



Inzicht in het werkproces

Een praktijkonderzoek naar de invulling van de Wmo doelen door de Sociale teams
in Dordrecht

Hogeschool Leiden (SJ441)

Opleiding:	Sociaal juridische dienstverlening
Klas:	SJD 4V
Student:	Ludmila Lopes de Brito s1080778
Begeleider:	Stephan van der Raad
Opdrachtgever:	Sociale teams Dordrecht
Herkansing:	1 mei 2017
Collegejaar:	2016-2017

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport ''Inzicht in het werkproces''. In dit onderzoek staat de invulling van de Wmo doelen door de Sociale teams in Dordrecht centraal. Aan de hand van interviews en literatuuronderzoek is onderzocht hoe de teams invulling geven aan de doelen en welke middelen zij hiervoor inzetten. Daarnaast komen de belemmeringen aan bod die de teams hierbij ondervinden en de behoeften die daaruit voortvloeien.

Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van het afronden van de opleiding Sociaal juridische dienstverlening. Dit onderzoek is in opdracht van de vijf Sociale teams in Dordrecht geschreven.

Via deze weg wil ik mijn afstudeerbegeleider Stephan der Raad bedanken voor de fijne begeleiding en feedback. Daarnaast wil ik mijn opdrachtgever en de respondenten bedanken voor hun bijdrage aan het onderzoek. Tot slot wil ik mijn vrienden en familie bedanken voor de steun bij het schrijven van mijn onderzoeksrapport.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Ludmila Lopes de Brito

Rotterdam, 1 mei 2017

Samenvatting

In dit praktijkonderzoek staat het in kaart brengen van de werkwijze van de vijf Sociale teams in Dordrecht centraal. Deze vijf teams hebben namelijk de opdracht gekregen van de gemeente Dordrecht om aan de doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018 Drechtsteden te werken. De doelen zijn: het bevorderen van de sociale samenhang, de zelfredzaamheid en de participatie. In de praktijk is het namelijk onduidelijk hoe de teams invulling geven aan deze doelen. Daarom is onderzocht hoe de teams invulling aan de doelen geven, zodat zij daar zicht op krijgen. De centrale vraag luidde: *"Hoe geven de vijf Sociale teams in Dordrecht vorm aan de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018 bij de behandeling van hulpvragen van bewoners?"*

Met behulp van interviews met medewerkers van de Sociale teams en een beleidsmedewerker van de gemeente Dordrecht en literatuuronderzoek is er informatie verzameld die nodig waren om het onderzoek te kunnen schrijven. Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is het werkproces die de teams hanteren bij de behandeling van vragen in kaart gebracht, en de middelen die teams inzetten om aan de doelen te werken. Daarnaast is er aandacht besteed aan de belemmeringen die teams ervaren bij de invulling van de doelen en de wensen die daaruit voortvloeien.

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat de teams bij de behandeling van vragen van bewoners methodisch te werk gaan. Ook blijkt uit de resultaten dat de medewerkers meerdere obstakels ervaren bij de invulling van deze doelen. De belangrijkste belemmeringen zijn: de hoge werkdruk, de wachtlijsten bij de meerderheid van de teams, het beperkt preventief werken en de onduidelijkheid die over de invulling van de doelen. Verder bleek uit de resultaten dat de medewerkers behoefte hebben aan een concrete en meetbare opdracht vanuit de gemeente Dordrecht, zodat zij een betere invulling kunnen geven aan de doelen. Bovendien zouden diverse medewerkers willen dat zij meer voorlichting krijgen over juridische onderwerpen, zodat hun kennis op peil wordt gebracht.

Er zijn in dit onderzoek drie aanbevelingen geformuleerd. De eerste aanbeveling is dat teams geadviseerd worden om de resultaten van dit onderzoek in een vergadering met de gemeente Dordrecht te bespreken, zodat de gemeente zicht krijgt op de situatie van de teams en hen kan ondersteunen bij het oplossen van de belemmeringen die zij ondervinden. De onduidelijke doelen zouden aan de hand van de SMART methode geformuleerd kunnen worden, zodat de opdracht van de Sociale teams duidelijk en concreet wordt. Ook zou het zou helpen als de teams meer vrijwilligers en ketenpartners zouden inzetten, zodat de werkdruk minder wordt. Een andere mogelijkheid om de werkdruk te verminderen is door meer werknemers in dienst te nemen. Hierdoor is de verwachting dat de wachtlijsten op den duur verdwijnen waardoor de teams meer tijd overhouden om preventief te werken. Tot slot worden de teams geadviseerd om voorlichtingen over juridische onderwerpen te organiseren, omdat diverse medewerkers aangaven dat hun kennis niet toereikend is.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	8
1.1 Aanleiding en achtergrond	8
1.2 Afbakening van het probleem	9
1.3 Doelstelling en vraagstelling	10
1.3.1 Kennisdoel	10
1.3.2 Praktijkdoel	10
1.3.3 Doelgroep	10
1.3.4 Centrale vraag	10
1.3.5 Deelvragen	10
1.4 Leeswijzer	11
2.1 Type onderzoek	12
2.2 Beschrijving onderzoeksmethoden en dataverzamelingsmethode per deelvraag	12
2.2.1 Wat is het werkproces van de Sociale teams bij de behandeling van hulpvragen van bewoners?	12
2.2.2 Welke middelen zetten de Sociale teams in om invulling te geven aan de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?	13
2.2.3 Welke belemmeringen ervaren de Sociale teams bij de invulling van de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?	13
2.2.4 Welke wensen hebben de Sociale teams bij de invulling van de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?	13
2.2.5 Kenmerken respondenten	14
2.3 Data-analyse	14
2.4 Validiteit en betrouwbaarheid	14
2.4.1 Validiteit	14
2.4.2 Betrouwbaarheid	15
3. Juridisch kader	16
3.1 Participatiewet	16
3.2 Wet maatschappelijke ondersteuning	17
3.3 Jeugdwet	17
4. Maatschappelijk kader	19
4.1 Verzorgingsstaat	19
4.2 Decentralisaties sociaal domein	19

4.3 Nieuwe taken voor de gemeenten	20
4.4 Eerste ervaringen met Sociale (wijk) Teams	21
4.5 Gemeenten kiezen voor Sociale (wijk) Teams	21
5. Resultaten	23
5.1 Werkproces	23
5.1.1 Afwijking in het werkproces	29
5.1.2 Samenvatting	29
5.2 Invulling van de gestelde doelen	30
5.2.1 Doelen die in dit onderzoek centraal staan	30
5.2.3 Integrale aanpak van multiproblematiek	30
5.2.4 Laagdrempeligheid	31
5.2.5 De zelfredzaamheidmatrix (zrm)	31
5.2.6 Eigen kracht en het netwerk inzetten	32
5.2.7 Vrijwilligers inzetten	32
5.2.8 Preventief werken	33
5.2.9 Ketenpartners inzetten	33
5.2.12 Samenvatting	34
5.3 Belemmeringen	35
5.3.1 Invulling van Wmo doelen is onduidelijk	35
5.3.2 Hoge caseload in de teams	37
5.3.4 Te weinig toekomen aan preventief werken	38
5.3.5 Samenvatting	38
5.4 Wensen Sociale teams	39
5.4.1 Concrete en meetbare doelen	39
5.4.2 Meer medewerkers in de teams	39
5.4.4 Samenvatting	39
6. Conclusies en aanbevelingen	40
6.1 Conclusies	40
6.2 Aanbevelingen	42
6.3 Discussie	44
6.4 Reflectie	45
Literatuurlijst	46
Bijlagen	48
Bijlage 1 Organigram Sociale teams	48
Bijlage 2 De zelfredzaamheidmatrix	49

Bijlage 3 Topic lijst	51
1.1 Aanleiding	53
1.2 Inleiding.....	53
1.3 Verzorgingsstaat	53
1.4 Decentralisaties sociaal domein.....	53
1.5 Nieuwe taken voor de gemeenten	54
1.6 Eerste ervaringen met Sociale (wijk) Teams	55
1.7 Gemeenten kiezen voor Sociale (wijk) Teams.....	55
1.8 Situatie in gemeente Dordrecht	56
1.9 Ontstaan Sociale Teams in Dordrecht	56
1.10 Doelen voor de Sociale Teams	57
1.10.1.Integraal werken	57
1.10.2. Preventief werken	58
1.10.3. Effectieve ondersteuning	59
1.10.4. Korte lijnen	61
1.11 Huidige situatie in de vijf Sociale Teams	62
1.12 Opdracht voor de onderzoeker	62
1.13 Verwachtingen opdrachtgever	63
1.14 Beperkingen onderzoek	63
Hoofdstuk 2 2.Doelstelling	63
2.1 Kennisdoel	63
2.2 Praktijkdoel	63
Hoofdstuk 3 3. Vraagstelling	64
3.1 Centrale vraag.....	64
3.2 Deelvragen	65
4.1 Juridisch kader	66
4.2 Maatschappelijk kader.....	68
4.2.1 Werkwijze	68
4.2.2 Samenstelling	68
4.3 Centrale begrippen	69
5.Onderzoeksontwerp	70
5.1 Methode	70
5.2 Onderzoekseenheden.....	71
5.3 Kwaliteit van de gegevens	71
5.4 Analyse van de gegevens.....	72

5.5 Plan van aanpak	72
6. Productspecificaties	74
6.1 Beschrijving eindproduct.....	74
6.2 Criteria eindproduct	74
7. Projectorganisatie	75
7.1 Organisatie en samenwerking	75
7.2 Informatiebeheer en monitoren van de planning	76
7.3 Faciliteiten.....	76
Literatuurlijst.....	77
Bijlage 5 Het onderzoeksvoorstel is bijgevoegd in een apart mapje*	

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

Naar aanleiding van een gesprek met de Sociale teams in Dordrecht is gebleken dat de sociale teams behoefte hebben aan inzicht in het werkproces. De teams in kwestie zijn: Crabbehof, Wielwijk, Oost, Centrum en Krispijn.¹ Een Sociale team bestaat uit medewerkers van verschillende disciplines die samenwerken om hulpvragen op alle leefgebieden te beantwoorden.² In totaal worden 11 leefgebieden onderscheiden, namelijk: financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relatie, geestelijke- en lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten algemeen dagelijks leven, maatschappelijke participatie en justitie.³

Deze teams moeten zich verantwoorden bij hun opdrachtgever, de gemeente Dordrecht. Zij dienen te werken aan de drie doelen van het Wmo beleidsplan van Drechtsteden 2015-2018. Het eerste doel heeft betrekking tot de sociale samenhang, het tweede gaat over zelfredzaamheid bevorderen en de laatste richt zich tot het bevorderen van de participatie. Uit het gesprek met de Sociale teams kwam naar voren dat er onduidelijkheid heerst over wat er onder deze doelen wordt verstaan en de wijze waarop de teams invulling moeten geven aan de gestelde doelen. Deze doelen vloeien voort uit de drie decentralisaties op het sociaal domein. Per januari 2015 hebben gemeenten namelijk de verantwoordelijkheid gekregen over een aantal taken op het gebied van jeugdhulp, ondersteuning en participatie. De overheid wil namelijk met deze veranderingen toewerken naar een overheid die zorg en ondersteuning biedt alleen waar dat nodig is.⁴

Binnen de drie gedecentraliseerde gebieden zijn er een aantal zaken veranderd voor de gemeenten. Het Rijk draagt de decentralisatie van de Algemene Wet Ziektekosten (AWBZ) de zorg voor kwetsbare inwoners over aan gemeenten. Per 1 januari 2015 organiseren gemeenten dit binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat gemeenten verantwoordelijk worden voor onder andere ouderen en mensen met verstandelijke of lichamelijke handicap.⁵

Met de Wet maatschappelijk werk en ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten in Nederland namelijk verantwoordelijk geworden voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners met een beperking, chronische, psychische en psychosociale problemen. De nieuwe Wmo heeft als doel om de sociale samenhang tussen bewoners te bevorderen, de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking te vergroten.⁶ Met sociale samenhang wordt bedoeld 'de mate waarin burgers in de maatschappij verbondenheid ervaren en zich medeverantwoordelijk voelen voor het algemeen welzijn.'⁷ de Wmo⁸ wordt zelfredzaamheid als volgt gedefinieerd: "het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken". Participatie betekent volgens

¹ Sociale teams' www.cmsdordrecht.nl (zoek op: zorg en ondersteuning Sociale teams)

² Sociale teams' www.cmsdordrecht.nl (zoek op: zorg en ondersteuning Sociale teams)

³ S.Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert. (zoek op zelfredzaamheidmatrix 2013)

⁴ Wijzigingen AWBZ en WMO: een overzicht', www.movisie.nl (zoek op: wijzigingen AWBZ en WMO)

⁵ Wijzigingen AWBZ en WMO: een overzicht', www.movisie.nl (zoek op: wijzigingen AWBZ en WMO)

⁶ Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechtsteden.nl (zoek op: WMO Beleidsplan Dordrecht 2015-2018)

⁷ Definitie sociale samenhang: www.cultureelwoordenboek.nl (zoek op sociale samenhang)

⁸ 7 TK 2005-2006, 30 131, nr. 65, toelichting op het amendement dat heeft geleid tot invoering van de compensatieplicht in de Wmo

het Wmo actief meedoen aan de samenleving. Een bewoner kan bijvoorbeeld participeren door te werken, sociale contacten te onderhouden of door vrijwilligers werkt te doen. Het is de bedoeling dat zoveel mogelijk mensen (in het bijzonder mensen met beperkingen) zo lang mogelijk meedoen aan de samenleving.

De gemeente Dordrecht werkt aan deze doelen door op lokaal niveau preventief te werken en algemene voorzieningen in te zetten. Zo wordt er verwacht dat de inwoners zo min mogelijk afhankelijk worden van zwaardere zorg en ondersteuning. Daarnaast wordt de zelfredzaamheid van de bewoners bevorderd door eerst eigen kracht en de kracht van de sociale omgeving (kennis, familie en vrienden) te benutten. Met eigen kracht wordt bedoeld 'het vermogen van inwoners om te doen wat er gedaan moet worden in het dagelijks leven zonder dat hierbij blijvende hulp van anderen of voorzieningen nodig is'.⁹ Pas als de eigen kracht en netwerk niet toereikend is, wordt de ondersteuning in de vorm van algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen geboden. Algemene voorzieningen zijn voor iedereen beschikbaar en maatwerkvoorzieningen zijn persoonsgebonden.¹⁰ Door de inzet van eigen kracht, netwerk en algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen te combineren kan er ondersteuning op maat worden geboden, aldus de gemeente.¹¹ Daarnaast denkt de gemeente dat door eerst de eigen kracht, netwerk en algemene voorzieningen in te zetten de druk op maatwerkvoorzieningen waar mogelijk zal afnemen en daarmee kosten bespaard worden. (De toelichting van deze middelen worden in paragraaf 5.2 beschreven).

1.2 Afbakening van het probleem

In het kort verwacht de gemeente Dordrecht dat de teams aan deze doelen werken door middel van een integrale- en preventieve aanpak met een focus op zelfredzaamheid en participatie. In de praktijk blijkt dat het niet duidelijk is hoe de Sociale teams in Dordrecht invulling geven aan deze doelen. Om het inzicht van de teams te vergroten met betrekking tot de werkwijze, is het van belang om te onderzoeken hoe de teams invulling geven aan de doelen.

De opdrachtgever wilde in de eerste instantie dat de doelen geëvalueerd zouden worden. Echter was deze opdracht niet haalbaar, omdat de doelen niet concreet en meetbaar zijn beschreven. Het evalueren van de doelen is een stap te ver dus beperkt dit onderzoek zich tot het in kaart brengen van de werkwijze van de teams. De Sociale teams hebben hier baat bij, omdat zij op deze manier inzicht krijgen in hun werkwijze. Het is belangrijk dat de teams zicht hebben op de manier waarop zij hun werk doen, omdat zij op basis hiervan bewust worden van de zaken die goed gaan en minder goed gaan. Ook kunnen zij aan de hand van deze nieuwe inzichten beter verantwoording afleggen bij de gemeente Dordrecht. Daarnaast kan de gemeente met deze nieuwe kennis inzicht krijgen in de behoeften van de teams met betrekking tot de invulling van de doelen. Samenvattend levert dit onderzoek nieuwe inzichten op over het werkproces.

⁹Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechsteden.nl (zoek op: WMO Beleidsplan Dordrecht 2015-2018)

¹⁰ Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechsteden.nl (zoek op: Wmo Beleidsplan Drechtsteden 2015-2018)

¹¹ Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechsteden.nl (zoek op: WMO Beleidsplan Dordrecht 2015-2018)

1.3 Doelstelling en vraagstelling

1.3.1 Kennisdoel

In dit onderzoek wordt kennis verzameld over de werkwijze van de teams. Het levert kennis op over de wijze waarop de teams de Wmo doelen invullen. Verder levert het kennis op over de belemmeringen die de teams ondervinden bij de invulling van deze doelen en welke wensen zij naar aanleiding van deze belemmeringen hebben.

1.3.2 Praktijkdoel

Met behulp van de verzamelde kennis, krijgen de teams meer zicht op het werkproces waardoor zij zich beter kunnen verantwoorden bij de gemeente. De resultaten van het onderzoek bieden de gemeente Dordrecht informatie over de belemmeringen die de teams ondervinden en de wensen die daarbij horen. Daar kan de gemeente mogelijk op inspelen, zodat de belemmeringen verholpen worden.

1.3.3 Doelgroep

Binnen dit onderzoek behoren de vijf Sociale teams in Dordrecht tot de doelgroep. De vijf teams zijn gebiedsgericht georganiseerd. In de teams werken medewerkers vanuit verschillende organisaties samen. Elk team bestaat uit een coördinator en medewerkers die gespecialiseerd zijn op diverse vakgebieden. Ook maken de teams gebruik van vrijwilligers die bij diverse werkzaamheden ondersteuning bieden. De coördinatoren en vrijwilligers hebben voor hun functie gesolliciteerd terwijl de overige medewerkers gedetacheerd zijn vanuit verschillende organisaties die met de gemeente Dordrecht samenwerken, zoals Vivenz (algemeen maatschappelijk werk, MEE cliëntenondersteuning, Careyn (pedagogen) en Flexus Jeugdplein (integraal casemanagers) en de Zichtbare schakel (verpleegkundigen).

1.3.4 Centrale vraag

Om de hiervoor genoemde doelen te verwezenlijken, zal de volgende centrale vraag worden beantwoord: *"Hoe geven de vijf Sociale teams in Dordrecht vorm aan de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018 bij de behandeling van hulpvragen van bewoners?"*

1.3.5 Deelvragen

De deelvragen die uit de probleemstelling voortvloeien zijn:

1. Wat is het werkproces van de Sociale teams bij de behandeling van hulpvragen van bewoners?
2. Welke middelen zetten de Sociale teams in om invulling te geven aan de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?
3. Welke belemmeringen ervaren de Sociale teams bij de invulling van de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?
4. Welke wensen hebben de Sociale teams bij de invulling van de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt de keuze en verantwoording van de methode toegelicht. Ook komt er in dit hoofdstuk een beschrijving van de analyse en de kwaliteit van de gegevens aan bod. Daarna wordt in hoofdstuk 3 het juridisch kader toegelicht. Verder wordt in het vierde hoofdstuk het maatschappelijk kader toegelicht. In hoofdstuk 5 worden de resultaten van het onderzoek beknopt beschreven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 6 conclusies getrokken uit de onderzoeksresultaten en de aanbevelingen komen aan bod. Het onderzoeksverslag eindigt met een discussie en reflectie van het onderzoek in hoofdstuk 6.

2. Methode

In hoofdstuk 2 wordt eerst het type onderzoek beschreven. Daarna volgt een beschrijving van de onderzoeks- en dataverzamelmethode die voor het beantwoorden van de deelvragen toegepast zijn.

2.1 Type onderzoek

Dit onderzoek valt binnen een praktijkonderzoek, omdat er onderzoek wordt verricht naar de wijze waarop de Sociale teams in de praktijk invulling geven aan de doelen van het Wmo beleidsplan. Het betreft een kwalitatief onderzoek, omdat er onderzoek wordt gedaan naar de meningen en belevingen van de medewerkers van de Sociale teams met betrekking tot de invulling van deze doelen. Ook is er een beleidsmedewerker van de gemeente Dordrecht bij het onderzoek betrokken, omdat zij namens de gemeente relevante uitspraken kan doen over de opdracht van de gemeente aan de Sociale teams en de invulling van de doelen.

2.2 Beschrijving onderzoeksmethoden en dataverzamelmethode per deelvraag

In dit onderdeel van het onderzoeksverslag wordt er per deelvraag aangegeven welke onderzoeks- en dataverzamelmethode de onderzoeker heeft toegepast. Daarnaast worden de belangrijkste kenmerken van de respondentengroep beschreven.

2.2.1 Wat is het werkproces van de Sociale teams bij de behandeling van hulpvragen van bewoners?

In de probleemanalyse is beschreven dat het onduidelijk is hoe de teams invulling geven aan de doelen van het Wmo beleidsplan. Om duidelijkheid hierover te scheppen, was het nodig om het werkproces van de teams in kaart te brengen, zodat het duidelijk wordt welke stappen de teams ondernemen om vragen van bewoners te beantwoorden. Zo krijgen de teams zicht hierop. Zo heeft de onderzoeker een document bestudeerd om een beter beeld te krijgen van het werkproces. Het document dat geraadpleegd is, gaat over de methodiek van de Sociale teams.

Naast het bestuderen van dit document, heeft de onderzoeker tien medewerkers van de Sociale teams geïnterviewd, zodat zij aanvullende informatie kunnen geven over het werkproces en zodat zij concrete voorbeelden kunnen geven over de manier waarop zij vragen van bewoners beantwoorden. Deze deelnemende medewerkers zijn door de contactpersoon van de onderzoeker en tevens de coördinator van het Sociaal team Crabbehof, aangereikt. Deze medewerkers zijn geselecteerd op basis van hun beschikbaarheid en specialisme. Per team zijn er 12 tot 18 medewerkers in dienst. Per team zijn er twee medewerkers geïnterviewd. Aan het onderzoek hebben de volgende medewerkers deelgenomen: een pedagoog en een jurist van team Crabbehof, de coördinator en een MEE medewerker van team Krispijn, een wijkverpleegkundige en een jurist van team Wielwijk, een gastvrouw en een algemeen maatschappelijk werker van team Centrum, en de coördinator en een integraal casemedewerker van team Oost. Er is gekozen om twee medewerkers per team te interviewen, omdat het niet haalbaar is voor de onderzoeker om alle medewerkers te onderzoeken. Door twee medewerkers per team te interviewen, is de verwachting dat de onderzoeker voldoende informatie zal krijgen, omdat de vragen vanuit meerdere perspectieven beantwoord kunnen worden. Doordat de onderzoek medewerkers heeft geïnterviewd die gespecialiseerd zijn op diverse vakgebieden is de groep

gevarieerd. Bovendien zijn er twee coördinatoren geïnterviewd, omdat zij vanuit hun leidinggevende positie een andere kijk kunnen hebben op de vraag.

Er is voor halfgestructureerde interviews gekozen, omdat de onderzoeker specifieke vragen wilde stellen en tegelijkertijd ook ruimte voor doorvragen wilde creëren. Met behulp van vooropgestelde algemene vragen, kan de onderzoeker indien nodig van de vragen afwijken om op het verhaal van de respondent in te spelen. De onderzoeker heeft dezelfde vragenlijst gebruikt om alle medewerkers van de Sociale teams te interviewen.

2.2.2 Welke middelen zetten de Sociale teams in om invulling te geven aan de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?

Aan de hand van deze deelvraag kan onderzocht worden welke middelen de teams inzetten om aan de doelen te werken van het Wmo beleidsplan. Dit was van belang, zodat het duidelijk werd om welke middelen het gaat en wanneer deze middelen door de teams worden ingezet. Net als bij paragraaf 2.2.1 heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van halfgestructureerde interviews bij de tien medewerkers van de Sociale teams. Naast het houden van interviews heeft de onderzoeker literatuur geraadpleegd om belangrijke begrippen te definiëren, waaronder integrale aanpak en de zelfredzaamheidmatrix.

2.2.3 Welke belemmeringen ervaren de Sociale teams bij de invulling van de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?

De onderzoeker heeft voor de beantwoording van deze deelvraag dezelfde medewerkers benaderd. Aan deze medewerkers is gevraagd om een beschrijving te geven van de belemmeringen waar zij tegen aanlopen. Ook is een beleidsmedewerker van de gemeente Dordrecht geïnterviewd, omdat zij nauw betrokken is bij de opzet van de Sociale teams. Dit maakt dat zij belangrijke informatie kan verschaffen over de doelen waaraan de teams dienen te werken. Deze beleidsmedewerker is via de coördinator van het team Crabbehof benaderd om aan het onderzoek mee te doen. Tijdens het interview met de beleidsmedewerker is meer nadruk gelegd op de opdracht van de gemeente en de wijze waarop de teams invulling geven aan de doelen. Door de medewerkers van de teams en de beleidsmedewerker te interviewen, kunnen verschillen en overeenkomsten zichtbaar worden.

2.2.4 Welke wensen hebben de Sociale teams bij de invulling van de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018?

Voor de beantwoording van de laatste deelvraag heeft de onderzoeker de medewerkers van de Sociale teams gevraagd welke wensen zij hebben naar aanleiding van de belemmeringen die zij ondervinden. Zo wordt duidelijk waar de teams behoefte aan hebben en welke ideeën zij hebben om deze belemmeringen op te lossen. Op basis van de antwoorden van de medewerkers kan de onderzoeker ideeën opdoen die kunnen bijdragen bij het schrijven van de aanbevelingen.

2.2.5 Kenmerken respondenten

Hieronder worden de kenmerken van de respondenten kort beschreven.

Medewerkers Sociale teams

Alle medewerkers waren vrouwelijk, omdat de Sociale teams over het algemeen vooral uit vrouwen bestaan. Deze medewerkers zijn zoals eerder beschreven gespecialiseerd op diverse vakgebieden. De ene medewerker heeft meer werkervaring en is langer in dienst bij de teams dan de ander. De respondenten zijn door de onderzoeker per e-mail uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. De onderzoeker heeft alle medewerkers afzonderlijk geïnterviewd in een spreekkamer op locatie. De gedachte was om de medewerkers zo veel mogelijk op hun gemak te stellen, zodat zij vrijuit hun verhaal konden doen. De interviews hebben ongeveer 45 minuten geduurd en zijn met behulp van een spraakrecorder opgenomen. De persoonlijke gegevens van de respondenten zijn geanonimiseerd.

Beleidsmedewerker gemeente Dordrecht

Deze respondent was ook vrouwelijk en is al jaren werkzaam bij de gemeente Dordrecht. Zij heeft een grote rol gespeeld bij de opzet van de teams en de dagelijkse gang van zaken waardoor zij veel informatie kan verschaffen over dit onderwerp. Deze respondent is in een spreekkamer bij de gemeente Dordrecht geïnterviewd. Het interview duurde ook 45 minuten. Net als bij de andere medewerkers is het interview met een spraakrecorder opgenomen en zijn haar gegevens geanonimiseerd.

2.3 Data-analyse

Data die verzameld is door middel van interviews is aan de hand van de volgende analysemethoden geanalyseerd: data terugbrengen tot betekenisvolle tekstfragmenten en de analyseresultaten van gestructureerde data illustreren. Met data terugbrengen tot betekenisvolle tekstfragmenten wordt het coderen van fragmenten bedoeld. Met gestructureerde data analyseren wordt de illustratie van de data in de vorm van voorbeelden of kleine tekstfragmenten bedoeld.¹²

2.4 Validiteit en betrouwbaarheid

Bij dit onderdeel worden de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek beschreven.

2.4.1 Validiteit

De validiteit van dit onderzoek is gewaarborgd doordat de onderzoeker valide bronnen heeft geraadpleegd. Dit houdt in dat de geraadpleegde bronnen relevant en bruikbaar zijn voor het onderzoek. Zo zijn er bronnen geraadpleegd die zoveel mogelijk betrekking hebben op de doelgroep en de onderwerpen die in het onderzoek centraal staan. Dit draagt bij aan de validiteit van het onderzoek, omdat de geraadpleegde bronnen overeenkomen met het onderwerp van het onderzoek. Daarnaast is er data verzameld die een bijdrage levert aan het oplossen van het praktijkprobleem. Op deze manier wordt de kans vergroot dat de juiste informatie verzameld wordt die nodig is voor het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen. De validiteit van dit onderzoek is tevens gewaarborgd doordat de verzamelde data betrekking heeft op het werkproces, de middelen, belemmeringen en wensen van de teams met betrekking tot de invulling van de doelen. Dit vergroot de kans dat de

¹² Verhoeven, Nel, Wat is onderzoek, Boom, Amsterdam, 5^e druk (2014)

aanbevelingen die geformuleerd worden daadwerkelijk bruikbaar en relevant zijn voor de praktijk.

2.4.2 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is gewaarborgd doordat er meerdere bronnen geraadpleegd zijn in het kader van het onderzoek. De geraadpleegde bronnen zijn betrouwbaar, omdat ze op wetenschappelijk onderzoek gebaseerd zijn. Bij de selectie van de bronnen is gekozen voor bronnen die het meest geciteerd waren en in meerdere onderzoeken naar voren komen. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, omdat de verzamelde data op deze manier op juistheid getoetst kan worden. Verder is gebruik gemaakt van recente bronnen. De meeste bronnen die gebruikt zijn, zijn niet ouder dan 8 jaar. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, omdat er gebruik wordt gemaakt van recente data die relevant is voor het oplossen van het praktijkprobleem. Er is tevens gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelmethode, wat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Tot slot is de betrouwbaarheid van dit onderzoek gewaarborgd, omdat het proces van de analyses helder en concreet beschreven is. Er is gekozen voor het analyseren van letterlijke transcripties om interpretatiemomenten te voorkomen. Op deze manier wordt er voor gezorgd dat er tijdens het analyseren data verwerkt wordt die daadwerkelijk gebaseerd is op antwoorden van respondenten.

3. Juridisch kader

In dit hoofdstuk wordt het juridisch kader beschreven waarin dit onderzoek plaatsvindt. Het juridisch kader richt zich tot de drie decentralisaties in het sociaal domein, waaronder: de Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet. Deze wetten worden door de Sociale teams gebruikt bij het ondersteunen van bewoners.

Gemeenten in Nederland voeren sinds 2015 veel taken uit die vroeger door de landelijke overheid werden uitgevoerd. Dit zijn taken op het gebied van participatie en maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg. Het kabinet Rutte-Asscher heeft een nieuwe Participatiewet ingevoerd waardoor de Wet Werk en Bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en een deel van de Wet werk en arbeid ondersteuning samen is gevoegd. Daarnaast zijn delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), waaronder de functiebegeleiding en persoonlijke verzorging, per 2015 overgedragen naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Tot slot zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor alle vormen van jeugdzorg geregeld in de nieuwe Jeugdwet.¹³

3.1 Participatiewet

Deze wet is aangenomen met het doel om meer mensen met een arbeidsbeperking aan de slag te krijgen. Sinds 1 januari 2015 is de Wajong alleen bedoeld voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) beoordeelt of iemand recht heeft op Wajong. Mensen die wel kunnen werken vallen nu onder de Participatiewet. Net als bijstandsgerechtigden krijgen deze mensen ondersteuning van de gemeente op het gebied van inkomen en arbeid.

Ook hebben gemeenten instrumenten gekregen om mensen naar de arbeidsmarkt toe te leiden. Eén van die instrumenten is loonkostensubsidie. De gemeente heeft namelijk de mogelijkheid gekregen om loonkostensubsidie te verstrekken aan werkgevers om het voor hen aantrekkelijker te maken iemand met arbeidsbeperking in dienst te nemen. Deze subsidie kan ingezet worden voor mensen die niet het wettelijk minimuminkomen kunnen verdienen. Een ander instrument wordt beschut werk genoemd die bedoeld is voor mensen met lichamelijke en psychische beperkingen. Deze mensen hebben veel begeleiding en aanpassingen nodig om hun werk te kunnen doen. De gemeente maakt het mogelijk dat deze mensen toch kunnen werken bijvoorbeeld bij de gemeente of bij een reguliere werkgever. In het sociaal akkoord hebben werkgevers afgesproken dat ze extra banen gaan creëren voor mensen met een arbeidsbeperking.¹⁴ Om deze nieuwe doelgroep te ontvangen, hebben gemeenten dit beleid ontwikkeld en aanpassingen gedaan waar nodig.

¹³Decentralisaties in het sociale domein', www.seinstravandelaar.nl (zoek op: decentralisaties sociale domein)

¹⁴ Informatieblad Participatiewet 2014', www.samenvoordeklant.nl (zoek op: informatieblad Participatiewet 2014)

3.2 Wet maatschappelijke ondersteuning

De (Wmo) is een wet in het kader van zorg en ondersteuning. De wet heeft als doel om burgers zo goed mogelijk in staat te stellen om aan de samenleving te kunnen deelnemen. Burgers die daarbij hulp nodig hebben, krijgen van de gemeente compensatie in de vorm van voorzieningen en ondersteuning. Per 1 januari 2015 is de Wmo veranderd. Gemeenten mogen nu zelf beslissen hoe zij de Wmo willen uitvoeren. Dit betekent de uitvoering per gemeente kan verschillen.

Ook hebben gemeenten een aantal taken toegewezen gekregen waar zij zich op richten. Enkele voorbeelden zijn: de leefbaarheid en de sociale samenhang verbeteren, informatie, advies en ondersteuning geven.

In de oude Wmo stond de compensatieplicht centraal waarbij gemeenten verplicht waren om mensen met een beperking of psychische problematiek te compenseren voor de beperkingen die zij ondervonden in hun leven. In de nieuwe Wmo spreekt men van de term maatwerkvoorziening. Een maatwerkvoorziening is afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van één persoon. Bijvoorbeeld het verschaffen van een scootmobiel of een traplift. Ook zijn er algemene voorzieningen die laagdrempelig zijn en voor alle burgers die tot een bepaalde doelgroep horen. Bijvoorbeeld een boodschappendienst of een maaltijdservice.¹⁵

Daarnaast stonden er negen prestatievelden in de oude Wmo centraal. Enkele prestatievelden zijn: preventieve ondersteuning aan jeugdigen en ouders en individuele voorzieningen. In de nieuwe wet zijn er geen prestatievelden meer, maar in de omschrijving van maatschappelijk ondersteuning staat aangegeven waar de gemeenten zich op moeten richten.

Een andere wijziging in de nieuwe wet is het onderdeel betreffende de taken huishoudelijke hulp en ondersteuning die nu onder de WMO vallen en niet meer bij de AWBZ. Gemeenten zijn dus gedeeltelijk verantwoordelijk geworden voor de ondersteuning bij mensen thuis. De reden hiervan is om de mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen met het idee de zelfredzaamheid te stimuleren, zodat ze in de maatschappij kunnen blijven deelnemen. Ook dient de gemeente contact tussen deze mensen te stimuleren. Verder mogen gemeenten een eigen bijdrage vragen voor de ondersteuning afhankelijk van de leefsituatie van de burger.¹⁶ Om ondersteuning aan te vragen, moeten burgers een melding maken bij het Wmo loket van de gemeente. Vervolgens wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek en wordt er naar de situatie van de burger gekeken.

3.3 Jeugdwet

Op het gebied van jeugdzorg is ook veel veranderd sinds januari 2015. Taken die onder de AWBZ vielen, zijn voor een groot gedeelte overgebracht naar de Jeugdwet. Men vindt namelijk dat er in het verleden veel partijen betrokken waren bij de zorg en hulpverlening voor de jeugd waardoor er nauwelijks samenhang was in de uitvoering. Het kwam voor dat meerdere organisaties langs elkaar heen werkten in één situatie.¹⁷ Daarnaast bleven de uitgaven stijgen, en er was sprake van grote druk op gespecialiseerde zorg. Om daar een eind aan te maken, kregen gemeente de regie over de zorg voor jeugd.

¹⁵ Wat is er veranderd?, www.movisie.nl (zoek op: wat is er veranderd?)

¹⁶ Wmo', www.zorgwijzer.nl (zoek op: Wmo)

¹⁷ Informatieblad Jeugdwet', www.iederin.nl (zoek op: informatieblad Jeugdwet)

Onder de nieuwe Jeugdwet vallen alle jeugdigen van 0 tot 18 jaar die tijdelijk of langer durend ondersteuning nodig hebben bij het opgroeien. Het gaat om jeugdigen met een (licht) verstandelijke beperking, jongeren met opvoed- en opgroei problemen, kinderen met psychiatrische problematiek en jeugdigen die met kinderbescherming of reclassering te maken hebben. Kinderen met ernstige beperkingen krijgen de zorg op grond van de Wet langdurige zorg.¹⁸

De Jeugdwet is bedoeld om de versnippering van de zorg voor de jeugd tegen te gaan en de zorg dicht bij het gezin te organiseren. De Jeugdwet gaat uit van het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur. De gedachte hierachter is om preventieve hulp te bieden, meer zorg op maat te leveren en beter signalen op te pikken van de jeugdigen en ouders. Ook is de nadruk gelegd op het versterken van de eigen kracht en netwerk.¹⁹

Elk gemeente regelt de jeugdhulp op zijn eigen manier. De jeugdigen en hun ouders kunnen terecht bij de Jeugdteams, sociale teams en het Centrum voor Jeugd en Gezin.

¹⁸ Jeugdzorg', www.zorgwijzer.nl (zoek op jeugdzorg)

¹⁹ Jeugdzorg', www.zorgwijzer.nl (zoek op jeugdzorg)

4. Maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen beschreven die tot het ontstaan van de Sociale teams hebben geleid en de redenen waarom gemeenten Sociale teams inzetten.

4.1 Verzorgingsstaat

De opdracht van de gemeente aan de Sociale teams heeft te maken met de veranderingen in het sociaal domein. Vanaf de jaren vijftig heeft onze verzorgingsstaat zich namelijk in een hoog tempo ontwikkeld. De overheid heeft in deze periode de zorg overgenomen. Het idee was dat elke Nederlandse burger een minimum bestaan zou krijgen. In de jaren tachtig bleek dat de kosten niet meer te beheersen waren. Om die reden besloot de overheid om strengere regels op te stellen en regels te standaardiseren en uniformer te maken, waardoor er minder keuzevrijheid voor de zorgbehoevende ontstond. Zo verwachtte de overheid dat de regels werden nageleefd, waardoor de kosten minder zouden worden. Toch waren deze maatregelen niet voldoende om de groei van de zorgkosten onder controle te houden. De economische crisis en de toenemende vergrijzing maakten duidelijk dat het stelsel van voorzieningen op lange termijn niet haalbaar was.²⁰

Daarnaast werd het duidelijk voor de overheid dat een deel van de zorgtaken terug gegeven moest worden aan de samenleving. Burgers moesten meer verantwoordelijk worden voor het bekostigen van hun eigen zorg. Alleen het hoogstnodige kan uit collectieve middelen betaald worden. De grote uitdaging daarbij was om de samenleving zo te organiseren dat burgers meer zelfredzaam worden en elkaar helpen.²¹ In de troonrede van de Koning van 2013 werd deze ontwikkeling beschreven als een verandering van een klassieke verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving.

4.2 Decentralisaties sociaal domein

De laatste grote stap van de transitie van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving zijn de decentralisaties in het sociaal domein. Met decentralisatie wordt het overdragen van taken en bevoegdheden aan lagere overheden bedoeld. Door bepaalde taken aan gemeenten toe te wijzen, wilde het Rijk een bijdrage leveren aan een kleinere, goedkopere en efficiëntere overheid.

In een Kamerbrief²² van 2013 gericht aan de Tweede Kamer geeft het kabinet aan wat de filosofie is achter de decentralisaties. Het kabinet vindt dat er maatwerk nodig is bij de ondersteuning van burgers. Ook kan de onnodige bureaucratie volgens hen vermeden worden als de dienstverlening anders en dichter bij de burger georganiseerd kan worden.

Daarnaast wilt het kabinet een eind maken aan hulpverleners die langs elkaar heen werken bij ondersteuning van gezinnen met veel problemen door de hulp te bieden op basis van een integraal plan voor het hele huishouden omschreven in het

²⁰ M.Hoogwout, Kaders voor sturing op de decentralisaties in het sociaal domein. (Zoek op: Kaders voor sturing op de decentralisaties in het sociaal domein)

²¹ M.Hoogwout, W. Smit, Decentralisaties in het sociale domein', (zoek op decentralisaties sociaal domein)

²² Kamerstukken/2013/02/19/(Kamerbrief) www.rijksoverheid.nl (zoek op: Kamerbrief aanpak decentralisaties op terrein van ondersteuning, participatie en jeugd)

regeerakkoord 'Bruggen Slaan'. Hierin werd het een gezin, één plan, één regisseur bepleit als "het uitgangspunt bij de decentralisaties in het sociale domein".²³

Volgens het kabinet zijn gemeenten geschikt om dit te realiseren, omdat zij maatwerk kunnen bieden en beter kunnen inspelen op de rol van het sociale netwerk. De hulp moet zo effectief en efficiënt mogelijk worden ingezet, omdat de hulp zo goedkoper wordt is het idee. Tegelijkertijd zal er bezuinigd worden, omdat de gemeenten in vergelijking met het Rijk minder middelen inzet.

4.3 Nieuwe taken voor de gemeenten

Daarom krijgen gemeenten per januari 2015 de verantwoordelijkheid over een aantal taken op het gebied van jeugdhulp, ondersteuning en participatie. De overheid wil namelijk met deze veranderingen toewerken naar een overheid die zorg en ondersteuning biedt alleen waar dat nodig is.

Binnen de drie gedecentraliseerde gebieden zijn er een aantal zaken veranderd voor de gemeenten. Allereerst draagt het Rijk de decentralisatie van de Algemene Wet Ziektekosten (AWBZ) de zorg voor kwetsbare inwoners over aan gemeenten. Per 1 januari 2015 organiseren gemeenten dit binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat gemeenten verantwoordelijk worden voor onder andere ouderen en mensen met verstandelijke of lichamelijke handicap. De decentralisatie van de taken wordt uitgevoerd met een bezuiniging van minimaal 25%.²⁴

Naar aanleiding van experimenten en pilots hebben diverse gemeenten uiteindelijk besloten om Sociale (wijk) Teams in te zetten. De eerste ervaringen met deze teams stammen af van de tijd van toenmalige minister Vogelaar van het programmaministerie, Wonen, Wijken en Integratie (WWI). De minister constateerde dat leefbaarheid in bepaalde wijken onder druk stond door maatschappelijke problemen op verschillende gebieden, zoals schuldenproblematiek. Veel huishoudens verkeerden in een achterstandspositie en door gebrek aan kansen dreigden zij uitgesloten te worden om in de maatschappij deel te nemen. Volgens de minister was er integrale en systematische aanpak nodig. Om die reden startte zij verschillende experimenten om deze problemen tegen te gaan.²⁵

Ook zijn gemeenten op het gebied van jeugd verantwoordelijk geworden voor alle vormen van jeugdhulp. Met de nieuwe jeugdwet wil men er voor zorgen dat ouders en jeugdigen niet verdwalen in het systeem door het systeem te vereenvoudigen. Door vermindering van regels en bureaucratie wordt integrale zorg mogelijk beter. Door hulp te bieden vanuit het uitgangspunt: één gezin één plan en één regisseur wilt men er voor zorgen dat professionals niet meer langs elkaar heen werken.²⁶

²³ Rutte, M & Samson, D.M. (2012). Bruggen slaan. Regeerakkoord VVD- PvdA. 29 oktober 2012. Regeerakkoord voor de periode 2012-2015.) www.rijksoverheid.nl (zoek op: Regeerakkoord Bruggen slaan)

²⁴ Wijzigingen AWBZ en WMO: een overzicht', www.movisie.nl (zoek op: wijzigingen AWBZ en WMO)

²⁵ De vormgeving van Sociale (wijk) Teams', www.bmcadvies.nl (zoek op: De vormgeving van Sociale Wijkteams)

²⁶ Transitie Jeugdzorg: een overzicht', www.movisie.nl (zoek op: Transitie Jeugdzorg)

Als laatst is de Participatiewet in het leven geroepen om zoveel mogelijk mensen door werk in hun eigen onderhoud te laten voorzien. Daarmee wordt de bijstand bedoeld. Het doel van de Participatiewet is om mensen aan het werk te krijgen, ook mensen met een arbeidsbeperking.²⁷

4.4 Eerste ervaringen met Sociale (wijk) Teams

Eén van de experimenten was het 'Achter de Voordeur-experiment' dat in samenwerking met vijf grote steden werd uitgevoerd. Bij het experiment gingen dienstverlenende instanties bij mensen langs. Het experiment was bedoeld om huishoudens te bereiken met meervoudige en complexe problemen, zoals huurachterstand en een laag inkomen. De steden experimenteerden met een generalistische professional die op meerder leefgebieden hulp bood aan de mensen. Er werden teams opgezet met professionals die zich tot generalisten konden ontwikkelen door van elkaar te leren. De teams werkten vanuit de 'eropaf benadering' waarbij de medewerkers op huisbezoeken gingen om problemen actief te signaleren.

Niet elk experiment slaagt, maar in dit geval hadden de vijf steden Amsterdam, Den Haag, Groningen, Enschede, Nijmegen, Eindhoven en Gouda zulke positieve ervaringen opgedaan, waardoor het experiment een vervolg kreeg. Door de positieve reacties begonnen ook andere gemeenten met het experimenteren met Sociale (wijk) teams. Eerst begonnen de teams als een pilot en vervolgens werden deze teams na verloop van tijd een structurele voorziening door positieve resultaten.

4.5 Gemeenten kiezen voor Sociale (wijk) Teams

De meerderheid van de gemeenten zien Sociale (wijk) Teams als de antwoord op de decentralisaties geven de onderzoekers van het kennisinstituut Movisie in een recent artikel aan.²⁸ Die bewering kan kloppen aangezien het aantal gemeenten die met deze teams werken, is gestegen door de jaren heen. In 2014 is er namelijk onder 234 gemeenten een kleinere gemeenten een of meerdere Sociale (wijk) Teams hebben. Inmiddels heeft Movisie een nieuwe peiling gedaan en is het percentage gestegen naar 87% onder de gemeenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Gemeenten hebben voor Sociale (wijk) Teams gekozen, omdat zij er van overtuigd zijn dat een integrale aanpak nodig is om problemen van burgers aan te pakken. Er wordt gekeken naar de inzet van eigen kracht en omgeving voordat zwaardere zorg wordt ingezet. Om dat te kunnen bereiken zetten zij deze teams in. Deze teams bestaan uit medewerkers met verschillende disciplines. Op deze manier verwachten de gemeenten dat de medewerkers van elkaars expertise gebruik zullen maken en elkaar ondersteuning kunnen bieden. Ook willen de gemeenten de zorg zo laagdrempelig mogelijk organiseren en dat de problemen van bewoners zo vroeg mogelijk worden aangepakt, zodat de burgers niet nog meer in de problemen raken.²⁹

²⁷ Participatiewet en de nieuwe WWB maatregelen: een overzicht', www.movisie.nl (zoek op: Participatiewet en de nieuwe WWB maatregelen)

²⁸ Wijkteams nog niet op volle kracht', www.movisie.nl (zoek op: wijkteams nog niet op volle kracht)

²⁹ Generalistisch werken in wijkteams in beeld', www.nji.nl (zoek op: generalistisch werken in wijkteams)

De teams zijn er in verschillende vormen en maten. Gemeenten kiezen voor verschillende vormen van organisatie, aansturing en invulling. Het meest genoemde model is een breed integraal team dat alle hulpvragen oppakt bleek uit onderzoek van het Bestuur & Management Consultants (BMC). In de teams zijn er professionals uit verschillende organisaties en disciplines bij elkaar gebracht. Zij bieden hulp en ondersteuning aan mensen die extra hulp nodig hebben in hun dagelijks leven. Om de inwoners goed te helpen, zijn er verschillende medewerkers in het team geplaatst die gespecialiseerd zijn op allerlei vakgebieden waaronder pedagogen, maatschappelijk werkers en MEE medewerkers.³⁰ De Sociale teams in Dordrecht maken ook gebruik van dit model.

³⁰ De vormgeving van Sociale (wijk) Teams', www.bmcadvies.nl (zoek op: vormgeving sociale wijkteams)

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven welke zijn voortgekomen uit de interviews met medewerkers van de Sociale teams en een beleidsmedewerker van de gemeente Dordrecht en literatuur. Deze resultaten hebben betrekking tot het werkproces van de Sociale teams, invulling van de doelen, belemmeringen die de teams ondervinden en de wensen die de teams daarbij hebben.

5.1 Werkproces

In dit stuk wordt het werkproces beschreven die de teams hanteren bij de behandeling van hulpvragen van bewoners. De teams maken gebruik van methodisch werken. Het methodisch werken is een methode die door Stichting Vraag Wijzer Nederland is ontwikkeld voor de Sociale teams in opdracht van de gemeente Dordrecht. Dit fases van met methodisch werken zal aan de hand van een stappenplan worden beschreven (Zie figuur 1 voor een schematische weergave van het stappenplan). De informatie over het werkproces is gebaseerd op de gehouden interviews en het document: Methodiek Sociale teams Dordrecht West van 2013³¹



Figuur 1: Schematische weergave van het werkproces

Stap 1: Aanmelding

De eerste stap is de aanmelding van burgers bij de Sociale teams. Dit kan via diverse manieren. De bewoners kunnen langs komen, telefonisch contact opnemen of per e-mail. Een tweede mogelijkheid is dat de burger door een buitenstaander wordt aangemeld, zoals door een bezorgd familielid of kennis. Ook is het mogelijk dat instanties een burger aanmelden via de e-mail of telefonisch. Het kan gaan om instanties zoals de Sociale Dienst, Dienst Gezond en Jeugd voorheen de GGD, Bureau Sociaal raadslieden, het Juridisch Loket, stichting MEE etc. De burger die een van de

³¹ Methodisch werken voor Sociale Wijkteams; www.stichtingvraagwijzer.nl (zoek op: methodisch werken Sociale Wijkteams)

vijf teams een bezoek brengt, wordt te woord gestaan door een gastvrouw of gastheer die bij het wijkteam werkzaam is als vrijwilliger. Deze vrijwilliger is het eerste contact voor de bewoner en voert de vraagherkenning uit. Dat houdt in dat de vrijwilliger een kort gesprek met de bewoner houdt om te achterhalen wat er aan de hand is. Dit doet de vrijwilliger op een open, vriendelijke en laagdrempelige manier. Andere belangrijke taken zijn het aannemen, het beantwoorden en doorverbinden van de telefoon, het maken van afspraken voor de medewerkers van het team en het uitvoeren van lichte administratieve taken.

Stap 2: Vraagverkenning (QuickScan)

Nadat de bewoner een team binnenstapt met een vraag, voert de gastvrouw of gastheer zoals eerder vermeld het vraagverkenkend gesprek met de bewoner. Dat is een kort gesprek van een paar minuten om te beoordelen of iemand op de juiste plek is. Afhankelijk van de uitkomst van het gesprek kan de gastvrouw de bewoner doorverwijzen, adviseren of informatie meegeven. De Sociale teams maken onderscheid in de soorten vragen die binnen komen. Het kan gaan om een eenvoudige vraag of een meervoudige vraag. Als de bewoner een eenvoudige vraag heeft dan kan de gastvrouw deze vraag meestal zelf oplossen. Een voorbeeld van eenvoudige vraag is een vraag over informatie over de wijk. De bewoner wil bijvoorbeeld weten welke activiteiten er in de wijk gehouden worden. Dan kan de vrijwilliger informatie daarover verschaffen of een folder meegeven. Dan is de vraag daarmee opgelost. Vervolgens wordt het contact met deze bewoner anoniem geregistreerd in het systeem als kort contact.

Een eenvoudige vraag lost de gastvrouw zelf op en een complexere vraag verwijst ze door naar een medewerker die bureaudienst heeft. Zij staat bewoners te woord die meervoudige vragen hebben. Zo kan de medewerker een vraag verhelderende gesprek houden met verdiepende vragen.

Casus 1

*'Een klant komt bij een van de Sociaal Teams binnen met een vraag: 'Ik wil een scootmobiel! Mijn buurvrouw zegt dat ik bij jullie een aan kan vragen.' Tijdens het eerste contact met de vrijwilliger bij de receptie blijkt dat de man moeite heeft met lopen. Er wordt een kopje koffie aangeboden en de klant gaat in gesprek met iemand van de bureaudienst. De man blijkt in een portiekwoning in de wijk te wonen en heeft door zijn reuma steeds meer moeite om de trap op te komen en zich in de wijk te verplaatsen. Hij heeft nog wel een auto en kan nog autorijden. Voor het doen van zijn boodschappen gebruikt hij die dan ook. De medewerker van het sociaal wijkteam vraagt verder door naar de behoeften van de klant. Gaat het hem bij het verkrijgen van de scootmobiel om het aangaan van sociale contacten? Of spelen er andere zaken? Hij weet het eigenlijk niet zo goed. Hij aarzelt over een verhuizing naar een aangepaste woning, maar ziet daar erg tegen op. De medewerker kijkt met de man wat hij allemaal zelf nog kan (zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel), wat hij met anderen kan doen (betekenisvolle sociale contacten aangaan en eventuele hulp bij een verhuizing), wat er aan algemene, voorliggende voorzieningen zijn (hulpmiddelen voor in huis zoals beugels in de douche) en wat hij wel of niet aan individuele voorzieningen nodig zou hebben. De man besluit geen aanvraag voor een scootmobiel te gaan doen maar zich te gaan richten op een verhuizing naar een aangepaste woning.'*³²

³² Sociale Wijkteams Dordrecht: Lerende evaluatie (intern document)

Figuur 2: Casus bij enkelvoudige vragen

Bij een meervoudige vraag komt er meer kijken. Uit casus 1 (Zie figuur 2 voor een beschrijving van casus 1) kan opgemaakt worden dat een bewoner door een gastvrouw wordt ontvangen. Vervolgens gaat zij een kort gesprek met diegene aan om te achterhalen wat er speelt. De gastvrouw beoordeelt op basis van het verhaal van de inwoner of zij de vraag zelf op kan lossen of dat de bureaudienst erbij geroepen kan worden. Vragen over activiteiten in de buurt, het lezen van een brief of iets dergelijks kan de gastvrouw zelf afhandelen. Complexere vragen over schuldenproblematiek, geestelijke stoornissen of huiselijk geweld mag de gastvrouw niet zelf afhandelen. Daarvoor is de professionele medewerker voor ingezet.

Net als in de bovenstaande casus maakt de gastvrouw uit het verhaal van de bewoner op dat er meer aan de hand is. Dit is het moment dat de bureaudienst erbij wordt geroepen. Bureaudienst is een taak die medewerkers van de Sociale teams uitvoeren. Elke medewerker krijgt namelijk een halve dag in de week toegewezen waarin zij bewoners te woord staan met complexe problematiek of dringende zaken. In de bovenstaande casus gaat het om een oudere man die moeite heeft met lopen en een scootmobiel wilt aanvragen. Het is dan aan de betreffende medewerker om een vraag verhelderend gesprek aan te gaan om te kijken wat er aan de hand is. De medewerker kan vragen stellen aan de bewoner om te achterhalen welke problematiek aanwezig is en de samenhang daartussen.³³

Stap 3: Het keukentafelgesprek³⁴

Deze stap volgt bij een meervoudige vraag om te achterhalen welke problemen er precies spelen. Het keukentafelgesprek vindt in de eerste instantie plaats bij de bewoner thuis. Het idee erachter is om een beeld te krijgen van de leefsituatie van de bewoner. Ook kan het prettiger zijn voor de bewoner in zijn eigen omgeving te zijn. Mocht de bewoner dat niet willen dan vindt het gesprek plaats op de locatie waar het Sociaal team is gevestigd. Zo'n gesprek duurt ongeveer een uur, maar dat is afhankelijk van het geval.

In het geval van een meervoudige vraag dient de vraag geanalyseerd te worden. Dat gebeurt door de vraag als het ware uit elkaar te halen. Dit gesprek duurt langer, omdat de medewerker verdiepende vragen stelt over leefsituatie van de bewoner. Ze stelt vragen over alle leefgebieden. Die vragen hebben te maken met het verleden, het heden en de toekomst. De medewerker vraagt net als in de casus naar de behoeften van de bewoner en wat hij/zij zelf nog kan met de hulp van anderen of andere voorzieningen.

Daarna maakt de medewerker een inventarisatie van alle leefdomeinen op basis van de zelfredzaamheidmatrix (zrm). Per leefdomein kijkt de medewerker samen met de cliënt in hoeverre hij/zij zelfredzaam is. Aan de hand daarvan kunnen er scores gegeven worden van 1 t/m 5. Score 1 houdt in dat iemand niet zelfredzaam is en hoe hoger de score hoe meer zelfredzaam die persoon dan is. Het is de bedoeling dat de cliënt na begeleiding meer zelfredzaam is geworden of dat het in ieder geval stabiel blijft. Niet elke cliënt is namelijk in staat om te stijgen op de zrm. Dat is afhankelijk van de capaciteiten die iemand bezit.

³³ De stappen 1 t/m horen bij een enkelvoudige vraag.

³⁴ De stappen 3 t/m 5 volgen bij een meervoudige vraag.

De medewerker sluit zoveel mogelijk aan bij het niveau van de cliënt en zoekt niet snel naar oplossingen. De oplossingen dienen zoveel mogelijk uit de cliënt zelf te komen. In de casus kiest de bewoner er voor om geen scootmobiel aan te vragen, maar om zich op de verhuizing te richten. De medewerker heeft de inwoner inzicht gegeven over andere mogelijkheden om zich te vervoeren waardoor hij er voor kiest om geen scootmobiel aan te vragen. De medewerker heeft de bewoner ook erop gewezen dat hij door de verhuizing sociale contacten kan opdoen. Daarmee is de bewoner geholpen en kan de medewerker van de bureaudienst het contact registreren. Hier eindigt de casus van een enkelvoudige vraag. Als een casus complexer is, zijn er vervolgstappen. Met een tweede casus worden daarom de verdere stappen beschreven die bij een complexe meervoudige vraag horen. (Zie figuur 3 voor een beschrijving van de tweede casus).

Casus 2

"Een gescheiden thuisloze man met schulden klopt via het algemeen maatschappelijk werk bij een Sociaal Team aan. Hij heeft in het verleden uitkeringsfraude gepleegd (verzuimd informatie te verstrekken) en daarnaast heeft hij een huurschuld bij Woonbron. Omdat deze schuld nog openstaat bij de wooncorporatie, kan hij nu geen woning huren. Tijdelijk woont hij bij zijn broer. Meneer wil graag een inkomen en een eigen woning. Hij heeft een uitkering en een schuldhulpverleningstraject aangevraagd bij de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD).³⁵"

Figuur 3: Casus bij meervoudige vragen

In het geval van de tweede casus heeft de thuisloze man stap één tot en met drie al doorlopen van het werkproces en zijn de problemen in de casus uit het gesprek naar voren gekomen en opgelost. Daarbij eindigt casus 1. Aan de hand van casus 2 worden de verdere stappen beschreven die bij een complexere vragen horen

Stap 4: Plan van aanpak opstellen

Deze stap volgt als er langdurige begeleiding nodig is. Nadat het duidelijk is welke problemen er spelen, maakt de begeleider samen met de cliënt een plan van aanpak.

Als eerst worden de problemen van de bewoner beschreven. Daarin wordt aangegeven welke problemen de bewoner heeft. Daarna stelt de medewerker samen met de bewoner de doelen op om de problemen op te lossen. De medewerker zoekt samen met de bewoner naar oplossingen om deze problemen op te lossen. Vervolgens worden de middelen ingezet die nodig zijn om de problemen te verhelpen. Ter illustratie een vergelijkbaar voorbeeld van het plan van een aanpak van de tweede casus om een beeld te geven. (Zie figuur 4 voor een voorbeeld van een plan van aanpak).

³⁵ Sociale Wijkteams Dordrecht: Lerende evaluatie www.onderzoekscentrumdrechtsteden.nl (zoek op: lerende evaluatie Sociale Wijkteams Dordrecht)

Voorbeeld van het Plan van Aanpak

Probleemstellingen

Ik ben thuisloos en ik heb schulden, omdat ik in het verleden uitkeringsfraude heb gepleegd en ik heb een huurschuld bij de woningbouwvereniging.

Zelfredzaamheid matrix scores

Van alle leefdomeinen scoort de cliënt het laagst op deze drie domeinen:

Zelfredzaamheid domein financiën: niveau 1: geen inkomen

Zelfredzaamheid domein huisvesting: niveau 3: beperkt zelfredzaam, want meneer woont bij zijn broer.

Maatschappelijk participatie: niveau 2: niet zelfredzaam

Doelstellingen

Ik wil mijn eigen inkomen hebben/ baan

Ik wil een woning

Ik wil de fraudeschuld aflossen zodat ik de schuldhulpverlening in kan.

Resultaten

Meneer komt niet meer in de schulden terecht

Oplossingen

Ondersteuning bij het aanschrijven van schuldeisers

Urgentie aanvragen voor een huurwoning

Een gesprek met de woningbouwvereniging aangaan

Acties

1.Solliciteren naar een baan

2.Samen met de bewoner urgentie aanvragen voor een woning

3. Samen met de bewoner naar een woningbouwvereniging bellen om een afspraak te maken

4. Leren administreren met behulp van een vrijwilliger

5.Samen de papieren voor het traject van de schuldhulpverlening op orde krijgen

6.Maandelijks met de casemanager naar het plan en de resultaten kijken

Figuur 4: voorbeeld plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt aangemaakt in het registratie informatiesysteem (RIS). RIS is een ontwikkelde software voor de registratie van persoonsdossiers die op maat is gemaakt. Dit houdt in dat het systeem speciaal is ontwikkeld voor de Sociale teams³⁶. In dit systeem kunnen de medewerkers persoonsgegevens registreren van cliënten, het plan van aanpak en informatie over ketenpartners opzoeken. Ook worden de gegevens gebruikt om rapportages te maken. Uit deze rapportages kunnen de teams

³⁶ www.inforing.nl (zoek op: RIS Sociaal team)

achterhalen hoeveel mensen op de zrm zijn gestegen, op welke leefgebieden de problemen plaatsvonden en welk middel ingezet is om die problemen te verhelpen.

In het geval van de tweede casus maakte de medewerker de keuze om de cliënt zelf te begeleiden, maar het kan ook voor komen dat een medewerker de keuze maakt om de cliënt door een andere medewerker te laten begeleiden. Dit gebeurt als de medewerker het te druk heeft met andere cliënten, als de medewerker ervan overtuigd is dat de problemen die er spelen beter bij een medewerker horen met een andere achtergrond of als de medewerker niet goed met de cliënt kan opschieten. De medewerker kan ook beslissen om een casus in het wekelijks overleg terug te laten komen. In het overleg doen medewerkers mededelingen, bespreken nieuwe casussen en lopende casussen. Tijdens het overleg kan de medewerker van de bureaudienst aangeven of zij een bepaalde casus wil houden of liever aan een andere medewerker wil doorgeven.

Stap 5: Ondersteuning

Bij deze stap wordt het plan van aanpak samen met de cliënt uitgevoerd. Dit betekent dat de medewerker naar alle leefgebieden heeft gekeken en ondersteuning biedt waar dit nodig is. Die medewerker helpt de bewoner door te bewoner zoveel mogelijk zelf te laten doen. De bewoner kan bijvoorbeeld zelf solliciteren.

De tweede casus geeft een goed beeld van de ondersteuning die wordt geboden. Uit deze casus blijkt namelijk dat de bewoner uitkeringsfraude heeft gepleegd en schulden heeft. De medewerker gaat dan samen met de bewoner bekijken wat er moet gebeuren. In dit geval heeft de medewerker de schuldeisers aangeschreven. Meneer zal eerst de fraude moeten aflossen om toegelaten te worden tot de schuldhulpverlening. Ook heeft de medewerker urgentie voor een huurwoning aangevraagd zodat de cliënt een woning kan krijgen. Tegelijkertijd probeert de medewerker de cliënt te activeren om zelf wat aan zijn problemen te doen. Dit werd bereikt door hem zijn levensverhaal te laten schrijven waardoor de woningbouwvereniging begrip kreeg voor zijn situatie en hem een woning toekende. De medewerker heeft dus samen met de cliënt een plan bedacht om de problemen op te lossen.

Stap 6: Evaluatie

In de evaluatiefase kijkt de medewerker samen met de bewoner terug naar het proces, de resultaten, oplossingen en acties. De bedoeling van de evaluatie is om na te gaan of de vraag beantwoord is. Daarnaast kijkt de medewerker samen met de cliënt naar wat er goed ging tijdens het proces en wat niet. Verder wordt er naar de zelfredzaamheid gekeken om te kijken of er sprake is van een stijging op de zelfredzaam, daling of stabilisatie van de zrm. Het contact kan schriftelijk, telefonisch of door persoonlijk contact worden afgesloten.

Stap 7: Monitoring

In deze fase is de daadwerkelijke ondersteuning afgerond, maar wordt de klant nog een bepaalde periode gevolgd. De medewerker controleert of de ondersteuning en oplossingen tot blijvende resultaten leiden. Om te controleren of de bewoner geholpen is, kan de medewerker diegene opbellen of vragen om langs te komen voor een gesprek. Soms kan het zo zijn dat de bewoner is overgedragen aan een andere instantie. In dat geval neemt de medewerker contact op met de begeleider om na

te vragen of alles goed verloopt. Het idee achter het monitoren is om terugval te voorkomen en na te gaan of de begeleiding succesvol is geweest.

5.1.2 Afwijking in het werkproces

De stappen in het werkproces gelden voor een groot gedeelte voor alle vijf Sociale teams. Alleen houdt niet elk team wekelijks een teamoverleg om de casussen te bespreken en niet alle medewerkers hebben de mogelijkheid om zelf een casus te kiezen. De teams Crabbehof en Wielwijk houden wekelijks een teamoverleg terwijl de teams Oost, Centrum en Krispijn van een verdeellijst gebruiken maken waar de aanmeldingen op komen te staan en de coördinator bepaalt welke medewerker een casus in behandeling neemt. Die kijkt naar de caseload van de medewerkers en de beschikbare tijd die zij hebben. De urgente zaken worden als eerst aangepakt en vervolgens de andere casussen. De verdeellijst is ontstaan, omdat de teams zo veel aanmeldingen binnen krijgen die zij niet snel in behandeling kunnen nemen.

5.1.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk is aandacht besteed aan het werkproces die de Sociale teams gebruiken bij de behandeling van vragen. Dit proces is vereenvoudigd tot zeven stappen waarin duidelijk wordt beschreven hoe de teams te werk gaan. Aan de hand van twee casussen en een voorbeeld van het plan van aanpak, zijn de stappen concreter gemaakt. Nu het duidelijk is hoe het werkproces in elkaar steekt, kan er gekeken worden naar de manieren waarop de teams invulling geven aan de doelen, de belemmeringen die de teams ervaren en de behoeften die ze hierbij hebben.

5.2 Invulling van de gestelde doelen

In dit hoofdstuk worden de doelen van het Wmo beleidsplan kort herhaald. Daarnaast worden de middelen beschreven die de teams inzetten om aan deze doelen te werken.

5.2.1 Doelen die in dit onderzoek centraal staan

De drie doelen van het Wmo beleidsplan zijn het bevorderen van de samenhang tussen bewoners, het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie.³⁷ Uit het Wmo beleidsplan 2015 blijkt dat gemeente Dordrecht aan deze doelen werkt door de eigen kracht, netwerk, algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen in te zetten, zodat er ondersteuning op maat wordt geboden.³⁸ De Sociale teams zijn door de gemeente ingezet om aan deze doelen te werken. Hoewel uit de interviews blijkt dat de teams over het algemeen weten aan welke doelen zij dienen te werken, staat niet vast op welke manier aan deze doelen gewerkt moet worden en wanneer deze bereikt zijn. Door de middelen te beschrijven die door de teams ingezet worden, wordt het duidelijk hoe zij aan deze doelen werken. In het volgende stuk worden deze middelen daarom beschreven.

5.2.2 Middelen om aan de doelen te werken

Aan de hand van de verkregen informatie uit de interviews met de medewerkers van de Sociale teams heeft de onderzoeker een overzicht gemaakt van de middelen die teams inzetten om aan deze doelen te werken. Enkele voorbeelden hiervan zijn de integrale aanpak, de zelfredzaamheidmatrix, de eigen kracht van burgers, het preventief werken en de inzet van vrijwilligers. Om deze middelen te kunnen beschrijven, was het ook nodig om de literatuur te raadplegen om belangrijke begrippen, zoals integrale aanpak, laagdrempeligheid en zelfredzaamheid te definiëren. De middelen waar het om gaat, worden hieronder beschreven. Diverse citaten zijn in de alinea's verwerkt om uitspraken te verduidelijken en om de essentie te weergeven.

5.2.3 Integrale aanpak van multiproblematiek

Uit de interviews met de medewerkers bleek dat teams integraal werken om de vragen van bewoners te beantwoorden. Dit betekent dat de teamleden van de teams gezamenlijk vanuit meerdere disciplines de vragen die bewoners hebben op meerdere leefgebieden tegelijk oppakken. De teams werken volgens het uitgangspunt 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur.³⁹ Dat houdt in dat de teams zoveel mogelijk een vaste contactpersoon aan de bewoners toewijzen om meerdere problemen in één gezin op te lossen. De medewerker maakt dan samen met het gezin een plan van aanpak en is de contactpersoon voor het gezin. De medewerkers in de teams zijn generalisten met elk een eigen specialisme. Dit betekent dat de medewerkers geschoold zijn op hun eigen vakgebied, maar tegelijkertijd vragen beantwoorden op allerlei leefgebieden. De medewerkers kunnen door elkaar te raadplegen vragen beantwoorden buiten hun eigen vakgebied om. De bewoners hebben namelijk vaak vragen op meerdere leefgebieden die effect hebben op elkaar. Deze vragen kunnen te maken hebben met werkloosheid, schulden, gezondheids-, opvoedings- of relatieproblemen. Door de diversiteit aan kennis in de teams kunnen de medewerkers gezamenlijk de problematiek van bewoners vanuit meerdere perspectieven bekijken. Zo gaf een medewerker aan: *'De samenwerking verloopt goed, omdat we altijd voor*

³⁷ Zie probleemanalyse voor toelichting.

³⁸ Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechsteden.nl (zoek op: WMO Beleidsplan Dordrecht 2015-2018)

³⁹ Wijkzorgteam multiprobleem benadering Enschede' www.movisie.nl (zoek op: praktijkvoorbeeld multiprobleem benadering)

elkaar openstaan om elkaar te helpen. We weten elkaar heel goed te vinden en zijn ook altijd bereid iemand anders advies te geven of mee te kijken wat er nodig is op dat moment. Je voelt je dan ook snel zekerder, omdat je niet het idee hebt dat je alles maar zelf moet uitzoeken'' ⁴⁰.

5.2.4 Laagdrempeligheid

Een ander middel die de teams gebruiken om aan de doelen te werken, is door laagdrempelig te zijn. Dit betekent dat de hulp die de teams bieden makkelijk te bereiken is voor bewoners.⁴¹ Zo gaf een medewerker aan dat de teams in de wijk en gevestigd zijn, zodat de bewoners de teams makkelijker kunnen vinden en dat de hulp zo dichtbij mogelijk blijft. De teams proberen op deze manier de bewoners te stimuleren om binnen te stappen voor informatie, advies of ondersteuning. De teams hebben een wijkwinkelfunctie. Dit houdt in dat de bewoners met allerlei vragen of aanbod bij de teams terecht kunnen. De bewoners kunnen bijvoorbeeld een team binnen lopen om flyers te vragen over een bepaalde wijkactiviteiten, vrijwilligerswerk of persoonlijke problemen. Ook zijn de teams laagdrempelig door zich op een centrale plek in de wijken te vestigen, zodat zij zichtbaar zijn voor de bewoners en makkelijk te bereiken zijn via e-mail en telefonisch. Hierdoor verwachten zij dat bewoners de teams sneller opmerken en binnen zullen stappen. Daarnaast hebben de teams er voor gezorgd dat hun werkplek minder zakelijk is ingericht. Dat doen zij door aandacht te besteden aan de inrichting en de manier waarop zij bewoners benaderen. Het team Crabbehof heeft bijvoorbeeld hun werkplek zo ingericht dat het op een woonkamer lijkt met felle kleuren, aparte meubels etc. Verder zorgen de medewerkers er voor dat de bewoners op hun gemak worden gesteld door de bewoners op een vriendelijke manier aan te spreken.

5.2.5 De zelfredzaamheidmatrix (zrm)

Ook zetten de teams de zelfredzaamheidmatrix in. De zrm⁴² is een instrument dat de teams gebruiken om de vraag van de bewoner te analyseren en het ondersteuningstraject te monitoren. Het instrument wordt gebruikt om de mate van de zelfredzaamheid van de bewoner in kaart te krijgen. Het instrument kan gebruikt worden bij het intakegesprek, de voortgang en bij de afsluiting van het ondersteuningstraject.

Dit instrument toetst de zelfredzaamheid op de leefgebieden inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Per leefgebied wordt er aangegeven welke omstandigheden bij elk niveau van zelfredzaamheid horen.⁴³ Door meerdere keren de zrm in te vullen, krijgen de medewerkers een beeld van de vooruitgang, stabilisatie of achteruitgang als het gaat om zelfredzaamheid. Als een stijging niet mogelijk is, het gewenst om aan stabilisatie van de zelfredzaamheid te werken. Zo zei een medewerker dat het invullen van de zrm een beeld geeft van de problemen die op verschillende leefgebieden spelen en tegelijkertijd zorgt het er voor dat medewerkers scherp blijven, omdat zij naar alle leefgebieden moeten kijken. Ook gaf ze aan dat de bewoners zo zicht op hun problemen krijgen, waardoor stappen ondernomen kunnen worden om een oplossing te zoeken.

⁴⁰ Sociale wijkteams werken integraal', www.movisie.nl (zoek op: Sociale teams werken integraal)

⁴¹ www.woorden.org. (zoek op laagdrempelig)

⁴² Zelfredzaamheidmatrix', www.movisie.nl (zoek op: zelfredzaamheidmatrix)

⁴³ Zie bijlage zrm

De eis van de gemeente aan de teams is dat 70% van de bewoners die geholpen zijn door de teams op de zrm moeten stijgen op de leefgebieden waar zij slecht op hebben gescoord. Een slechte score is bijvoorbeeld een 1,2, of een 3. Stel dat de bewoner een 1 heeft gescoord op een bepaald leefgebied dan is het de bedoeling dat hij/zij minimaal een 2 scoort naarmate de begeleiding vordert. Alleen bezit niet elk bewoner de capaciteit om op de zrm te stijgen waardoor sommigen op hetzelfde niveau blijft aan het einde van de begeleiding. Voor sommige bewoners is het niet haalbaar om te stijgen, omdat zij bijvoorbeeld psychische en lichamelijke beperkingen ondervinden. Om de zes maanden wordt er een rapportage gemaakt met de cijfers van alle teams. Zo kunnen de teams aan de hand van deze gegevens zien of zij de 70% hebben behaald. Tot nu toe gaven de medewerkers aan dat deze percentages behaald worden. Stel dat het de teams niet lukt om 70% te behalen dan dienen zij dat te beargumenteren bij de gemeente Dordrecht.

5.2.6 Eigen kracht en het netwerk inzetten

Tevens bevorderen de teams de eigen kracht en netwerk van bewoners. Dat doen zij door de eigen kracht van bewoners te benutten en te vergroten. Dit wordt ook wel empowerment genoemd. Om de eigen kracht van bewoners te kunnen benutten, kijkt de medewerker van het team naar wat de bewoner zelf kan en naar welke hulp het sociale netwerk kan bieden. (Zie paragraaf 5.1 casus 1 ter verduidelijking). De nadruk wordt dus op de bewoner gelegd. Zo gaf de coördinator van team Krispijn in het interview aan: *''Als de burger niet in beweging komt dan komen wij ook niet, mits die burger niet in beweging kan komen. Dan moet je geholpen worden zo simpel is het.''* Als voorbeeld beschreef ze een situatie waarin de stimulering van de eigen kracht goed naar voren kwam. Ze vertelde namelijk over een vrouw die met volle dozen waar ongeopende brieven in lagen bij het Sociaal team aanklopte met het idee dat de medewerker de brieven voor haar zou sorteren. Als reactie daarop heeft de coördinator de bewoner gevraagd om op z'n minst zelf de brieven te openen. Op die manier zorgde zij er voor dat de vrouw zelf eerst in beweging kwam, voordat zij stappen ondernam. Dat is dan de eerste stap in het proces om de vrouw in haar eigen kracht te zetten. De medewerkers gaan namelijk bij elke situatie na wat de bewoner zelf kan doen om hun eigen situatie te verbeteren.

5.2.7 Vrijwilligers inzetten

Verder zetten de teams vrijwilligers in om hen te ondersteunen bij het uitvoeren van diverse werkzaamheden. De vrijwilligers worden op basis van hun achtergrond en ervaring ingezet. Sommige vrijwilligers worden als gastvrouw of gastheer in dienst genomen. (Zie paragraaf 5.1 bij stap 1 voor de taakomschrijving van een gastvrouw of heer). Een andere groep vrijwilligers vervullen andere taken, zoals het ondersteunen van bewoners bij het vragen van een DigiD code, helpen mee bij het maken van een cv of bij het sorteren van brieven van cliënten. Deze vrijwilligers worden puur ingezet om bewoners te helpen met dit soort taken. De derde groep vrijwilligers helpen mee bij het vrijwilligershuis. Het vrijwilligershuis is een service die bedoeld is voor mensen die vrijwillig werk willen doen of ingezet willen worden bij organisaties die juist op zoek zijn naar vrijwilligers. Het team Centrum heeft in tegenstelling tot de andere teams een vrijwilliger in dienst die andere soort taken verricht. Zij coördineert de gastvrouwen en kan zelf als gastvrouw fungeren als dat nodig is. Daarnaast helpt ze mee met het beantwoorden van enkelvoudige vragen en gaat cliënten mee naar afspraken bij ketenpartners. Volgens de medewerkers is de hulp van vrijwilligers heel belangrijk, omdat zij het visitekaartje zijn van de teams en ze nemen veel eenvoudige taken over

van de medewerkers, zodat de medewerkers meer tijd overhouden voor andere taken.

5.2.8 Preventief werken

Bovendien werken de teams aan de doelen door preventief te werken. Preventief werken betekent dat de medewerkers voorkomen dat problemen zich voordoen, onnodig toenemen, uit de hand lopen of zich herhalen.⁴⁴ De teams werken preventief door algemene informatie of individuele informatie aan bewoners te verschaffen. Alle teams hebben folders en flyers op kantoor liggen over verschillende onderwerpen, zoals huiselijk geweld, opvoeding, en schuldenproblematiek die de bewoners kunnen meenemen. Ook werken de teams preventief door snel te reageren op signalen van bewoners of professionals. Bijvoorbeeld als een bewoner zijn zorgen kenbaar maakt over zijn buurvrouw die mishandeld wordt of als een medewerker van de Sociale dienst meldt dat een bewoner veel schulden heeft. Verder zetten de teams de eropaf aanpak in. Dit houdt in dat zij wekelijks huisbezoeken plegen bij bewoners die een huur- en of waterachterstand hebben. Het is dan de bedoeling dat een medewerker zichzelf voorstelt en aangeeft dat er een melding binnen is gekomen van een achterstand. Vervolgens gaan de medewerkers in gesprek met de bewoners om de reden van de achterstand te achterhalen en vertellen de medewerkers wat zij voor de bewoners kunnen betekenen. Mocht de inwoner geen interesse hebben dan blijft het daarbij. Stel dat de bewoner wel interesse toont dan wordt er een vervolgspraak gemaakt. Het erop af contact is volgens de medewerkers een middel om in beeld te komen bij de bewoners en om zo vroeg mogelijk hulp te aan te bieden. Tijdens het gesprek met de medewerker kunnen er ook andere problemen naar voren komen die opgelost kunnen worden. Het verschaffen van informatie, het oppikken van signalen en de erop af benadering worden dus ingezet om problemen te voorkomen, af te laten nemen en om er voor te zorgen dat problemen zich niet herhalen.

5.2.9 Ketenpartners inzetten

Ook werken de teams samen met andere organisaties die zij inschakelen bij de beantwoording van vragen, het treffen van regelingen of bij de doorverwijzing van cliënten. De Sociale teams werken bijvoorbeeld samen met het bureau sociale raadslieden, de Sociale dienst, MEE en het Dienst Gezondheid en Jeugd. Bij specialistische juridische vragen maken de medewerkers bijvoorbeeld vaak gebruik van het bureau sociaal raadslieden of het juridisch loket. Bij vragen over belastingtoeslagen schakelen zij de belastingdienst in. Ook kan het zo zijn dat de ketenpartners de teams raadplegen als zij vragen hebben of een cliënt willen doorverwijzen. Daarom is het belangrijk volgens de medewerkers belangrijk dat zij elkaar per telefoon of e-mail goed kunnen bereiken. Zo kunnen de medewerkers van de teams bijvoorbeeld regelingen treffen met een woningcorporatie, zodat de bewoner vanwege een schuld niet op straat komt te staan of als een bewoner geen geld heeft om voedsel te kopen door hun hulp bij de voedselbank terecht kan.

⁴⁴ www.wijkteamswerken.nl/preventief-werken/ (zoek op: preventief werken)

5.2.10 Algemene voorzieningen

Een ander middel die de teams inzetten, zijn algemene voorzieningen. Volgens het Wmo beleidsplan 2015 hebben algemene voorzieningen een laagdrempelig karakter die voor iedereen toegankelijk is met of zonder beperkingen.⁴⁵ Om gebruik te maken van deze voorzieningen is geen toestemming van de gemeente of doorverwijzing van een instantie nodig. Enkele voorbeelden hiervan zijn: de maaltijdservice, de formulierenhulp en buurthuizen. De teams kunnen de bewoners informatie verschaffen over deze voorzieningen of helpen met de aanvraag als het nodig is zodat de bewoner meer zelfredzaam is en meer kan participeren. De algemene voorzieningen zijn voorliggend aan de maatwerkvoorzieningen en bieden een lichtere vorm van zorg.

5.2.11 Maatwerkvoorzieningen

Tot slot maken de teams gebruik van maatwerkvoorzieningen. Een maatwerkvoorziening⁴⁶ is niet voor iedereen bedoeld, maar afgestemd op de situatie van de persoon en wordt pas ingezet nadat de algemene voorziening niet toereikend is. Bewoners kunnen pas gebruik maken van deze voorziening nadat er onderzoek is verricht door de gemeente en een indicatie is afgegeven.⁴⁷ Maatwerkvoorzieningen zijn bijvoorbeeld aanpassingen in een woning, zoals een rolstoel, zodat mensen zelfstandig kunnen blijven wonen of taxivervoer zodat bewoners naar een dagbesteding kan gaan om zo in contact te blijven met andere bewoners. De Sociale teams kunnen bewoners informatie geven over de regels van de Wmo en kunnen hen helpen bij de aanvraag van voorzieningen uit de Wmo. De maatwerkvoorzieningen zijn net als de algemene voorzieningen bedoeld om de bewoners te ondersteunen bij de zelfredzaamheid en participatie. Zowel de algemene voorzieningen als de maatwerkvoorzieningen worden door de gemeente georganiseerd.

5.2.12 Samenvatting

In paragraaf 5.2 zijn de doelen van het Wmo beleidsplan herhaald waaraan de teams invulling geven en de middelen die de teams inzetten om aan deze doelen te werken. De teams zetten eerst de lichtere middelen in zoals, de eigen kracht voordat zij tweedelijns organisaties of maatwerkvoorzieningen inzetten. Nu het duidelijk is welke middelen de teams inzetten, worden de belemmeringen beschreven die de teams ondervinden bij het gebruik van deze middelen.

⁴⁵ Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechsteden.nl (zoek op: Wmo Beleidsplan Drechtsteden 2015-2018)

⁴⁶ Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechsteden.nl (zoek op: Wmo Beleidsplan Drechtsteden 2015-2018)

⁴⁷ Beleidsplan Wmo 2015-2018', www.drechsteden.nl (zoek op: Wmo Beleidsplan Drechtsteden 2015-2018)

5.3 Belemmeringen

Uit een landelijk onderzoek van Movisie⁴⁸ dat onder 234 gemeenten in Nederland is gehouden, blijkt dat 92% van de teams nog niet aan alle taken toekomen. Op basis van de interviews met de medewerkers van de Sociale teams in Dordrecht blijkt dat zij in mindere of meerdere mate ook hiermee te kampen hebben. In dit hoofdstuk worden de belemmeringen beschreven die de teams ervaren bij de invulling van de Wmo doelen, zodat het duidelijk wordt waar de teams tegen aan lopen. Om deze belemmeringen te kunnen achterhalen, heeft de onderzoeker alle interviews doorgelezen en een overzicht gemaakt van de belemmeringen die de medewerkers meerdere keren hebben aangegeven in de interviews. Ook bij deze paragraaf maakt de onderzoeker gebruik van citaten ter ondersteuning van de uitspraken. Zo gaf een gastvrouw aan: *"Af en toe denk je zelf. Wat verwacht de gemeente nou eigenlijk van ons? Dus de doelen weten we wel, maar daar heb je tijd en mensen voor nodig en het preventief werken zou hartstikke leuk zijn, maar daar zijn we voorlopig nog lang niet, omdat er nu mensen binnen stappen met hele grote problemen"*. Dit is slechts een voorbeeld van de vele belemmeringen die de medewerkers hebben opgenoemd. Hieronder volgt een overzicht van de belemmeringen.

5.3.1 Invulling van Wmo doelen is onduidelijk

In oktober 2013 is er een beleidsonderzoek verricht over Sociale teams waarin de auteurs Van Arum en Lub de vaagheid in 32 beleidsnota's hebben aangekaart.⁴⁹ Zo bleek dat *"de taken en doelstellingen van Sociale teams vaak niet helder zijn verwoord en er dat er zelden rekening wordt gehouden met de lokale context."* Ook bij de Sociale teams in Dordrecht is er sprake van onduidelijkheid over de invulling van de doelen. In deze paragraaf worden de meningen en ervaringen van de medewerkers van de Sociale teams beschreven met betrekking tot de invulling van de doelen van het Wmo beleidsplan. Daarnaast is er aan de beleidsmedewerker van de gemeente Dordrecht gevraagd om namens de gemeente uitspraken te doen met betrekking tot de invulling van de doelen.

Perspectief Sociale teams medewerkers

Aan de medewerkers van de Sociale teams is gevraagd wat zij vinden van de opdracht die zij van de gemeente Dordrecht hebben gekregen om aan de doelen van het Wmo beleidsplan te werken. De medewerkers gaven dat aan dat het voor hen niet duidelijk is hoe zij aan deze doelen moeten werken. Dit bleek uit het volgende citaat van de coördinator van team Oost: *"de hebben teams geen concrete opdracht vanuit de gemeente Dordrecht gekregen, behalve dat in ieder geval 70% van de mensen moeten stijgen op de zelfredzaamheidmatrix. Ook gaf aan ze aan dat de teams aan de doelstellingen moeten werken van het Wmo beleidsplan, zoals het toenemen van participatie en aan de zelfredzaamheid van burgers, maar dat het een hele grote opdracht is die aan de ene kant veel vrijheid geeft, maar tegelijkertijd niet concreet is. Zo gaf een andere medewerker van team Krispijn aan: "Ik ervaar wel de vrijheid.. Je gaat met elkaar kijken hoe je de vragen op een goede manier kan manier oppakken. De verschillen mogen er zijn, maar ik ben wel een voorstander van een eenduidige manier van werken. Werken volgens een bepaald proces en dat er niet te veel verschillen zijn tussen de teams."* De medewerkers vinden het dus aan de

⁴⁸ Sociale (Wijk) Teams in beeld', www.movisie.nl (zoek op: Sociale wijkteams)

⁴⁹ Wat gemeenten van sociale wijkteams verwachten', www.beleidsonderzoek.nl (zoek op: beleidsonderzoek verwachtingen sociale wijk teams)

ene kant prettig dat zij vrijheid hebben om hun werkwijze in te vullen, maar willen dat de opdracht concreet wordt gemaakt.

Naast de onduidelijkheid over de invulling van de doelen, is het voor de medewerkers niet duidelijk wanneer deze doelen precies bereikt zijn. Zij zetten namelijk middelen in om bewoners te helpen, maar kunnen niet goed meten in hoeverre zij hun werk goed doen. Volgens de medewerkers kunnen zij zich minder goed verantwoorden, want naast het zrm zijn de andere middelen niet meetbaar. De verantwoording is namelijk merendeels gebaseerd op het vertrouwen dat de medewerkers hun werk zo goed mogelijk doen en door in gesprek te gaan met de gemeente Dordrecht. Als de teams niet erin slagen om 70% van de bewoners op de zrm te laten stijgen.

Perspectief van de Wmo beleidsmedewerker gemeente Dordrecht

Volgens de beleidsmedewerker zijn de doelen van het Wmo beleidsplan heel algemeen opgesteld. Ze gaf aan dat de teams veel vrijheid hebben gekregen om zelf invulling te geven aan de uitvoering van deze doelen. Het staat dus niet vast hoe de teams dat moeten doen. Dit blijkt uit het volgende citaat: "we zeggen vaak als gemeente wat we willen, maar hoe dat is aan de professional zelf." Het kan dus zo zijn dat het ene team een probleem anders oplost dan een ander team. In het verleden waren de medewerkers volgens de beleidsmedewerker meer aan regels gebonden. Problemen van bewoners moesten bijvoorbeeld binnen een bepaald aantal gesprekken opgelost zijn. Nu is het zo dat de medewerkers zelf mogen beslissen op welke wijze de problemen aangepakt worden. De medewerkers dienen bij het oplossen van de problemen eerst de lichte middelen in te zetten, zoals de eigen kracht voordat zij naar zwaardere zorg doorverwijzen.

Daarnaast gaf ze aan dat de gemeente de doelen concreter wil maken aangezien de doelen op verschillende manieren ingevuld kunnen worden. Aan de ene kant biedt het veel ruimte voor de medewerkers, omdat zij zelf mogen bepalen welke middelen zij inzetten. Echter, kan zij zich voorstellen dat het lastig is voor de teams zich te verantwoorden, omdat de doelen bijna niet te meten zijn. Ook zei ze dat "het voor de gemeente een zoektocht is om te bepalen hoe de doelen gemeten kunnen worden, omdat de mate van vrijheid en regels in balans moet zijn".

Volgens de beleidsmedewerker moeten dat deze punten verbeterd worden. Dat bleekt uit het volgende citaat: "... we zijn heel erg met de inhoud begonnen en dat is denk ik heel goed, maar nu moeten we ook zorgen dat ze hun werk goed kunnen doen dus goeie afspraken, over de taken en goeie faciliteiten". Daarmee wordt bedoeld dat de gemeente vooral bezig was met het vervullen van de praktische taken, waaronder het bemensen en het faciliteren van de teams. Op lange termijn is het volgens de beleidsmedewerker de bedoeling dat de gemeente meer afstand neemt, zodat de teams meer zelfsturend worden. De gemeente wilt uiteindelijk dat de doelen zo duidelijk zijn dat de Sociale teams zelf kunnen bepalen hoe zij de teams inrichten. Enkele voorbeelden zijn het bepalen van de methodiek, de computersystemen en de inrichting van de teams.

5.3.2 Hoge caseload in de teams

Een andere belemmering waar alle medewerkers tegen aanlopen, is de hoge caseload in de teams. Zo gaf een MEE medewerker aan: *'we krijgen te veel aanmeldingen die wij niet binnen twee weken kunnen oppakken. Er zijn periodes dat we ze kunnen wegwerken, maar daarna zie je toch dat de wachtlijst oploopt.'* De hoge caseload in de teams komt door het groeiende aantal bewoners die zich bij de teams aanmelden met individuele vragen op diverse leefgebieden. Van de grote hoeveelheid vragen die zij moeten beantwoorden, is het ook nog eens zo dat de teams het meest juridische vragen binnen. Deze vragen kunnen eenvoudig zijn of juist heel complex. Volgens de medewerkers kost het beantwoorden van de vragen veel tijd, waardoor de medewerkers ondanks hun inzet niet alle aanmeldingen op tijd kunnen oppakken.

5.3.3 Een wachtlijst bij de meerderheid van de teams

Daarbij is het zo dat de medewerkers van team Crabbehof en Wielwijk door de hoge werkdruk nog geen wachtlijst (verdeellijst) hebben opgebouwd in tegenstelling tot de teams Oost, Centrum en Krispijn. De medewerkers van het team Crabbehof en Wielwijk gaven aan dat zij de vragen van bewoners wel op tijd kunnen verwerken. Zij denken dat het komt, omdat deze teams een kleinere werkgebied hebben dan de andere teams. Opmerkelijk was dat sommige medewerkers van de Sociale teams van een wachtlijst spraken en anderen van een verdeellijst. Ook viel het op dat de medewerkers van de teams Oost, Centrum en Krispijn naar eigen zeggen meer medewerkers in dienst hebben door hun grotere werkgebied, maar het niet voor elkaar krijgen om de vragen van bewoners op tijd te beantwoorden. Waar het op neerkomt is dat deze drie teams een verdeellijst gebruiken om de aanmeldingen te verdelen. Op de verdeellijst komen de namen van bewoners te staan en de datum waarop de aanmelding is ontvangen. Vervolgens bepaalt de coördinator op basis van de beschikbaarheid van de medewerkers welke medewerker een aanmelding oppakt. De urgente zaken op de lijst worden als eerst opgepakt en de minder urgente zaken worden op een later moment opgepakt. Zo kan het afhankelijk van de drukte weken duren, voordat een bewoner is geholpen. Dat heeft effect op de medewerkers, omdat zij naar hun mening onvoldoende tijd in de vragen van bewoners kunnen investeren. Een medewerker gaf als voorbeeld dat *'ze maanden bij wijze van spreken op haar tenen loopt, omdat zij meer werk moet doen dan zij aankan. Daardoor zijn de resultaten niet altijd zoals ze zou willen ondanks haar harde werk.'*

Verder bleek dat vooral de parttimers in de teams door de hoge werkdruk moeite hebben met het vervullen van hun taken. De teams hebben namelijk uren gekregen die zij aan de medewerkers mogen besteden. Deze uren worden fulltime eenheden genoemd. Een fte staat gelijk aan een 36 uur durende werkweek. De parttimers werken gemiddeld 18 tot 24 uur per week in een team. Door de hoge werkdruk die zij ervaren, kunnen zij nog minder tijd besteden aan het ondersteunen van bewoners. Een jurist binnen het team Wielwijk gaf als voorbeeld dat ze drie dagen per week in het team werkt en twee dagen bij een andere organisatie. Naast haar andere taken, waaronder het bijwonen van een vergadering en cursussen houdt ze maar twee dagen over om afspraken in te plannen met bewoners. Hierdoor komt zij weleens in tijdnood waardoor zij cliënten niet goed kan ondersteunen.

5.3.4 Te weinig toekomen aan preventief werken

Het volgende obstakel waar alle teams mee te maken hebben, maar in het bijzonder Oost Centrum en Krispijn, is dat zij te weinig toekomen aan preventief werken. Een medewerker gaf in het interview aan dat preventief werken "hartstikke leuk zijn zou zijn, maar dat ze daar voorlopig nog lang niet aan toe zijn, omdat er mensen binnen stappen met grote problemen. *Het is een enkele keer dat iemand wel op tijd aanklopt*". Dit citaat geeft weer dat de teams door de hoge werkdruk en caseload minder tijd overhouden om preventief te werken. Stel dat een bewoner zich bij de teams aanmeldt en er is sprake van werkeloosheid, schuldenproblematiek en een drugsverslaving. Dan hebben de medewerkers te maken met een complexe situatie die zij moeten oplossen. Het oplossen van deze problemen, neemt volgens de medewerkers zoveel tijd in beslag dat de medewerkers minder tijd overhouden om preventief te werken. Door het beantwoorden van de vragen, hebben de medewerkers uiteindelijk minder tijd over om bijvoorbeeld signalen op te pakken en op huisbezoeken te gaan.

5.3.5 Samenvatting

In de paragraaf 5.3 zijn de belemmeringen toegelicht die de Sociale teams ondervinden. Nu het duidelijk is welke belemmeringen de teams ondervinden, komen in paragraaf 5.4 de wensen aan bod die de teams die teams hebben naar aanleiding van deze belemmeringen.

5.4 Wensen Sociale teams

Naar aanleiding van de belemmeringen die de medewerkers ondervinden bij de invulling van de doelen, hebben de medewerkers aangegeven welke wensen zij hebben om de doelen beter te kunnen vervullen. Door de wensen te beschrijven wordt het duidelijk wat zij anders zouden willen zien bij de invulling van de doelen.

5.4.1 Concrete en meetbare doelen

De meerderheid van de medewerkers gaf aan dat ze behoefte hebben aan concrete en meetbare doelen. Zoals beschreven in paragraaf 5.3.2 hebben de teams geen concrete en meetbare opdracht gekregen waardoor het voor hen onduidelijk is wat de gemeente precies van hen verwacht. Zij zouden graag willen dat de doelen specifiekere geformuleerd worden, zodat het voor hen makkelijker wordt om invulling te geven.

5.4.2 Meer medewerkers in de teams

Ook hebben verschillende medewerkers in de interviews aangegeven dat zij graag zouden willen dat er meer medewerkers in dienst worden genomen, omdat zij verwachten dat de werkdruk daardoor minder wordt en de wachtlijst zal verdwijnen. Aangezien er dan meer medewerkers in de teams werkzaam zijn, kunnen zij meer aanmeldingen oppakken en meer tijd aan de bewoners besteden. Ook verwachten zij dat er meer tijd overblijft om preventief te werken. In het volgende citaat van een medewerker kwam deze wens goed naar voren.' *Dan hoeven mensen minder lang te wachten, kan je preventiever zijn, kan je nog sneller erop af en is de werkdruk lager*'. Dus de medewerkers verwachten dat door inzet van meer medewerkers deze belemmeringen verholpen worden.

5.4.3 Voorlichting juridische basiskennis

Verder gaven de medewerkers aan dat zij vanuit de organisatie voorlichtingen krijgen over diverse onderwerpen, maar dat zij vooral over juridische onderwerpen meer kennis willen opdoen. Zij krijgen namelijk vooral veel vragen binnen op juridisch gebied, maar dat niet elk medewerker voldoende basiskennis heeft om deze vragen te beantwoorden. Door meer kennis op te doen over bijvoorbeeld de belastingtoeslagen, kunnen zij zich meer kunnen ontwikkelen en kunnen ze de cliënten beter kunnen ondersteunen. Met basiskennis wordt bedoeld kennis over wet en regelgeving, zoals vragen over belastingtoeslagen, uitkeringen, regelingen rondom financiële vragen etc. Enkele voorbeelden hiervan zijn het berekenen van een beslagvrije voet of kennis over een aanvraag van belastingtoeslagen. Ook is het zo dat de teams Crabbehof, Wielwijk en Krispijn een jurist in het team hebben die zij kunnen raadplegen. De teams Oost en Centrum hebben geen jurist waardoor zij doorverwijzen of juridische ketenpartners inschakelen.

5.4.4 Samenvatting

In paragraaf zijn de wensen van de teams toegelicht. Nu de wensen duidelijk zijn geworden, komen we aan bij de conclusie en aanbevelingen.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusie, aanbevelingen, discussie en reflectie beschreven.

6.1 Conclusies

In het onderzoek "Inzicht in het werkproces" is onderzocht hoe de vijf Sociale teams in Dordrecht vorm geven aan de drie doelen uit het Wmo beleidsplan 2015-2018. De drie doelen waren het bevorderen van de samenhang tussen bewoners en het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie. Het was niet duidelijk hoe de teams invulling aan deze doelen gaven, daarom is in dit onderzoek aandacht hieraan besteed.

Op basis van de onderzochte hoofdvraag kan de onderzoeker concluderen dat de teams gebruik maken van methodisch werken om vragen van bewoners te beantwoorden. De fases in methodisch werken zijn: aanmelding, vraagherkenning, vraagverheldering, plan van aanpak, begeleiding, evaluatie en monitoring.

Ook kwam uit de resultaten naar voren welke middelen de teams inzetten om aan de Wmo doelen te werken. Het gaat om de volgende middelen: integrale aanpak, de zelfredzaamheid matrix, eigen kracht en netwerk bevorderen, vrijwilligers, preventief werken, ketenpartners en algemene- en maatwerkvoorzieningen. De teams zetten eerst de lichtere middelen in voordat zij een beroep doen op de zwaardere middelen.

Verder kan geconcludeerd worden dat de teams met een aantal belemmeringen kampen bij de invulling van de doelen. De meest genoemde belemmeringen zijn ten eerste de hoge werkdruk die zij ervaren vanwege de hoeveelheid hulpvragen die zij binnen krijgen. De druk zorgt er voor dat zij deze vragen vaak niet op tijd kunnen beantwoorden. Ten gevolge hiervan is een wachtlijst ontstaan bij de meerderheid van de teams. Bovendien kunnen de teams door de hoge werkdruk minder preventief werken. Dit betekent dat zij minder snel zich kunnen bezighouden met signaleren en outreachend werken (erop af rondes). Verder is uit de resultaten gebleken dat de parttimers hier het meest last van hebben onder de respondenten, omdat zij minder dagen per week werken waardoor zij nog minder tijd kunnen besteden aan het beantwoorden van vragen of preventief werken. Bovendien kwam uit de resultaten naar voren dat de doelen van het Wmo beleidsplan onduidelijk zijn voor de medewerkers. De meerderheid van de medewerkers zijn van mening dat zij geen concrete opdracht hebben, waardoor het voor hen moeilijk wordt om invulling te geven aan de doelen. De onduidelijke opdracht biedt aan de ene kant vrijheid om zelf de invulling te bepalen, maar aan de andere kant kunnen de medewerkers zich moeilijker verantwoorden, omdat zij niet weten wanneer deze doelen behaald zijn. Naast de medewerkers van de Sociale teams is de beleidsmedewerker van de gemeente Dordrecht ook van mening dat de opdracht niet concreet en niet meetbaar is. Volgens de beleidsmedewerker is het nodig dat de gemeente aandacht besteed aan het verduidelijken van de opdracht van de Sociale teams, zodat zij zich beter kunnen verantwoorden.

Tot slot hebben de medewerkers van de Sociale teams hun wensen uitgesproken naar aanleiding van de belemmeringen die zij ondervinden. Ten eerste zouden de medewerkers willen dat de doelen van het Wmo beleidsplan concreter en meetbaar gemaakt worden, zodat het voor hen makkelijker wordt om invulling te geven aan de doelen en dat het duidelijk wordt wanneer deze doelen bereikt zijn. Ten tweede

gaven de medewerkers aan dat zij behoefte hebben aan meer medewerkers in de teams. Zij denken dat de hoge werkdruk en caseload hierdoor lager wordt, zodat zij meer aanmeldingen kunnen oppakken en meer tijd aan bewoners kunnen besteden. Ook denken zij dat door inzet van meer medewerkers de wachtlijst op den duur zal verdwijnen en dat zij meer tijd overhouden om preventief te werken. Een andere wens is dat zij voorlichting zouden willen over juridische onderwerpen aangezien diverse medewerkers van mening zijn dat hun kennis op juridisch gebied niet toereikend is.

6.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan die gericht zijn op de invulling van de doelen van het Wmo beleidsplan. Deze aanbevelingen vloeien voort uit de conclusie van het onderzoek. De onderzoeker heeft in totaal drie aanbevelingen geformuleerd, namelijk:

1. Organiseer op korte termijn een vergadering met de gemeente Dordrecht om de resultaten van het onderzoek te bespreken. Door de resultaten te bespreken krijgen zowel de Sociale teams als de gemeente zicht op de situatie van de teams. Zo wordt het werkproces, de belemmeringen die de teams ondervinden en de wensen voor alle betrokkenen duidelijk. Tijdens de vergadering kunnen de teams samen met de gemeente bepalen hoe de belemmeringen het best opgelost kunnen worden. Het zou helpen als de Wmo doelen die door de medewerkers als onduidelijk worden gezien, concreter en meetbaar gemaakt kunnen worden. Het is een idee om deze doelen volgens de SMART⁵⁰ methode te formuleren. Door inzet van de smart methode kunnen de doelen specifiek, meetbaar, acceptabel en tijdsgebonden geformuleerd worden. Om dat te kunnen realiseren is het de bedoeling dat de gemeente en de medewerkers tot een besluit komen over hoe de doelen concreter geformuleerd kunnen worden en de wijze waarop de doelen het best ingevuld kunnen worden. Volgens de SMART methode moeten de doelen ten eerste specifiek gemaakt worden. Dit houdt in dat de doelen goed afgebakend moeten worden en dat duidelijk beschreven moet worden wie verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelen. Ten tweede moeten de doelen meetbaar gemaakt worden door een norm te creëren om te bepalen in welke mate de doelen op een bepaald moment bereikt zijn. Het derde waar deze partijen rekening moeten houden, is dat de doelen acceptabel moeten zijn. Dit kan door de medewerkers te vragen hoe zij er over denken en de doelen zo duidelijk mogelijk te maken, zodat de medewerkers goed weten wat hun taken zijn om deze doelen te bereiken. Verder moeten zij bedenken of de geformuleerde doelen realistisch zijn door rekening te houden met de praktijk. Tot slot moeten de doelen tijdsgebonden zijn, zodat de teams weten hoe lang zij er over kunnen doen voordat de doelen bereikt moeten zijn.
2. Naast het gebruik van de SMART methode kan het helpen als de gemeente samen met de Sociale teams oplossingen bedenkt om de hoge werkdruk te verminderen, de wachtlijsten te laten verdwijnen en om meer gelegenheid voor preventief werken te stimuleren. Volgens de onderzoeker zou het handig zijn als de Sociale teams meer vrijwilligers zouden inzetten om eenvoudige taken van de medewerkers over te nemen. Ook zouden de teams meer gebruik kunnen maken van ketenpartners om hen te helpen bij het beantwoorden van vragen. Om dat mogelijk te maken, is het wel nodig dat de gemeente en de Sociale teams duidelijke afspraken maken over de taken die de vrijwilligers mogen uitvoeren en bepalen hoeveel vrijwilligers er bij elk team nodig zijn. Door meer gebruik te maken van vrijwilligers en ketenpartners zou de werkdruk minder kunnen worden waardoor de wachtlijsten verdwijnen en er meer tijd overblijft om preventief te werken. Een minder goedkopere oplossing is de inzet van meer professionele medewerkers in de teams. Door de inzet van deze medewerkers zouden aanmeldingen sneller opgepakt kunnen worden waardoor de hoge werkdruk zal minderen. De gemeente en de Sociale teams

⁵⁰ www.carrieretijger.nl (zoek op SMART doelen)

zouden eerst moeten controleren of de mogelijkheid bestaat dat de teams meer medewerkers kunnen inzetten aan de hand van de uren en geld die zij mogen besteden.

3. Tot slot kunnen de teams voorlichting geven aan de medewerkers die van mening zijn dat zij de juridische basiskennis nog niet voldoende beheersen. De teams kunnen de juristen in het team vragen om voorlichting te geven over de onderwerpen waar de medewerkers het minst van weten. Ook kunnen de teams de Sociale raadslieden of het Juridisch loket benaderen met de vraag of zij voorlichting kunnen geven aan de teams, als de juristen in het team geen tijd hiervoor hebben. Het vervullen van de wens van deze medewerkers zorgt er voor dat de kennis van de medewerkers op peil komt en dat ze de bewoners beter kunnen helpen.

6.3 Discussie

In de discussie worden de sterke kanten en beperkingen van het onderzoek beschreven.

Sterke kanten

De eerste sterke kant van het onderzoek is dat het inzicht heeft opgeleverd in het werkproces. Op basis van de onderzoeksresultaten is duidelijk geworden hoe het werkproces eruit ziet van begin tot eind en welke middelen de teams inzetten om aan de Wmo doelen te werken. Het stappenplan en casussen hebben bijgedragen aan een concreet beeld van de aanpak van de hulpvragen. Verder hebben de onderzoeksresultaten een positieve bijdrage geleverd aan de kwaliteit van de dienstverlening van de Sociale teams, omdat de teams zicht hebben gekregen in hun situatie. Ook is uit het onderzoek naar voren gekomen welke belemmeringen de teams ondervinden bij de invulling van de Wmo doelen en welke wensen ze hierbij hebben. Deze kennis is van belang om de belemmeringen te kunnen verhelpen. Daarnaast kan de gemeente Dordrecht, de opdrachtgever, aan de hand van de onderzoeksresultaten inzicht krijgen in hoe de sociale teams te werk gaan. Dit heeft als voordeel dat er beter samen gewerkt kan worden. Tevens kan op deze manier de verbeterpunten oftewel belemmeringen die de teams ondervinden aangepakt worden. Bovendien is naar aanleiding van dit onderzoek geconstateerd dat de Wmo doelen niet concreet en meetbaar zijn. Nu het duidelijk is dat de doelen van het Wmo beleidsplan niet concreet zijn, zou het helpen om de doelen te concretiseren, zodat het mogelijk wordt om ze te evalueren.

Zwakke kanten

De eerste beperking is dat de onderzoeker kwalitatief onderzoek heeft gericht. Dit maakt dat de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar zijn. Dus de resultaten van dit onderzoek zijn situatie afhankelijk en zijn alleen bruikbaar voor de Sociale teams in Dordrecht. De reden hiervoor is dat mensen van meningen kunnen verschillen en dat andere teams dus andere ideeën kunnen hebben over het werkproces en de middelen die hierbij toegepast kunnen worden. Een andere beperking is dat meerdere kernbegrippen in het onderzoek niet duidelijk gedefinieerd werden in de literatuur. Het nadeel hiervan was dat de begrippen niet afgebakend konden worden en dat de onderzoeker zelf begrippen moest definiëren aan de hand van de verzamelde literatuur.

6.4 Reflectie

In deze paragraaf worden de leerpunten beschreven.

Ten eerste had de onderzoeker eerst een andere centrale vraag onderzocht. Dit betekent dat de gegevens uit de interviews gebruikt zijn om de resultaten te beschrijven van het nieuwe onderzoek. Hierdoor was de onderzoeker gelimiteerd in het selecteren van de relevante informatie die nodig was om dit onderzoek te schrijven.

Ook vond de onderzoeker het onderzoeksonderwerp lastig te onderzoeken, omdat het onderzoek zich specifiek richt tot een bepaalde groep. De doelen waren niet duidelijk geformuleerd waardoor de onderzoeker moeite had met het beschrijven van de invulling daarvan. In het vervolg zal de onderzoeker een onderwerp kiezen dat duidelijker afgebakend kan worden en waar veel literatuur over te vinden is.

Tot slot is de onderzoeker van mening dat het lastig was om een afstudeeronderzoek te schrijven, omdat zij de vaardigheden die nodig waren om een onderzoek te schrijven merendeels moest aanleren. Het was niet altijd even makkelijk om gemotiveerd te blijven, omdat het veel stres opleverde. Wel vindt de onderzoeker dat zij gegroeid is in het schrijven, structureren, het concretiseren van gegevens en de layout. De onderzoeker heeft haar uiterste best gedaan om het afstudeeronderzoek zo goed mogelijk te schrijven.

Literatuurlijst

Asscher, L. F. (2013, 19 februari). *Aanpak decentralisaties op terrein van ondersteuning, participatie en jeugd*, www.rijksoverheid.nl geraadpleegd 6 januari 2017

Gemeenteraad Dordrecht. (2015), *Uitvoeringsplan Wmo Dordrecht*, www.dordrecht.nl geraadpleegd op 6 januari 2017

Hoogwout, M., & Smith, W. (2013). *Decentralisaties in het sociaal domein*, www.seinstravandelaar.nl/ geraadpleegd op 7 januari 2017

Informatieblad Participatiewet 2014, *Participatiewet*, www.samenvoordeklant.nl geraadpleegd op 8 januari 2017

Informatieblad Jeugdwet, *Jeugdwet*, geraadpleegd op 9 januari 2017
Jeugdzorg, *Jeugdzorg*, www.zorgwijzer.nl, geraadpleegd op 9 januari 2017

J. de Witte, A.Kamsteeg, *Wmo Beleidsplan 2015-2018 Drechtsteden*, www.drechtsteden.nl, geraadpleegd op 6 januari 2017

Lambrechts, C. M. L. (2014), *Wmo beleidsplan 2015-2018*, www.drechtsteden.nl geraadpleegd op 7 januari 2017

MEE. (2014, 7 februari). *Ons gezamenlijke visie op het Sociaal wijkteam*, www.meedemeentgroep.nl geraadpleegd op 7 januari 2017

Movisie. (2015, 15 april), *Transitie Jeugdzorg*, www.movisie.nl ,geraadpleegd op 6 januari 2017

Movisie. (2015). *Wmo 2015: wat is er veranderd?*, www.movisie.nl, geraadpleegd op 6 januari 2017

Movisie. (2016, 07 juli), *Wijzigingen AWbZ en Wmo*, www.movisie.nl, geraadpleegd op 6 januari 2017

Movisie. (2016, 15 februari). *Wijkteams nog niet op volle kracht*, www.movisie.nl geraadpleegd op 7 januari 2017

Movisie. (2016, 4 juli). *Participatiewet en de WWB maatregelen: een overzicht*, www.movisie.nl geraadpleegd op 7 januari 2017

Movisie, *Sociale wijkteams werken integraal*, www.movisie.nl geraadpleegd op 10 januari 2017

Movisie, *Preventief werken*, www.wijkteamswerken.nl geraadpleegd op 10 januari 2017

Nederlands Jeugd Instituut. (2014, april). *Generalistisch werken in wijkteams*, www.nji.nl geraadpleegd op 8 januari 2017

Oudefrieling, M. (2014, 27 mei). *De vormgeving van Sociale (wijk) Teams* www.bmccadvies.nl, geraadpleegd op 8 januari 2017

Rutte, M., & Samsom, D. M. (2012, 29 oktober). *Bruggen slaan*. Regeerakkoord VVD - PvdA. 29 oktober 2012, www.rijksoverheid.nl, geraadpleegd op 8 januari 2017

Sociale teams Dordrecht, *zorg en ondersteuning Sociale teams*, www.cmsdordrecht.nl geraadpleegd op januari 2017

S.Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert, *Zelfredzaamheidmatrix 2013*, www.movisie.nl Geraadpleegd op 6 januari 2017

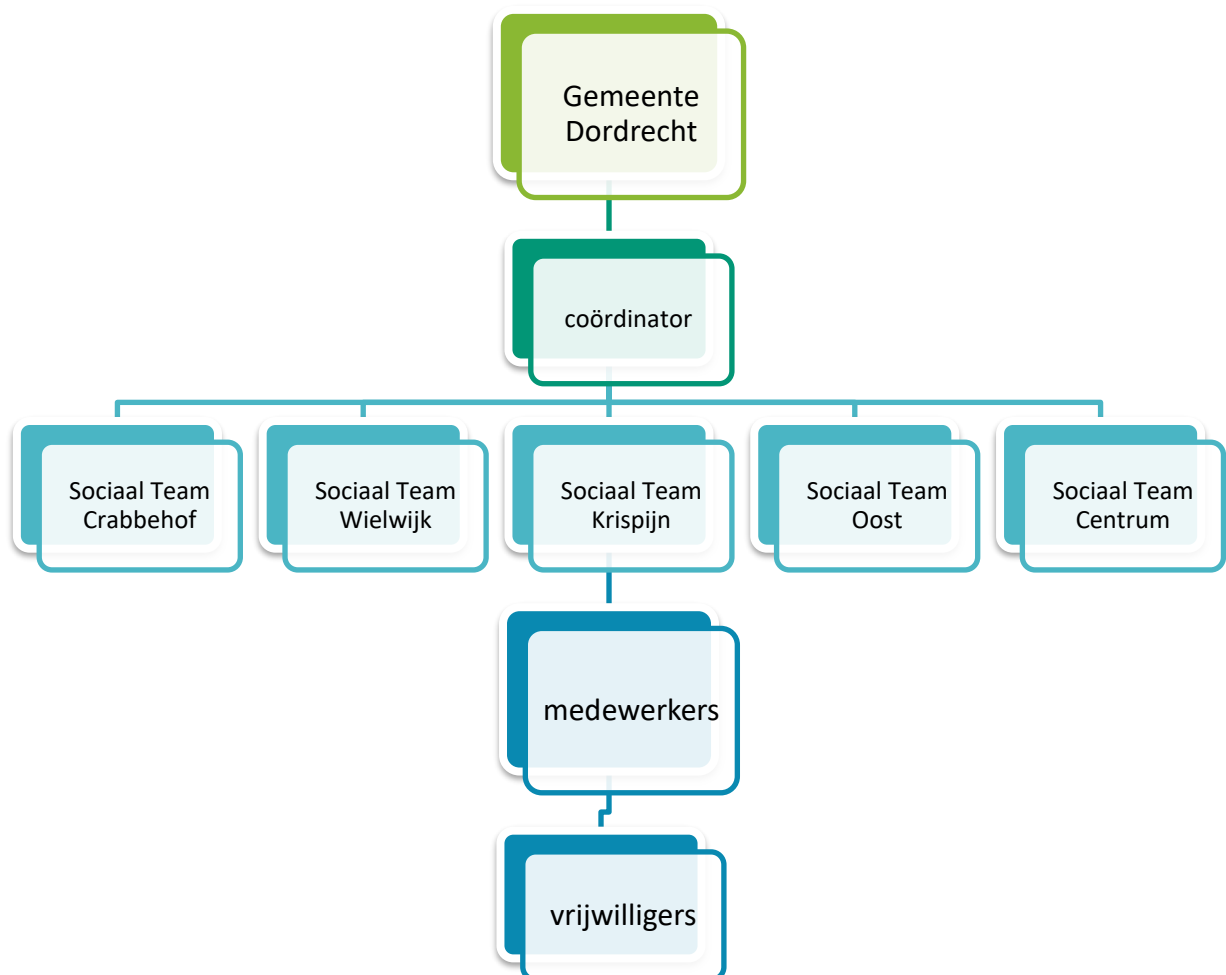
Sociale Teams Dordrecht. (2015). *Opdracht versterking Sociale Teams*. Geraadpleegd van de Sociale Teams Dordrecht

Sociale teams Dordrecht, www.inforing.nl, geraadpleegd op 10 januari 2017

Zorgwijzer. (2016, 22 juni). Wmo. www.zorgwijzer.nl geraadpleegd op 8 januari 2017
N. Verhoeven, *Wat is onderzoek*, Boom, Amsterdam, 5^e druk (2014, geraadpleegd op 6 april 2016

Bijlagen

Bijlage 1 Organigram Sociale teams



Figuur 5 Organigram Sociale teams Dordrecht

Bijlage 2 De zelfredzaamheidmatrix⁵¹

Zelfredzaamheid-Matrix 2013
S.Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert



DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Financiën	Geen inkomsten. Hoge, groeiende schulden.	Onvoldoende inkomsten en/of spontaan of ongepast uitgaven. Groeiende schulden.	Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet en/of gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel en/of bevestigingsinkomensbeheer.	Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf en deze verminderen.	Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.
Dagbesteding	Geen dagbesteding en verzuim overlast.	Geen dagbesteding maar geen overlast.	Laagdrempelige dagbesteding of arbeidsactiviteit.	Hoogdrempelige dagbesteding of arbeidstoeleiding of tijdelijk werk en/of volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).	Vast werk en/of volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).
Huisvesting	Ditloos en/of in noodopvang.	Voor wonen ongeschikte huisvesting en/of huurhypotheek is niet betaalbaar en/of dreigende huisuitzetting.	In veilige, stabiele huisvesting maar slechts marginaal toereikend en/of in onderhuur of niet-autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en (huur)contract met bepalingen en/of gedeeltelijk autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en regulier (huur)contract en/of autonome huisvesting.
Huiselijke relaties	Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om en/of potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.	Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig en/of woont alleen.	Communicatie tussen leden van het huishouden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.
Geestelijke gezondheid	Een gevaar voor zichzelf of anderen en/of terugkerende zelfde-ideatie. Ernelijke moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis.	Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen en/of geen behandeling.	Milde symptomen kunnen aanwezig zijn en/of enkel milde functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen en/of behandeltrouw is minimaal.	Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven en/of marginale beperking van functioneren en/of goede behandeltrouw.	Symptomen zijn afwezig of zelfzaam. Goed of superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse beslommeringen of zorgen.
Lichamelijke gezondheid	Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval/situatie.	Een (direct/chronische) medische aandoening die regelmatig behandeling vereist wordt niet behandeld. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten tgv een lichamelijke gezondheidsprobleem.	Een (chronische) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamelijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit.	Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.	Er zijn geen directe of voortdurende medische problemen.

⁵¹S. Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert. (zoek op zelfredzaamheidmatrix 2013)

DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Verslaving	Voldoet aan criteria voor ernstig misbruik/ verslaving. Resulterende problemen zijn zo ernstig dat institutionalisering of hospitalisatie noodzakelijk is.	Voldoet aan criteria voor verslaving. Preoccupatie met gebruiken en/of bemachtigen van middelen. Onthoudingsverschijnselen of afkickontwikkend gedrag zichtbaar. Gebruik resulteert in ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven.	Gebruik binnen de laatste 30 dagen. Aanwijzingen voor aan middelengebruik gerelateerde sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen. Gebruik interfereert niet met essentiële activiteiten van het dagelijks leven en/of behandeltrouw is minimaal.	Client heeft gedurende de laatste 30 dagen gebruikt maar er zijn geen sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen ten gevolge van het gebruik zichtbaar. Geen aantoonbaar voortdurend of gevaarlijk middelengebruik en/of goede behandeltrouw.	Geen middelengebruik/ misbruik in de laatste 30 dagen.
Activiteiten Dagelijks Leven	Ernstige beperkingen op alle of bijna alle gebieden van zelfzorg en complexe activiteiten.	Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan) en meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in de meeste maar niet alle basis behoeften van het dagelijks leven en de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in alle basis behoeften van het dagelijks leven en alleen ondergeschikte problemen (bijvoorbeeld slordig zijn, gedesorganiseerd).	Geen problemen van deze aard en functioneert goed op alle gebieden.
Sociaal netwerk	Gebrek aan noodzakelijke steun van familie/ vrienden en geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring of ernstig sociaal isolement.	Familie/ vrienden hebben niet de vaardigheden/ mogelijkheden om te helpen en nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.	Enige steun van familie/ vrienden en enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties.	Voldoende steun van familie/ vrienden en weinig contacten met eventuele foute vrienden.	Gezond sociaal netwerk en geen foute vrienden.
Maatschappelijke participatie	Niet van toepassing door crisissituatie en/of in 'overlevingsmodus'.	Maatschappelijk geïsoleerd en/of geen sociale vaardigheden en/of gebrek aan motivatie om deel te nemen.	Nauwelijks participeren in maatschappij en/of gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.	Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline, of kinderopvang.	Actief participeren in de maatschappij.
Justitie	Zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie en/of openstaande zaken bij justitie.	Regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie en/of lopende zaken bij justitie.	Incidenteel (eens per jaar) contact met politie en/of voorwaardelijke straf of - inruil - stelling	Zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie en/of strafblad.	Geen contact met politie. Geen strafblad

Figuur 6 Zelfredzaamheid matrix Bron: GGD, Amsterdam 2013

Bijlage 3 Topic lijst

1. Kern/Topic lijst

- Topic lijst aan de respondent geven!
- Recorder aan zetten
- Uitleg geven over de centrale vraag

2. Algemene gegevens vragen

Naam:

Functie:

Team:

Werkervaring:

Centrale vraag: *'Hoe geven de vijf Sociale teams in Dordrecht vorm aan de gestelde doelen van het Wmo beleidsplan 2015-2018 bij de behandeling van hulpvragen?'*

Topic lijst

- Intro
- Doelen van de gemeente Dordrecht
- Samenstelling teams
- Behandeling vraagstukken
- Middelen
- Belemmeringen
- Wensen

Afsluiting

Afsluitende vraag: Afsluitende vraag als: heeft u nog andere informatie/verhaal/voorbeeld/ideeën waarvan u denkt dat het misschien nog zou kunnen bijdragen aan mijn onderzoek?

Dit waren alle vragen. Heel erg bedankt voor je deelname.



Onderzoeksvoorstel⁵²

'Evaluatie gestelde doelen aan de Sociale Teams Dordrecht'

*Een onderzoek omtrent de succesfactoren en knelpunten bij de behandeling van
Sociaal juridische vraagstukken*

Hogeschool Leiden

Opleiding:	Sociaal juridische dienstverlening
Klas:	SJD 4V
Student:	Ludmila Lopes de Brito s1080778
Docenten:	Adeline Wolterink & Stephan van der Raad
Opdrachtgever:	Sociale teams Dordrecht
Datum:	29 mei 2016
Collegejaar	2015-2016 blok 15

⁵² Dit is het oorspronkelijke onderzoeksvoorstel

1 .Probleemanalyse

1.1 Aanleiding

Voor mijn afstudeeronderzoek heb ik contact opgenomen met de vijf Sociale Teams in Dordrecht. Het gaat om de volgende teams: Crabbehof, Wielwijk, Oost, Centrum en Krispijn. De teams horen bij de gemeente Dordrecht en dienen verantwoording af te leggen. Zij vragen zich af of ze opdrachten vanuit de gemeente Dordrecht voor het jaar 2016 kunnen behalen met de samenstelling en expertise die er op dit moment is.

1.2 Inleiding

In deze probleemanalyse zal de onderzoeker een aantal onderwerpen beschrijven die te maken hebben met het onderzoek. Ten eerste wordt het ontstaan van de verzorgingsstaat beschreven. Daarna de veranderingen in het sociaal domein. Deze worden beschreven vanuit het oogpunt van het Rijk, het kabinet en de gemeente. Daarna komen drie wetten aan bod: de Participatiewet, WMO en de Jeugdwet. Vervolgens worden de nieuwe taken uitgelegd voor de gemeenten die uit de decentralisaties voortkomen. Verder wordt de situatie in Dordrecht beschreven en het ontstaan van de Sociale Teams binnen deze gemeente. Bovendien beschrijft de onderzoeker de opdracht voor dit onderzoek en de verwachtingen van de opdrachtgever. Tot slot komen de beperkingen van het onderzoek aan bod.

1.3 Verzorgingsstaat

De vraag van de gemeente aan de Sociale Teams heeft te maken met de veranderingen in het sociaal domein. Vanaf de jaren vijftig heeft onze verzorgingsstaat zich namelijk in een hoog tempo ontwikkeld. De overheid heeft in deze periode de zorg overgenomen. Het idee was dat elke Nederlandse burger een minimum bestaan zou krijgen. In de jaren tachtig bleek dat de kosten niet meer te beheersen waren. Om die reden besloot de overheid om strengere regels op te stellen en regels te standaardiseren en uniformer te maken waardoor er minder keuzevrijheid voor de zorgbehoevende ontstond. Op die manier verwachtte de overheid dat de regels werden nageleefd waardoor de kosten minder zouden worden. Toch waren deze maatregelen niet voldoende om de groei van de zorgkosten onder controle te houden. De economische crisis en de toenemende vergrijzing maakten duidelijk dat het stelsel van voorzieningen op lange termijn niet haalbaar was.⁵³

Het werd duidelijk voor de overheid dat een deel van de zorgtaken terug gegeven moest worden aan de samenleving. Burgers moesten meer verantwoordelijk worden voor het bekostigen van hun eigen zorg. Alleen het hoogst noodzakelijke kan uit collectieve middelen betaald worden. De grote uitdaging daarbij was om de samenleving zo te organiseren dat burgers meer zelfredzaam worden en elkaar helpen.⁵⁴ In de troonrede van de Koning van 2013 werd deze ontwikkeling beschreven als een verandering van een klassieke verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving.

1.4 Decentralisaties sociaal domein

De laatste grote stap van de transitie van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving zijn de decentralisaties in het sociaal domein. Met decentralisatie wordt het overdragen van taken en bevoegdheden aan lagere

⁵³ M.Hoogwout, Kaders voor sturing op de decentralisaties in het sociaal domein.

⁵⁴ M.Hoogwout, W. Smit, Decentralisaties in het sociale domein', (zoek op decentralisaties sociaal domein)

overheden bedoeld. Door bepaalde taken aan gemeenten toe te wijzen, wilde het Rijk een bijdrage leveren aan een kleinere, goedkopere en efficiëntere overheid.

In een Kamerbrief⁵⁵ van 2013 gericht aan de Tweede Kamer geeft het kabinet aan wat de filosofie is achter de decentralisaties. Het kabinet vindt dat er maatwerk nodig is bij de ondersteuning van burgers. Ook kan de onnodige bureaucratie volgens hen vermeden worden als de dienstverlening anders en dichter bij de burger georganiseerd kan worden.

Daarnaast wilt het kabinet een eind maken aan hulpverleners die langs elkaar heen werken bij ondersteuning van gezinnen met veel problemen door de hulp te bieden op basis van een integraal plan voor het hele huishouden zoals omschreven in het regeerakkoord 'Bruggen Slaan'. Hierin werd het één gezin, één plan, één regisseur bepleit als "het uitgangspunt bij de decentralisaties in het sociale domein".⁵⁶

Volgens het kabinet zijn gemeenten geschikt om dit te realiseren, omdat zij maatwerk kunnen bieden en beter kunnen inspelen op de rol van het sociale netwerk. De hulp moet zo effectief en efficiënt mogelijk worden ingezet, omdat de hulp zo goedkoper wordt is het idee. Tegelijkertijd zal er bezuinigd worden, omdat de gemeenten in vergelijking met het Rijk minder middelen inzet.

1.5 Nieuwe taken voor de gemeenten

Daarom krijgen gemeenten per januari 2015 de verantwoordelijkheid over een aantal taken op het gebied van jeugdhulp, ondersteuning en participatie. De overheid wil namelijk met deze veranderingen toewerken naar een overheid die zorg en ondersteuning biedt alleen waar dat nodig is.

Binnen de drie gedecentraliseerde gebieden zijn er een aantal zaken veranderd voor de gemeenten. Allereerst draagt het Rijk de decentralisatie van de Algemene Wet Ziektekosten (AWBZ) de zorg voor kwetsbare inwoners over aan gemeenten. Per 1 januari 2015 organiseren gemeenten dit binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat gemeenten verantwoordelijk worden voor onder andere ouderen en mensen met verstandelijke of lichamelijke handicap. De decentralisatie van de taken wordt uitgevoerd met een bezuiniging van minimaal 25%.⁵⁷

Ten tweede is de gemeente op het gebied van jeugd verantwoordelijk geworden voor alle vormen van jeugdhulp. Met de nieuwe jeugdwet wil men er voor zorgen dat ouders en jeugdigen niet verdwalen in het systeem door het systeem te vereenvoudigen. Door vermindering van regels en bureaucratie wordt integrale zorg mogelijk beter. Door hulp te bieden vanuit het uitgangspunt: één gezin één plan en één regisseur wilt men er voor zorgen dat professionals niet meer langs elkaar heen werken.⁵⁸

Als laatst is de Participatiewet in het leven geroepen om zoveel mogelijk mensen door werk in hun eigen onderhoud te laten voorzien. Daarmee wordt de bijstand bedoeld.

⁵⁵ Kamerstukken/2013/02/19/(Kamerbrief)

⁵⁶ Rutte, M.& Samsom, D. M. (2012). Bruggen Slaan. Regeerakkoord VVD-PvdA. 29 oktober 2012. Regeerakkoord voor de periode 2012-2015)

⁵⁷ Wijzigingen AWBZ en WMO: een overzicht', www.movisie.nl

⁵⁸ Transitie Jeugdzorg: een overzicht', www.movisie.nl

Het doel van de Participatiewet is om mensen aan het werk te krijgen, ook mensen met een arbeidsbeperking.⁵⁹

1.6 Eerste ervaringen met Sociale (wijk) Teams

Naar aanleiding van experimenten en pilots hebben diverse gemeenten uiteindelijk besloten om Sociale (wijk) Teams in te zetten. De eerste ervaringen met deze teams stammen af van de tijd van toenmalige minister Vogelaar van het programmaministerie, Wonen, Wijken en Integratie (WWI). De minister constateerde dat leefbaarheid in bepaalde wijken onder druk stond door maatschappelijke problemen op verschillende gebieden zoals schuldenproblematiek. Veel huishoudens verkeerden in een achterstandspositie en door gebrek aan kansen dreigden zij uitgesloten te worden om in de maatschappij deel te nemen. Volgens de minister was er integrale en systematische aanpak nodig. Om die reden startte zij verschillende experimenten om deze problemen tegen te gaan.⁶⁰

Eén van de experimenten was het 'Achter de Voordeur-experiment' dat in samenwerking met vijf grote steden werd uitgevoerd. Bij het experiment gingen dienstverlenende instanties bij mensen langs. Het experiment was bedoeld om huishoudens te bereiken met meervoudige en complexe problemen, zoals huurachterstand, laag inkomen etc. De steden experimenteerden met een generalistische professional die op meerder leefgebieden hulp bood aan de mensen. Er werden teams opgezet met professionals die zich tot generalisten konden ontwikkelen door van elkaar te leren. De teams werkten vanuit de 'eropaf benadering' waarbij problemen actief werden gesignaleerd.

Niet elk experiment slaagt, maar in dit geval hadden de vijf steden zulke positieve ervaringen opgedaan waardoor het experiment een vervolg kreeg. Door de positieve reacties begonnen ook andere gemeenten met het experimenteren met Sociale (wijk) teams. Eerst begonnen de teams als een pilot en vervolgens werden deze teams na verloop van tijd een structurele voorziening door positieve resultaten.

1.7 Gemeenten kiezen voor Sociale (wijk) Teams

De meerderheid van de gemeenten zien Sociale (wijk) Teams als een antwoord op de decentralisaties geven de onderzoekers van het kennisinstituut Movisie in een recent artikel aan.⁶¹ Die bewering kan kloppen aangezien het aantal gemeenten die met deze teams werken, is gestegen door de jaren heen. In 2014 is er namelijk onder 234 gemeenten een nulmeting gedaan. Uit die peiling bleek al dat 93% van de grote gemeenten en 66% van de kleinere gemeenten één of meerdere Sociale (wijk) Teams hebben. Inmiddels heeft Movisie een nieuwe peiling gedaan en is het percentage gestegen naar 87% onder de gemeenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Gemeenten hebben voor Sociale (wijk) Teams gekozen, omdat zij er van overtuigd zijn dat een integrale aanpak nodig is om problemen van burgers aan te pakken. Er wordt gekeken naar de inzet van eigen kracht en omgeving voordat zwaardere zorg wordt ingezet. Om dat te kunnen bereiken zetten zij teams die uit medewerkers bestaan met verschillende disciplines. Op deze manier verwachten de medewerkers

⁵⁹ Participatiewet en de nieuwe WWB maatregelen : een overzicht', www.movisie.nl

⁶⁰ De vormgeving van Sociale (wijk) Teams', www.bmcadvies.nl

⁶¹ Wijkteams nog niet op volle kracht', www.movisie.nl

van elkaars expertise gebruik zullen maken en elkaar helpen waar nodig is. Ook willen de gemeenten de zorg zo laagdrempelig mogelijk organiseren en dat de problemen van bewoners zo vroeg mogelijk worden aangepakt, zodat burgers niet nog erger in de problemen raken.⁶²

De teams zijn er in verschillende vormen en maten. Gemeenten kiezen voor verschillende vormen van organisatie, aansturing en invulling. Het meest genoemde model is een breed integraal team dat alle hulpvragen oppakt bleek uit onderzoek van het Bestuur & Management Consultants (BMC). In de teams zijn er professionals uit verschillende organisaties en disciplines bij elkaar gebracht. Zij bieden hulp en ondersteuning aan mensen die extra hulp nodig hebben in hun dagelijks leven. Om de inwoners goed te helpen, zijn er verschillende medewerkers in het team geplaatst die gespecialiseerd zijn op allerlei vakgebieden waaronder pedagogen, maatschappelijk werkers en MEE medewerkers.⁶³

1.8 Situatie in gemeente Dordrecht

Net als andere gemeenten heeft de gemeente Dordrecht zich ook moeten voorbereiden op de decentralisaties. De gemeente heeft beleid gemaakt om de decentralisaties goed uit te kunnen voeren. In september 2014 heeft de raad van Dordrecht het beleidsplan Wmo 2015-2018 vastgesteld. Dit plan bevat het beleid voor de gehele Drechtsteden. Het plan richt op het bevorderen van de sociale samenhang tussen inwoners en het vergroten van de zelfredzaamheid en de participatie van mensen met een beperking. Om dat te kunnen bereiken, heeft de gemeente voorzieningen ingezet. De gemeente maakt onderscheid tussen algemene voorzieningen en maatwerk voorzieningen. Algemene voorzieningen zijn voorzieningen die laagdrempelig en voor iedereen toegankelijk zijn. Maatwerkvoorzieningen daarentegen zijn bedoeld voor inwoners die met behulp van eigen kracht, door hulp van anderen of algemene voorzieningen niet in staat zijn om zelfredzaam te zijn en te participeren.⁶⁴

In het uitvoeringsplan van het WMO wordt er concreet beschreven welke activiteiten de gemeente gaat ondernemen naar aanleiding van de decentralisaties. De gemeente heeft ook verschillende pilots opgestart en experimenten gedaan. Net als sommige gemeenten koos Dordrecht er daarbij voor om Sociale Teams in te zetten. Alleen zijn niet alle teams vanuit de decentralisaties gestart⁶⁵.

1.9 Ontstaan Sociale Teams in Dordrecht

Twee wijken uit Dordrecht stammen namelijk af van de tijd van minister Vogelaar. Wielwijk en Crabbefhof maakten deel uit van de achterstandswijken waar de minister experimenten uitvoerde. In Crabbefhof werd er toen gestart met het project 'Laat je Kennen' in 2009 in samenwerking met een aantal woningcorporaties waarbij een aantal medewerkers op huisbezoek gingen bij nieuwe huurders. Het idee was om hen kennis te laten maken met de buurt en om verder hulp te bieden indien nodig. In Nieuw-Krispijn kwam het project 'Achter de voordeur' en in Wielwijk kwam er een

⁶² Generalistisch werken in wijkteams in beeld', www.nji.nl

⁶³ De vormgeving van Sociale (wijk) Teams', www.bmcdadvies.nl

⁶⁴ Beleidsplan Wmo 2015-2018

⁶⁵ Uitvoeringsplan Wmo

Sociaal Team Wielwijk waar bewoners met alle vragen over de wijk of persoonlijke situaties terecht konden.⁶⁶

Deze drie projecten waren zo succesvol dat de gemeente besloot om Sociale Teams er van te maken met het oog op de naderende decentralisaties. In 2015 kwamen er nog twee nieuwe teams bij in Oost en Centrum. Deze twee teams zijn dus gestart vanuit de decentralisaties. Het verschil tussen de oude teams en nieuwe teams is dat de medewerkers van de eerste teams zelf er voor hebben gekozen om bij een Sociaal Team te gaan werken en anderen niet. De teams zijn per gebied verdeeld en zijn bedoeld om inwoners te ondersteunen en hulp te bieden waar nodig is op allerlei levensgebieden. Om de inwoners goed te kunnen helpen zijn er medewerkers vanuit diverse organisaties in het team geplaatst terwijl de oudere teams op een andere manier is samengesteld. In het team werken maatschappelijk werkers, MEE consultants, pedagogen, wijkverpleegkundigen etc. De medewerkers zijn generalisten met elk een eigen specialisme. De vijf Sociale Teams proberen de cliënten te motiveren en te activeren om zelf hun eigen problemen aan te pakken.

1.10 Doelen voor de Sociale Teams

Om burgers goed te kunnen ondersteunen, hebben de vijf teams doelen toegewezen gekregen van de gemeente die zij dienen te behalen. Deze doelen zijn voortgekomen uit het WMO-beleidsplan voor 2015 t/m 2018. De gemeente werkt samen met vier organisaties: MEE Drechtsteden, Vivenz, Careyn en FlexusJeugdplein. Deze vier organisaties krijgen subsidie van de gemeente voor de ontwikkeling van de Sociale Teams. De gemeente werkt met deze organisaties samen om toe te werken naar meer zelfsturend team.⁶⁷

Het gaat om de volgende doelen:

1. Integraal werken
2. Preventief werken
3. Effectieve ondersteuning bieden aan bewoners
4. Korte lijnen met betrokken partijen

1.10.1. Integraal werken

Het eerste doel van de teams is integraal werken. Integraal werken is een manier van werken waarbij diverse specialisten elkaar aanvullen en van elkaars kennis gebruik maken. In de Sociale Teams in Dordrecht wordt er ook integraal gewerkt. In de teams werken namelijk generalisten met elk een eigen specialisme. De medewerkers beschikken over kennis van diverse gebieden waardoor zij samen met collega's breed kunnen kijken naar vragen van de bewoners. De medewerkers krijgen te maken met vragen over allerlei levensgebieden die met elkaar te maken hebben. Integraal betekent werken vanuit verschillen, legt Anneke van der Ven van Movisie uit.⁶⁸ Als men integraal kijkt wordt er dus gekeken naar alle problemen die er spelen. Door integraal te werken, kan de hulpverlening beter op elkaar worden afgestemd waardoor er minder hulpverleners en instanties nodig zijn om een cliënt te helpen. Bij integraal werken wordt er ook gekeken naar wat een wijk nodig heeft. Er wordt dus gekeken naar de behoeften in de wijk. Daarnaast is het integraal werken ingezet om extra kwaliteit te leveren tegen minder kosten, blijkt uit verschillende onderzoeken. Ook blijkt dat een generalistische en integrale aanpak juist bij multiproblematiek effectiever en

⁶⁶ Projecten in Dordrecht', www.vivenz.nl

⁶⁷ Opdracht versterking Sociale Teams, 3 november 2015

⁶⁸ Sociale wijkteams werken integraal', www.movisie.nl

goedkoper werkt. Effectiviteit en efficiëntie nemen toe doordat afstemming binnen het team kan plaatsvinden.⁶⁹

Voorbeeld integraal werken

Een situatie waarbij integraal gewerkt wordt, is als een cliënt een Sociaal Team binnen stapt en tijdens de intakegesprek blijkt dat de cliënt op diverse leefgebieden problemen heeft zoals werkeloosheid, schulden en relatieproblemen. Deze problemen hebben effect op elkaar. Vanuit de integrale aanpak wordt er naar alle problemen gekeken en worden die gezamenlijk aangepakt. Ook wordt er gekeken welke zorg zo'n persoon nodig heeft.

De onderzoeker zal per doel beschrijven wat haar verwachtingen zijn. Daarbij wordt een onderverdeling gemaakt tussen de teams met jurist in het team en zonder.

Verwachtingen doel 1

Zoals eerder beschreven heeft niet elk team een jurist. Dat zou mogelijk effect kunnen hebben of dit doel wel of niet wordt behaald.

Jurist in het team: de onderzoeker verwacht dat het handig is als er een jurist in het team is, want de teams werken integraal en bij een integrale wijze is het belangrijk dat alle expertises die nodig zijn in een team er ook zijn. Het integraal werken wordt mogelijk makkelijker op deze manier. De overige teamleden kunnen dan gebruik maken van de kennis van de jurist indien nodig. Op deze manier hoeft er minder doorverwezen te worden naar andere instanties. De cliënt hoeft dan niet naar een andere instantie doorverwezen te worden, tenzij het om specialistische vraagstukken gaat waardoor de zorg laagdrempelig blijft en dichtbij.

Jurist in de backoffice: Dat zorgt er mogelijk voor dat het integraal werken moeilijker wordt. De medewerkers hebben de nodige kennis niet in het team waardoor mogelijk meer wordt doorverwezen. De cliënt kan dan toch met diverse hulpverleners te maken krijgen terwijl dat juist vermeden moet worden. Daarom is het belangrijk dat er een jurist in het team werkzaam is of de nodige juridische kennis om dat tegen te gaan. Er is tot een zekere hoogte kennis nodig om de cliënten te kunnen ondersteunen of adviseren.

1.10.2. Preventief werken

Een ander doel van de Sociale teams is preventief werken. Preventief werken houdt in dat de teams in een zo vroeg mogelijk stadium problemen van inwoners voorkomen, signaleren en verhelpen. De bedoeling is dat inwoners zo min mogelijk afhankelijk worden van zware zorg en ondersteuning. De inwoners worden zelfredzaam gemaakt door de eigen kracht te versterken. Er wordt dus eerst gekeken naar wat de persoon zelf kan of met inzet van eigen netwerk zoals familieleden en vrienden en informele zorg waaronder vrijwilligers en mantelzorgers. Op deze manier hoopt men dat de inwoners hierdoor minder afhankelijk worden van zware zorg en ondersteuning. De bewoners worden dus zo actief mogelijk gemaakt en waar de eigen kracht en netwerk niet toereikend is, wordt er passende ondersteuning en voorzieningen geboden. De bovenstaande middelen worden ingezet, zodat de inwoners naar vermogen kunnen participeren in de maatschappij. Onder participatie wordt verstaan bijvoorbeeld werken, sociale contacten onderhouden en

⁶⁹ Randvoorwaarden Sociale Teams', www.movisie.nl.

vrijwilligerswerk doen. Door preventief te werken, de eigen kracht te versterken en het gebruik van algemene voorzieningen te stimuleren, wordt er verwacht dat de kosten van maatwerkvoorzieningen minder worden.⁷⁰

Voorbeeld preventief werken

De teams werken preventief door signalen vroegtijdig op te pakken. De teams gebruiken bijvoorbeeld de eropaf aanpak. Dit houdt in dat zij wekelijks lijsten binnen krijgen van mensen met waterachterstanden en huurachterstanden via instanties. Aan de hand van deze lijsten gaan medewerkers van de teams langs de bewoners. Het is dan de bedoeling dat de medewerkers zichzelf voorstellen, aangeven dat er een achterstand is en vervolgens wordt er met die persoon gesproken over de teams en wat zij eventuele zouden kunnen betekenen. Mocht de inwoner geen interesse hebben dan blijft het daarbij. Het is wel een middel om in beeld te komen bij de mensen om zo vroeg mogelijk hulp te bieden om op deze manier ergere problemen te voorkomen.

Verwachtingen doel 2

De teams werken natuurlijk preventief, maar er zijn altijd factoren die er voor kunnen zorgen dat er minder preventief gewerkt kan worden. Dat kan onder andere tijdsdruk zijn of complexe problematiek die veel tijd in beslag neemt waardoor de medewerkers minder tijd hebben om actief op pad te gaan.

Jurist in het team: Dat zorgt er waarschijnlijk voor dat de teams meer preventief kunnen werken. Het team kan naar verwachting sneller problemen oppakken en kleine juridische problemen oppakken. De kennis is dan namelijk dichtbij en daar kan direct gebruik van gemaakt worden. Als de teams alle nodige disciplines in het team hebben, kunnen zij sneller kan handelen. Natuurlijk kunnen er ook andere factoren een probleem zijn bij preventief werken. Een factor is de hoeveelheid vragen die het team binnen krijgt. Het kan zo zijn dat het team meer vragen binnen krijgen dan zij aan kunnen met het aantal mensen in het team of de expertise die aanwezig is. Ook kunnen de vragen zo complex zijn waardoor de medewerkers minder snel toekomen aan preventie. Ze zijn dan bezig met het oplossen van de urgente problemen waardoor er geen tijd is om naar het geheel te kijken. Het aantal uren die de teams krijgen om inwoners te kunnen helpen, kan ook een rol spelen, want door te weinig tijd moeten de inwoners mogelijk langer wachten op hulp.

Jurist in de backoffice: Kan er voor zorgen dat de teams minder preventief werken, want naar mijn idee worden juridische problemen minder snel opgemerkt, omdat de medewerker niet in het team zit. Er zal dan eerst contact opgenomen moeten worden en vervolgens kan er tijd overheen gaan voordat het opgelost is. Als er een medewerker in het team werkzaam is, kunnen de medewerkers sneller daar gebruik van maken. Zij kunnen dan vragen stellen aan die medewerker en krijgen zelf nuttige informatie voor als die situatie nog een keer voorkomt.

1.10.3. Effectieve ondersteuning

De Sociale Teams bieden effectieve ondersteuning. Dat betekent dat de teams ondersteuning bieden aan mensen van 0 tot 100 jaar die problemen hebben op alle leefgebieden. Om de juiste ondersteuning te bieden, gaan de teams eerst na wat voor soort vragen een inwoner heeft, zodat ze een goed beeld krijgen van de situatie. Mocht het gaan om eenvoudige vragen dan kan de gastvrouw de vraag

⁷⁰ Wmo beleidsplan 2015-2018

beantwoorden of de medewerker in een paar gesprekken. In beginsel is de ondersteuning dus kortdurend, maar het kan zo zijn dat de inwoner complexe problemen heeft waar veel tijd voor nodig is. In dat geval wordt de inwoner gekoppeld aan een medewerker en wordt er gekeken naar wat die persoon zelf kan en vervolgens naar de bijdrage van de medewerker. De mogelijkheid bestaat dat een inwoner alleen voor informatie en advies binnen komt en geen hulp nodig heeft. Per situatie wordt er dan steeds gekeken naar wat er nodig is en welke passende oplossing daarbij hoort. De teams willen op deze manier maatwerk leveren en wanneer nodig kunnen zij zelfstandig de beslissing maken om een casus op te schalen. Ze zijn zo laagdrempelig mogelijk zodat de mensen makkelijk binnen stappen en hun verhaal kunnen doen. Dat doen zij door dichtbij, goed bereikbaar en toegankelijk te zijn. Daarmee wordt bedoeld fysiek, telefonisch en digitaal. Ook stimuleren de teams inwoners om binnen te stappen door vanuit een centrale plek te werken in de wijk, zodat zij zichtbaar zijn voor de mensen.⁷¹

Om het bovenstaande te kunnen bieden, dienen de teams zelf aan een aantal voorwaarden te voldoen. Effectieve ondersteuning kan alleen geboden worden als de samenstelling van de teams, hiermee wordt het aantal uren die de teams krijgen en de expertises binnen de teams bedoeld, afgestemd is op de omvang en problematiek in de wijk. Daarnaast dienen de medewerkers te voldoen aan de competentieprofiel, anders kunnen zij de inwoners niet goed ondersteunen.

Voorbeeld van effectieve ondersteuning

Stel eens voor dat een inwoner bij een Sociaal Team aanklopt en vertelt dat hij binnenkort uit huis gezet kan worden, omdat hij al maanden zijn huur niet heeft betaald. Hij wil graag weten of het team hem daarmee kan helpen. Om deze persoon goed te kunnen ondersteunen dient de medewerker dan te onderzoeken wat er precies speelt. Is schuldenproblematiek het enige wat er speelt of is er meer aan de hand? Blijkt dat de die persoon meer problemen heeft zoals psychische problemen en een gokverslaving dan is het aan de medewerker om goed na te gaan hoe deze persoon in zijn eigen kracht gezet kan worden zover dat kan. Vervolgens wordt gekeken naar welke hulp nodig is en hoe dat uitgevoerd kan worden met het oog op maatwerk leveren, maar wel zo goedkoop mogelijk.

Verwachtingen doel 3

Jurist in het team: De ondersteuning die de teams bieden is er op gericht om de inwoner zo goed mogelijk te helpen met problemen op diverse leefgebieden. Om problemen op verschillende gebieden te kunnen aanpakken, heb je in ieder geval de expertise die nodig is om dat te kunnen doen. Als er een jurist in het team aanwezig is dan kan de ondersteuning effectief worden ingezet. De medewerkers kunnen goed gebruik maken van de kennis in het team. Als die kennis niet in het team aanwezig is dan moet die ergens anders gehaald worden.

Jurist in de backoffice: Dat kan er voor zorgen dat de teams minder goed de inwoner kunnen ondersteunen, omdat zij geen jurist in huis hebben. Zij maken dan gebruik van kennis van buiten af. Dat is op zich niet verkeerd, maar als eerst moet er in het team gekeken worden wat er gedaan kan worden en vervolgens kan er een doorverwijzing plaatsvinden. Sommige problemen moeten namelijk binnen een korte periode

⁷¹ Opdracht versterking Sociale Teams, 3 november 2015

aangepakt worden. Hoe sneller dit verloopt en hoe meer binnen het team mogelijk is, hoe beter.

1.10.4. Korte lijnen

Als laatst is het de bedoeling dat de teams nauw samenwerken met bewoners, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en professionals. Dit betekent dat de teams het contact met deze instanties zo goed mogelijk onderhouden. Dat doen zij door elkaar te benaderen, van elkaars kennis gebruik te maken, maar ook er voor te zorgen dat zij makkelijk te bereiken zijn. Zo kunnen problemen sneller aangepakt worden waardoor de inwoner sneller geholpen wordt en niet naar diverse instanties gestuurd hoeft te worden.⁷²

Voorbeeld korte lijnen

Als een inwoner met een vraag komt bij de Sociale Teams en geeft aan dat zijn uitkering is stopgezet dan is het natuurlijk belangrijk dat de medewerker van het team achterhaalt wat de oorzaak daarvan is. Om dat te kunnen doen, moet de organisatie die daar over gaat goed te bereiken zijn en makkelijk te benaderen zijn. Als er snel over een situatie beslist moet worden, is het natuurlijk niet handig als er eerst een aantal afdelingen geraadpleegd moet worden of dat de medewerker niet eens contact krijgt dan verstrijkt er teveel kostbare tijd bij wijze van spreken. Die persoon heeft misschien wel geen voedsel thuis of de huur is niet betaald. Het is dan van belang om snel te handelen.

Verwachtingen doel 4

De teams en de betrokken partijen dienen dus goed met elkaar te werken zodat zij de inwoners goed kunnen helpen.

Jurist in het team: Een jurist in het team zorgt er waarschijnlijk voor dat de lijnen nog korter worden. De jurist zit namelijk in het team en beschikt over de juridische expertise die nodig is om een vraag te beantwoorden. Op die manier hoeft er nauwelijks naar een andere instantie gebeld te worden om advies te vragen of om een cliënt door te verwijzen. Dat neemt niet weg dat een jurist van een Sociaal Team mogelijk niet alle vragen kan beantwoorden en toch een collega nodig heeft.

Jurist in de backoffice: Een jurist buiten het team zorgt er waarschijnlijk voor dat de lijnen langer worden. Er is namelijk sprake van fysieke afstand. Een medewerker van het team spreekt degene via de telefoon of e-mail. Voor de vraag beantwoord is, kan er tijd over heen gaan. Er zijn natuurlijk wel vragen waarbij een medewerker van het team moet doorverwijzen, maar daar zijn ketenpartners ook voor. Dan is het wel belangrijk dat de elkaar makkelijk kunnen vinden en vragen kunnen stellen.

Stijging op de zrm

Het behalen van deze doelen is erop gericht dat de mensen die geholpen zijn door de Sociale Teams stijgen op de zelfredzaamheid. Dat wordt gemeten met de zelfredzaamheidsmatrix (zrm). De zelfredzaamheids-Matrix⁷³ brengt de vraag en de mate van zelfredzaamheid van de cliënt in kaart. De zrm toetst de zelfredzaamheid op de leefgebieden inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van

⁷² Opdracht versterking Sociale Teams, 3 november 2015

⁷³ Zelfredzaamheidsmatrix', www.movisie.nl

het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Per leefgebied wordt er aangegeven welke omstandigheden bij elk niveau van zelfredzaamheid horen. Door meerdere keren de (zrm) in te vullen, krijgen de medewerkers een beeld van de vooruitgang, stabilisatie of achteruitgang. Als een stijging op de (zrm) niet mogelijk is, dan moeten de medewerkers er voor zorgen dat de situatie stabiel blijft. Van de mensen die geholpen zijn door de Sociale Teams dient er bij minimaal 70% een niveau verbetering in de (zrm) waarneembaar te zijn waarop 1,2 of 3 gescoord wordt. Behalve bij korte contacten, want de (zrm) wordt alleen bij langdurige contacten ingevuld.

Dit jaar is het de bedoeling dat teams nog meer op zoek gaan naar oplossingen via de bewoner, zijn netwerk en algemene voorzieningen. De teams hebben vanuit de gemeente de opdracht gekregen om de teams verder te ontwikkelen, uit te breiden en nog meer samen te werken met bewoners en vrijwilligers. Verder wordt er naar de omvang gekeken en locaties van de verschillende teams.⁷⁴

1.11 Huidige situatie in de vijf Sociale Teams

Echter vragen de teams zich af of zij de bovenstaande doelstellingen kunnen behalen met de huidige samenstelling en de expertise die er is. Van de vijf teams zijn er drie teams met een juridisch medewerker en twee zonder. De teams vragen zich af of zij daarmee de doelstellingen die de gemeente hebben gesteld bereiken. Vooral omdat de vijf teams juridische vraagstukken krijgen waar je juridische kennis voor nodig hebt. Een juridische vraag kan te maken hebben met het schrijven van een brief en/of een bezwaarschrift of de beslagvrije voet berekenen.

1.12 Opdracht voor de onderzoeker

De onderzoeker wil zich met name gaan richten op de vraag in hoeverre de verschillende teams de hierboven gestelde doelstellingen behalen bij de behandeling van juridische vraagstukken. Het onderzoek richt zich op de juridische expertise vanwege twee redenen. Ten eerste komen sociaal juridische vragen het meest voor in de teams blijkt uit onderzoek van de teams. Daarnaast is de onderzoeker zelf als generalist met een juridische expertise werkzaam geweest in een Sociale Team. Dus heeft de onderzoeker dit probleem zelf ondervonden.

Voor de Sociale Teams is het onduidelijk hoe elk team afzonderlijk de juridische vragen afhandelt. En het is nog onduidelijker hoe de twee teams zonder juridisch medewerker dat doen. Als bepaalde teams niet over de juiste expertise beschikken, kunnen zij de cliënten minder efficiënt ondersteunen. Naar verwachting van de onderzoeker kunnen cliënten zich niet geholpen voelen, omdat zij niet de hulp krijgen die zij verwachten. Indien mogelijk kan een cliënt doorverwezen worden naar ketenpartners zoals het juridisch loket en bureau sociaal raadslieden. Maar een doorverwijzing kan nadelig zijn voor een cliënt, omdat je te maken kan hebben met bepaalde termijnen of spoedgevallen. Er zijn namelijk situaties waarbij de cliënt snel geholpen met worden en op de juiste wijze. Dat kan bijvoorbeeld een aanvraag zijn bij de IND voor een vreemdeling of een bezwaarschrift die binnen een bepaald termijn ingediend moet zijn. Daarom is het van belang om de samenwerking tussen de teams en de ketenpartners te onderzoeken.

⁷⁴ Grote aanloop bij Sociale Teams', www.cms.dordrecht.nl

1.13 Verwachtingen opdrachtgever

De opdrachtgever verwacht dat het onderzoek belangrijke kennis zal opleveren over de wijze waarop de teams onderling juridische vraagstukken oppakken. Ook kan de opdrachtgever dan aan de gemeente duidelijk maken of ze de doelen kunnen behalen of dat er maatregelen genomen dienen te worden. Daarnaast zal de opdrachtgever met de uitkomsten van dit onderzoek beter kunnen aangeven of zij wat betreft aard en omvang van de wijkteams op de goede weg zijn om de doelstellingen te behalen en wat zij nog eventueel nog kunnen aanpassen om te voldoen aan de doelstellingen. Daarbij wordt zoals eerder beschreven alleen gekeken naar de juridische expertise.

1.14 Beperkingen onderzoek

Het onderzoek richt zich alleen op de juridische expertise binnen de teams. De andere expertises worden niet meegenomen in het onderzoek. Ook worden niet alle medewerkers geïnterviewd, maar slechts een geselecteerde groep. De resultaten van dit onderzoek zijn specifiek gericht aan de Sociale Teams in Dordrecht, maar het neemt niet weg dat andere bestaande teams of nieuwe teams inspiratie kunnen opdoen van de uitkomst van dit onderzoek. Andere teams in Nederland kunnen een andere samenstelling hebben, maar de aanpak blijft het zelfde. Verder maakt de onderzoeker gebruik van de kwalitatieve methode om het onderzoek uit te voeren. Dat brengt een aantal nadelen met zich mee. Een nadeel is dat de resultaten indicatief zijn en niet statistisch representatief. De resultaten zijn dus niet gebaseerd op cijfers, maar op ervaringen en meningen. Tot slot kan het zo zijn dat de antwoorden van respondenten niet eenduidig zijn, omdat de vragen niet sterk gestandaardiseerd zijn.

Hoofdstuk 2 Doelstelling

2.1 Kennisdoel

Het doel van dit onderzoek is om kennis te krijgen over de manier hoe de Sociale Teams Sociaal Juridische vraagstukken oplossen met de samenstelling die er nu is. Niet elk team heeft dezelfde samenstelling waardoor er mogelijk verschillen onderling zijn.

Daarnaast wil de onderzoeker nuttige kennis vergaren over hoe de teams juridische oplossen. Waarbij gekeken wordt naar de manier hoe de teams sociaal juridische vraagstukken oppakken, de registratie, het wel of niet doorverwijzen naar ketenpartners en de samenwerking. De teams krijgen hierdoor meer duidelijkheid over de aanpak van juridische vraagstukken onderling. Met die informatie kan de onderzoeker onderbouwen in hoeverre de Sociale Teams de opgestelde doelen zijn behaald. Vervolgens kan de onderzoeker passend advies geven aan de Sociale Teams in de vorm van aanbevelingen.

2.2 Praktijkdoel

Het onderzoek zal als een inspiratiedocument voor de gemeente dienen om eventueel beleid te wijzigen en de omvang en samenstelling van de teams te optimaliseren naar aanleiding van de resultaten.

Hoofdstuk 3.3. Vraagstelling

3.1 Centrale vraag

Om het hiervoor benoemde doel te verwezenlijken zal de volgende hoofdvraag worden beantwoord: *‘Op welke wijze kunnen de Sociale Teams in de gemeente Dordrecht bij de behandeling van sociaal juridische vraagstukken zo goed mogelijk voldoen aan de gestelde doelstellingen van het WMO beleidsplan 15-18 van de gemeente Dordrecht?’*

Er is sprake van een evaluerende vraagtype. Aan de hand van gesprekken met medewerkers er achter wil komen hoe de Sociale Teams er voor staan. Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het belangrijk om duidelijk te krijgen welke doelen de Sociale Teams dienen te behalen en op welke wijze. Daarnaast is er informatie nodig over de wijze waarop de Sociale Teams sociaal juridische vragen behandelen en de samenwerking met ketenpartners. Ook is het van belang dat er naar aanleiding van interviews met medewerkers knelpunten en succesfactoren naar voren zullen komen die te maken hebben met sociaal juridische vraagstukken. Met deze kennis kan de onderzoeker in kaart brengen of de Sociale Teams deze doelen kunnen behalen hoe zij er nu voor staan. Vervolgens kan de onderzoeker de teams adviseren hierover. De periode waarover de onderzoeker kennis nodig heeft, is vanaf 1 januari 2015 tot heden.

3.2 Deelvragen

1. Wat is het werkproces van de Sociale teams bij de behandeling van sociaal juridische vraagstukken?
2. Welke knelpunten en succesfactoren ervaren de medewerkers van de Sociale Teams bij de behandeling van sociaal juridische vraagstukken?
3. In hoeverre voldoen de Sociale Teams bij de behandeling van sociaal juridische vraagstukken aan de gestelde doelstellingen?

4.1 Juridisch kader

In dit kader wordt het juridisch kader beschreven waarin dit onderzoek plaatsvindt. Het juridisch kader richt zit tot de drie decentralisaties in het sociaal domein.

Gemeenten voeren sinds 2015 veel taken uit die vroeger door de landelijke overheid werden uitgevoerd. Dit zijn taken op het gebied van participatie en maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg. Het kabinet Rutte-Asscher heeft een nieuwe Participatiewet ingevoerd waardoor de Wet Werk en Bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (Wsw), een deel van de Wet werk en arbeid ondersteuning samen is gevoegd. Daarnaast zijn delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) waaronder de functiebegeleiding en persoonlijke verzorging per 2015 overgedragen naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Tot slot zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor alle vormen van jeugdzorg geregeld in de nieuwe Jeugdwet.⁷⁵

Participatiewet

Deze wet is aangenomen met het doel om meer mensen met een arbeidsbeperking aan de slag te krijgen. Sinds 1 januari 2015 is de Wajong alleen bedoeld voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Het UWV beoordeelt of iemand recht heeft op Wajong. Mensen die wel kunnen werken vallen nu onder de Participatiewet. Net als bijstandsgerechtigden krijgen deze mensen ondersteuning van de gemeente die te maken heeft met inkomensondersteuning en arbeid.

De gemeenten hebben ook instrumenten gekregen om er voor te zorgen dat mensen de wegen in de arbeidsmarkt weten te vinden. Één van de instrumenten is loonkostensubsidie. De gemeente heeft namelijk de mogelijkheid gekregen om loonkostensubsidie te verstrekken aan werkgevers om het voor hen aantrekkelijker te maken iemand met arbeidsbeperking in dienst te nemen. Deze subsidie kan ingezet worden voor mensen die niet het wettelijk minimum inkomen kunnen verdienen. Een ander instrument is beschut werk waarbij mensen met lichamelijke en psychische beperking die veel begeleiding en aanpassing in hun werk nodig hebben waardoor een werkgever hen niet in dienst kan nemen. Met deze voorziening kan de gemeente deze mensen toch in een dienstbetrekking laten werken bij de gemeente of bij een reguliere werkgever met de aanpassingen die nodig zijn. In het sociaal akkoord hebben werkgevers afgesproken dat ze extra banen gaan creëren voor mensen met een arbeidsbeperking.⁷⁶ Om deze nieuwe doelgroep te ontvangen, hebben gemeenten beleid ontwikkeld en aanpassingen gedaan waar nodig.

Wet maatschappelijke ondersteuning

De (WMO) is een wet in het kader van zorg en ondersteuning. De wet heeft als doel om burgers zo goed mogelijk in staat te stellen om aan de samenleving te kunnen deelnemen. Voor burgers die daarbij hulp nodig hebben, krijgen van de gemeente compensatie in de vorm van voorzieningen en ondersteuning. Per 1 januari 2015 is de Wmo veranderd. Gemeenten bepalen nu zelf hoe de Wmo wordt uitgevoerd. Dit betekent de uitvoering per gemeente een beetje kan verschillen. Ook hebben gemeenten een aantal taken waar zij zich op richten. Enkele voorbeelden zijn: de

⁷⁵Decentralisaties in het sociale domein', www.seinstravandelaar.nl

⁷⁶ Informatieblad Participatiewet 2014', www.samenvoordeklant.nl

leefbaarheid en sociale samenhang verbeteren, informatie advies en ondersteuning geven.

In de oude Wmo stond de compensatieplicht centraal waarbij gemeenten verplicht waren om mensen met een beperking of psychische problematiek te compenseren voor de beperkingen die zij ondervonden in hun leven. In de nieuwe Wmo spreekt men van de term maatwerkvoorziening. Een maatwerkvoorziening is afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van één persoon. Het gaat om diensten. Hulpmiddelen etc. Bijvoorbeeld een scootmobiel of een traplift. Ook zijn er algemene voorzieningen die laagdrempelig zijn en voor alle burgers die tot een bepaalde doelgroep horen. Bijvoorbeeld een boodschappendienst of een maaltijdservice.⁷⁷

Daarnaast stonden er negen prestatievelden in de oude Wmo centraal. Enkele prestatievelden zijn: preventieve ondersteuning aan jeugdigen en ouders en individuele voorzieningen. In de nieuwe wet zijn er geen prestatievelden meer, maar in de omschrijving van maatschappelijk ondersteuning staat er aangegeven waar de gemeente zich op moeten richten.

Een andere wijziging in de nieuwe wet is het onderdeel de taken huishoudelijke hulp en ondersteuning die nu onder de WMO vallen en niet meer bij de AWBZ. Gemeenten zijn dus gedeeltelijk verantwoordelijk geworden voor de ondersteuning bij mensen thuis. De reden hiervan is om de mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen met het idee de zelfredzaamheid te stimuleren en om aan de maatschappij deel te blijven nemen. Ook dient de gemeente contact tussen deze mensen te stimuleren. Verder mogen gemeente een eigen bijdrage vragen voor de ondersteuning afhankelijk van de leefsituatie van de burger.⁷⁸ Om ondersteuning aan te vragen, moeten burgers een melding maken bij het Wmo loket van de gemeente. Vervolgens wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek en wordt er naar de situatie van de burger gekeken.

Jeugdwet

Op het gebied van jeugdzorg is ook veel veranderd sinds januari 2015. Taken die onder de AWBZ vielen, zijn voor een groot gedeelte overgebracht naar de Jeugdwet. Men vindt namelijk dat er in het verleden veel partijen betrokken bij de zorg en hulpverlening voor de jeugd waardoor er nauwelijks samenhang was in de uitvoering. Het kwam voor dat meerdere organisaties langs elkaar heen werkten in één situatie.⁷⁹ Daarnaast bleven de uitgaven stijgen, en er was sprake van grote druk op gespecialiseerde zorg. Om daar een eind aan te maken, kregen gemeente de regie over de zorg voor jeugd.

De Jeugdwet is bedoeld om de versnippering van de zorg voor de jeugd tegen te gaan en de zorg dichterbij het gezin te organiseren. De Jeugdwet gaat uit van één gezin, één plan, één regisseur. De gedachte hierachter is om preventieve hulp te bieden, meer zorg op maat en de overheid kan signalen beter oppikken van de jeugdigen en ouders. Ook is de nadruk gelegd op het versterken van de eigen kracht en netwerk.⁸⁰

⁷⁷ Wat is er veranderd?, www.movisie.nl

⁷⁸ Wmo', www.zorgwijzer.nl

⁷⁹ Informatieblad Jeugdwet', www.iederin.nl

⁸⁰ Jeugdzorg', www.zorgwijzer.nl

Onder de nieuwe Jeugdwet vallen alle jeugdigen van 0 tot 18 jaar die tijdelijk of langer durend ondersteuning nodig hebben bij het opgroeien. Het gaat om jeugdigen met een (licht) verstandelijke beperking, jongeren met opvoed- en opgroei problemen, kinderen met psychiatrische problematiek en jeugdigen die met kinderbescherming of reclassering te maken hebben. Kinderen met ernstige beperkingen krijgen de zorg op grond van de Wet langdurige zorg.⁸¹

Elk gemeente regelt de jeugdhulp op zijn eigen manier. De jeugdigen en hun ouders kunnen terecht bij een Jeugdteam, sociaal team of een Centrum voor Jeugd en Gezin.

4.2 Maatschappelijk kader

In dit kader wordt de werkwijze en samenstelling van de Sociale Teams in Dordrecht beschreven.

4.2.1 Werkwijze

Gemeente Dordrecht heeft zoals eerder beschreven gekozen om Sociale Teams in te zetten. De Sociale Teams zijn opgericht om de taken op het gebied van maatschappelijk ondersteuning en jeugdhulp uit te voeren die sinds januari 2015 zijn opgeschaald naar gemeente. Om deze taken uit te kunnen voeren, heeft gemeente Dordrecht gekozen voor een specifieke werkwijze in de Sociale Teams.

De Sociale Teams bieden laagdrempelige hulp aan inwoners uit Dordrecht door hulp en ondersteuning te bieden op allerlei leefgebieden. Enkele voorbeelden zijn vragen op het gebied van inkomen of opvoeding. De teams helpen inwoners met de leeftijden tussen de 0-100 jaar. De teams werken volgens het principe één contactpersoon, één plan. De medewerker kijkt dan samen met de inwoner wat iemand zelf kan of eventueel met hulp van de omgeving. De eigen kracht wordt dus voorop gesteld. Blijkt dat onvoldoende, dan kan die persoon ondersteuning of zorg krijgen voor zover mogelijk.

4.2.2 Samenstelling

Elk team is onder leiding van een coördinator die regie aan het team geeft en biedt ondersteuning. In de teams werken medewerkers met een afgeronde HBO opleiding op diverse gebieden. De medewerkers in het team zijn generalisten, want zij hebben basiskennis over allerlei gebieden, maar tegelijkertijd zijn ze gespecialiseerd op hun eigen vakgebied. In de teams werken onder medewerkers met de achtergrond pedagogen, wijkverpleegkundigen en maatschappelijk werkers. Sommige medewerkers gedetacheerd uit verschillende organisaties zoals MEE Drechtsteden, Vivenz, Woonbron en worden betaald door hun moederorganisatie. Anderen worden vanuit de gemeente betaald.

De medewerkers zijn generalisten met elk een eigen specialisme. Dit houdt in dat de medewerkers hun expertise inzetten om inwoners te helpen, maar op een generalistische manier met aandacht voor alle levensdomeinen. Door de eigen kracht van de inwoner voorop te stellen, het netwerk van bewoners in te zetten en door inwoners actief te benaderen en preventief te werken.

⁸¹ Jeugdzorg', www.zorgwijzer.nl

Daarnaast hebben de teams een belangrijke rol, want zij kunnen inwoners naar tweedelijns organisaties doorverwijzen als de inwoner specialistische hulp nodig heeft. Op het gebied van jeugd is dat onder andere het Jeugdteam.

4.3 Centrale begrippen

Decentralisatie

De Decentralisaties staan voor de overgang van verantwoordelijkheden naar de gemeenten. Met de Jeugdwet worden de verantwoordelijkheden van de gemeenten met betrekking tot de jeugdzorg uitgebreid. Vanaf 2015 zullen alle vormen van jeugdzorg onder de gemeenten vallen. Gemeenten worden met de WMO 2015 verantwoordelijk voor de activiteiten op het gebied van ondersteuning, begeleiding en verzorging. De aanspraken op deze zorg worden tegelijkertijd geschrapt of beperkt. Met de invoering van de Participatiewet worden gemeenten verantwoordelijk voor de uitkeringsverstrekking en re-integratie van niet volledig en duurzaam arbeidsongeschikte jonggehandicapten en een voorziening voor beschermt werk voor wie geen regulier werk kan verrichten.⁸²

Sociale Teams

“Een Sociaal wijkteam is een multidisciplinair team dat voor de bewoners van een bepaalde wijk werkt. De leden van het team zijn generalisten die alle hulpvragen en alle vragen om ondersteuning van wijkbewoners oppakken. Het Sociaal wijkteam stimuleert bewonersinitiatieven en helpt bewoners bij het opzetten van informele ondersteuningsnetwerken. In het geval van een hulpvraag, stimuleert het team mensen om zelf aan de slag te gaan met de oplossing van het probleem. Zo nodig met behulp van familie, vrienden en burens.”⁸³

Doelen

Dat zijn de opgestelde doelen vanuit de gemeente Dordrecht. De teams dienen namelijk aan een aantal doelen te voldoen. Deze doelen worden gebruikt als een meetlat voor de teams om te onderzoeken in hoeverre de vijf teams deze doelen behalen. Het gaat om de volgende doelen:

1. Integraal werken
2. Preventief werken
3. Effectieve ondersteuning bieden aan bewoners
4. Korte lijnen met betrokken partijen

Sociaal juridische vraagstukken

Voorbeelden van onderwerpen waarmee je je bezig houdt zijn belastingzaken, gezondheidszorg, huisvesting en sociale zekerheid. Je helpt bijvoorbeeld mensen die schulden hebben laten oplopen, die problemen hebben met het verkrijgen van hun uitkering of die te lang op gezondheidszorg moeten wachten en willen weten wat hun rechten zijn.

⁸² Begrippenlijst voor de transities Sociaal Domein', www.stamm.nl (zoek op stamm)

⁸³ Sociaal Wijkteam', www.meedementgroep.nl

5.Onderzoeksontwerp

5.1 Methode

Voor dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden documentenanalyse en half- gestructureerde interviews bij het beantwoorden van de centrale vraag en de bijbehorende deelvragen.

Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek, omdat de centrale vraag het best door deze methode beantwoord kan worden. Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, is het namelijk noodzakelijk om meningen en ervaringen van medewerkers in kaart te brengen.

De onderzoeker heeft samen met haar contactpersoon acht medewerkers en twee coördinatoren van de vijf Sociale Teams in Dordrecht geselecteerd om aan het onderzoek deel te nemen. De selectie is op basis van de expertise van de medewerkers gemaakt. Door één a twee medewerkers per team te interviewen, is het aantal geïnterviewde medewerkers per team evenredig verdeeld. De medewerkers hebben diverse achtergronden en een deel van de medewerkers is al langer in dienst in tegenstelling tot een aantal medewerkers die sinds 2015 in dienst zijn bij de Sociale Teams. Door de variëteit in de keuze van medewerkers worden de teams goed weergegeven.

Daarnaast heeft de onderzoeker twee medewerkers van de Bureau Sociale Raadsliden benaderd om deel te nemen aan het onderzoek, omdat zij met de Sociale Teams samenwerken bij het beantwoorden van juridische vraagstukken. Beiden verwijzen naar elkaar door als het gaat om juridische vraagstukken.

Tot slot is de gemeente Dordrecht betrokken bij het onderzoek aangezien zij de opdrachtgever van de Sociale Teams zijn en de uitkomst van het onderzoek ook in hun belang is. De onderzoeker zal een beleidsmedewerker interviewen die nauw betrokken is bij de Sociale Teams en geholpen heeft bij het opzetten van de teams. Door deze drie groepen te interviewen verwacht de onderzoeker de inzicht te krijgen in de ervaringen en opvattingen van deze medewerkers die noodzakelijk is om de deelvragen te beantwoorden en zo ook de centrale vraag.

De onderzoeker heeft bij alle interviews gebruik gemaakt van een topiclijst en vragen en de interviews zijn opgenomen en vervolgens uitgewerkt in transcriptieverslag.

Een ander methode die de onderzoeker heeft ingezet, is documentenanalyse. Daarmee wordt bedoeld documenten waarin het beleid van de gemeente Dordrecht wordt beschreven, de opdracht van de gemeente aan de Sociale Teams en de doelen die daarbij horen. Met behulp van deze documenten kan de onderzoeker uiteindelijk de verschillen en overeenkomsten benoemen en onderbouwen tussen de theoretische situatie en hoe het in de praktijk aan toe gaat in de teams.

Deelvragen

1.Wat is het werkproces van de Sociale teams bij de behandeling van sociaal juridische vraagstukken?

Om deze vraag te beantwoorden, kijkt de onderzoeker naar het werkproces op papier en in de praktijk. Het kan namelijk zo zijn dat er verschil daar in is. In de interviews zal de onderzoeker de medewerkers van elk team vragen om het werkproces te beschrijven. Op die manier komen er verschillen en overeenkomsten van de teams in beeld. De onderzoeker kan deze informatie vergelijken.

2. Welke knelpunten en succesfactoren ervaren de medewerkers van de Sociale Teams bij de behandeling van sociaal juridische vraagstukken?

Deze deelvraag zal de onderzoeker met behulp van interviews beantwoorden. Uit de interviews zullen er positieve punten naar voren komen over de behandeling van juridische vraagstukken. Maar ook knelpunten waar de teams tegen aan lopen. Door de succesfactoren en knelpunten in kaart te brengen, krijgen de teams inzicht in wat er goed gaat en waar verbetering nodig is. Deze informatie vervolgens gebruikt worden bij de beantwoording van deelvraag 3.

3. In hoeverre voldoen de Sociale Teams bij de behandeling van sociaal juridische vraagstukken aan de gestelde doelstellingen?

De gemeente heeft natuurlijk een aantal doelen opgesteld. Aan de hand van de antwoorden uit de interviews kan de onderzoeker bekijken in hoeverre de teams aan deze doelen voldoen. Daarnaast zal de onderzoeker haar eigen verwachtingen van de haalbaarheid van de doelen in dit moment door de teams vergelijken met de informatie verkregen uit de interviews van zowel de medewerkers van het team en de beleidsmedewerker van de gemeente. Vervolgens kan de onderzoeker met behulp van die informatie onderbouwd beschrijven aan welke doelen die teams voldoen en aan welke doelen nog gewerkt moeten worden.

5.2 Onderzoekseenheden

Deelvraag 1

- Werkproces
- variabelen: uitvoering

Deelvraag 2

- Medewerkers van de vijf Sociale Teams
- succesfactoren
- sociaal juridische vraagstukken

variabelen: succesfactoren en knelpunten

Deelvraag 3

- Sociale teams
- doelstellingen

variabelen: haalbaarheid doelen

5.3 Kwaliteit van de gegevens

Om de kwaliteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten, zal de onderzoeker twee verschillende kwalitatieve methodes inzetten: half-gestructureerde

interviews en documenten. Voor de documentenanalyse heeft de onderzoeker gebruikgemaakt van openbare documenten en verkregen documenten van de teams. Om de kwaliteit van de interviews te vergroten zal de onderzoeker een topic lijst gebruiken met daarbij vragen die gericht zijn om de deelvragen en de centrale vraag te beantwoorden. Aan de hand van de informatie die nodig is om de deelvragen te beantwoorden, is de topic lijst tot stand gekomen. Tijdens de interviews krijgen de respondenten voldoende ruimte om hun ervaringen en meningen te delen over het onderwerp. De interviews worden opgenomen mits met toestemming van de respondenten en de anonimiteit wordt gegarandeerd. Na afloop van elk interview wordt zo snel mogelijk een transcriptie gemaakt en geanalyseerd. De interviewverslagen en de topiclijsten zullen in de bijlage opgenomen worden.

Ook is de validiteit van belang in het onderzoek. Om de betrouwbaarheid te vergroten, zal de onderzoeker van elk team zover mogelijk evenveel medewerkers interviewen. Van elk team is er minimaal één geïnterviewde zonder juridische expertise en één medewerker met juridische expertise zover dat kan.

Tot slot is het de bedoeling dat de onderzoeker met de vier opgestelde deelvragen een antwoord kan geven op de centrale vraag. De resultaten dienen bruikbaar te zijn voor de Sociale Teams en de gemeente Dordrecht.

5.4 Analyse van de gegevens

Het analyseren van de half-gestructureerde interviews wordt als volgt aangepakt. Aan de hand van een aantal stappen zullen de gegevens geanalyseerd worden. De eerste stap bestaat uit het selecteren van informatie op relevantie. Dat houdt in dat niet-relevante gegevens wordt geschrapt. Daarna wordt de relevante tekst opgesplitst in fragmenten en vervolgens worden de fragmenten gelabeld. Met labelen wordt bedoeld het zoeken naar belangrijke termen die kenmerkend zijn voor de fragmenten. De gelabelde fragmenten worden daarna geordend. Na het ordenen van de gevonden labels, worden deze gebundeld in categorieën die in het kader van het onderzoek van belang zijn en waarmee uiteindelijk met die informatie antwoord kan worden gegeven op de centrale vraag.

5.5 Plan van aanpak

Stap	Activiteiten	Datum
	Hoorcolleges en werkcolleges volgen	
1.Oriëntatie en werving	Opdrachtgever benaderen	
	Onderwerp formuleren	
	Aanvraagformulier indienen	19 januari 2016
2. Intakegesprek	In gesprek gaan met de opdrachtgever	
3. Verdere oriëntatie	Bronnen verzamelen over het onderwerp	
	Informatie verzamelen	
	Aanvraagformulier verbeteren	
4.Onderzoeksvoorstel	Onderzoeksvoorstel schrijven	
	Concept onderzoeksvoorstel inleveren	17 maart 2016

	Feedback van de docenten over het voorstel	
	Concept onderzoeksvoorstel herschrijven	
5. Terugkoppeling	Onderzoeksvoorstel opnieuw inleveren	
6. Werkplanning en afspraken	Afspraken maken met scriptiebegeleider en onderzoek docent	
	Afspraken maken met de opdrachtgever	
	Onderzoeksvoorstel opsturen naar opdrachtgever	
7. Uitvoering van het onderzoek	Topic lijst maken	
	Interview schema opstellen	
	Uitnodigingen versturen	
	Afspraken maken met medewerkers van de teams Medewerkers van sociaal raadslieden en beleidsmedewerker van de gemeente	
	Interviews houden	4-05/26-05
	Interviews uitwerken en labelen	
8. Uitwerking resultaten	Beroepsproduct schrijven	juni
	Concept opsturen naar docenten	
	Beroepsproduct inleveren	8 november 2016 9 januari 2017
9. Terugkoppeling	Bedrijfspresentatie inplannen	
	Bedrijfspresentatie maken	
	Feedback vragen voor de presentatie	
	Presentatie houden	

6. Productspecificaties

6.1 Beschrijving eindproduct

Voorlopige inhoudsopgave

1. Inleiding
1.1 Probleemstelling
1.2 Doelstelling
1.3 Vraagstelling
1.4 Leeswijzer
2. Methode
3.1 Kwalitatieve methode
3. Kader
3.1 Juridisch kader
3.2 Maatschappelijk kader
4. Resultaten
4.1 Beantwoording deelvraag 1
4.2 Beantwoording deelvraag 2
4.3 Beantwoording deelvraag 3
5. Conclusie & aanbevelingen
6. Literatuurlijst
Bijlage 1: Uitwerking interviews
Bijlage 2: Topic lijst interviews
Bijlage 3: Zelfredzaamheidmatrix schema
Bijlage 4: Organigram Sociale Teams
Bijlage 2: Onderzoeksvoorstel

6.2 Criteria eindproduct

Het eindproduct zal aan de volgende eisen en criteria voldoen:

- Het onderzoeksrapport is volledig inclusief voorblad, samenvatting, bronnenlijst en literatuurlijst.
- Is minimaal 40 pagina's lang exclusief omslag, titelpagina, inhoudsopgave, voorwoord en bijlagen.
- De lay-out is duidelijk en overzichtelijk; er is een inhoudsopgave en een paginanummering, een voldoende regelafstand, een leesbaar lettertype en een ruime bladspiegel. Citaten staan tussen aanhalingstekens.
- Er is een literatuurlijst en bronvermelding zijn volgens de regels van de APA / Leidraad voor juristen.
- Het schriftelijk product is ingedeeld in genummerde hoofdstukken en paragrafen. Hoofdstukken en paragrafen zijn ingedeeld in alinea's.
- Schema's en tabellen, grafieken, foto's en/of illustraties zijn genummerd en bij voorkeur opgenomen in de bijlage.
- De opgenomen bijlagen zijn genummerd.
- De spelling en grammatica zijn correct.
- Het onderzoeksvoorstel is met een voldoende beoordeeld

7. Projectorganisatie

7.1 Organisatie en samenwerking

Opdrachtnemer
Naam: Ludmila Lopes de Brito
Opdrachtgever: Sociale
Teams Dordrecht

Teams

Crabbehof
Van Oldebarneveltplein **84-**
86 (Wijkwinkel)
3317 ES Dordrecht
Telefoonnummer: (078) 617 00 16
E-
mailadres: crabbehof@sociaalteamdordrecht.nl

Centrum
Bankastraat 10 (gebouw Driesprong)
3312 GD Dordrecht
Telefoonnummer: (078) 221 02 00
E-
mailadres: centrum@sociaalteamdordrecht.nl

Wielwijk
Admiraalsplein
413 (WijkInformatiePunt)
3317 BK Dordrecht
Telefoonnummer: (078) 770 50 02
E-
mailadres: wielwijk@sociaalteamdordrecht.nl

Krispijn
Nassauweg 2 (Wijkwinkel)
3314 JR Dordrecht
Telefoonnummer: (078) 632 33 61

Oost
Blaauwweg **110** (voormalige
politiepost)
3328 XS Dordrecht
Telefoonnummer: (078) 221 02 01
E-
mailadres: oost@sociaalteamdordrecht.nl

Contactpersoon Sociale Teams Naam:
Locatie: Sociaal Team Crabbehof

Begeleiding Hogeschool Leiden
Afstudeerbegeleider : Stephan de
Raad
Onderzoek docent: Adeline Wolterink

7.2 Informatiebeheer en monitoren van de planning

De onderzoeker houdt contact met de afstudeerbegeleider via e-mails en gesprekken. Ook houdt de onderzoeker contact met haar contactpersonen van de Sociale Teams via e-mail en telefonisch. In samenspraak met de contactpersonen houdt de onderzoeker de coördinatoren van de teams op de hoogte van de stand van zaken. Via de e-mail wordt de onderzoeksvoorstel gestuurd voor feedback. Vervolgens wordt de feedback op het voorstel besproken. Daarnaast zal de onderzoeker samen met de contactpersonen een interview schema opstellen voor de interviews en de medewerkers en coördinatoren worden geselecteerd. Mocht de onderzoeker informatie nodig hebben of documenten inzien dan zal dat via de e-mail of telefonisch gevraagd worden. Met de deelnemende medewerkers van de Sociale Raadsleden en de medewerker van de gemeente Dordrecht houdt de onderzoeker contact via de e-mail. De onderzoeker zorgt er voor dat alle partijen op de hoogte blijven.

Door de gemaakte planning zorgt de onderzoeker er voor dat de tijdsplanning voor het onderzoek bewaakt wordt. Dit betekent dat de onderzoeker alert is op eventuele veranderingen tijdens het proces en zo snel mogelijk ingrijpt indien nodig om alles op tijd af te krijgen.

7.3 Faciliteiten

Om de uitvoering van het onderzoek tot een goed einde te brengen, is het nodig om een aantal afspraken maken. De onderzoeker heeft twee contactpersonen toegewezen: een coördinator van het team Crabbehof en de medewerker met een juridische achtergrond, omdat het onderwerp van het onderzoek daarmee te maken heeft. Zij hebben een ondersteunende en adviserende rol. Via deze contactpersonen zal de onderzoeker contact opnemen met andere teams over het afstudeeronderzoek. Ook is er met teams afgesproken dat zij telefonisch en via de e-mail contact kan opnemen. De onderzoeker kan alle informatie opvragen die nodig is voor het onderzoek mits met toestemming. Verder mag de onderzoeker op kantoor werken aan het afstudeeronderzoek. Tot slot garandeert de onderzoeker anonimiteit en belooft alleen informatie te verschaffen aan betrokken partijen.

Literatuurlijst

Asscher, L. F. (2013, 19 februari). Aanpak decentralisaties op terrein van ondersteuning, participatie en jeugd. Geraadpleegd van www.rijksoverheid.nl

Gemeenteraad Dordrecht. (2015). *Uitvoeringsplan Wmo Dordrecht*. Geraadpleegd van www.dordrecht.nl

Hoogwout, M., & Smith, W. (2013). *Decentralisaties in het sociaal domein*. Geraadpleegd www.seinstravandelaar.nl/

Lambrechts, C. M. L. (2014). *Wmo beleidsplan 2015-2018*. Geraadpleegd van www.drechtsteden.nl

MEE. (2014, 7 februari). Ons gezamenlijke visie op het Sociaal wijkteam. Geraadpleegd van www.meedemeentgroep.nl

Movisie. (2015, 15 april). Transitie Jeugdzorg. Geraadpleegd van www.movisie.nl

Movisie. (2015). *Wmo 2015: wat is er veranderd?*. Geraadpleegd van www.movisie.nl

Movisie. (2016, 07 juli). Wijzigingen AWbZ en Wmo. Geraadpleegd van www.movisie.nl

Movisie. (2016, 15 februari). Wijkteams nog niet op volle kracht. Geraadpleegd van www.movisie.nl

Movisie. (2016, 4 juli). Participatiewet en de WWB maatregelen: een overzicht. Geraadpleegd van www.movisie.nl/artikel/transitie-jeugdzorg-overzicht

Nederlands Jeugd Instituut. (2014, april). Generalistisch werken in wijkteams [Onderzoeksrapport]. Geraadpleegd van www.nji.nl

Oudefrieling, M. (2014, 27 mei). De vormgeving van Sociale (wijk) Teams [Onderzoeksrapport]. Geraadpleegd van www.bmcadvies.nl

Rutte, M., & Samsom, D. M. (2012, 29 oktober). Bruggen slaan. Regeerakkoord VVD - PvdA. 29 oktober 2012. Geraadpleegd van www.rijksoverheid.nl

Sociale Teams Dordrecht. (2015). *Opdracht versterking Sociale Teams*. Geraadpleegd van Sociale Teams Dordrecht

Zorgwijzer. (2016, 22 juni). Wmo. Geraadpleegd van www.zorgwijzer.nl