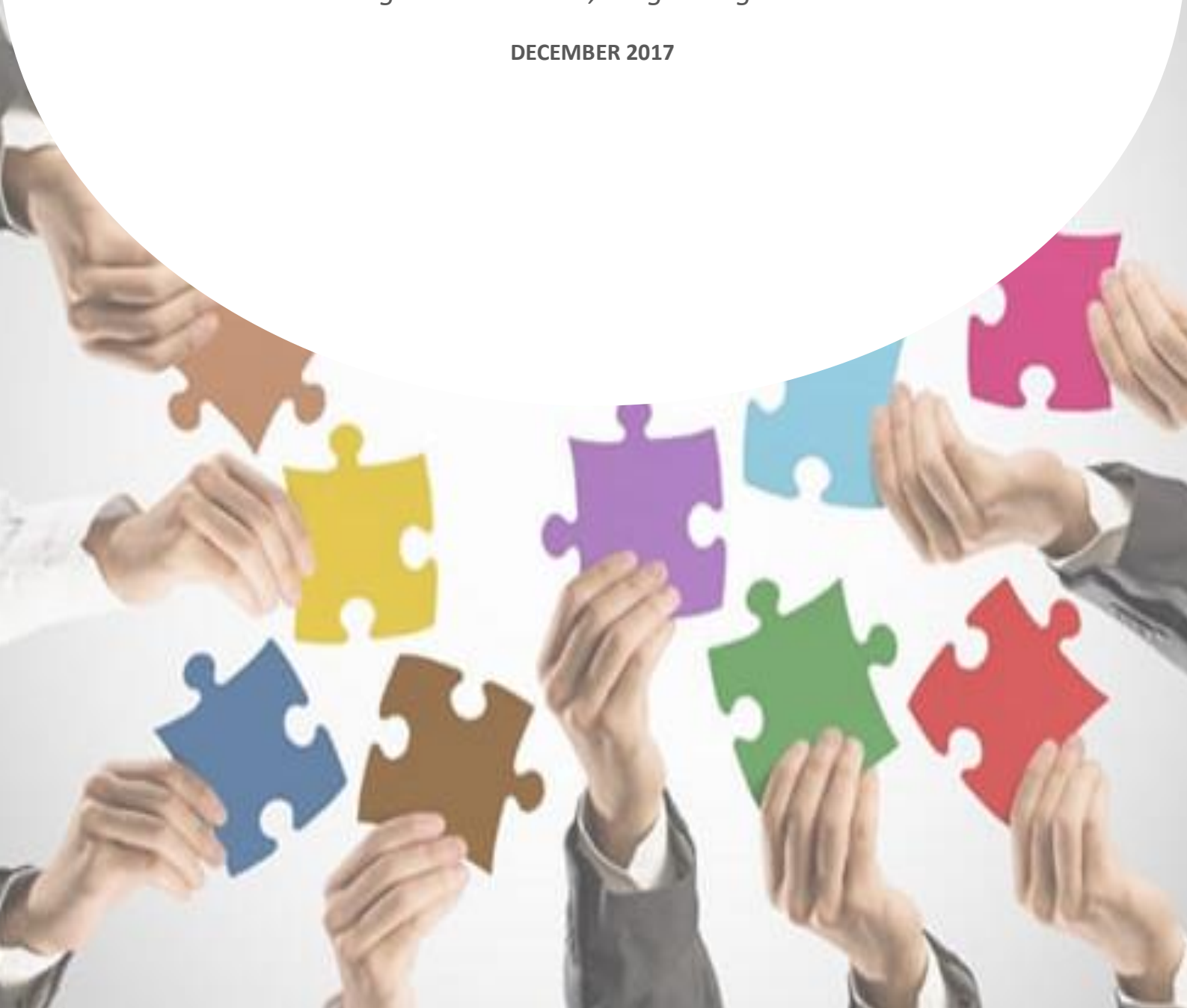


# Nulmeting Integrale Toegang Sociaal Domein Purmerend

*Een onderzoek in opdracht van de Adviesraad Sociaal Domein  
Uitvoering: Loes ter Horst, Zorgbelang Zuid-Holland*

DECEMBER 2017



# Nulmeting Integrale Toegang Sociaal Domein Purmerend 2017

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Integrale toegang sociaal domein</b>	<b>4</b>
<i>Eerst transitie, dan transformatie</i>	4
<i>Nulmeting</i>	4
<i>Aanpak</i>	5
<b>Uitkomsten nulmeting</b>	<b>7</b>
<i>Informatievoorziening</i>	7
<i>Gesprek(ken) over vragen, hulp en ondersteuning</i>	8
<i>Toewijzing van individuele voorzieningen</i>	10
<i>Coördinatie en regie</i>	12
<i>Samenwerking tussen hulpverlenende instanties</i>	13
<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 1: Bronnenlijst</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage 2: Gespreksschema interviews</b>	<b>18</b>

# Samenvatting

Per 1 januari 2015 is de transitie van het Sociaal Domein compleet. Per die datum werden de nieuwe Wmo, de Participatiewet, de Jeugdwet en de wet Passend onderwijs van kracht. De gemeente Purmerend heeft zich in het eerste jaar vooral gericht op de concrete uitvoering van de nieuwe taken die door deze transitie naar de gemeente werden overgeheveld. De volgende fase is om ook de transformatie te realiseren, zowel inhoudelijk als in de processen.

Het doel van Purmerend is om integraal te werken. Het idee hierachter is dat inwoners met meerdere vragen en problemen tegelijkertijd in hun leven te maken te kunnen krijgen, dat deze vragen en problemen (mogelijk) onderling samenhangen en zodoende niet los van elkaar aangepakt kunnen worden.

De Adviesraad Sociaal Domein heeft tussen oktober en december 2017 een *kwalitatieve nulmeting* uit laten uitvoeren naar de integrale toegang. Met behulp van deze nulmeting, uitgevoerd aan de hand van literatuurstudie en interviews, zijn de werkwijze van Purmerend en de ervaringen van inwoners met de huidige wijze van toegang in Purmerend in kaart gebracht.

De uitkomsten laten zowel positieve punten als verbeterpunten zien. Zo merkt een deel van de inwoners de versterkte samenwerking tussen de gemeentelijke loketten onderling en met de wijk- en jeugdteams. Dit leidt er voor deze inwoners toe dat hun vragen in samenhang worden opgepakt. Ook krijgt een deel van de inwoners een vast aanspreekpunt.

Tegelijkertijd zijn er kansen voor verbetering. Iedere Purmerender zou een vast aanspreekpunt moeten krijgen. De samenwerking tussen de loketten, de jeugd- en wijkteams, politie en huisartsen kan verder uitgebreid en versterkt worden. Er is ook blijvend aandacht nodig voor de werkwijze van medewerkers: zoekt elke medewerker voldoende de samenwerking op met collega's en partners, is er voldoende aandacht voor de manier waarop vragen en problemen van inwoners samenhangen. Ook communicatie richting de inwoner is een aandachtspunt, onder andere de informatie op de website.

De Adviesraad Sociaal Domein gaat aan de hand van deze nulmeting in gesprek met de gemeente Purmerend over de conclusies en aanbevelingen. In de loop van 2019 zal de meting herhaald worden, om te kijken of de succespunten behouden zijn en waar nodig verbeteringen hebben plaatsgevonden.

# Integrale toegang sociaal domein

## Eerst transitie, dan transformatie

Per 1 januari 2015 is de transitie van het Sociaal Domein compleet. Per die datum werden de nieuwe Wmo, de Participatiewet, de Jeugdwet en de wet Passend onderwijs van kracht. De gemeente Purmerend heeft zich in het eerste jaar vooral gericht op de concrete uitvoering van de nieuwe taken die door deze transitie naar de gemeente werden overgeheveld. De volgende fase is om ook de transformatie te realiseren, zowel inhoudelijk als in de processen. Purmerend is hier in 2017 mee gestart en heeft deze opgave als volgt omschreven:

*“Wanneer een Purmerender hulp nodig heeft, zowel op zorggebied als op het gebied van inkomensondersteuning, dan kijken wij naar de persoon en zijn of haar leefwereld. We zorgen dat er ondersteuning komt die in zijn of haar context passend is. Onze werkers in de wijk leveren hier een belangrijke bijdrage aan.*

*We hebben de toegang voor de zorg, inkomen en hulpvragen zo ingericht dat wij snel en compleet kunnen schakelen. We werken aan het ontschotten van de zorg en de budgetten. We werken samen met de instellingen en organisaties die actief zijn in de stad. De juiste mens zit op de juiste plek.”* (Presentatie ‘Ontwikkeling organisatie maatschappelijk domein’, 3 april 2017, gemeente Purmerend)

Het doel van Purmerend is dus om integraal te werken. Het idee hierachter is dat inwoners met meerdere vragen en problemen tegelijkertijd in hun leven te maken te kunnen krijgen, dat deze vragen en problemen (mogelijk) onderling samenhangen en zodoende niet los van elkaar aangepakt kunnen worden. Bijvoorbeeld, een inwoner vraagt een bijstandsuitkering aan. Na wat doorvragen blijkt dat de inwoner overspannen is, door zijn taken als mantelzorger voor een thuiswonende dementerende moeder. In het beoordelen van de uitkeringsaanvraag en de verplichting tot het zoeken van werk, is het belangrijk om rekening te houden met de situatie van deze inwoner als mantelzorger en tevens na te gaan of er voor de dementerende moeder zorg ingeschakeld kan worden.

Het is essentieel deze ‘complexe’ problematiek in samenhang te bekijken, ofwel integraal te werken. Hierbij is ook belangrijk dat de inwoner die zich bij de gemeente meldt, zoveel mogelijk één contactpersoon heeft in plaats van naar verschillende plekken te worden gewezen.

## Nulmeting

In Purmerend is de toegang tot het Sociaal Domein ondergebracht op verschillende plaatsen: lokaal in de loketten Wmo, Werk en Inkomen en Jeugd en kan in de wijken tot stand komen via de desbetreffende wijk- en jeugdteams. De Adviesraad Sociaal Domein<sup>1</sup> wil weten hoe inwoners de toegang tot het sociaal domein ervaren. In hoeverre is er sprake van

---

<sup>1</sup> De Adviesraad Sociaal Domein bestaat uit een groep inwoners die uit eigen ervaring met zorg, ondersteuning en hulp de gemeente Purmerend, gevraagd en ongevraagd, adviseren over beleid en uitvoering op het gebied van Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en aanpalende terreinen. Contact opnemen met de Adviesraad kan via de ondersteuner Loes ter Horst: [lterhorst@zorgbelang-zuidholland.nl](mailto:lterhorst@zorgbelang-zuidholland.nl).

integrale toegang en zijn schotten weg in beleid en uitvoering binnen het sociaal domein? In hoeverre vormt de privacybescherming een belemmering voor een integrale aanpak?

Hiervoor heeft de Adviesraad tussen oktober en december 2017 een *kwantitatieve nulmeting* uit laten uitvoeren. Met behulp van deze nulmeting zijn de werkwijze van Purmerend en de ervaringen van inwoners met de huidige wijze van toegang in Purmerend in kaart gebracht. De volgende deelvragen zijn gehanteerd:

- Vanuit cliëntperspectief: hoe ervaren inwoners het contact met het gemeentelijk loket? Worden vragen als geheel bekeken? Ervaren cliënten regie als het gaat om het in kaart brengen van hun vraag? Is er één aanspreekpunt voor cliënten? Hoe ervaren cliënten de wijze waarop de gemeente met hun privacy omgaat? Waar lopen cliënten eventueel tegenaan in hun contact met de gemeente bij het sociaal domein?
- Vanuit gemeenteperspectief: welke aanpak beoogt de gemeente om integrale toegang te realiseren voor haar inwoners? Hoe ervaren ambtenaren deze aanpak in de praktijk? In welke mate is er afstemming met collega's? Waar ervaren ambtenaren eventueel knelpunten?

## **Aanpak**

De nulmeting is uitgevoerd door het raadplegen van de beleidsplannen Wmo, Jeugd en Participatiewet, het raadplegen van de gemeentewebsite en de website van het wijkteam en via (semigestructureerde) interviews met inwoners en medewerkers van de gemeente Purmerend en wijk/jeugdteams<sup>2</sup>.

De beleidsplannen zijn aangeleverd door een manager. De medewerkers zijn geworven door een aantal functies en rollen te benoemen in de uitvoering binnen het sociaal domein en vervolgens gericht medewerkers aan te schrijven om mee te werken aan het onderzoek. Vervolgens zijn de inwoners geworven via deze medewerkers. Deze inwoners hebben allemaal te maken (gehad) met vragen en problematiek op meerdere levensdomeinen. Zowel inwoners als medewerkers hebben anoniem meegewerkt aan dit onderzoek. Van elk gesprek zijn, met toestemming van de respondenten, zowel aantekeningen als een geluidsopname gemaakt in verband met de nauwkeurigheid van het verwerken van de resultaten. Inwoners ontvingen een kleine vergoeding voor deelname in de vorm van een cadeaubon.

De literatuurstudie en de interviews zijn uitgevoerd aan de hand van vragen op een vijftal punten in relatie tot integraal werken:

- Informatie voor inwoners
- Gesprek over ondersteuning/hulpvraag
- Toewijzing van individuele voorzieningen
- Coördinatie en regie
- Samenwerking tussen hulpverlenende instanties

---

<sup>2</sup> Bijlage 1 bevat een, geanonimiseerd, overzicht van de geïnterviewde inwoners en medewerkers. Bijlage 2 bevat een overzicht van de gespreksleidraad.

De nulmeting zegt iets over de startpositie van Purmerend. Door vervolgens op een later moment opnieuw de ervaringen van inwoners te meten kan iets gezegd worden over wat er verbeterd is en welke stappen nog gezet moeten worden.

*Ten behoeve van de privacy van inwoners is er een afweging gemaakt in het weergeven van details van casuïstiek in de voorbeelden. Op aanvraag is het mogelijk om, in een gesprek met de onderzoeker, dieper in te gaan op een specifieke situatie.*

# Uitkomsten nulmeting

De resultaten van de 'literatuurstudie' en de interviews met inwoners en medewerkers zijn met elkaar vergeleken op vijf punten. Per punt worden hieronder de bevindingen beschreven. Belangrijk: wanneer er wordt gesproken over 'inwoners' en 'medewerkers', dan worden hiermee alleen de personen bedoeld die hebben meegewerkt aan dit onderzoek<sup>3</sup>.

## Informatievoorziening

Inwoners, die willen weten met welke vragen zij naar de gemeente kunnen en hoe er gewerkt wordt, treffen op de website van de gemeente aparte pagina's voor Loket Wmo, Loket Jeugd en Werk en Inkomen. Op deze verschillende pagina's wordt niet aangegeven dat er tussen de verschillende loketten wordt samengewerkt of dat het voor inwoners niet uitmaakt waar zij welke vraag stellen. Alleen bij de pagina van Loket Wmo wordt cliëntondersteuning genoemd.

Op de website van de wijkteams valt te lezen dat inwoners voor vragen op allerlei verschillende leefgebieden terecht kunnen. Op deze website worden ook de diverse netwerkpartners van het wijkteam en de gemeente benoemd. Een medewerker van het jeugdteam zegt inwoners actief te informeren over de manier van werken in Purmerend en de mogelijkheden die er zijn, want: *"Wat je niet weet, kun je ook niet naar vragen"*.

Ervaringen inwoners:

- Inwoners geven aan voor informatie veelal afhankelijk te zijn van hun contactpersoon bij de gemeente, het wijk- of jeugdteam of een hulpverleningsorganisatie. Het komt voor dat er tegenstrijdige informatie wordt gegeven. Twee inwoners, die beiden mantelzorger zijn, liepen hier tegenaan. Vanwege hun mantelzorgtaken kunnen zij niet of veel minder werken en zijn op zoek naar inkomensoplossingen hiervoor. De ene persoon was verteld dat er via een PGB iets mogelijk zou zijn. De andere persoon had te horen gekregen dat er een compensatie in de vorm van een uurtarief beschikbaar is voor mantelzorgers. Bij navraag bij de gemeente bleek dat echter niet te kunnen.
- Voor een paar inwoners is nog wennen dat zij niet per se meer recht hebben op (geïndiceerde) voorzieningen. Zij zouden het liefst een overzicht willen van wat er beschikbaar is aan ondersteuning in het maatschappelijk domein en hier een keus uit maken. Zij hebben voortdurend het gevoel dat zij niet goed worden geïnformeerd.
- Op nieuwe, recent verhuisde, inwoners komt veel af. Of zij hier goed over geïnformeerd worden door de gemeente, wisselen de meningen over. Waar er één gezin vermeld staat van hoe goed ze begeleid worden, heeft de ander het gevoel er helemaal alleen voor te staan. Begeleiding in het proces van een verhuizing is belangrijk voor inwoners. Deze inwoners hebben moeite zelf te overzien wat er allemaal geregeld moet worden (op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, maar ook praktische zaken als energie en aanmelden bij een nieuwe school) en zijn sneller overbelast.

---

<sup>3</sup> Het aantal medewerkers en inwoners is te laag om hun uitspraken te zien als de ervaring of mening van medewerkers en inwoners in Purmerend in het algemeen. De resultaten geven wel een indruk van ervaringen die inwoners opdoen met de toegang in het sociaal domein.

## **Gesprek(ken) over vragen, hulp en ondersteuning**

In alle drie de beleidsplannen Wmo, Jeugdhulp en Participatie wordt gesproken van een gesprek met inwoners over meerdere levensdomeinen. Dit wordt aangegeven met termen als: vanuit de context werken, breed kijken, de situatie doorgronden, leefwereld centraal.

Daarnaast wordt ook gesproken over: zonder te oordelen kijken naar een persoon en zijn omgeving, een dialoog aangaan en verbinden, naar buiten gaan en dienstverlening leveren op lokale ontmoetingsplekken en thuis bij de klant aan tafel. Dit laatste betekent dat de gemeente Purmerend niet alleen het gesprek met de inwoner verbreedt, maar ook een andere relatie aan wil gaan dan voorheen.

Loketmedewerkers van de gemeente en medewerkers van het wijk- en jeugdteam geven in de interviews aan dat zij het 'integrale gesprek' uitvoeren door:

- Elkaar te betrekken bij gesprekken met inwoners. Het komt voor dat een medewerker tijdens het gesprek met een inwoner aan een collega van een ander 'domein' vraagt om aan te sluiten.
- Te proberen de inwoner altijd te helpen, ook al gaat het om een vraag die ergens anders opgepakt moet worden.
- Het gesprek bij voorkeur thuis te laten plaatsvinden. Dat wil overigens niet iedereen, juist omdat je dan veel kunt zien of andere gezinsleden of burens ook weten dat er iets speelt.
- Goed door te vragen. Er speelt vaak meer dan alleen de vraag waar men in eerste instantie mee komt, zo is de ervaring van medewerkers.
- Op casusniveau 'tafels' te organiseren met medewerkers vanuit verschillende afdelingen, waar in sommige gevallen de inwoner ook zelf bij kan aansluiten.
- Zorgen vanuit een wijk/jeugdteam neer te leggen bij de gemeente: *"Als ik me zorgen maak, neemt de gemeente dat serieus. Geen vraag is raar, ze proberen alles op te lossen. De coördinator Jeugd loopt ook weleens mee in trajecten, de echt ingewikkelde zaken. Die klanten zijn daar heel blij mee, dat het tijdelijk wordt opgeschaald. Ik krijg zelf ook steeds meer lijntjes."*

Medewerkers zijn het erover eens dat het begint met luisteren naar de inwoner: *"De insteek is de inwoner te leren kennen."*

Medewerkers merken ook dat het soms nodig is om eerst een vertrouwensband op te bouwen. Dan pas laten inwoners meer van zichzelf zien en wat er nog meer speelt in hun leven.

De sterk toegenomen onderlinge samenwerking wordt door medewerkers als zeer positief bestempeld. Dit is onder andere bereikt door de werkplekken op het gemeentekantoor anders in te delen. Collega's van verschillende afdelingen komen elkaar nu dagelijks tegen. Dat maakt dat ze sneller geïnformeerd raken over ingewikkelde casussen, ervaringen en kennis kunnen uitwisselen en elkaar betrekken bij casuïstiek en gesprekken met inwoners. Ook vanuit de wijk- en jeugdteams wordt aangegeven dat de onderlinge contacten en contacten met gemeente en samenwerkingspartners sterk zijn toegenomen. *"We kunnen elkaar rechtstreeks bellen, we nemen een kijkje bij elkaar in de keuken"*.

Tegelijkertijd benoemen de medewerkers dat het versterken van de samenwerking een aandachtspunt blijft. Vanuit een wijkteam wordt de samenwerking met politie nog gemist.



Een ander wijkteam geeft aan dat er met loket Werk en Inkomen nog beter samengewerkt kan worden. *“Het zaadje is geplant dat we elkaar nodig hebben om het voor de inwoner goed te doen.”*

Ervaringen van inwoners:

Sommige inwoners noemen positieve ervaringen met loket Werk en Inkomen, anderen hebben een minder goede ervaring.

Positieve ervaringen:

- Een aantal inwoners geven aan dat er goed naar hen geluisterd is, dat zij zich begrepen voelen. Zij merken dat de loketmedewerker meedenkt en, bijvoorbeeld, een afdeling Wmo inschakelt: *“Ze zet ons niet onder druk, ze begrijpt onze situatie.”*
- Deze inwoners hadden goede gesprekken met de betreffende casemanager of consulent. Inwoners waarderen het als de consulent/casemanager interesse in hen toont en eerlijk is: *“Hij draaide er niet omheen.”* en *“Zij zegt waar het op staat. Dan raak je ook niet teleurgesteld, terwijl je eerst hoop had. Dan voel je je namelijk nog veel slechter.”* Een aantal inwoners geven aan dat ze (tijdelijk) vrijstelling hebben gekregen van de sollicitatieplicht of een training, in verband met hun mentale welzijn. Daaraan merken ze dat de casemanager/ consulent met hen meedenkt.

Er zijn ook inwoners met minder goede ervaringen. Een aantal voorbeelden:

- Een inwoner heeft een uitkering en zit in een ingewikkelde scheiding. De inwoner vraagt met enige regelmaat financiële bijstand aan in verband met advocaatkosten. De consulent van Werk en Inkomen vraagt nooit hoe het gaat: *“Ik hoor nooit: is het weer zover? Hoe gaat het met je?”* Het zou fijn zijn als hij beter zou weten wat er speelt, want dit beïnvloedt ook mijn gezondheid. Ik heb mij een paar maanden geleden ziekgemeld, anders loop ik het risico op een boete. Daar hoor ik niets over helaas. Interesse tonen zorgt dat je je gesteund voelt.”
- De strikte hantering van regels, zonder rekening te houden met de omstandigheden. Bijvoorbeeld, eerst je huis verkopen, dan pas bijzondere bijstand aanvragen voor advocaatkosten in verband met scheiding.
- Een inwoner kreeg de vraag van een casemanager: *“Waarom zou ik jou een uitkering geven, als je het toch weer opzuipt?”* De eerste contacten tussen deze inwoner en de casemanager liepen niet goed. De inwoner zat dan al een week van tevoren in spanning. Later ging het beter, toen de inwoner positieve resultaten kon laten zien. In het begin was er vanuit de casemanager vooral aandacht voor alles dat niet goed ging. De inwoner zegt hierover: *“Hij was bevooroordeeld. Dit zorgt dat je niet open durft te zijn in een gesprek. Dat is niet goed voor de vertrouwensband. De jongerenwerker is een keer bij mij thuis geweest en zag hoe het was. Dat zouden ze vanuit Werk en Inkomen ook moeten doen.”*

Ook over de afdeling Wmo zijn zowel positieve als negatieve ervaringen gedeeld. Twee voorbeelden:

- Een gezin heeft een afspraak in verband met een urgentieaanvraag voor een woning. In het gesprek vraagt de consulent ook uitgebreid naar de zoon. In eerste instantie vragen de ouders zich af waarom, daar komen zij niet voor. Na een tijd wordt hen duidelijk dat er een verband is. De zoon volgt speciaal onderwijs, kan niet zelfstandig reizen en de afstand tot de school is essentieel in relatie tot de urgentie voor een woning. Een medewerker van het jeugdteam is al betrokken bij het gezin. De ouders

geven aan dat deze medewerker verbanden legt voor hen en ook in de gaten houdt of er voor de zoon hulp nodig is.

- Een andere inwoner is mantelzorger voor een dementerende ouder. Er was thuiszorg voor de ouder, maar deze werd van het een op andere moment gestopt, zonder dat de inwoner begreep waarom. De inwoner moest daardoor stoppen met zijn baan en een uitkering aanvragen. De inwoner voelt zich overbelast, maar heeft tot nu toe niet een gesprek over de eigen situatie aangeboden gekregen.

### **Toewijzing van individuele voorzieningen**

Volgens de beleidsplannen verloopt de toewijzing van individuele voorzieningen op het gebied van participatie, Wmo en/of jeugd integraal. Er wordt gesproken over toewijzing *“op maat via een optimaal samenspel van oplossingsrichtingen met generalistische en specialistische zorg voor een optimaal effect.”* (Beleidsplan Jeugdzorg, 2015-2017) Eerst wordt er contact gemaakt met de inwoner, vervolgens wordt er geanalyseerd en ontstaat er een gezamenlijk plan.

In het beleidsplan Participatiewet wordt benoemd dat de inwoner eigenaar is en zelf beslist over de oplossing van zijn probleem: *“Op de routes naar arbeidsparticipatie staat de Pumerender centraal met zijn omgeving.”*

De gemeente biedt professionals in het Wmo-loket, wijkteam en zorginstellingen zoveel mogelijk ruimte om samen te bepalen wat nodig is en rechtstreeks te verwijzen naar hulp: *“Het oordeel van de professional moet niet afhankelijk zijn van een indicatieorgaan. Wanneer de burger is verwezen vanuit het voorveld, dan neemt het Wmo-loket geen uitgebreide intake af. Waar mogelijk toetsen ze enkel het oordeel van de professionals in het voorliggend veld voor de verwijzing naar bepaalde hulp en ondersteuning.”* (Beleidsplan AWBZ/WMO 2015-2017).

De medewerkers van de loketten en wijkteams geven diverse voorbeelden van (integrale) indicatiestelling:

- Vanuit een wijk/jeugdteam ziet men dat de gemeente extra deskundigheid heeft ingeschakeld voor het Loket Jeugd door mensen uit de hulpverlening aan te trekken. Er worden keukentafelgesprekken gehouden om breed te analyseren welke hulp nodig is. Ook gaat iemand vanuit MEE soms mee naar deze gesprekken om te helpen de vraag van de inwoner te achterhalen.
- Een medewerker van de afdeling Jeugd geeft aan dat ze ‘tafels’ organiseren. Er zitten dan medewerkers vanuit de verschillende domeinen aan tafel om met elkaar een ingewikkelde casus te bespreken en te beslissen over de hulpverlening. Waar kan, sluit de inwoner/ het gezin aan bij de ‘tafel’.
- Wmo en jeugd kunnen aangeven dat kinderopvang nodig is en dan komt werk en inkomen niet apart langs om te indiceren.
- Degene die keukentafel gesprek voert kan breed kijken en vanuit daar bijvoorbeeld met Loket Wmo en Jeugd dit organiseren. Op het oordeel van professional/collega wordt vertrouwd.
- De consulenten van Werk en Inkomen zeggen breed te kijken naar een inwoner. Ze moeten de situatie van de inwoner voldoende snappen om goed te kunnen indiceren. Daarnaast voelen consulenten zich ervoor verantwoordelijk dat zij niet ‘zomaar’ dure voorzieningen toekennen.

Er zijn ook wel verbeterpunten. Een medewerker van een wijkteam geeft aan dat het afhangt van de casus en de contacten tussen wijkteammedewerker en consulent bij de gemeente of er goed wordt afgestemd. Soms wordt het wijkteam wel betrokken, maar soms ook niet. Dan kan het zijn dat de gemeente een keukentafel gesprek houdt, terwijl het wijkteam al betrokken blijkt te zijn. Of andersom, dat er al contact is vanuit de gemeente, zonder dat dit bekend is bij het wijkteam. Wat soms voorkomt is dat er weerstand is ontstaan bij een bewoner in het contact met de gemeente en de wijkteammedewerker zonder weet hiervan het contact probeert op te bouwen. Dat werkt niet goed.

Een medewerker van het jeugdteam geeft aan dat inwoners lang moeten wachten op geïndiceerde jeugdhulp. Ook merkt deze medewerker dat er veel urgentieaanvragen voor een woning worden gedaan. Het gaat vaak om schrijnende situaties, maar de nood is zo hoog dat het dan nog vaak niet lukt om een verklaring te krijgen. De woonsituatie zorgt vervolgens weer voor nieuwe problemen.

Ervaringen van inwoners:

Tijdens de interviews wordt duidelijk dat de meeste inwoners weinig inzicht hebben in de wijze waarop al dan niet individuele voorzieningen worden toegewezen. Het proces is voor hen niet altijd inzichtelijk en exacte inhoud van de indicatie soms niet duidelijk. Wel noemen een aantal inwoners het 'keukentafelgesprek' en sommigen zijn op de hoogte van cliëntondersteuning. Een aantal voorbeelden van ervaringen:

- Inwoner geeft aan dat er een kinderpsycholoog wordt ingeschakeld en heeft zelf een aanbieder van gespecialiseerde Jeugd- en opvoedhulp benaderd. Het wijkteam wil bekijken of zij iets gaan aanbieden of dat het toch via de specialistische hulpverlening gaat. Het is voor de inwoner niet bekend op welke termijn hier duidelijkheid over komt. Er is nog geen beschikking vanuit de gemeente. De inwoner heeft een bewijs van de aanmelding van hulpvraag opgevraagd, maar hier nog niets over gehoord. Het bewijs van aanmelding belangrijk in verband met een rechtszaak.
- Een inwoner zegt: *"Ik ben best tevreden over de gemeente. De afspraken die met mij gemaakt zijn, zijn ook nagekomen."* Deze inwoner heeft mee kunnen beslissen over de aanbieder die ondersteuning zou bieden: *"We hebben gekozen voor de aanbieder waar zoveel mogelijk werd geboden van wat ik nodig heb, geen verschillende organisaties"*. De opvoedondersteuning door een andere aanbieder was echter onduidelijk voor deze inwoner: *"Ze [red.: de hulpverlener] kwam alleen voor mij en mijn dochter, zei ze. Maar wij wonen bij mijn (stief)ouders. Daar moet je ook iets mee vind ik, maar dat deed ze niet."*
- Inwoner is mantelzorger voor dementerende ouder, die inmiddels niet meer bij inwoner thuis woont. Er is drie uur huishoudelijke hulp geïndiceerd voor de ouder, de overige ondersteuning biedt de inwoner. Hier is hij een paar uur per dag mee bezig, maar er is nooit met hem overlegd ten tijde van de indicatie over de inzet die dit van de inwoner zou vragen. Er is ook geen gesprek geweest over de ondersteuning voor de inwoner zelf als mantelzorger. De inwoner is niet bekend met cliëntondersteuning.
- De inwoner wordt ondersteund door een ervaringsdeskundige. Dat is erg succesvol. Daarnaast is er een behandeling voor de verslaving gestart. Het is nu alleen nog wachten op een indicatie van het CIZ voor andere hulpverlening. Dit duurt kennelijk erg lang, zelfs de jeugdwerker en een betrokken psycholoog krijgen *"er geen beweging in."* De jongere heeft geen vaste verblijfplaats. Er kwam een plek vrij, maar

door de gemeente is deze aanvraag afgewezen. Tot frustratie van de inwoner, die dit zag als een kans om in betere omstandigheden aan de verslaving te werken.

- Een inwoner maakte mee dat een woningaanpassing niet goed verliep. Er was al een tijd onenigheid tussen de consulent en de inwoner over wat er precies aangepast zou worden. Een thuiszorgmedewerker pleegde vervolgens een telefoontje en *“alles was binnen twee weken geregeld.”*

## Coördinatie en regie

In de beleidsplannen wordt gesproken over ‘een gezin, een plan, een regisseur/casemanager’. Het doel van de gemeente Purmerend is duidelijk: er is zoveel mogelijk een aanspreekpunt voor de inwoner. Het aanspreekpunt voor de inwoner kan volgens de beleidsplannen geboden worden door verschillende personen: een wijkverpleegkundige, een jeugdwerker, consulent van een wijk/jeugdteam, casemanager van Werk- en Inkomen of een Loketmedewerker Jeugd of Wmo, etc.

Medewerkers van de gemeente en wijkteams geven ook aan dat zij zoveel mogelijk ervoor zorgen dat de inwoner een aanspreekpunt heeft:

- De consultants van Loket Werk en Inkomen bepalen onderling wie contactpersoon wordt, afhankelijk van de problematiek.
- *“Winst voor de inwoner is dat ze niet meer van kastje naar de muur worden gestuurd. Moet je ze doorwijzen naar een andere organisatie, dat hoeft nu niet meer, dan kun je het bespreken in het jeugdteam.”*
- In de situatie van een uitkering en jeugdhulp, dan zijn er twee casemanagers. Die spreken onderling af wie er contactpersoon is voor de inwoner. *“Achter de schermen regelen we dan wie er worden aangehaakt. We geven ook wel directe telefoonnummers.”*
- Een coördinator: *“Door de brede toegang gaan zich toch soms meerdere partijen bemoeien met een inwoner of gezin. Dan kan ik wel snel werkafspraken herijken. Ik probeer niet alles vast te leggen in de samenwerking rond een casus, maar wel duidelijk te krijgen wie de contactpersoon wordt.”*

Voor inwoners is het erg belangrijk dat er een vast aanspreekpunt is. Een deel van de inwoners heeft dit, de anderen zijn ernaar op zoek. Inwoners geven aan dat met een centraal contactpersoon:

- Er een vertrouwensband ontstaat en een luisterend oor wordt geboden. *“Zij begrijpt ons.” “Ik durf open te zijn.” Ik kreeg meer rust, doordat er begrip is.”* Een aantal inwoners weet zelfs dat zij altijd mogen bellen.
- Zij niet elke keer opnieuw hun verhaal hoeven doen, dit is namelijk erg belastend.
- Deze persoon verbanden legt tussen de verschillende problemen en hulpvragen.
- Zij zich niet zo hoeven bezig te houden met afstemmen, najagen en zoeken naar de juiste instantie of persoon.
- Zij ondersteund worden in het leggen van contact met andere instanties, bijvoorbeeld hulp bij het schrijven van een brief of mail.
- Zij aangemoedigd worden door hun contactpersoon. Zo ontstaat meer zelfvertrouwen om zaken zelf op te pakken of sociale activiteiten te ondernemen. Er is aandacht vanuit de contactpersoon voor dingen die goed gaan.

Een aantal inwoners hebben de ervaring dat hun contactpersoon zaken regelt waar zij bij zijn. Er worden telefoontjes gepleegd, een medewerker loopt even naar een collega om te overleggen. Dat wordt door inwoners erg gewaardeerd en zij snappen het dan ook beter als iets langer duurt om te regelen: *“Zij doet echt haar best. In Purmerend laten ze echt merken iets te willen proberen voor je. Heel anders dan in Amsterdam.”*

Inwoners vinden het ook belangrijk om op de hoogte gehouden te worden over de voortgang. Een inwoner die hier minder goede ervaringen mee heeft: *“Het gesprek gaat vooral over dat dingen niet geregeld zijn, ik hoor vooral excuses. Dat kan ik er echt niet bij hebben.”*

### **Samenwerking tussen hulpverlenende instanties**

De beleidsplannen Wmo, Jeugdhulp en Participatie benoemen vaak het belang van samenwerking tussen de partners in het veld en tussen de maatschappelijke partners en de gemeente.

Zo valt in het beleidsplan Wmo te lezen dat er een ‘netwerk van maatschappelijke opgaven is’: *“De gemeente werkt samen met deze partners binnen dit netwerk. De partners geven gezamenlijk invulling aan hun ambities. Ook in het kader van de transitie en transformatie van de jeugdzorg blijft de gemeente Purmerend op eenzelfde wijze met hen samenwerken. De netwerken van de maatschappelijke opgaven zijn en worden waar nodig uitgebreid met nieuwe partners.”*

In het beleidsplan jeugd staat dat *“professionals gelijktijdig ondersteuning bieden op diverse domeinen in plaats van opeenvolgende zorg op kleine stukjes van de leefwereld van een gezin. Vanuit het voorliggend veld blijft er coördinatie aanwezig die erop toeziet dat eenieder doet wat nodig is en in afstemming met gespecialiseerde zorg bepaalt dat iets niet meer nodig is. Dit is een dynamisch proces van maatwerk, waarbij diverse vormen van generalistische/lichtere en gespecialiseerde/intensievere ondersteuning elkaar zowel aan kunnen vullen als op kunnen volgen.”*

Het beleidsplan Participatie noemt dat *“op de wandelroutes naar een reguliere baan, beschut werk, of andere vormen van participatie, scholen, maatschappelijke partners en werkgevers een belangrijke rol vervullen. Een inclusieve samenleving, waarin iedereen meedoet, vraagt om samenspel.”*

Medewerkers hebben volop aandacht voor samenwerking. Zowel onderling als met de samenwerkingspartners in het veld. Het gaat o.a. om het maken van onderlinge afspraken, taken verdelen en het oplossen van zaken in de hulpverlening die niet goed lopen. Een greep uit de voorbeelden die medewerkers hiervan geven:

- De netwerkpartners werken samen: jeugd, GGD, schuldhulp, preventie, werk en inkomen, etc. Coördinatoren zijn dagelijks bezig om de samenwerking handen en voeten te geven. Er wordt regelmatig gesproken over de wijze van samenwerken en wat er beter kan.
- Op sommige terreinen, zoals opvoedondersteuning en jeugdpsychiatrie, zit een wachtlijst. In situaties waar deze hulp nodig is, bespreekt het jeugdteam hoe ze hierin kunnen samenwerken.

- Samenwerkingsafspraken komen vaak tot stand vanuit casusoverleg. Samen bepalen wat er nodig is voor een inwoner. Deze afspraken kunnen snel worden bijgesteld als het nodig is.
- Er zit een spanningsveld tussen het bieden van laagdrempelige ondersteuning (door medewerkers 'normaliseren' genoemd) en het opschalen naar specialistische hulp. In het jeugdteam zitten vooral specialisten, waardoor er volgens sommige medewerkers eerder opgeschaald en gemedicaliseerd wordt dan volgens hen nodig zou zijn. Een paar medewerkers merken dat ouders soms ook uit zijn op een label (diagnose).
- Vanuit de loketten is er zicht op de samenwerking tussen aanbieders. Als er zaken niet goed lopen, roepen zij de partijen bij elkaar. Vanuit het loket Jeugd wordt de regie gepakt als er meerdere soorten hulpverlening lopen of iets 'crisisgevoelig' is. De partijen komen dan samen aan tafel, met het gezin erbij. *"We hebben ook vertrouwen in de instanties. Dat komt steeds meer in de jaren. We maken samen een ontwikkeling door."*

De meeste inwoners hebben weinig op te merken over de samenwerking tussen de verschillende betrokken instanties. Drie inwoners benoemen de hier volgende punten:

- Door Werk en Inkomen was in eerste instantie bedacht dat een inwoner gelijktijdig kon werken aan de alcoholverslaving en een baan vinden. Dat bleek na verloop van tijd geen succesvolle route. De volgorde is na inmenging van een jeugdwerker omgedraaid. De inwoner vindt dat er vanuit Werk en Inkomen meer aandacht moet zijn voor de afstemming tussen de verschillende trajecten.
- Een inwoner merkt dat hulpverleners onderling niet altijd op de hoogte van de gemaakte afspraken. Wat er precies misgaat is voor inwoner niet duidelijk.
- Een inwoner is positief over het eerste contact met het wijkteam, dat snel op gang kwam. Het vervolg gaat nu echter erg traag en voor de inwoner is niet duidelijk waar dat mee te maken heeft.

# Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek geeft een indruk van de integrale toegang tot het sociaal domein binnen de gemeente Purmerend. Medewerkers hebben toegelicht hoe zij uitvoering geven aan de integrale toegang. Inwoners hebben verteld over hun ervaringen. In dit laatste hoofdstuk volgt een aantal conclusies op basis van het onderzoek en aanbevelingen vanuit de Adviesraad Sociaal Domein aan het College van B&W.

De gemeente en de netwerkpartners zitten midden in het proces van transformatie. De nieuwe werkwijze en manier van samenwerken wordt op dit moment vormgegeven en met elkaar 'uitgevonden'. De aanbeveling van de Adviesraad is om de uitkomsten van dit onderzoek mee te nemen in de organisatieontwikkeling die gaande is.

De Adviesraad ziet de volgende positieve punten op basis van de nulmeting:

- De gemeente streeft naar maatwerk. Dit blijkt o.a. uit de 'tafels' en 'casuïstiekoverleggen' die worden gehouden, waarin partijen in de verschillende domeinen met elkaar overleggen over de beste oplossingen voor inwoners en met elkaar tot een goede samenwerking trachten te komen.
- De samenwerking tussen de verschillende loketten binnen de gemeente, de wijk- en jeugdteams en de netwerkpartners lijkt flink toegenomen. De sleutel hiervoor ligt in het elkaar kennen en (op dagelijkse basis) tegenkomen. Deze versterkte samenwerking blijkt ook uit de ervaringen van inwoners. Zij geven aan dat, bijvoorbeeld, loketmedewerkers in hun bijzijn collega's raadplegen of bij het gesprek vragen. Dat is mooi en wordt gewaardeerd door de Adviesraad. Er zijn ook een aantal inwoners met een minder goede ervaring. Daardoor heeft de Adviesraad de indruk dat de mate samenwerking afhangt van welke medewerker de inwoner treft. Het advies is blijvend aandacht te hebben voor de werkwijze van medewerkers, het belang van een goede samenwerking en als gemeente duidelijk te maken hoe het gesprek met inwoners gevoerd dient te worden.
- Een centraal aanspreekpunt: een deel van de inwoners heeft een vast aanspreekpunt. Hier zijn zij erg positief over en hier hechten zij veel waarde aan. De Adviesraad ziet graag dat de gemeente deze manier van werken voortzet.

De Adviesraad ziet de volgende verbeterpunten op basis van de nulmeting:

- Verder uitbreiden en versterken van de samenwerking tussen de verschillende loketten binnen de gemeente, de wijk- en jeugdteams en de netwerkpartners: Er gaat al veel goed op dit vlak blijkt uit dit onderzoek. Toch blijft de samenwerking tevens een aandachtspunt. Een aantal inwoners geeft aan dat vanuit Loket Werk en Inkomen er nog meer samengewerkt kan worden met de andere domeinen. Ook komt het voor dat een hulpvrager twee keer zijn of haar verhaal moet doen, omdat collega's of netwerkpartners niet op de hoogte waren. Onder versterken van de samenwerking valt dus ook aandacht voor onderlinge communicatie en de rol van een registratiesysteem. De nulmeting laat ook zien dat er kansen zijn voor het verbeteren van de samenwerking tussen de loketten, de wijk- en jeugdteams, eerstelijnsvoorzieningen in de wijk (in ieder geval huisartsen en praktijkondersteuners) en politie. De 'overlegtafels' en casuïstiekbesprekingen

bieden een goede gelegenheid om vanuit de vraag van de inwoner partijen aan te laten haken en contacten op te bouwen.

- Een centraal aanspreekpunt: niet alle inwoners hebben, in hun beleving, een vaste contactpersoon. De Adviesraad dringt er bij de gemeente op aan hier blijvend aandacht voor te hebben en ervoor te zorgen dat iedereen die zich meldt bij de gemeente of een wijkteam zo snel mogelijk een vast contactpersoon heeft.
- Informatievoorziening: de Adviesraad vindt het van belang dat voor inwoners duidelijk is hoe er in Purmerend gewerkt wordt in het sociaal domein. Inwoners die hier nu informatie over willen opzoeken, bijvoorbeeld op de gemeentewebsite, kunnen hier weinig tot niets over vinden. De integrale benadering, een vast contactpersoon, de mogelijkheid tot cliëntondersteuning zijn allemaal onderwerpen die zeer relevant zijn voor inwoners. De Adviesraad adviseert de gemeente om deze informatie in ieder geval op de website te plaatsen. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat het voor inwoners moeilijk te volgen is hoe het indicatieproces werkt en sommigen niet weten wat de inhoud van hun indicatie is. De Adviesraad nodigt de gemeente uit om over de communicatie aan inwoners verder in gesprek te gaan. Hoe kunnen inwoners beter geïnformeerd worden over het indicatieproces en de inhoud van de indicatie?
- Clientondersteuning (informeel en formeel) blijft een belangrijk aandachtspunt. Het gaat hierbij voor inwoners om twee zaken: 1) meedenken en de weg wijzen in regelingen en contacten met gemeente en professionals en 2) morele ondersteuning: de moed erin houden, een compliment of oppepper geven. De Adviesraad dringt er bij de gemeente op aan elke inwoner expliciet te wijzen op de mogelijkheid tot cliëntondersteuning.
- Aandacht voor mantelzorgers: in het beleidsplan Wmo is te lezen dat de gemeente extra inzet op de ondersteuning van mantelzorgers. Onder andere door hebben van aandacht voor de behoeften van mantelzorgers tijdens het keukentafelgesprek en de mogelijkheid voor mantelzorgers om zelf een keukentafelgesprek aan te vragen. Op basis van dit onderzoek vraagt de Adviesraad zich af of dit in praktijk voldoende vorm krijgt. De mantelzorgers in dit onderzoek zijn overbelast en geven aan dat er weinig aandacht is voor hun positie en behoeften. De Adviesraad gaat graag verder in gesprek met de gemeente over de positie en ondersteuning van mantelzorgers.



# Bijlage 1: Bronnenlijst

## **Inwoners**

4 vrouwen, 5 mannen

1. Opvoeding/gezin, werk en inkomen
2. Opvoeding/gezin, begeleid wonen
3. Werk en inkomen, GGZ-hulp, woning, mantelzorger
4. Werk en inkomen, mantelzorger, vrijwilliger
5. Werk en inkomen, woning, kind speciaal onderwijs
6. Niet-Nederlands, psychische problemen alle gezinsleden, werk en inkomen, Wmo
7. Niet-Nederlands, mantelzorger, aangepaste woning, persoonlijke verzorging
8. Jongere (20 jaar), GGZ-hulp, werk en inkomen, woning/opvang, verslavingshulp
9. Jongere (30 jaar), LVB, Werk en inkomen, schuldhulpverlening, verslavingshulp

## **Medewerkers**

1. Consulent Jongerenloket
2. Consulent Werk en Inkomen
3. Consulent Psychiatrie
4. Coördinator Maatschappelijk Domein
5. Coördinator Toegang Jeugd
6. Coördinator Maatschappelijke Dienstverlening
7. Clientondersteuner Wijkteam
8. Maatschappelijk Werker Wijkteam
9. Sociaal Werker Wijkteam
10. Jongerenwerker

## **Documenten en websites:**

- De jeugd heeft het NU - Beleidsplan Jeugdzorg Gemeente Purmerend 2015-2017.
- Met vereende kracht - Beleidsplan AWBZ/WMO Gemeente Purmerend 2015-2017.
- Purmerenders aan het werk naar vermogen – Beleidsplan Participatiewet Gemeente Purmerend.
- Presentatie “Ontwikkeling organisatie maatschappelijk domein”, 3 april 2017, gemeente Purmerend.
- Website Gemeente Purmerend, pagina’s: Werk en Inkomen, Loket Wmo, Loket Jeugd.
- Website wijkteams Purmerend.

## Bijlage 2: Gespreksschema interviews

<b>Onderwerp: Informatie aan inwoners over ondersteuning op levensdomeinen</b>		
<b>Medewerkers</b>	<b>Inwoners</b>	<b>Literatuur</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke informatie geeft het wijkteam/loket aan inwoners over de toegang tot ondersteuning?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wist u voor welke vragen u terecht kon bij het wijkteam/loket van de gemeente?</li> <li>- Hoe bent u hierover geïnformeerd?</li> </ul>	<p>Welke informatie over ondersteuning staat er op de website van de gemeente?</p>
<b>Onderwerp: Gesprek met inwoner over ondersteuningsbehoefte</b>		
<b>Medewerkers</b>	<b>Inwoners</b>	<b>Literatuur</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Purmerend streeft naar integrale toegang tot ondersteuning voor haar inwoners. Kunt u omschrijven hoe dat volgens u op dit moment wordt gerealiseerd?</li> <li>- Wat wordt er besproken in een gesprek met de inwoner over ondersteuning? Waar vraagt u naar bij de inwoner? Werkt u met een vaste onderwerpenlijst of checklist?</li> <li>- Wie voert de gesprekken met inwoners. Sluiten collega's weleens aan?</li> <li>- Hoe ervaart u deze gesprekken met inwoners?</li> <li>- Wat gaat er goed? (Bv: werkwijze, contact met inwoners, passende hulp kunnen bieden.)</li> <li>- Wat kan er beter?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het doel van Purmerend is om met inwoners een gesprek te voeren dat vragen en problemen op mogelijk meerdere vlakken van uw leven. Dit wordt ook wel 'levensbreed' genoemd. Heeft u dit gesprek zo ervaren?</li> <li>- Heeft u het idee dat de medewerker voldoende kennis had om met u levensbreed te kijken?</li> <li>- Hoe heeft u dit gesprek ervaren? (O.a.: bejegening, voldoende tijd, alles kunnen bespreken? etc.)</li> <li>- Wat vond u positief aan dit gesprek?</li> <li>- Heeft u zaken gemist of zijn er vragen of problemen niet aan de orde gekomen die voor u wel belangrijk zijn?</li> <li>- Zijn er verbeterpunten voor het gesprek?</li> <li>- Wist u dat u iemand mee kunt nemen naar het gesprek?</li> </ul>	<p>Welke informatie ontvangen inwoners voorafgaand en na afloop van het contact met het wijkteam/loket?</p> <p>Is het 'dossier' of 'ondersteuningsplan' inzichtelijk voor inwoners?</p>
<b>Onderwerp: Toewijzing van individuele voorzieningen</b>		
<b>Medewerkers</b>	<b>Inwoners</b>	<b>Literatuur</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe wordt na het gesprek met de inwoner de benodigde hulp toegewezen?</li> <li>- Op welke manier werkt u met collega's samen rondom de ondersteuningsvraag van inwoners?</li> <li>- Welke afspraken zijn er binnen de organisatie gemaakt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Is het voor u duidelijk welke afspraken er vervolgens gemaakt zijn?</li> <li>- Is na het gesprek met het wijkteam/het loket alle benodigde ondersteuning en hulp op gang gekomen?</li> <li>- Is er 1 beschikking gekomen?</li> </ul>	<p>- Hoe zou de integrale toegang tot ondersteuning moeten verlopen volgens de visies en plannen van de gemeente?</p>

over afstemming over inwoners? - Welke rol speelt privacy? Is er weleens sprake van een belemmering vanwege privacy?		
<b>Onderwerp: Coördinatie en regie van de hulp</b>		
<b>Medewerkers</b>	<b>Inwoners</b>	<b>Literatuur</b>
Krijgen inwoners voor het hele sociale domein 1 casemanager, hoe houdt die contact met collega's op andere domeinen?	- Heeft u voor alle beleidsterreinen 1 contactpersoon? - Merkt u dat uw contactpersoon afstemming zoekt met collega's?	- Hoe zou de coördinatie en regie van de hulp moeten verlopen volgens de visies en plannen van de gemeente?
<b>Onderwerp: Samenwerking tussen verschillende hulpverlenende instanties</b>		
<b>Medewerkers</b>	<b>Inwoners</b>	<b>Literatuur</b>
- Hoe werkt de integraliteit door in de uitvoering van de ondersteuning/zorg?	- Indien u te maken heeft met meerdere vormen van hulp, wat merkt u van de samenwerking tussen de verschillende professionals? - Sluiten de verschillende hulpvormen op elkaar aan?	- Hoe zou de samenwerking tussen de verschillende hulpverlenende instanties moeten verlopen volgens de visies en plannen van de gemeente?