het vinden van de benodigde literatuur hebben we gebruik gemaakt van Bola. Voor het onderzoek zelf is de informatie gebruikt uit het boek ‘Kwalitatief Onderzoek’ van Baarda, De Goede en Teunissen.

**2. Gestructureerd interview**

**Reactie van één van de medewerkers:**

Signaleren doe ik meer dan vroeger. Vroeger had ik zoiets van ja, nou ja, ik doe de Wmo en dit is niet direct relevant, er zijn vast wel anderen die dit oppakken dus die verantwoor-delijkheid voelde ik minder dan nu.

Het heeft met kanteling en zo te maken dat je gewoon wat breder naar mensen kijkt, naar een situatie kijkt en er ook over moeten rapporteren, maar ook omdat jullie hier nou mee bezig zijn. (Uit interview 3, pag. 26)

Voor het gestructureerd interview wordt gebruik gemaakt van de informatie uit het boek ‘Opgelet! Systematisch signaleren in maatschappelijke ondersteuning en eerstelijnszorg’ en ‘Opgelet! Opgezet! Invoeringswijzer: systematisch signaleren in het individueel welzijnswerk’, behorend bij de publicatie ‘Opgelet’! In dit boek ‘Opgelet! Opgezet’ van André Moerman wordt geadviseerd medewerkers mee te laten denken rondom het proces van signaleren. Dat is de reden dat in eerste instantie alle medewerkers in het onderzoek zijn betrokken. Het gestructureerde interview is daarom gehouden onder alle 25 medewerkers van de gemeente Nijkerk die betrokken zijn bij de welzijnsvoorzieningen.

Dit interview is afgenomen via internet en is opgenomen in dit verslag onder bijlage vier. Het inzetten van het interview heeft een tweeledig doel: het eerste doel is om de betrokken ambtenaren stil te laten staan bij het onderwerp signaleren en het integraal aanpakken van de problematiek. Het tweede doel is om informatie rondom het proces van signaleren en de integrale aanpak binnen het signaleringsproces te verkrijgen. De respons is 84%: 21 van de 25 betrokken medewerkers hebben aan het onderzoek meegedaan.

Door middel van labels (zie bijlage 7) zijn de uitkomsten geanalyseerd. Hieruit zijn de volgende hypotheses opgesteld die we hebben voorgelegd aan de medewerkers in het interview:

* Het proces van signaleren is niet duidelijk.
* Niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces in zijn geheel.
* Door het mondeling overdragen (62%) gaat veel informatie verloren. Daarnaast wordt het op veel verschillende manieren geregistreerd waardoor de informatie niet voor iedereen bereikbaar is.
* Medewerkers verwachten dat het extra tijd kost om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen, maar denken dat bij goede uitvoering het uiteindelijk toch tijdwinst zal opleveren.
* De medewerkers vinden de integrale aanpak belangrijk.
* De samenwerking is goed.

Vanuit de literatuur blijkt dat belemmeringen in de samenwerking vaak op het subjectieve en/ of gevoelsmatige vlak (bijv. wantrouwen, beeldvorming) liggen maar ook op het objectieve vlak (tijdsinvestering, gebrek aan kennis over elkaars professie, ontbreken van richtlijnen en wet- en regelgeving). De twee gebieden beïnvloeden elkaar. Het is belangrijk dat er aandacht is voor beiden. (Kuiper, 2005, p. 369).

Omdat vanuit het gestructureerd interview informatie ontbreekt rondom de bekendheid van elkaars professie en dit wel een struikelblok kan zijn, is de volgende hypothese toegevoegd:

* Medewerkers zijn niet op de hoogte van elkaars werkinhoud.

**3. Inventarisatie**

Verschillende disciplines zijn gevraagd om zijn/haar stappen in het proces van signaleren bij te houden aan de hand van een *inventarisatieformulier*. (ingevoegd onder bijlage 6) In totaal betrof het zeven medewerkers. Er is bewust gekozen om de verschillende disciplines te betrekken omdat het proces van signaleren dan vanuit verschillende invalshoeken bekeken kan worden. In tegenstelling tot het plan van aanpak is het niet mogelijk gebleken deze informatie te analyseren voordat de medewerkers geïnterviewd werden. Dit heeft te maken gehad met tijdsdruk. De verkregen informatie is bij de uitwerking van dit onderzoek wel meegenomen.

1. **Interview**

De zeven medewerkers die mee hebben gedaan aan de inventarisatie zijn daarna geïnterviewd. Hierbij is gebruik gemaakt van een *topiclijst* (9) en de bovengenoemde hypotheses. Doel van het interview is inzicht te krijgen in de positieve en negatieve factoren die invloed hebben op het proces van de integrale samenwerking. Om het interview zo objectief mogelijk te laten verlopen hebben wij ervoor gekozen de vragen te laten stellen door Elly. Dit omdat Wendy in dienst is van de gemeente Nijkerk en hierdoor niet onbevooroordeeld in dit onderzoek staat. Vijf van de interviews hebben plaatsgevonden op het stadhuis van de gemeente Nijkerk. Eén interview op het Centrum Jeugd en Gezin en één interview is telefonisch afgenomen. Dit heeft te maken gehad met het feit dat de betreffende medewerker op de twee dagen waarop de interviews zijn afgenomen niet beschikbaar was. Omdat Elly dan voor één interview vanuit Hoofddorp naar Nijkerk moest komen is voor deze pragmatische oplossing gekozen. De interviews zijn opgenomen en naderhand uitgeschreven. Omwille van de leesbaarheid van deze interviews zijn veel eh’s en herhalingen weggelaten. Alle medewerkers zijn bedankt met een zakje studentenhaver met als slogan: ‘Jullie hebben ons voer gegeven voor ons onderzoek daarom willen wij, als bedankje, jullie voeren’.

## 3.4 Gegevensverwerking

De verkregen data zijn met behulp van de softwareprogramma’s *Excel* gelabeld waarna de gegevens in een database (*Access*) zijn verwerkt. Dit maakt het mogelijk om met behulp van Query’s de verschillende onderdelen van de onderzoeksvraag te analyseren.
De verkregen gegevens zijn geanonimiseerd. Wel is het belangrijk om te weten vanuit welk vakgebied de opmerkingen zijn gemaakt, vandaar dat we ervoor hebben gekozen om de functies van de geïnterviewden wel te noemen. Dit is voorafgaand aan de interviews met de betrokken medewerkers besproken.

# Hoofdstuk 4 Resultaten

De integrale samenwerking heeft veel voordelen. Meerdere problemen worden tegelijkertijd aanpakt wat de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Integrale samenwerking leidt tot een efficiëntere aanpak voor de kwetsbare burger. Ook de gemeente Nijkerk ziet het belang van deze integrale aanpak en wil binnen de organisatie verbanden leggen en afspraken maken zodat dit mogelijk wordt gemaakt. In dit hoofdstuk willen we deelvraag 1 beantwoorden: Hoe ziet de huidige integrale samenwerking binnen het signaleringproces eruit?

4.1 Het doel

Om goed te kunnen samenwerken is eerst en vooral een gezamenlijk doel nodig: wat willen we met elkaar door middel van onze inspanningen bereiken?

Uit het onderzoek en het enthousiasme waarmee aan dit onderzoek werd meegewerkt blijkt dat alle medewerkers het belang van integrale samenwerking zien. Maar liefst 100% van de deelnemers aan het gestructureerd interview (21 personen vanuit zes verschillende disciplines) geeft aan dat gezien de decentralisaties integrale samenwerking noodzakelijk is. Dit ook om een betere gesprekpartner te zijn voor de ketenpartners.

Ook ten aanzien van de verbetering van de dienstverlening en mogelijke tijdswinst die het oplevert wordt hoog gescoord: respectievelijk 86% en 76%.

Het belang van integrale samenwerking bij de aanpak van complexe problemen scoort iets lager, namelijk 62%. Dit heeft vermoedelijk te maken met het feit dat niet alle medewerkers met complexe problematiek te maken hebben. Met name de loketmedewerker scoort laag, namelijk 40%. Uit de cijfers blijkt ook dat de medewerker woonurgentie, de re-integratie medewerker en de klantmanager regelmatig te maken heeft met complexere problematiek omdat hier de overlap met de andere voorzieningen het grootst is.

4.2 De aantallen

Bij de vraag met wie het meest samengewerkt wordt, blijkt dat de hoogste score op het gebied van woonurgentie (76%), WWB (57%) en Wmo (48%) is. Deze cijfers komen overeen met de landelijke cijfers en de nulmeting die gedaan is door KWIZ in opdracht van de gemeente Nijkerk. Wel moet opgemerkt worden dat hierbij de woonurgentie niet is meegenomen terwijl dit blijkbaar wel een belangrijke plek is waarmee samengewerkt wordt en dus waar signalen worden opgevangen. Dit heeft te maken met het feit dat woonurgentie niet in de opdracht aan KWIZ is meegenomen en het bepalen woonurgentie pas sinds 1 januari 2013 als taak bij de gemeente is komen te liggen.

Tijdens het interview wordt door de medewerker woonurgentie het volgende voorbeeld aangehaald waarin wel iets moet worden gedaan maar de persoon niet voor woonurgentie in aanmerking komt:

“Een mevrouw, 24 jaar, die had een kind van anderhalf uit een eerdere relatie, die woonde nu een half jaar bij een andere man, een andere vriend, en dat ging niet want hij negeerde dat kind. Dat kind mocht niet spelen et cetera, zij komt niet in aanmerking voor die urgentieregeling. Maar eigenlijk zou je met dat gegeven wel wat willen doen. Maar het gaat dan weer te ver, ze heeft al hulpverlening, dus dat zit er al in”. (Uit interview 1, pag. 13)

Belemmeringen in de samenwerking liggen vaak op het subjectieve en/ of gevoelsmatige vlak (bijv. wantrouwen, beeldvorming) maar ook op het objectieve vlak (tijdsinvestering, bereikbaarheid, juridische overdraagbaar het van gegevens, scheiding tussen behandeling en controle). Gebrek aan kennis over de andere beroepsgroep kan hierbij een rol spelen.

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers grotendeels op de hoogte zijn van elkaars werkzaamheden. Binnen het stadhuis is het niet moeilijk elkaar te vinden om informatie uit te wisselen. Voor een betere dienstverlening aan de burger zouden sommige medewerkers meer over inhoudelijk informatie van de andere vakgebieden willen beschikken.

3: “Ja.. ja.. nou ja goed, nadeel is denk ik dat je.. of.. lastig punt is misschien dat je dan inhoudelijk gewoon heel goed op de hoogte van die regelingen moet zijn ook hè?! Ook om te voorkomen dat je verkeerde informatie geeft en dat je mensen misschien met een kluitje het riet in stuurt of verwachtingen wekt die je.. die ze niet kunnen waarmaken”. (Uit interview 3, pag. 28)

4.3 De samenwerking

Het gemiddelde cijfer dat de medewerkers aan de samenwerking geven is een 7. Hierbij valt op dat er een grote bereidheid tot samenwerking aanwezig is. Als het teamoverstijgend wordt is de samenwerking minder. Er is met name een wens tot betere samenwerking met de leerplichtambtenaar; deze medewerker werkt in een vrij geïsoleerde positie, wat maakt dat deze samenwerking niet automatisch verloopt.

“Ik vind toch dat we elkaar te weinig opzoeken. Dat vind ik echt nog wel een 4. Want ik vind dat je ten aanzien van een heleboel vlakken elkaar veel meer kan opzoeken en voorheen hadden we dat ook meer. Ik vind dat minder geworden. Ja. Voorheen hadden we ook met leerplicht, gewoon 1 x in de maand heel even, gewoon, zomaar even een.. even bij elkaar. En we hebben natuurlijk een heleboel klanten waarvan kinderen bij leerplicht verzuimen”. (Uit interview 5, pag. 43)

4.4 Het proces van signaleren

Tijdens ons onderzoek hebben wij ons gericht op het proces van signaleren. Dit heeft het mogelijk gemaakt om binnen dit proces de integrale aanpak te kunnen onderzoeken.

De integrale aanpak kan niet zonder samenwerken. De medewerker signaleert en is voor een integrale aanpak afhankelijk van zijn of haar collega.

Het signaleringsproces is in 5 verschillende stappen opgedeeld, namelijk:

1. Het in kaart brengen van het signaal
2. Het beslissen tot overdracht/ samenwerken
3. De overdracht
4. Actie ondernemen los van de burger
5. Evaluatie en feedback

Hieronder worden de uitkomsten per onderdeel beschreven.

**Stap 1: Het in kaart brengen van het signaal**

Het merendeel van de medewerkers geeft aan over voldoende competenties te beschikken om te signaleren. 48% Van de medewerkers geeft aan het signaal met de burger te bespreken. Uit het inventarisatieformulier blijkt echter dat alle medewerkers die gesignaleerd hebben, het signaal ook daadwerkelijk besproken hebben met de burger.

Met name zijn de medewerkers van CJG hier heel duidelijk in en scoren hierbij 100%. De betrokken medewerker geeft aan dat dit waarschijnlijk met gesprekstechnieken te maken heeft.

“Ik denk dat we allebei erg geleerd hebben om gespreksvoering met ouders te doen. Van als je iets ziet, dat je dat kan bespreken. En dat we ook niet bang zijn om het te bespreken. Dus de manier waarop we het kunnen zeggen, dat doen we ook wel. (…) Een voorbeeld is van als je denkt dat er relatie problematiek is en je denkt dat het ter zake doet om daar iets over te weten.. wat bij kinderen wel vaak het geval is natuurlijk omdat het over een gezin gaat.. ja, dan zal ik dat wel vragen en dan zal ik ook wel zeggen van.. (…) ik zal checken of mijn gevoel klopt. En vaak is dan de opening al gemaakt en is het niet zo moeilijk om te bespreken”. (Uit interview 4, pag. 36)

Blijkbaar is het bespreekbaar maken van het signaal ook een middel om een inschatting te maken of de burger zelf het probleem kan oplossen. Want op de vraag of er een inschatting wordt gemaakt of de burger het probleem zelf kan oplossen wordt minimaal gescoord.

Uit het gestructureerd interview blijkt dat er maar 48% van de medewerkers toestemming vraagt om iets met het signaal te doen. Terwijl vanuit de leertuin privacy en samenwerking geadviseerd wordt een afweging te maken, namelijk:

Zijn er gerechtvaardigde argumenten om betrokkenen *niet* te informeren:

* Ter voorkoming van strafbare feiten;
* In belang van bescherming betrokkene;
* In belang van rechten en vrijheden van anderen?

Uit de interviews en de inventarisatie komt niet duidelijk naar voren wat de reden is waarom de medewerker niet om toestemming vraagt, met uitzondering van een aantal signalen van de leerplichtambtenaar.

**Stap 2 Beslissen tot overdracht/ samenwerking**

Uit het documentonderzoek blijkt dat de fysieke afstand van de medewerkers en het hebben van structureel overleg positief bijdragen aan de integrale samenwerking. Ten aanzien van de fysieke afstand kan opgemerkt worden dat dit inderdaad bijdraagt.

Uit het onderzoek blijkt dat door de korte lijntjes binnen het stadhuis het ‘beslissen tot overdracht en samenwerken’ eenvoudig verloopt. Mensen weten elkaar te vinden door even naar elkaar toe te lopen en de casus te bespreken (86%). Vaak wordt een collega bij het gesprek gehaald zodat er direct duidelijkheid is voor de burger (43%).

**Stap 3 Overdracht**

“Als ik een vraag ergens neer wil leggen, dan stap ik op iemand af waarvan ik denk eh.. nou dat is de juiste persoon, en als dat niet zo is dan zegt hij wel van ‘ja joh, je moet bij Jantje wezen’. Wat dat betreft ga ik toch snel een deurtje verder en dan ben ik er ook”. (Uit interview 3, pag.29)

De overdracht van het signaal gebeurt voornamelijk mondeling (62%). Als er al iets geregistreerd wordt gebeurt dit op verschillende manieren, namelijk via:

* Email
* Contactregistratie
* Rapportage
* Logboek

Er is veel discussie over de registratie. Hierbij gaat het niet alleen over de plek van registreren maar ook over de inhoud: wat is relevant en hoe schrijf je dit op.

“Er wordt per afdeling heel verschillend gedacht en gewerkt, maar goed, wij zijn natuurlijk de enige afdeling omtrent de uitkeringen die met dat GWS systeem werkt en daarin kan je dat in contactregistratie of via een logboek of via een document prima doen. Maar de één zegt: je moet niet dat want het is niet gekoppeld aan een werkproces, de ander zegt van: ja ik kan in contactregistratie kan ik wel dát kwijt maar dan kan ik niet, als iemand veel contactmomenten heeft gehad, dat kan ik daar dan allemaal niet in kwijt en ik ga dat allemaal niet zo doen en ik ga.. Iedereen vindt wat. Maar er moet gewoon iemand zijn die zegt van het is gewoon belangrijk voor een ieder, maar zeker voor een klant, en daar zijn we allemaal voor bezig”. (Uit interview 5, pag.43 )

**Stap 4 Actie ondernemen binnen de eigen organisatie**

Deze stap is niet onder de medewerkers onderzocht omdat dit te maken heeft met signaleren in algemene zin. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld de burger die klaagt over de bereikbaarheid. Dit heeft te maken met verbeteringen aanbrengen in beleid en organisatie. Dit onderzoek is hiervan ook een voorbeeld.

**Stap 5 Evaluatie en feedback**

Het merendeel van de medewerkers geeft aan op één of andere manier vinger aan de pols te houden bij signaleren. De één maakt een eigen agenda notitie en de ander bespreekt het achteraf met zijn of haar collega. Onder de medewerkers is een groot gevoel van verantwoordelijkheid. Afspraken over een terugkoppeling zijn er niet. 38% van de medewerkers weet ook niet wat er met het signaal gebeurt. Structureel overleg tussen de verschillende vakgebieden ontbreekt.

4.5 Procesverantwoordelijkheid

Zoals hierboven is beschreven voelen de medewerkers zich verantwoordelijk voor het opgevangen signaal en het doorgeven hiervan. Over de integrale aanpak is veel onduidelijkheid. De medewerkers die veel te maken hebben met kwetsbare burgers willen de situatie wel integraal aanpakken maar worden hierin beperkt door de afbakening van hun functie. Afhankelijk van het team waarin men werkt wordt hiervoor wel of geen ruimte gegeven. 48% van de medewerkers geeft aan dat de organisatie dit zou moeten faciliteren. 43% van de medewerkers vindt ook dat er meer ruimte binnen het werk moet zijn om zich hiermee bezig te houden.

“Daar kan je vanaf komen als je ook de ruimte krijgt van je teamleider of je manager om ook daarop door te mogen pakken”. (Uit interview 5 pag. 39)

“Nou ja, je moet denk ik als gemeente daar een standpunt over innemen van hoe gaan we met dit soort dingen om, want hoever willen we gaan. En dan moet je ook uiteraard B zeggen, als je zegt van nou, we zouden er iets mee moeten of willen of kunnen.. Ja dan moet je ook kijken hoe dat ingevuld moet worden, wat de randvoorwaarden zijn”. (Uit interview 3, pag. 28)

4.6 Uitwerking hypotheses

De uitkomsten uit het gestructureerd interview hebben het ons mogelijk gemaakt hypotheses op te stellen. Hieronder volgt onze conclusies vanuit deze hypotheses. Na een klein stukje algemene informatie over dat specifieke onderwerp.

1. Het proces van signaleren is niet duidelijk

Belemmeringen in het proces van signaleren kunnen veroorzaakt worden door zowel de medewerker als de instelling. Op het niveau van de medewerker speelt de houding ten aanzien van signaleren een rol maar ook de vaardigheden en de kennis. Op instellingsniveau is het van belang dat signaleren in het beleid wordt verankerd (Scholte et al., 2013, pp. 25-27).

Duidelijk is dat de houding van de medewerker van de gemeente Nijkerk ten aanzien van het integrale samenwerking niet de belemmering is in het signaleringsproces. Met name ten aanzien van het ontbreken van verankering in het beleid maakt dat er verwarring gecreëerd wordt.

1. Het is onduidelijk bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor het proces in zijn geheel

In de meeste integrale netwerken wordt er op een of andere manier met casemanagersgewerkt. De casemanager houdt overzicht over de inzet van ondersteuning en hulp van een individueel geval. Hij hoeft niet per se zelf (de meeste) ondersteuning te leveren aan die burger, maar zorgt ervoor dat hij op de hoogte is van alle afspraken die er over de ondersteuning van die burger gemaakt worden. (VNG, 2010, p. 8)

Bij de gemeente Nijkerk wordt er niet gewerkt met een casemanager voor de burger met meervoudige problematiek. Wel hebben de burgers één aanspreekpunt bij de Wwb en Wmo in de vorm van een klantmanager en zorgconsulent. Onder medewerkers is echter een grote mate van verantwoordelijkheidsgevoel maar de medewerkers beperken zich nog teveel tot hun eigen vakgebied. Vanuit de organisatie wordt er een divers signaal afgegeven. Sommige medewerkers krijgen wel ruimte om bij signaleren door te pakken en andere weer niet. Dit heeft ook te maken met ontbreken van beleid hierin.

1. De registratie kan verbeterd worden

Door integraal te werken kunnen problemen waarmee de kwetsbare burger te maken heeft in één keer worden aangepakt en de zal dienstverlening sneller verlopen. Het verdwijnen van overlappende werkzaamheden betekent niet alleen winst voor de kwetsbare burger, maar ook voor de uitvoerder van deze werkzaamheden. Belemmeringen in de samenwerking liggen vaak op het subjectieve vlak maar ook op het objectieve vlak. Registratie valt onder het objectieve vlak. (Kuiper et al., 2003, p. 369)

Door het mondeling overdragen (62%) gaat veel informatie verloren. Daarnaast wordt er op veel verschillende manieren geregistreerd waardoor de informatie niet voor iedereen bereikbaar is en heerst onduidelijkheid over wat en hoe er geregistreerd moet worden.

1. Medewerkers verwachten dat het extra tijd kost om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen, maar denken dat bij goede uitvoering het uiteindelijk toch tijdwinst zal opleveren.

Doordat verschillende medewerkers betrokken zijn hebben zij ook allemaal inspraak. Het risico is dat hierdoor vertraging ontstaat. Er is ook onderzoek te vinden waaruit blijkt dat men bang is voor tijdsverlies omdat er tijdens samenwerking met meerdere partijen vaker vergaderingen nodig zijn om de juiste afstemming te bereiken.

Een andere belemmering voor integrale zorg is dat het lastig is de resultaten inzichtelijk te maken. 55% van de afdelingen welzijn en 42% van de sociale diensten noemt dit een knelpunt. Vaak leveren projecten op het grensvlak van Wwb en Wmo maatschappelijke meerwaarde op die moeilijk meetbaar is, bijvoorbeeld het terugdringen van sociaal isolement, het verminderen van zorgafname of terugdringen van criminaliteit. (Divosa, 2011, p. 18)

Uit het onderzoek blijkt inderdaad dat ook de medewerkers vinden dat dit moeilijk meetbaar is. Medewerkers vragen wel om extra ruimte binnen hun takenpakket om de uitvoering mogelijk te maken omdat ze de waarde van het integraal samenwerken inzien.

1. De medewerkers vinden de integrale aanpak belangrijk.

De houding van de uitvoerend ambtenaar en het draagvlak onder de medewerkers hebben een positief effect op de mate van integrale samenwerking binnen een gemeente. Ook blijkt dat andere factoren zoals de fysieke afstand van de medewerkers positief bijdragen aan de integrale samenwerking. (Movisie, 2010, p. 73)

Duidelijk is dat de medewerkers de integrale samenwerking belangrijk vinden en dat dit een positieve bijdrage kan leveren aan de hulpverlening aan de kwetsbare burger. De houding ten opzichte van integrale samenwerking van de medewerkers is goed. Daarnaast weten medewerkers elkaar te vinden. Dit komt ook door het feit dat het merendeel van de medewerkers in hetzelfde gebouw werken en de fysieke afstand klein is.

1. De samenwerking is goed.

Om als team een gezamenlijk doel na te streven, heeft een team een gedeelde visie nodig. Dit vormt een bindende factor en geeft richting in een groep. Een goede samenwerking kan uitblijven door een gebrek aan onderling vertrouwen, angsten, rivaliteit en niet-opbouwende gedragspatronen. (Medicinfo, 2013)

De samenwerking scoort gemiddeld een 7. Deze kan daarom als goed worden beschouwd. Tijdens de interviews heeft geen van de medewerkers zich uitgesproken over gebrek aan vertrouwen of iets dergelijks. De medewerkers voelen een grote mate van verantwoordelijkheid niet alleen naar de burgers maar ook naar collega’s om een hulpvraag te beantwoorden.

**Conclusie**

De medewerkers binnen de gemeente Nijkerk voelen zich verantwoordelijk voor de oplossing van de problemen van de burger. Er is bij iedereen ook een grote bereidheid tot samenwerken. Duidelijk is dat de houding van de medewerker van de gemeente Nijkerk ten aanzien van het integraal samenwerken niet de belemmering is in het signaleringsproces. Het ontbreken van een duidelijk beleid hierin maakt dat er verwarring ontstaat. Daarnaast is er onduidelijkheid over de manier van overdragen en registreren van het signaal.

# Hoofdstuk 5 Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk worden de conclusies getrokken uit de resultaten van het onderzoek, zodat antwoord kan worden gegeven op de hoofdvraag. In de tweede paragraaf wordt met de discussie ingegaan op inhoudelijke aandachtspunten rondom de integrale samenwerking van de gemeente Nijkerk.

## 5.1 Conclusie

Door de huidige economische crisis is er een toename van complexe hulpvragen. Hierdoor zijn er verschillende medewerkers van de toegang tot de welzijnsvoorzieningen binnen de gemeente Nijkerk betrokken bij de problematiek van de burger. Met de invoering van de participatiewet, jeugdzorg en begeleiding zullen complexe hulpvragen en overlap binnen de verschillende beleidsterreinen toenemen. Een groot deel van de burgers met een bijstandsuitkering en burgers met woonproblemen kampt met meerdere problemen: een verslechtering van de financiële situatie zorgt vaak voor een toename van problemen op andere leefgebieden en zij kunnen hierdoor dus in een kwetsbare positie terecht komen.

Door integrale samenwerking kan de hulpverlening doelmatiger worden ingezet. Dichterbij de burger komen, vergt een andere manier van werken dan nu gebruikelijk is. Het gaat om wat de medewerker in zijn werkwijze kan veranderen.

De eerste twee deelvragen: ‘Hoe ziet de huidige integrale aanpak binnen het signaleringsproces eruit?’ en ‘Wat kan er aan verbeterd worden?’ hebben de volgende antwoorden opgeleverd: alle medewerkers zien het belang van integraal werken in en hebben de vaardigheden en de wil om dit ook te gaan doen. Er is voldoende kennis van elkaars werkzaamheden en men herkent raakvlakken met andere vakgebieden. Er ontbreekt echter een integraal beleid en voldoende samenhang tussen de verschillende teams en medewerkers die bij de welzijnsvoorzieningen betrokken zijn. Dit beleid zal moeten worden ontwikkeld.

Ons antwoord op de laatste deelvraag ‘Hoe komt deze verbetering tot stand?’ komt in het volgende hoofdstuk aan de orde waar we onze aanbevelingen zullen doen. De hoofdvraag “Hoe kan de samenwerking binnen de gemeentelijke welzijnscontext verbeterd worden zodat integrale aanpak bij signaleren mogelijk wordt?” zal daarmee beantwoord zijn.

## 5.2 Discussie

Tijdens afronding van dit onderzoek is gebleken dat de gemeente een keuze heeft gemaakt in de toegang van de voorzieningen: deze toegang komt in de gebiedsteams te liggen. Hiermee is ook duidelijkheid geschapen in het signaleringsproces. Zodra een signaal opgevangen wordt dat buiten het vakgebied ligt van de medewerker wordt het gebiedsteam verantwoordelijk voor het oppakken van dit signaal. Hierbij geldt het stappenplan vanuit de leertuin (zie bijlage 2) waarbij een afweging gemaakt moet worden of toestemming voor het doorgeven van het signaal wel of niet noodzakelijk is.

De toegang voor ondersteunende voorzieningen zoals WWB, bijzondere bijstand, Meedoen en de woonurgentie, blijft vooralsnog bij de gemeente liggen. Deze ondersteunende voorzieningen zijn bedoeld zodat de burger kan participeren. Uit onderzoek is naar voren gekomen dat dit de groep is waarin zich veel kwetsbare burgers bevinden met meervoudige problematiek en die deze ondersteunende voorziening juist nodig hebben om te kunnen participeren. Door de toegang van de Wmo voorzieningen in de gebiedsteams te plaatsen is de doelgroep kwetsbare burger op het stadhuis aanzienlijk kleiner geworden.

Door integrale samenwerking bestaat de kans dat er meer medewerkers zich gaan bemoeien met de analyse van de problematiek van de kwetsbare burger. De kans op tijdverlies, dus extra kosten, kunnen hiervan het gevolg zijn. Daarnaast speelt het gegeven dat medewerkers vanuit de diverse werkvelden verschillend tegen participatie aankijken.

Ook is het moeilijk inzichtelijk te maken wat precies de resultaten zijn van integrale samenwerking. En dan hebben we het nog niet eens over de verschillende Wet- en regelgeving en de financieringsstroom gehad.

Met de beleidskeuze is de vraag of de organisatie de medewerker nog tijd geeft om te investeren in het gesprek met de burger waardoor er inzicht verkregen wordt in de problematiek. Bekijkt men het heel zwart wit dan is de kans groot dat de organisatie zich beperkt tot het aansturen van de uitvoering van wet- en regelgeving en dat de medewerker zich beperkt tot het uitvoeren hiervan. Hierdoor is de ruimte voor signaleren geminimaliseerd en is de kans groot dat de kwetsbare burger alsnog buiten de boot valt.

Het blijft een lastige discussie in een omgeving waarin geprobeerd wordt, ook gezien de economische crisis waaruit alle bezuinigingen zijn voortgekomen, de situatie beheersbaar te houden. Hierdoor bestaat de kans dat beleid zich met name richt op het bepalen waar burgers aan toe zijn, wat zij zouden moeten doen en wat de medewerker hiervoor moet leveren. Het individuele belang van de burger wordt hierdoor makkelijk overschaduwd door het algemeen belang.

In het gesprek, de dialoog, schuilt de uitdaging tot actieve betrokkenheid bij de burger. Ruimte voor de dialoog door de medewerker met de burger maakt integrale samenwerking ook binnen het stadhuis mogelijk. Dat vraagt van de gemeente de bereidheid en het vermogen om tegenstrijdigheden te ontmoeten en open te staan voor nieuwe inzichten en welke via nieuwe verbindingen verrassend kunnen samenlopen.

# Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

Een nieuwe verbinding vraagt om een overeenstemming tussen de verschillende belangen om het integraal werken binnen de gemeente Nijkerk mogelijk te maken. Bij de huidige manier en toekomstige manier van werken zal de ontmoeting en dialoog met de burger door de medewerker van de gemeente Nijkerk een onderwerp van discussie blijven, afhankelijk van de grillen van de tijd, de competenties van de medewerker, aansturing vanuit de verschillende teams en beleid.

De vraag is daarom hoe deze overeenstemming vormgegeven kan worden. Ondanks dit onderzoek is onze conclusie niet zo verrassend. Bureau Kplus heeft hierin al de eerste aanzet voor gegeven door middel van het advies tot het creëren van een midoffice:

“De Midoffice fungeert als het centrale punt waar alle informatie rondom zorg en dienstverlening samenkomt en waar ook de activiteiten worden afgestemd en gecoördineerd. Via de midoffice kan de gemeente haar regiefunctie op klantniveau invullen. Hierdoor kunnen ze efficiënter doorverwijzen en kunnen ze ook de afstemming organiseren als blijkt dat meerdere partijen tegelijkertijd bij een klant betrokken zijn.” (KplusV, 2012, p. 20).

Een midoffice dus. De mensen van het frontoffice zijn vooral de generalisten die kunnen terugvallen op de mensen van het backoffice, de specialisten. Tussen die twee manieren van werken kan een afstand zitten die overbrugd kan worden door een midoffice die de regiefunctie op zich kan nemen zodat zowel de burger als de medewekers meer duidelijkheid hebben hoe het hulpverleningtraject zal gaan verlopen.

## 6.1 Advies

Wij willen er nog een schepje bovenop doen door te adviseren tot het invoeren van casemanagement vanuit dit midoffice. Dit maakt het mogelijk om zowel intern als extern een brug te slaan tussen de verschillende medewerkers / professionals die betrokken zijn bij de hulpverlening van de kwetsbare burger: dan is er één persoon die verantwoordelijk is voor het hele proces van hulpverlening aan de burger. Die persoon kan de collega’s of ketenpartners erbij betrekken en blijft het proces volgen. Bovendien heeft de burger dan een vast aanspreekpunt wat houvast geeft in moeilijke tijden.

Er wordt een vaste casemanager aangesteld die de activiteiten in gang zet, toeziet op het nakomen van afspraken en actie onderneemt wanneer dat nodig is. De casemanager zoekt uit wat er aan de hand is. Daarop wordt gericht actie ondernomen.

De casemanager:

* regelt de juiste [interventies](http://www.keerpunt.nl/intermediairs---volmachten/laatste-inzichten-en-praktische-tips/interventies)
* voorkomt nieuwe problemen door intensief contact te houden tussen de verschillende hulpverleners
* voorkomt vertragingen in het proces
* ziet toe op uitvoering van het plan van aanpak
* grijpt in bij nalatigheid
* adviseert over administratieve verplichtingen

De casemanager denkt mee en zoekt voortdurend naar de beste en snelste wegen voor hulp. Hij is de spin in het web, heeft oog voor ieders belang en weet om te gaan met de privacy van de burger.

**Een goede inbedding van casemanagement**

Om deze functie succesvol te laten verlopen, dient aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

* De functie casemanagement heeft een formeel vastgelegde plaats in de organisatie
* De aanpak van bij signaleren en de bevoegdheden en taken van de casemanager zijn omschreven en afgebakend.
* De relatie van het samenwerkingsverband met collega-instellingen en netwerken, dient te zijn geregeld, inclusief de positionering van de casemanagementfunctie.
* Casemanagement functioneert op het uitvoerende niveau in het geval van hulpverlening en op het managementniveau, in het geval van het aan de orde komen van problemen in de afstemming tussen instellingen.
* De casemanager werkt vanuit een functioneel onafhankelijke positie. Dat wil zeggen dat de functie ondergebracht is bij de gemeente Nijkerk, maar dat de casemanager in de uitoefening van die functie niet gebonden is aan de belangen van de gemeente Nijkerk dan wel een bepaald hulpaanbod.
* Alle betrokkenen in het samenwerkingsverband kunnen door de casemanager formeel worden benaderd en aangesproken.
* De taak van het samenwerkingsverband om gezamenlijk plannen van aanpak of hulpverleningsplannen op te stellen en uit te voeren, is bindend.
* De casemanager is goed bereikbaar (tijdens kantoortijden).
* De aanwezige middelen, tijd en deskundigheden zijn voldoende om de functie goed uit te oefenen.

## 6.2 Aanvullend advies

Uit het onderzoek blijkt dat door de verschillende manieren van registreren veel informatie verloren gaat. Dit komt ondermeer doordat er van verschillende applicaties gebruik gemaakt wordt. GWS4all is het applicatiesysteem dat gebruikt wordt door de klantmanager, zorgconsulent, re-integratie medewerker en de medewerker woonurgentie. Het gezamenlijk registratie systeem dat de gemeente Nijkerk gebruikt is *Verseon*. Uit informatie blijkt dat binnenkort er een koppeling tussen de verschillende systemen gerealiseerd is. Dit maakt het voor de medewerker mogelijk om alle informatie in 1 systeem weg te schrijven en op eenzelfde manier te werken. Dit vraagt van de organisatie om hierover werkafspraken te maken.

Naast het feit dat er verschillend geregistreerd wordt, is het onder de medewerkers niet duidelijk wat en hoe er precies geregistreerd moet worden. Niet alle informatie is van belang om bewaard te worden. Daarnaast moet er rekening gehouden worden met het feit dat in de toekomst steeds meer informatie zal worden uitgewisseld met externe partners. Daar speelt de privacy van de burger een belangrijke rol bij. Ons advies is daarom de medewerkers hierin bij te scholen.

#

# Hoofdstuk 7 Product- en procesevaluatie

In dit hoofdstuk kijken we terug op het onderzoeksproduct en hoe het proces is verlopen om tot dit product te komen. We besteden eerst aandacht aan het product en daarna aan ons proces en het individueel leerrendement.

De urenverantwoording is terug te vinden in het logboek, welke is opgenomen in het bronnenboek. Per week hebben we beschreven wie aan welk onderdeel aan het werk is geweest.

**Product:**
Het product wat wij met elkaar wilden maken is geworden wat we gehoopt hebben:
een duidelijk advies aan de gemeente Nijkerk om de dienstverlening aan de burgers te optimaliseren. Hiermee is onze doelstelling bereikt.

Plan van aanpak: het begon met het opstellen van het plan van aanpak. Dat werd vertraagd doordat we steeds een andere hoofdvraag moesten bedenken omdat de situatie steeds veranderde en onze kijk op die situatie ook. We begonnen dus al met een achterstand, maar dat is niet van invloed geweest op het eindproduct.

Literatuurstudie: Het viel niet mee dat er zoveel veranderingen gaande zijn op het gebied waarop ons onderzoek zich richtte: er blééf maar nieuwe informatie komen waardoor we ons wel eens overspoeld hebben gevoeld. We hebben zoveel mogelijk alles bijgehouden tot we ons beseften dat we ook ergens een streep moesten zetten: we gaan in het hier en nu onderzoek doen en wat er over een maand gebeurt kunnen we niet voorzien. We hebben veel meer tijd besteed aan document- en literatuurstudie dan we vooraf hadden bedacht. Voor wat betreft beleidsstukken is het ook van belang te weten dat het ambtenarenjargon een heel apart taalveld is. Hierdoor vond Elly het lang niet altijd helder en was het vaak moeilijk om te begrijpen wat er nou precies werd bedoeld. Gelukkig kon Wendy dan de vertaling aanreiken.

Veranderingen tussentijds: Door de continue veranderingen heeft het verslag in ieder geval één onderdeel wat inmiddels gewijzigd is: toen we begonnen was nog niet bekend hoe de gemeente Nijkerk de toegang tot de welzijnsvoorzieningen zou gaan regelen maar naar nu (mei 2014) blijkt dat er besloten is om met gebiedsteams te gaan werken.

Gestructureerd interview: Vooraf werd ons gezegd door afstudeercoach Chris dat we beter geen tijd konden investeren in het houden van een gestructureerd interview via internet, omdat dat zoveel extra tijd zou kosten. We hebben het toch gedaan en het kostte ons inderdaad veel extra tijd, maar het heeft ons ook veel informatie opgeleverd waardoor we veel gerichter vragen konden stellen bij de interviews. Ook bleek dat juist die internet vragenlijst alle medewerkers weer eens bewust maakte van het belang van signaleren. Dus ondanks de extra inspanning die het heeft gekost, hebben we daar beslist geen spijt van.

Interviews: Die hebben we in zes van de zeven keer gehouden binnen het stadhuis van Nijkerk, op de werkplek van een ieder. Of dit van invloed is geweest is niet duidelijk. Het zou kunnen zijn dat mensen zich in een neutrale omgeving anders zouden hebben uitgelaten, maar daar kunnen wij nu geen uitspraken over doen. We hebben vanuit praktisch nut niet overwogen om buiten het stadhuis af te spreken: het kost iedereen tijd en die overlast wilden we zoveel mogelijk beperken.

In één situatie hebben we gekozen voor een telefonisch interview omdat een persoonlijk gesprek lastig te realiseren was. Alle interviews hebben we met toestemming van de medewerkers digitaal opgenomen. De vragen werden in principe door Elly gesteld: we kwamen er al snel achter dat Wendy te veel voorkennis had en daardoor heel andere vragen stelde dan Elly. Elly die veel minder wist van de specifieke situatie en meer doorvroeg omdat ze zaken niet zomaar begreep. Wendy heeft er wel steeds bijgezeten en kon soms iets specifieks aandragen wat nuttig bleek te zijn. Gaandeweg de interviews merkten we dat we erin aan het groeien waren: we konden beter ter zake komen en meer leiding geven aan het gesprek. Het telefonisch interview was beslist geen goed alternatief voor een ‘echt’ gesprek: de non-verbale communicatie werd erg gemist en het leek meer moeite te kosten om elkaar echt te begrijpen. We adviseren hierdoor zeker om interviews het liefst face to face uit te voeren.

De interviews zijn bij zes vrouwen en slechts één man gehouden: op de werkplek werken nu eenmaal meer vrouwen dan mannen. We merkten een duidelijk verschil in hoe deze man tegen dingen aankeek ten opzichte van de vrouwen, maar kunnen daar natuurlijk geen enkele conclusie aan verbinden.

Uitwerking van de interviews: We hebben ervoor gekozen om elk interview zo snel mogelijk na het gesprek uit te schrijven. Dan is de herinnering nog vers en weet je de non verbale signalen nog. Dat maakte het makkelijker om de tekst te interpreteren wat we merkten bij het uitwerken van het laatste - telefonische - interview. Het uittypen aan de hand van de gesproken tekst heeft Elly op zich genomen. De gegevens zijn geanonimiseerd door de interviews niet met naam maar met een nummer aan te duiden. Toch is het niet onmogelijk dat mensen te herkennen zijn uit de teksten omdat elke medewerker uit een andere discipline komt en dat merk je in de interviews. Dit risico hebben we vooraf genoemd aan alle medewerkers en hiertegen heeft niemand bezwaar gemaakt.

Labelen van de interviews: Wendy heeft het labelen in eerste instantie op zich genomen waarna Elly dit nalas en beoordeelde of ze het ermee eens kon zijn. In dit onderdeel van het onderzoek is de onderlinge grote afstand tussen onze woonplaatsen (Nijkerk - Hoofddorp, + 80 km.) het meest beperkend geweest. Als we dichterbij elkaar hadden gewoond, hadden we dit proces anders kunnen doen, bijvoorbeeld om beurten een interview labelen om zo elkaar scherper te houden.

**Proces:**Samenwerking Wendy en Elly: Vooraf wisten we al dat wij heel verschillende typen mens zijn met daarbij ook een heel andere manier van werken, maar we vonden dat vooral positief: we konden elkaar aanvullen. Wendy de creatieveling die zich bezig houdt met de grote lijnen en Elly die secuur de punt en komma in de gaten houdt. Het is niet meegevallen: het onderlinge onbegrip was bij tijd en wijle groot tot we ontdekten dat overleg face to face of via Skype veel beter ging dan per mail. Op papier komen dingen toch vaak anders over dan je eigenlijk bedoelt en dat gaf nogal eens ruis. Toen we dat eenmaal ontdekt hadden, ging het allemaal veel beter.

In ons plan van aanpak hadden we beschreven wie wat zou doen, bijv. Wendy hoofdstuk 1 en 2 en Elly hoofdstuk 3, 4 en 5 en samen hoofdstuk 6 enz. Dat is heel anders gegaan: omdat Wendy op de plek van onderzoek werkt, had zij steeds verse input en kon zij daarop steeds reageren. Door die nieuwe informatie kon zij veel beter de hoofdstukken ‘opzetten’ waarna Elly ze kon gaan bijschaven, zowel op gebied van de vorm (taal en indeling) als van de inhoud. (is het volledig en begrijpelijk)

De samenwerking met de opdrachtgever, de collega’s en leidinggevenden van Wendy dus, ging prima. Wendy kon steeds terecht voor hulp als we er niet goed uitkwamen en de collega’s waren allemaal heel behulpzaam en open in de interviews. Elly werd er heel hartelijk ontvangen en werd geen strobreed in de weg gelegd als ze daar als ‘indringer’ achter een bureau aan het werk was.

De samenwerking met afstudeercoach Chris bij het plan van aanpak was heel intensief omdat we toen nog elke week op school waren en die contactmomenten ook gewoon ingeroosterd waren. Dat was ook nodig omdat het bij de aanvang nogal moeizaam verliep.
Met de afstudeerbegeleidster Adriana hebben we maar 1 x persoonlijk contact gehad en dat was bij het ondertekenen van het afstudeercontract bij de gemeente. Het verdere contact ging via de mail en was steeds heel praktisch van aard: vragen om beoordeling van onderdelen van ons werkstuk. De stijl van de feedback was prettig en duidelijk, daar konden we mee verder. We hebben dus geen aparte gespreksverslagen gemaakt.

Individuele verantwoordelijkheid: Wij voelden ons beiden verantwoordelijk voor het maken van een goed eindproduct voor onze opleiding. Voor Wendy gold dat zij zich extra verantwoordelijk voelde vanwege het feit dat het haar werkplek was die onder de loep genomen werd. Dat maakte dat de inhoud van het geheel het meest de verantwoordelijkheid van Wendy was. Dit gaf toch een soort van ongelijkheid in de samenwerking: de input die Wendy aldoor kreeg waarop ze een bijstelling van richting maakte, zorgde ervoor dat Elly regelmatig het gevoel had achter de feiten aan te lopen. Toch is het gelukt om het gezamenlijke doel te bereiken: beiden hebben we doorzettingsvermogen en kunnen we hard werken. We zijn allebei ook heel stipt in het nakomen van afspraken.

We hebben beiden veel teksten gelezen waarbij veel gemeentelijke documenten zaten. Daarin was het taalgebruik niet altijd duidelijk wat soms verwarrend was, vooral voor Elly die dit soort taal niet gewend is te lezen.

Relatie met de minor: Beiden hebben wij de minor ‘gehandicaptenzorg’ gevolgd en beiden hebben met die doelgroep te maken, Elly vanuit haar werk en Wendy zowel vanuit haar werk als in haar gezinssituatie. Het is bijzonder om door middel van dit onderzoek veel meer inzicht te krijgen in zaken die juist ook deze doelgroep aangaan: de toegang tot de voorzieningen die zij vaak nodig hebben om te kunnen participeren in de samenleving. Het is goed geweest om een kijkje te nemen achter de schermen en de worstelingen te zien van de medewerkers die zich allemaal betrokken voelen maar die zo vaak gebonden zijn aan de wet- en regelgeving. Het zou geweldig zijn als wij door onze aanbevelingen zowel ‘onze’ doelgroep als de medewerkers een verbetering kunnen bieden.

Leerrendement: Ondanks onze totaal verschillende werkwijze hebben we beiden gezien dat het - met wat extra inspanning - toch lukt om met iemand intensief samen te werken die een heel andere stijl heeft. Dat vraagt verheldering bij onduidelijkheden en bij ons hielp het om vooral niet via de mail maar via telefoon te overleggen. Dat kostte enige tijd voor we dit doorhadden, maar het is hiermee bewezen dat doorzetten loont! Dat is een competentie die we in het dagelijks werk ook zeker nodig hebben.

Algemeen: Het was lastig dat in deze periode ook veel bijzondere dagen zaten: Pasen, Koningsdag, Elly 25 jaar getrouwd met een feest te regelen, een echtgenoot met gebroken sleutelbeen… Bij Wendy was zoon Martijn een tijdje ernstig ziek en in het ziekenhuis op de intensive care opgenomen geweest en zoon Lars vertrok voor een half jaar naar China. Dat zorgde al met al voor veel onrust en onderbrekingen in het proces van het schrijven voor het afstuderen.

Beoordeling samenwerking met Wendy door Elly: Wendy heeft een creatieve stijl waarmee ze alle kanten kan uitvliegen: van B naar Y naar X naar K en dan liefst alles tegelijk… Ik werd daar met grote regelmaat zeer wanhopig van omdat ik totaal niet meer begreep waar we nou precies mee bezig waren. Ik ben veel meer van de structuur: ik begin bij A en bouw gewoon via B, naar C enz. tot Z bereikt is. Toen ik eenmaal kon loslaten en afwachten kwam er langzaam maar zeker wat zicht op het bouwwerk van ons werkstuk en kon ik meer mijn aandeel leveren in het geheel.

Beoordeling samenwerking met Elly door Wendy: De afgelopen drie jaar heb ik Elly leren kennen als een betrouwbare, keiharde werker met humor. Juist haar gestructureerdheid weet ik te waarderen. Dat houd mij met beide benen op de grond. Haar wanhoop heb ik ervaren en ik heb geprobeerd hier rekening mee te houden door mij te verdiepen in de eigenschappen van het beelddenken. Dat heeft mij gedeeltelijk geholpen. Het ontbreken van input van Elly heeft mij soms totaal geblokkeerd. Juist door input ontstaan bij mij de ideeën en maakt samenwerken zo waardevol. Maar bij de afronding van de scriptie is dit weer helemaal goed gekomen en hebben we kunnen werken zoals ik met Elly gewend was: samen!

Ondanks al die ‘uitdagingen’ is het doel bereikt: er ligt een onderzoeksverslag met aanbevelingen waar de gemeente Nijkerk wat mee kan én wij hebben geleerd hoe je kunt samenwerken met iemand die een heel andere manier van werken heeft dan jezelf.
We wisten al dat we allebei doorzetters zijn en dat hebben we hier ook wel weer bewezen!

# Begrippenlijst

AMK

Het Algemeen meldpunt Kindermishandeling geeft advies en onderzoekt (vermoedelijke) situaties van kindermishandeling en brengt zo nodig de juiste hulp op gang.

CasemanagementDienstverlening/coördinatie op maat, vooral bedoeld voor mensen met complexe problemen. Cliënten met een meervoudige en complexe problematiek hebben namelijk vaak verschillende hulp en zorg en soms ook extra stimulans nodig. De casemanager kan deze hulp en zorg bieden en/of coördineren. Hierdoor ontstaat effectieve hulpverlening.

CJG-loketHet Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is er voor alle ouders en opvoeders die vragen hebben over de opvoeding, het opgroeien of de gezondheid van hun kind.

Decentralisatie

Dit is het overhevelen van taken en bevoegdheden naar een lager niveau van bestuur. In ons stuk doelen we op de specifieke decentralisatie van de jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen naar de gemeenten in Nederland. Dit staat in 2015 te gebeuren.

HypotheseEen hypothese is een veronderstelling die nog niet is bewezen.

Jeugd GGZ

Het GGZ staat voor Geestelijke GezondheidsZorg. De Jeugd GGZ biedt hulp aan kinderen, jongeren en adolescenten van 0 tot 23 jaar, met psychiatrische of psychosociale klachten die zo ernstig zijn dat zij daardoor in hun ontwikkeling worden bedreigd.

Kanteling

Kantelen staat voor een nieuwe manier van werken in de Wmo. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) introduceerde de term in 2008. Een jaar later startte de VNG het project ‘De Kanteling’, met twaalf gemeenten als pioniers. De beweging die de VNG daarmee in gang zette, is nog volop gaande. De 1e fase van het project werd eind 2011 afgesloten. Ondertussen kantelen gemeenten dóór. Fase 2 van De Kanteling speelt daarop in. De Kanteling helpt gemeenten de compensatieplicht zo invullen, dat mensen met een beperking betere kansen hebben om volwaardig mee te doen aan de samenleving. Een gekantelde manier van werken vraagt een nieuwe benadering van gemeenten én burgers. Meer tijd nemen voor het eerste gesprek met de burger bijvoorbeeld, en afstappen van de standaard voorzieningenlijst. In elk gesprek staan regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop.

Ketenpartners

Persoon of organisatie, buiten de eigen organisatie, die een bijdrage levert aan de totstandkoming en/of levering van het product of professioneel betrokken is bij het product of de klant.

KplusV

Een bureau dat zich richt op vraagstukken die er maatschappelijk en economisch toe doen. KplusV richt zich op organisatieadvies & ondernemen voor zowel het openbaar bestuur als het bedrijfsleven.

Kwetsbare burger

Kwetsbare mensen zijn inwoners die (tijdelijk) niet in staat zijn de regie over hun eigen leven te voeren. Dit heeft vooral te maken met het kunnen opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk (inclusief regulier werk).

KWIZ

Bureau KWIZ is een organisatie- en adviesbureau. Hun missie is het vergroten van de maatschappelijke participatie van burgers door organisaties te helpen voorzieningen effectief in te zetten. Zij hebben in 2012 een onderzoek in de gemeente Nijkerk uitgevoerd.

Leertuin

Op 2 oktober 2013 is de ‘Leertuin Privacy en Samenwerking’ in Nijkerk bestuurlijk van start gegaan. In dit project maken bijna 50 partijen op het gebied van jeugdgezondheidszorg & hulpverlening, onderwijs en andere partners binnen het Sociaal Domein afspraken over hoe zij het best kunnen samenwerken. En hoe zij - gezien de integrale samenwerking – nog beter met het delen van gegevens om kunnen gaan.

Loket / Frontoffice / Midoffice / Backoffice

Front-, mid- en backoffice zijn termen die in de dienstverlening veelvuldig worden gebruik, evenals de term Loket. Er bestaan verschillende beelden bij deze termen.

Frontoffice is de brede term voor de plekken waar de gemeente de verschillende ingangen voor toegang tot dienstverlening aanbied. In de frontoffice in Nijkerk werken generalisten met een brede kennis van hun werkgebied. Waar wij spreken over de ingang tot sociale dienstverlening van de gemeente (CJG/Wmo) is veelal de term loket gebruikt. In beide gevallen wordt hiermee bedoeld de ingangen via balie (fysiek loket), telefonie, internet/mail of post. Waar het fysieke loket wordt bedoeld is dit ook als zodanig aangegeven.

De front-, en backoffice hebben ieder hun eigen rol in het proces: de frontoffice verzorgt brede informatie met betrekking tot het sociale domein, de backoffice voert, evenals sommige ketenpartners, specialistische taken uit. De midoffice vormt de verbinding tussen deze twee werkvelden én met ketenpartners. Taken die in de midoffice zijn belegd kunnen door zowel front- als backofficemedewerkers worden uitgevoerd, al naar gelang de complexiteit.

MOgroep Welzijn en maatschappelijke Dienstverlening

De MOgroep is de landelijke brancheorganisatie voor Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD). De MOgroep behartigt de belangen van de ondernemers in W&MD en treedt op als werkgeversorganisatie. Met bijna 750 leden vertegenwoordigt de MOgroep meer dan 80% van het veld van organisaties die werken in Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. De MOgroep is een vereniging. De leden zijn werkzaam op het brede terrein van welzijn en maatschappelijke dienstverlening, waaronder het lokale integrale welzijnswerk, specifiek welzijnswerk voor ouderen, voor minderheden, jeugd en jongerenwerk, maatschappelijke dienstverlening, maatschappelijke opvang, peuterspeelzaalwerk, het vrijwilligerswerk en welzijnswerk gericht op allerlei vormen van maatschappelijke participatie en emancipatie.

Participatiewet

Het kabinet wil 1 regeling voor alle mensen die kunnen werken, maar daarbij ondersteuning nodig hebben. Deze regeling heet de Participatiewet. In de Participatiewet worden de Wet werk en bijstand (WWB), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een deel van de Wajong samengevoegd. Met de Participatiewet wil het kabinet bereiken dat zoveel mogelijk mensen deelnemen (participeren) aan werk. Het gaat nu nog om een wetsvoorstel. De Tweede Kamer en de Eerste Kamer moeten het voorstel nog goedkeuren. Pas daarna kan de wet worden ingevoerd. De verwachting is dat de wet 1 januari 2015 ingaat.

Signaleringsformulier (inventarisatieformulier)

Vragenlijst t.b.v. het onderzoek naar signalering in gemeente Nijkerk.

Synergie

Effect van samenwerking dat groter is dan wat de afzonderlijke partijen in totaal bereikt zouden hebben.

Survey-onderzoek

Onderzoek waarbij we op systematische wijze vragen stellen aan een aantal mensen. Die vragen meten meningen, motieven, gedrag of andere kenmerken van die mensen. Met de antwoorden kunnen we vervolgens de karakteristieken van een groep mensen in kaart brengen. Bij survey-onderzoek gaat het niet om de individuele personen, maar om het gedrag van de groep als geheel. Die groep noemen we de populatie.

Topiclijst

Een lijst met onderwerpen en subonderwerpen op basis van de probleemstelling. Het primaire doel van deze lijst is data verzamelen. Een topiclijst lijkt in de basis op een interview. De topiclijst onderscheid zich van een interview doordat een topiclijst geen vragen bevat maar onderwerpen. Een topiclijst is eigenlijk een leidraad en geheugensteun voor een onderzoeker, waarin de belangrijkste onderwerpen en focuspunten voor de uitvoering van een onderzoek zijn gerangschikt.

Topicinterview

Vraaggesprek aan de hand van een lijst met onderwerpen die vooraf is samengesteld als rode draad voor het interview.

TransitiesHiermee worden overgangen bedoeld. In dit specifieke geval wijst het naar het overgaan van het organiseren van diverse onderdelen van de zorg van het Rijk naar de gemeenten.

Sociaal domein

Het gebied van de menselijke samenleving.

Voorzieningen

* AWBZ: Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Vanuit deze wet worden kosten betaald voor langdurige zorg voor ouderen, chronisch zieken en gehandicapten. Indicatiestelling hiervoor gaat nu nog via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) maar wordt voor een deel in 2015 overgeheveld naar de Wmo van gemeenten.
* PGB: Persoonsgebonden Budget. Dit budget is een bedrag waarmee iemand zelf de zorg kan regelen. Er zijn 2 soorten pgb’s. Het pgb-AWBZ is voor persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding of kortdurend verblijf. Het pgb-Wmo is voor wie hulp nodig heeft om thuis te kunnen blijven wonen. De burger zelf zorgt voor de administratie hieromheen.
* ZIN: Zorg in natura. Hierbij levert een zorgaanbieder de zorg en regelt de administratie daaromheen. Met de zorgaanbieder moeten afspraken gemaakt worden over de manier waarop de zorg geleverd wordt.

VNG

Vereniging van Nederlands Gemeenten, heeft drie doelen: 1 Haar leden bijstaan bij de vervulling van de bestuurstaken; 2 Afspraken maken met andere overheden over de arbeidsvoorwaarden in de overheidssector en 3 Behartigen van de belangen van haar leden welke samenhangen met de bestuurstaken.

VWS

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Wajong

Een uitkering voor mensen die op jonge leeftijd een langdurige ziekte of handicap hebben gekregen. Jonggehandicapten kunnen een Wajong-uitkering aanvragen als zij niet kunnen werken of met werk niet genoeg verdienen. De Wajong gaat vanaf 1 januari 2015 op in een nieuwe regeling: de Participatiewet.

Welzijn Nieuwe Stijl

Om van de Wmo een succes te maken is het landelijk programma Welzijn Nieuwe Stijl in het leven geroepen door de MOgroep W&MD, VWS en VNG. Belangrijk hierbij is dat de (sturings) relatie tussen gemeenten en welzijnsorganisaties en de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk op orde zijn.Het programma wil stimuleren, inspireren en concrete handreikingen bieden. Daarbij wordt aangesloten bij wat gemeenten en instellingen zelf al aan verbeteringen aan het doorvoeren zijn en de fase waarin dat proces verkeert.

WelzijnscontextDe omstandigheden waarin mensen voldoening ervaren in hun eigen levenssituatie.

WWBWet Werk en Bijstand. Een bijstandsuitkering helpt mensen rondkomen wanneer er niet genoeg geld is om van te leven. De uitkering stopt als er weer voldoende inkomen is. De gemeente bepaalt of er recht op bijstand bestaat.

WSW

Via de Wet Sociale Werkvoorziening geeft de rijksoverheid gemeenten geld om mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking te helpen met het vinden van een baan. Het kabinet wil de sociale werkvoorziening vanaf 2015 onderbrengen in gemeentelijke werkbedrijven. Dit is een belangrijk onderdeel van de nieuwe Participatiewet. Onder de Participatiewet vallen straks alle mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Zorgzwaartepakket
Een zorgzwaartepakket (ZZP) is een omschrijving van hoeveel zorg en op welke soort zorg en/of begeleiding iemand recht heeft. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) geeft de indicatiebesluiten af en bepaalt op welke zorg iemand recht heeft.

# Literatuurlijst

1. Baart, A. & Carbo, C. (2013). *De zorgval.* Amsterdam: Uitgeverij Thoeris.
2. Baarda, D.D., Goede, D.M., & Teunissen, D.J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek.* Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff Uitgevers bv.
3. Bais, K. (2010). *Journalistieke samenvatting van op weg met de WMO.* Den Haag: SCP.
4. Batyreva, I. (2013). *Doorontwikkeling van het loket MO* (collegevoorstel).Nijkerk: de gemeente Nijkerk.
5. Batyreva, I. (2013). *Doorontwikkeling loketfuntie gemeente Nijkerk* (plan van aanpak). Nijkerk: de gemeente Nijkerk.
6. Bos, J.A. van den. (2010). *Maatwerk bij meervoudigheid. Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige problematiek.* Den Haag: SZW
7. Brouwer, P., & Fermin, B. (2009). *Meer effectiviteit door een integraal participatiebeleid?* Sociaal bestek, 6, 9-13.
8. Bijl, R., Boelhouwer, J., Pommer, E. & Sonck (2013). *De sociale staat van Nederland.* Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
9. Cachet, A. & Ringeling, A.B. (2004). *Integraal veiligheidsbeleid: Goede bedoelingen en wat ervan terecht kwam.* Alphen aan den Rijn: Kluwer.
10. Campen, C. van, Ras, M. & Draak, M. den. (2011). *Raming van het aantal kwetsbare ouderen tot 2030.* Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
11. College van Burgemeester en wethouders. (2012). *Meedoen vanuit eigen kracht en energie* (Wmo beleidsplan). Nijkerk: de gemeente Nijkerk.
12. College van Burgemeester en wethouders. (2013). *Iedereen telt en doet mee* (Visie op de vernieuwing van het Sociaal Domein in de gemeente Nijkerk ). Nijkerk: de gemeente Nijkerk.
13. College van Burgemeester en wethouders. (2013). *Op weg naar een vernieuwd Sociaal Domein* (Hoofdlijnennota). Nijkerk: de gemeente Nijkerk.
14. College van Burgemeester en wethouders. (2012). Gewoon *meedoen, participatie van kwetsbare burgers. Iedereen doet mee op de wijze die hem past* (Uitvoeringsnota). Gouda, de gemeente Gouda.
15. Gouveneur, M., (2011) *De invloed van verschillende factoren op integrale samenwerking binnen de Nederlandse gemeenten*. Utrecht: Movisie.
16. FVIB. (2007). *Samenwerken in cijfers.* Geraadpleegd op 15 april 2014, van <http://www.fvib.be/images/res123995_15.pdf>
17. Houten, M. van. & Winsemius, A. (2010). *Participatie ontward: vormen van participatie uitgelicht*. Utrecht: MOVISIE
18. Jonge, P. (1991, 1 oktober). *Kok: nieuw evenwicht tussen individualiteit en solidariteit.* Nederlands Dagblad, p. 7.
19. Kennisbank, platform 31 (z.d.).*Wat verstaan we onder een integrale aanpak?* Geraadpleegd op 26 april 2014 van <http://kennisbank.platform31.nl/pages/28659/Wat-verstaan-we-onder-een-integrale-aanpak.html>
20. Klerk, S. de, Gilsing, R., & Timmermans, E. (2010). *Op weg met de Wmo. (*Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007-2009). ’s Gravenhage: SCP.
21. Kruiter, A.J., Jong, J. de., Niel, J. van. & Hijzen, C. (2007). *De rotonde van Hamed: maatwerk voor mensen met meerdere problemen.* Den Haag: Kruit
22. KplusV. (2012). *Onderzoek naar de doorontwikkeling van het loket MO* (rapport). Arnhem: Adviesbureau.
23. Medicinfo. (2013). *Goed samenwerken.* Geraadpleegd op 25 april 2014 van [*http://www.medicinfo.nl/%7B16f80504-e78a-4789-923a-cf15ff91952e%7D#{22c90f08-7104-44f2-804f-763f4a80ffd7}*](http://www.medicinfo.nl/%7B16f80504-e78a-4789-923a-cf15ff91952e%7D#{22c90f08-7104-44f2-804f-763f4a80ffd7})*)*
24. Moerman, A. (1999). *Systematisch signalen in welzijnswerk, behorend bij de publicatie opgelet* (Invoeringswijzer). Utrecht: Nederlands instituut voor Zorg en Welzijn: NIZW.
25. Mouris projecten bureau. (2012). *Methodiek Zoeken.* Geraadpleegd op 20 november 2013, van <http://www.mourispb.nl/methodiek-zoeken>
26. Movisie (2010). *Participatiewiel: een andere manier van kijken. Aanwijzingen voor gebruik door gemeenten.* Utrecht: Movisie.
27. Rijksoverheid. (2013). *Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.* Geraadpleegd op 2 februari 2014, van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/hulp-bieden/meldcode>
28. Klerk, S. de, Gilsing, R., & Timmermans, E. (2010). *Op weg met de Wmo. (*Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007-2009). ’s Gravenhage: SCP.
29. Kuiper, C., Heerkens, Y., Balm, M., Bieleman, A. & Nauta, N. (2005). *Arbeid en gezondheid: preventie, behandeling en re-integratie.* Houten: Bohn, Stafleu van Loghum.
30. Schippers, E.I., & Rijn, M.J., van (2013). *Resultaten zorgoverleg*  (brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer). Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid.
31. Scholte, M. & Splunteren, P. van (1996). *Opgelet! Systematisch signaleren in de praktijk.* Utrecht: NIZW
32. Scholte, M., Felten, H., & Sprinkhuizen A. (2013). *Opgelet! Systematische signaleren in maatschappelijke ondersteuning en eerstelijnszorg.* Bussum: Coutinho.
33. Sluiter,S. ( 2010). *Signalering in het sociaal agogisch werk.* Houten: Bohn, Stafleu van Loghum.
34. Soeters, M. & Verhoeks, G. (2010). *Integraal willen we allemaal?!: naar effectieve, efficiënte en klantvriendelijke maatschappelijke hulp.* Den Haag: ZorgmarktAdvies.
35. Staa, M. (2013). *Psychologie en transitiemanagement* (weblog). Geraadpleegd op 4 december 2013, van <http://transitiemanagement.wordpress.com/2012/03/22/stress-en-organisatieverandering-2>
36. Troy, D., de (2005). *Mag ik iets meer doen, mevrouw? Signalering in het maatschappelijk werk.* Tijdschrift voor Welzijnswerk*, 29* (270), pp. 19-28.
37. Veldhuijzen van Zanten - Hyllner, M.L.L.E. (2011). *Brief visie op cliëntenondersteuning.* Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
38. Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2010). *VNG Integrale netwerken in de Wmo.* Den Haag: VNG
39. Warning, J. (2009). *Ziek van onzekerheid* (onderzoeksverslag). Utrecht: FNV Bondgenoten
40. Westerhof, E., & Nanninga, M. (2011). *Maximaal vermogen. Over win-winsituaties in gemeentelijk participatiebeleid. Utrecht: Divosa.*
41. Zijlema, W. & Everhardus, J. (2013). *Nulmeting transities sociaal domein Gemeente Nijkerk.* Groningen: KWIZ

# Bijlage 1: De veranderingen binnen het sociaal domein

Belangrijkste wijzigingen zijn hieronder kort toegelicht.

AWBZ/WMO per 1 januari 2015:

1. De AWBZ wordt per 1 januari 2015 omgevormd tot een landelijke voorziening waarmee enkel intramurale zorg (functie: verblijf) gefinancierd wordt.
2. Gemeenten worden vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de activiteiten op het terrein van ondersteuning, begeleiding met een bezuiniging van ongeveer 25%.
3. De huishoudelijke hulp van 2015 wordt een maatwerkvoorziening, alleen beschikbaar voor de mensen die dit echt nodig hebben met een bezuiniging van 40%.
4. Ouderen en chronisch zieken blijven langer thuis wonen (extramuralisering).

Het zorgzwaartepakket 1 en 2 zijn per 1 januari 2013 geëxtramuraliseerd. Het zorgzwaartepakket 3 wordt per 1 januari 2014 geëxtramuraliseerd.

Per 1 januari 2016 wordt ook zorgzwaartepakket 4 gedeeltelijk geëxtramuraliseerd. Verwacht wordt dat van de cliënten met deze indicatie ongeveer 50% thuis kan blijven wonen.

Wet zorg voor Jeugd per 1 januari 2015:

Voor de jeugdzorg gaat het om de overheveling naar de gemeente van:

Jeugdhulpverlening (ambulante jeugdzorg en residentiële jeugdzorg), gesloten jeugdzorg / jeugdzorg plus, Jeugdbescherming (JB) en Jeugdreclassering (JR), Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), Jeugd-VB en de Jeugd-GGZ (geestelijke gezondheidszorg).

Daarnaast komt het passen onderwijs ook naar de gemeente.

Wsw, WWB en deel Wajong → Participatiewet per 1 januari 2015:

Door het gesloten sociaal akkoord gaat het kabinet het wetsvoorstel Participatiewet aanpassen. Invoering wordt nu voorzien voor 1 januari 2015. Voor gemeenten betekent dit ook uitstel van de geplande bezuinigingen voor 2014. De instroom in de Wsw stopt per 1 januari 2014, gemeenten krijgen de beleidsvrijheid om beschut werken te organiseren. Jeugdigen (tot 27 jaar) met een gedeeltelijke arbeidshandicap vallen onder de Participatiewet en niet meer onder de Wajong.

Wijkteams

In de Zorgverzekeringswet (Zvw) komt per 1 januari 2015 een nieuwe aanspraak ‘thuisverpleging’, waarmee cliënten die verpleging nodig hebben ook verzorging kan worden geboden. In deze aanspraak komt per 2016 ook de geëxtramuraliseerde ZZP4, met verpleging, verzorging en begeleiding. De wijkverpleegkundige draagt zorg voor de verbinding tussen het sociale en medische domein en wordt gepositioneerd in de Zvw. Gemeenten worden gestimuleerd om sociale wijkteams op te richten.

De hierboven beschreven maatregelen zijn verwoord in de brief van staatssecretaris van Rijn van 25 april en in het ondertekende Zorgakkoord van 24 april 2013.

# stroomschema paint.pngBijlage 2: Stroomschema privacy, Leertuin

# Bijlage 3: Interviewprotocol

|  |  |
| --- | --- |
| Doel van het gestructureerde interview (vragenlijst via internet)  | De medewerkers bewust maken van signaleren en hoe een signaal door te geven. Dit is een belangrijk onderdeel van integrale samenwerking. |
| Relatie met onderzoeksvraag:  | De onderzoeksvraag richt zich op het verbeteren van de integrale samenwerking. Als je met anderen moet samenwerken, moet je duidelijk hebben wat je met een signaal van een burger moet doen.  |
| Aantal gestructureerde interviews:  | Uitgezet onder 25 medewerkers en door 21 van hen beantwoord. Een respons van 84% dus.  |
| De vragen: | Staan uitgeschreven in bijlage 6.  |
| Doel van het semigestructureerde interview (persoonlijk gesprek)  | De medewerkers vanuit de verschillende disciplines dezelfde hypotheses voorleggen om te zien hoe zij zelf de integrale samenwerking ervaren. Is een dergelijke integrale samenwerking wel gewenst door de medewerkers? Hoe zit het met de verantwoordelijkheid? Is het beleid wel helder zodat elke medewerker duidelijk weet wat er van hem/haar verwacht wordt?  |
| Relatie met onderzoeksvraag:  | De onderzoeksvraag luidde hoe de samenwerking verbeterd kan worden ten behoeve van de integrale aanpak bij signaleren. Het is dus nuttig om te weten hoe de huidige samenwerking is vastgelegd in beleid en hoe die persoonlijk ervaren wordt door de medewerkers.  |
| Aantal semigestructureerde interviews:  | We hebben vanuit zeven verschillende disciplines bij zeven medewerkers een interview afgenomen. We wilden graag vanuit elke discipline iemand horen om zo breed mogelijk te kunnen beoordelen hoe de samenwerking ervaren wordt.  |
| De vragen: | We hebben de medewerkers hypotheses voorgelegd die we hebben opgesteld aan de hand van de uitkomsten van het gestructureerd interview wat we via internet hadden afgenomen. De hypotheses staan uitgeschreven in bijlage 8.  |

# Bijlage 4: Gestructureerd interview

**Introductietekst voor de vragenlijst op internet voor de medewerkers:**

Het komt wel eens voor dat je tijdens een gesprek met een cliënt signalen ontvangt rondom andere problematiek dan waar de cliënt melding of aanvraag voor heeft gedaan en die direct in verband staan met de problematiek van de cliënt. Wij willen door middel van ons onderzoek te weten komen hoe vaak dergelijke signalen zich voordoen, om wat voor een signaal het gaat en wat jij met dit signaal doet. Ons uiteindelijke doel is om een uniforme werkwijze te realiseren zodat er efficiënter kan worden samengewerkt tussen de verschillende ambtenaren.

Om te weten waar het nu eigenlijk om gaat is het van belang dat er zo veel mogelijk medewerkers meedoen aan ons onderzoek.

Zou jij daarom dit vragenformulier willen invullen? Het eerste deel van de vragen gaat over het proces van signaleren en de daarop volgende vragen zijn wat algemener. Het invullen duurt ongeveer 5 minuten.

Vraag 1:

Ontvang jij van de cliënt signalen rondom problematiek buiten jouw vakgebied maar wel op het vakgebied van een collega?

Lijst: Dropdown

Vraag 1:

Op welk vakgebied binnen de gemeente heeft dit signaal betrekking? (meerdere antwoorden mogelijk

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 3:

Bespreek jij het signaal met de cliënt?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 4:

Vraag jij toestemming aan de cliënt om iet met het signaal te doen?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 5:

Als de cliënt het probleem niet zelf kan oplossen en jij ziet wel mogelijkheden binnen de gemeente, wat doe jij dan?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 6:

Als de cliënt het probleem niet zelf kan oplossen en jij ziet wel mogelijkheden binnen de gemeente, wat doe jij dan?

Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 7:

Leg je het signaal vast? En zo ja, hoe?

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 8:

Zie jij iets in de taak van signaleren in jouw huidige werkzaamheden? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 9:

Hoe loopt het proces op dit moment rondom signaleren? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 10:

Signaleren mag niet ten koste gaan van de uitvoerende uren hulpverlening aan de cliënten.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 11:

Door de toenemende decentralisatie van overheidstaken naar de gemeente wordt signaleren nog belangrijker.

Vraag 12:

Om een serieuze gesprekspartner te zijn voor burger en instellingen is het noodzakelijk dat de gemeente haar signaleringstaak goed vormgeeft.

Lijst: Meerkeuze vraag meerdere antwoorden mogelijk

Vraag 13:

De gemeente is zo druk met de uitvoering van de kerntaken dat signaleren in de verdrukking komt.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 14:

Systematisch signaleren levert tijd op, omdat problemen structureel worden aangepakt.

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

Vraag 15:

Vragen, opmerkingen en tips zijn van harte welkom. Hiervoor kun je gebruik maken van onderstaand tekstveld:

Open Vraag: Tekstveld

Vraag 16:

Wat is jouw functie?

Lijst: Meerkeuze vraag max. 1 antwoord

**Bedanktekst:**

Heel erg bedankt voor jouw medewerking. Mocht je belangstelling hebben naar de uitkomsten van ons onderzoek, laat dit dan even weten. Dan sturen wij het rapport naar je toe.

Wendy en Elly

# Bijlage 5: Uitkomsten gestructureerd interview







|  |
| --- |
| **Het signaleringproces**Het komt wel eens voor dat je tijdens een gesprek met een cliënt signalen ontvangt rondom andere problematiek dan waar de cliënt melding of aanvraag voor heeft gedaan en die direct in verband staan met de problematiek van de cliënt. Wij willen door middel van ons onderzoek inzicht krijgen hoe vaak dergelijke signalen zich voordoen, om wat voor een signaal het gaat en wat jij met dit signaal doet. |
| **Geen signaal**: hier turven hoe vaak dit voor komt: | **Bij signaleren**Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Wat is de vraag van de cliënt: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Het signaal wat je opmerkt naast de vraag die iemand heeft, heeft betrekking op: | Eventueel betrokken collega/ instantie:* Wmo-consulent
* medewerker woonurgentie
* leerplichtambtenaar
* klantmanager
* re-integratie consulent
* loket medewerker
* medewerker CJG
* medewerker leerlingenvervoer
* anders: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­\_\_\_\_\_\_
* derde, namelijk: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |
| * financiën
* administratie
* huisvesting
* vorming/ opleiding
* arbeid
* gezondheid
* echtscheiding
* relatie tot partner
* relatie ouder-kind
* relatie tot anderen
 | * maatschappelijke organisaties
* multi probleemgezin
* verwerking
* eenzaamheid
* verslaving
* overige psychische problemen
* cultuurverschillen
* slachtoffer machtsmisbruik/geweld (misdrijf)
* anders:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­
 |
| **Stap 1** | **Stap 2** | **Stap 3** | **Stap 4** | **Stap 5** |
| In kaart brengen van signalen | Beslissen tot overdracht/samenwerking | Overdracht | Actie ondernemenlos van de cliënt  | Evalueren en feedback geven |
| * ik heb het signaal opgevangen
* ik heb het signaal besproken met cliënt
* ik heb een afweging gemaakt rondom de haalbaarheid van de oplossing door cliënt
 | Ik heb een afweging gemaakt aan de hand van criteria:* Relevantie
* Frequentie
* Ernst
* Specificiteit
* Uitvoerbaarheid

Wel of geen overdracht:* wel
* niet, reden:
 | Ik heb overgedragen via:* mondelinge overdracht
* rapportage
* contactregistratie
* overleg samen met collega en cliënt
* e-mail bericht
* anders:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ik heb actie ondernomen omdat verandering nodig is* binnen de eigen organisatie
* binnen de samenwerking met andere organisaties
* anders:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ik evalueer * het proces
* het effect
* bij intervisie
* in een multidisciplinair overleg
* niet, omdat

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Opmerkingen:** |

#  Bijlage 6: Het inventarisatieformulier

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Labels**  |  | **sub-label** |   |
| **aantal** |   |   |   |
| **signaleren** | 1a | **competenties** |
|   |   |   | kennis onvoldoende |
|   |   |   | competenties onvoldoende |
| **signaleringsproces** | 2a | **algemeen** | proces is onduidelijk  |
|   |   |   | proces is duidelijk |
|   | 2b | **bespreken cliënt** | soms |
|   |   |   | vaak |
|   |   |   | altijd |
|   |   |   | nooit |
|   | 2c | **toestemming** | soms |
|   |   |   | vaak |
|   |   |   | altijd |
|   | 2d | **doorgeven** | ik overleg en informeer mijn collega achteraf  |
|   |   |   | verwijs naar het loket  |
|   |   |   | ik haal een collega erbij  |
|   | 2e | **aan wie** | bekend |
|   | 2f | **vastleggen** | niet |
|   |   |   | contactregistratie  |
|   |   |   | rapportage  |
|   |   |   | mondeling  |
|   |   |   | email  |
|   | 2g | **afspraken** | ontbreken |
|   | 2h | **controle signaal** | weet niet wat er mee gebeurt |
|   | 2i | **verantwoordelijkheid** | niemand voelt zich verantwoordelijk  |
|   |   |   | mijn collega pakt het signaal op  |
|   |   |   | taak bij iemand anders |
| **samenwerking** |  |   |  |
| **integraal** | 4a | **doel** | dienstverlening |
|   |   |   | complexe problemen aanpak  |
|   |   |   | decentralisatie  |
|   |   |   | betere gesprekspartner  |
|   |   |   | tijdswinst |
|

|  |
| --- |
| **middelen** |

 | 5a |   | mag niet ten kosten gaan van  |
| **aantallen** | 6a |   | soms  |
|   |   |   | regelmatig |
|   |   |   | vaak |
| **gebied** | 7a |  | Wmo |
|  |  |  | woonurgentie |
|   |   |   | leerplicht |
|   |   |   | WWB |
|   |   |   | Re-integratie |
|   |   |   | frontoffice |
|   |   |   | leerlingenvervoer |
|   |   |   | CJG |
| **doelgroep** |  |   |   |
| **organisatie** | 9a |   | mits faciliteren  |
|   | 9b |   | tijdsdruk te hoog door kerntaken |
|   | 5a |   | mag niet ten kosten gaan van  |
| **privacy** |   |   |   |
| n.a.v. de interviews de volgende labels toegevoegd |  |  |  |
| **oplossing** |  |  |  |  |  |
| **meldcode** |  |  |  |  |  |
| **voorbeeld** |  |  |  |  |  |

#  Bijlage 7: Topiclist: Labels en sublabels

# Bijlage 8: Hypotheses interview

Aan de hand van het gestructureerd interview is de topiclist (bijlage 7) samengesteld. Vanuit de topiclist hebben we de hypotheses geformuleerd en deze aan de medewerkers voorgelegd in het interview.

**Introductie**

* Kort voorstellen
* Doel van onderzoek
* Toestemming voor opname
* Uitleg privacy / anonimiteit
* Duur interview

**Hypotheses:**

* Niemand voelt zich echt verantwoordelijk voor het proces van signaleren in zijn geheel en het proces is niet duidelijk. -> Vraag: heb je een idee waardoor die verantwoording wel ingebed zou kunnen worden? *(Stappenplan? Beslisboom? Casemanager? Anders?)*
* Door het mondeling overdragen (62%) gaat veel informatie verloren daarnaast wordt het op veel verschillende manieren geregistreerd waardoor de informatie niet voor iedereen bereikbaar is. -> Vraag: is er een mogelijkheid om informatie anders door te geven en te registreren zodat het minder makkelijk verloren gaat? (Niet ieder voor zich een eigen rapportage, maar iets centraals bijv.?)
* Medewerkers verwachten dat het extra tijd kost om het proces van signaleren goed tot uitvoering te brengen, maar denken dat bij goede uitvoering het uiteindelijk toch tijdwinst zal opleveren. -> Vraag: Hoe kan de organisatie hierin ondersteunen? (Extra tijd? Extra geld? Extra / andere middelen? Functie verandering?)
* Medewerkers zijn niet op de hoogte van elkaars werk en bezigheden. -> Vraag: Over welk vakgebied zou jij meer willen weten en hoe is dit te realiseren?
* De medewerkers vinden de integrale aanpak belangrijk. -> Vraag: Kan je hiervan een voorbeeld van geven en wat ging er goed? -> Vraag: kan je een voorbeeld geven waarbij het niet goed ging en waarom?
	+ Geen hypothese, maar een verduidelijking van de samenwerking:
* De onderlinge samenwerking lijkt vooral als goed te worden ervaren, mensen weten elkaar te vinden. -> Vraag: kan je een cijfer geven voor die samenwerking? ( 0 - 10)
* CJG: De medewerker van CJG bespreek het signaal met de cliënt en vraag toestemming om iets met het signaal te doen -> Vraag: Zijn er bij jullie hierover specifieke afspraken gemaakt? En zo ja, is dit ergens vastgelegd.

# Bronnenboek