



Monitor (transitie) Sociaal Domein Almere
Tweede rapportage 2015

Gemeente Almere



Monitor (transitie) Sociaal Domein Almere

Tweede rapportage 2015

COLOFON

Gemeente Almere

Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere/SBC/Onderzoek&Statistiek

Trix Janssen en Mathijs Tuynman

Met dank aan: Klaus van den Berg, Ingrid Vossen, Gerhard Dekker, Klaske Grimmerink, Annet van Asselt, Loek van der Geest, Kirsten de Wit, Anne Kets, William Roelofsen

Opdrachtgever

Gemeente Almere/DSD/Programmateam Transformatie

Maartje Bekkers

Oktober 2015

Contactgegevens

Gemeente Almere

Postbus 200

1300 AE Almere

Tel: 14 036

onderzoek&statistiek@almere.nl - www.osalmere.nl - [@OSAlmere1](https://twitter.com/OSAlmere1)



Gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding.

Personen afgebeeld op de omslag van deze uitgave hebben geen relatie tot het onderwerp van de rapportage.

Inhoudsopgave

1. Inleiding en samenvatting	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Samenvatting	5
1.2.1 Kwartaalcijfers	5
1.2.2 Evaluatie (nieuwe) sociale infrastructuur	6
1.2.3 Cliënten- en bewonersperspectief	9
2. Basiscijfers sociaal domein eerste half jaar van 2015	11
2.1 Toegang sociaal domein via KCC en internet	11
2.2 Toegang sociaal domein via de wijkteams	12
2.3 Cliënten Wmo	17
2.4 Cliënten Jeugdwet	20
2.5 Veilig Thuis	21
2.6 Cliënten Participatiewet	23
2.7 Cliënten Schulddienstverlening	26
2.8 Klachten en bezwaren	27
3. Evaluatie van de (nieuwe) sociale infrastructuur	29
3.1 Zorg en Welzijn	30
3.1.1 Wijkteams	30
3.1.2 Expertteams (gezins)ondersteuning	42
3.1.3 Tijdelijk Interventieteam	48
3.1.4 Brandpuntfunctionaris	49
3.1.5 Partners sociaal domein	50
3.2 Werk en Inkomen	57
4. Cliënten- en bewonersperspectief	64
4.1 Doel en verantwoording	65
4.2 Toegang tot ondersteuning	68
4.3 Persoonlijke effecten van de ondersteuning	74
4.4 Oordelen over het proces van ondersteuning	78
4.5 Bekendheid met de sociale infrastructuur	84
Bijlagen	89
Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording	89
Bijlage 2. Begrippen en afkortingen	93
Bijlage 3. Lijst voorzieningengroepen Wmo en Jeugdwet	98

1. Inleiding en samenvatting

1.1 Inleiding

De Monitor Sociaal Domein geeft een beeld van hoe in de gemeente Almere de ondersteuning op het gebied van zorg, welzijn, werk en inkomen verloopt. Deze tweede rapportage bevat cijfers over hoeveel Almeerse inwoners gebruik maken van welk soort ondersteuning. Daarnaast geeft de rapportage veel informatie over hoe de nieuwe wijkteams functioneren en over de ondersteuning die de gemeente biedt op het gebied van Werk en Inkomen. Zowel professionals als inwoners en cliënten komen aan het woord.

De monitor wordt gemaakt ten behoeve van de gemeenteraad. Met de geboden informatie kan de raad zien hoe het beleid in de praktijk werkt. De monitor helpt ook de gemeente en haar partners om te leren en te verbeteren. Hoe ervaren inwoners de ondersteuning die geboden wordt? Weten ze de weg te vinden? En hoe ervaren professionals hun werk? Hoe werken ze samen? Welke verbeteringen zijn er nog nodig? Door echt te willen kijken naar wat er in de praktijk gebeurt, is het mogelijk aan echte verbetering te gaan werken.

Nieuwe taken gemeente per 1-1-2015

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente Almere verantwoordelijk voor bijna de gehele maatschappelijke ondersteuning aan haar inwoners. Het betreft ondersteuning op het gebied van participatie, werk en inkomen, zorg en welzijn en opgroeien en opvoeden. Almere heeft deze veranderingen voorbereid in een breed Programma Transitie Sociaal Domein en heeft het beleid hiervoor vastgelegd in de Kadernota Sociaal Domein 2014-2017 'Doen wat nodig is' en voor de kortere termijn in het Beleidsplan Sociaal Domein 2015 'Almere aan Zet'.

Monitor Sociaal Domein Almere

Voor alle beleid is monitoring van groot belang en zeker voor de Transitie Sociaal Domein. Nog nooit eerder werden zo veel taken tegelijk gedecentraliseerd. Er is sprake van veel nieuw beleid, veel nieuwe processen en een cultuurverandering. Er moet goed gevolgd worden hoe deze veranderingen verlopen, of de gewenste effecten worden behaald, welke resultaten het oplevert voor inwoners en of dat wordt gedaan met de beschikbare middelen.

Bij de bespreking van het Beleidsplan Sociaal Domein 2015, is tijdens de politieke markt van 9 oktober 2014 via het amendement RG148/2014 aandacht gevraagd voor het onderwerp monitoring sociaal domein. Vervolgens is met de gemeenteraad gesproken over de punten die de raad belangrijk vindt voor de monitoring. Die input is verwerkt in de raadsbrief van 21 oktober 2014 waarin het college heeft beschreven hoe zij tot de realisatie van de monitor komt.

Met de monitor wordt invulling gegeven aan de horizontale verantwoording (college van B&W naar gemeenteraad) die in wetgeving is voorgeschreven. De monitor is daarmee in de eerste plaats een verantwoordingsinstrument, maar de informatie die de monitor oplevert wordt daarnaast gebruikt om te leren, te verbeteren, beleid aan te passen en wanneer nodig nieuw beleid te ontwikkelen. Tot slot wordt de analyse gebruikt door de gemeente om de inkoop van zorg en ondersteuning voor het nieuwe jaar op af te stemmen. Het onderzoek, de dataverzameling, de analyse en de rapportage van de monitor worden, namens het college, in opdracht van de Dienst Sociaal Domein, uitgevoerd door het team Onderzoek & Statistiek van de gemeente Almere.

Het college heeft in samenspraak met de gemeenteraad, maatschappelijke partners en de Adviesraad Sociaal Domein de Opzet van de Monitor Sociaal Domein gemaakt. De gemeenteraad is per raadsbrief van 31 maart 2015 geïnformeerd over deze opzet. Volgens de opzet wordt in de monitor onderscheid gemaakt in vijf onderdelen:

1. Kwartaalrapportages basiscijfers;
2. Nulmeting (en vervolgens periodieke meting) van de maatschappelijke effecten;
3. Periodieke meting stelsel: functioneren van de nieuwe sociale infrastructuur;
4. Periodieke meting cliënten: cliëntervaringen en -effecten;
5. Analyse van de kostenontwikkeling (bij de jaarrekening).

Tweede rapportage 2015

Voorliggende rapportage betreft de tweede editie van het eerste onderdeel: kwartaalrapportage basisinformatie en de eerste edities van de onderdelen 3 en 4. In de rapportage worden in hoofdstuk 2 de beschikbare cijfers gepresenteerd over het tweede kwartaal van 2015. Daarnaast worden in hoofdstuk 3 de resultaten gerapporteerd van kwalitatieve (groeps)interviews met professionals aangevuld met een drietal enquêtes (meting stelsel). Hoofdstuk 4 betreft het verslag van 29 diepte-interviews met cliënten van het Almeerse sociaal domein, aangevuld met een bewonersenquête (meting cliënten).

In de voorliggende rapportage worden de bevindingen van het onderzoek weergegeven. Er wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen die zijn gesteld. Conclusies over wat de bevindingen betekenen voor het beleid en de uitvoering in het sociaal domein behoren niet tot het onderwerp van deze rapportage.

1.2 Samenvatting

1.2.1 Kwartaalcijfers

Toegang via KCC en internet

In het tweede kwartaal van 2015 kwamen er 17.717 telefoongesprekken binnen bij het centrale Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Almere, die betrekking hadden op het sociaal domein (tabel 1.1).

Dit aantal ligt lager dan in het eerste kwartaal, wat te maken heeft met het grote aantal feestdagen in het tweede kwartaal en de meivakantie. Het grootste deel van de gesprekken betrof vragen over werk en

uitkering, gevolgd door vragen over zorg en ondersteuning. Het aantal telefonische vragen over het thema jeugd en opvoeding is aanzienlijk kleiner. Ook bij de mails en online invulformulieren die binnenkwamen, 4.095 in het tweede kwartaal, betrof een meerderheid de Participatiewet. Het aantal mails met betrekking tot de Wmo en de Jeugdwet is wel toegenomen ten opzichte van het eerste kwartaal.

Tabel 1.1 Toegang sociaal domein via KCC en internet

	2015-Q1	2015-Q2
Aantal binnengekomen telefoongesprekken bij het KCC m.b.t. het sociaal domein	22.225	17.717
Aantal binnengekomen mails over Wmo, Jeugdwet en Participatiewet bij info@almere.nl en website wijkteams	4.072	4.095

Bron: Gemeente Almere

Wijkteams

In het tweede kwartaal van 2015 zijn er 3.047 meldingen in het systeem van de wijkteams geregistreerd (tabel 1.2). Een melding staat voor een bewoner die zich meldt bij het wijkteam met een (ondersteunings)vraag, een indicatie van een cliënt die afloopt of een netwerkpartner die een bewoner aanmeldt. Het grootste deel van de meldingen betrof

volwassenen en ongeveer een derde betrof meldingen over jeugd.

Van de meldingen met betrekking tot volwassenen¹ is 25% afgehandeld met alleen een advies aan de melder en/of een

doorverwijzing naar bijvoorbeeld een algemene voorziening. Voor de overige cliënten is een gesprek gestart, waarna voor de meeste cliënten een onderzoek volgde. Van de afgeronde onderzoeken heeft 87% geresulteerd in de toekenning van een Wmo-maatwerkvoorziening.

Tabel 1.2 Aantal meldingen in registratiesysteem wijkteams

	2015-Q1	2015-Q2
Meldingen volwassenen	2.760	2.079
Meldingen jeugd	743	968
Totaal meldingen	3.503	3.047
% Meldingen volwassenen opgelost in 'voorveld' (alleen advies en/of doorverwijzing zoals naar alg voorzieningen)	17%	25%

Bron: Gemeente Almere

Zoals hierboven beschreven kunnen bewoners worden doorverwezen naar algemene voorzieningen. Deze kunnen geboden worden door netwerkpartners, maar ook door het wijkteam zelf. Dit geldt bijvoorbeeld voor cliëntondersteuning door de wijkwerker van MEE of een aantal gesprekken met de maatschappelijk werker van het wijkteam. Ook organiseren de wijkteammedewerkers van de VMCA en De Schoor algemene voorzieningen in de wijk.

Wmo

Het aantal cliënten met maatwerkvoorzieningen die onder de Wmo vallen en geregistreerd zijn bij de gemeente bedraagt in het tweede kwartaal van 2015 8.037 (tabel 1.3). Dit aantal komt nagenoeg overeen met het aantal in het eerste kwartaal. Daarnaast zijn er in februari² 2015 414 Almeerders met een indicatie voor de

¹ Niet weergegeven voor meldingen jeugd omdat deze minder betrouwbaar zijn.

² Geen recentere cijfers beschikbaar.

Wmo-voorziening beschermd wonen, en maken naar schatting in heel 2015 ongeveer 600 Almeerders gebruik van de maatschappelijke opvang.

Jeugdwet

Het aantal Almeerse cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Jeugdwet is in het eerste³ kwartaal van 2015 3.940. Het overgrote deel van hen (94%) maakt gebruik van jeugdhulp, 11% is cliënt van de jeugdbescherming en 4% van de jeugdreclassering.

Tabel 1.3 Aantal Almeerse cliënten gedecentraliseerde wetten

	2015-Q1	2015-Q2
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*	8.050	8.037
Jeugdwet	3.940	n.n.b.**
Participatiewet - huishoudens met bijstand (per 1-1 en 1-4)	5.830	5.920

* Exclusief cliënten beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

** Nog niet bekend, meest recente cijfers betreffen eerste kwartaal.

Bronnen: Gemeente Almere, CBS Statline (Landelijke Jeugdmonitor)

Participatiewet

Met een kleine 6.000 blijft het aantal huishoudens met een bijstandsuitkering in Almere redelijk stabiel. Net als landelijk is er sprake van een lichte stijging, maar deze is minder sterk dan in 2014.

Klachten en bezwaren

De klachten en bezwaren die bij de gemeente zijn binnengekomen over het sociaal domein in het tweede kwartaal gaan grotendeels over de Participatiewet. Dat er minder klachten met betrekking tot de Wmo en de Jeugdwet binnenkomen heeft te maken met de verschillende aard van de wetten en de daaruit voortvloeiende grotere aantallen beslismomenten en cliëntcontacten in de Participatiewet. Met betrekking tot deze wet is

Tabel 1.4 Aantal binnengekomen klachten en bezwaren m.b.t. gedecentraliseerde wetten

	2015-Q1	2015-Q2
Klachten Wmo en Jeugdwet	37	43
Klachten Participatiewet	61	65
Bezwaarschriften Wmo en Jeugdwet	14	18
Bezwaarschriften Participatiewet	407	492

Bron: Gemeente Almere

het aantal bezwaren in het tweede kwartaal toegenomen ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015. Over de Wmo en de Jeugdwet zijn in het tweede kwartaal iets meer klachten en bezwaren binnengekomen dan in het eerste kwartaal.

1.2.2 Evaluatie (nieuwe) sociale infrastructuur

Ter evaluatie van de (nieuwe) sociale infrastructuur is gesproken met 48 professionals van het sociaal domein in groepsinterviews en met vijf sleutelpersonen in individuele diepte-interviews. Daarnaast zijn er drie enquêtes gehouden, namelijk onder wijkteammedewerkers, onder klantmanagers van de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen en onder het lokale wijknetwerk⁴ van de wijkteams. De opzet van deze evaluatie was vooral het meten van de nieuwe elementen van de infrastructuur, of elementen die te maken hebben gekregen met nieuwe wetgeving. De focus lag hierbij op het deel van die infrastructuur waarmee de gemeente het meest te maken heeft. Verschillende onderdelen, vooral de al langer bestaande aspecten, worden niet onder de loep genomen.

Hieronder worden de antwoorden op de onderzoeksvragen van de evaluatie vanuit de verschillende onderdelen van de onderzochte sociale infrastructuur samengevoegd.

Hoofdvraag: Hoe functioneert de nieuwe sociale infrastructuur?

³ Meest recente beschikbare cijfers van bron: CBS Landelijke Jeugdmonitor.

⁴ Wijkagenten, huisartsen, scholen, wijkregisseurs, etc.

Een uitspraak van één van de informanten van de groepsinterviews kan dienen als een treffend antwoord op deze vraag: *'We zijn op de goede weg, maar we zijn er nog niet'*. Verder in deze samenvatting staat per deelvraag beschreven in welke opzichten het goed gaat, maar ook waar kansen voor verbetering zijn.

Deelvragen:

- *Hoe functioneert het werkproces rond de frontlijnprofessionals⁵ in het sociaal domein?*

De frontlijnprofessionals van Werk en Inkomen hebben het minst gemerkt van de transitie in het sociaal domein. De context waarin ze opereren is veranderd, maar dit geldt in veel mindere mate voor hun werkprocessen. De focus in het werk van de medewerkers van Werk en Inkomen ligt op het bevorderen van participatie en financiële redzaamheid en het beoordelen van rechtmatigheid. Zij zien zichzelf niet als hulpverleners en signaleren hiermee een cultuurverschil tussen henzelf en de frontlijnprofessionals op het gebied van Zorg en Welzijn. Deze medewerkers werken vanaf 1 januari wel grotendeels in nieuwe onderdelen van de sociale infrastructuur, zoals de wijkteams en de expertteams. Hierin zijn de taken van de wijkteams tweeledig. Enerzijds helpen zij bewoners met het vinden van oplossingen voor hun ondersteuningsvragen en anderzijds dienen ze de informele netwerken in de wijken te vergroten en de sociale cohesie te bevorderen. De wijkteammedewerkers geven prioriteit aan de eerste taak en veel bewoners weten met hun vragen de weg naar het wijkteam te vinden. Door het gewennings- en leerproces en de hoge werkdruk lukt het de wijkwerkers nog niet altijd om voldoende vraaggericht te werken. Bij complexe casussen kunnen de wijkteams advies inwinnen bij de expertteams of naar hen casussen opschalen. Vooral van de adviesfunctie van de expertteams wordt steeds meer gebruik gemaakt, maar het opschalen gebeurt nog niet zo vaak en soms gebeurt het ook te laat. Ondanks prioriteit aan de ondersteuningsvragen bij de wijkteams worden toch al resultaten geboekt op de tweede taak van de wijkteams: het versterken van de informele netwerken in de wijk.

- *Hoe wordt er samengewerkt binnen de teams van frontlijnprofessionals en tussen de teams en partners en tussen de gemeente in het algemeen en partners in het sociaal domein?*

Binnen de wijkteams en de expertteams wordt de samenwerking goed beoordeeld en de kruisbestuiving tussen specialismen binnen de wijkteams wordt als bevorderend gezien voor de integrale aanpak van (ondersteunings)vragen van bewoners. Zoals hiervoor aan de orde kwam gaat de samenwerking tussen wijkteams en expertteams beter dan vlak na de transitie, maar zijn er nog steeds mogelijkheden ter verbetering. Wijkteammedewerkers geven aan goed samen te werken met vrijwilligers, mantelzorgers, het wijknetwerk en zorgaanbieders, maar er is enige onvrede over samenwerking met het Klantcontactcentrum en de afdeling Werk en Inkomen. Veel klantmanagers van Werk en Inkomen geven aan nog weinig te weten over de taken en werkwijzen van de wijkteams en er vindt nauwelijks doorverwijzing over en weer plaats tussen wijkteams en Werk en Inkomen. De afdeling Werk en Inkomen werkt met veel partijen in de stad samen, zoals met werkgevers, activeringscentra en zorgaanbieders. Over deze samenwerking zijn de klantmanagers positief gestemd.

De partners in het sociaal domein zoals zorgaanbieders zijn niet ontevreden over de intensievere samenwerking met elkaar en met de gemeente in de nieuwe sociale infrastructuur. Er is sprake van kortere lijnen en het vertrouwen in elkaar is toegenomen. Wel hebben de partners moeite met inkoopafspraken voor de korte periode van een jaar en ervaren ze een versnippering bij de gemeente op beleidsniveau, wat het lastig maakt om afspraken te maken.

- *Hoe verloopt de aansturing en facilitering van de frontlijnprofessionals?*

Over de directe aansturing van de wijkteams is de tevredenheid groot en wijkteammedewerkers krijgen naar eigen zeggen van de gemeente voldoende ruimte om cliënten maatwerk te bieden. Ook door de expertteams

⁵ Wijkteammedewerkers en expertteamleden bij Zorg en Welzijn en Klantmanagers, etc. bij Werk en Inkomen

wordt de aansturing en facilitering gewaardeerd. Aan enkele randvoorwaarden om het werk goed uit te kunnen voeren in de wijkteams is nog niet in voldoende mate voldaan. Zo is de werkdruk hoog en zijn enkele basisvoorzieningen zoals het registratiesysteem nog niet op orde. De frontlijnprofessionals van Werk en Inkomen zijn matig tevreden over de randvoorwaarden om klanten goed te kunnen helpen. Zij zijn verdeeld over de toereikendheid van het hulpaanbod in Almere en ook zij ervaren een hoge werkdruk.

- *In hoeverre komen de beoogde doelstellingen van de nieuwe sociale infrastructuur dichtbij, te weten: (toegang tot) ondersteuning laagdrempelig en dichtbij, passende ondersteuning (maatwerk en vraaggericht), kanteling van minder formele naar meer informele ondersteuning, inzet op preventie, versterken van burgerkracht, integrale aanpak, efficiëntere ondersteuning?*

Op elk van deze doelstellingen gaven geïnterviewde professionals zowel bevestigende oordelen als punten waar volgens hen nog aan gewerkt moet worden (schema 1.2).

Schema 1.2 Doelbereik transitie volgens geïnterviewde en geënquêteerde professionals, sterke punten en verbeterpunten

Doelstelling	Wat goed gaat volgens professionals	Wat beter kan volgens professionals
(Toegang tot) ondersteuning laagdrempelig en dichtbij	• Bewoners weten wijkteams goed te vinden • Laagdrempeligheid van wijkteams zou verloren kunnen gaan wanneer W&I deel zou uitmaken van wijkteams, omdat deze ook toetst en sanctioneert	• Sommige doelgroepen worden onvoldoende bereikt door wijkteams • Extra drempel omdat toegang altijd centraal verloopt, bijv. via Klantcontactcentrum of website • Deel van bewoners kent wijkteams niet
Passende ondersteuning (maatwerk en vraaggericht)	• Wijkteams voldoende toegerust om mensen die actief willen worden als vrijwilliger, en mensen met psychosociale of lichamelijke problemen te ondersteunen • Bij wijkteams wordt enige ruimte gevoeld voor creativiteit en buiten de kaders werken (experimenteren)	• Wijkteams werken nog niet altijd vraaggericht door werkdruk en wennen aan kanteling • Wijkteams kunnen bepaalde groepen met complexe problematiek (bijv. zorgmijders) niet goed ondersteunen • Opschalen door wijkteams naar expertteams en andere ketens gebeurt soms te laat • Wet- en regelgeving en het vermijden van willekeur beperken ruimte voor creativiteit bij W&I
Kanteling van minder formele naar meer informele ondersteuning en preventie	• Wijkteams werken naar eigen zeggen 'gekanteld' en zoeken evenwicht tussen maatwerk en algemene en preventieve voorzieningen	• Er wordt ook nog veel procedureel en aanbodgericht gewerkt bij wijkteams • Wijkwerkers van informeel ingestelde partnerorganisaties voelen zich door gemeente genoodzaakt zich formeel op te stellen
Burgerkracht en eigen kracht	• Aandacht van hulpverleners verschuift van beperkingen naar wat burgers zelf kunnen	• Er wordt soms te gemakkelijk gedacht over de 'eigen kracht' van zeer kwetsbare groepen: formele en specialistische zorg zal nodig blijven
Integrale aanpak	• Door samenwerking van specialismen in de wijk- en expertteams is aanpak integraler	• Integrale aanpak wordt belemmerd door: -hoge werkdruk; -het ontbreken van kaders voor integrale aanpak; -het onvoldoende op elkaar aansluiten van onderdelen van de sociale infrastructuur • Het principe 'één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school' is bij klantmanagers van W&I nauwelijks bekend en wordt ook onhaalbaar geacht
Efficiëntere ondersteuning	• Er worden meer algemene voorzieningen ingezet • Er wordt integraler en flexibeler gewerkt	• Efficiëntiewinst wordt pas op termijn verwacht • Nu hoge herstructurerings- en toegenomen organisatiekosten

Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen wordt zichtbaar dat er verschillen zijn in werkwijze en cultuur tussen de professionals in twee takken van het sociaal domein: Werk en Inkomen en Zorg en Welzijn (inclusief jeugd). Zo ligt de focus bij W&I meer op rechtmatigheid en bij Zorg en Welzijn meer op het doelmatig ondersteunen van bewoners. Deze verschillen zijn verklaarbaar vanuit wetgeving - de Participatiewet kent veel strengere kaders dan de Wmo en Jeugdwet - en vanuit oudsher opgebouwde cultuur. Dit laatste is te zien aan de uitspraak van klantmanagers van W&I die zichzelf niet als hulpverleners zien en wijkteammedewerkers wel als zodanig beschouwen. In de Kadernota Sociaal Domein 'Doen wat nodig is' komt naar voren dat het een expliciete keuze was om het verstrekken van uitkeringen vooralsnog niet te integreren in de wijkteams. Voor de langere termijn wordt wel toegewerkt naar intensievere samenwerking.

1.2.3 Cliënten- en bewonersperspectief

Cliëntinterviews

Om ervaringen van cliënten van het sociaal domein op te tekenen zijn kwalitatieve interviews gehouden met 29 Almeerse cliënten, verdeeld over de verschillende cliëntgroepen: –mensen die kort ondersteuning kregen van de wijkteams; –mensen die een Wmo-maatwerkvoorziening hebben gekregen; –ouders van jeugdige cliënten met een maatwerkvoorziening vanuit de Jeugdwet; –mensen die een beroep deden op voorzieningen en diensten op grond van de Participatiewet.

Een eerste conclusie is dat wanneer cliënten een oordeel uitspreken over de ontvangen ondersteuning, ze in de eerste plaats beoordelen in hoeverre de door henzelf geformuleerde *doelen* zijn behaald. Wanneer zij hun doelen behalen, is de kans groot dat cliënten al met al tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning, ook al kunnen ze minpunten benoemen in het proces waarin dat doel bereikt wordt. Wanneer het doel niet bereikt wordt –bijvoorbeeld omdat de door de cliënt geformuleerde doelen te hoog gegrepen zijn of omdat het aanbod niet aansluit op de vraag van de cliënt– hangt er veel af van het *proces* van ondersteuning. Cliënten kunnen dan alsnog tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning wanneer ze zich begrepen voelen, het idee hebben dat de hulpverlening zijn best doet, dat er maatwerk betracht wordt, en ze integraliteit in de ondersteuning ervaren.

Bij geen van de geïnterviewde cliënten van de wijkteams zonder maatwerkvoorziening werd het eigen doel bereikt, al waren zij tevreden over de gesprekken die zij kregen. Bij informanten met Wmo-maatwerkvoorzieningen lijken positieve uitspraken over zowel het bereiken van het doel als over het proces van ondersteuning te overheersen, terwijl bij informanten uit de andere cliëntgroepen de uitspraken meer verdeeld zijn. Negatieve oordelen van geïnterviewde cliënten Jeugdwet betroffen vooral de mate waarin zij de invulling hiervan aanbodgestuurd vonden in plaats van vraaggestuurd, en de afstemming tussen verschillende velden binnen het domein. Geïnterviewde cliënten Werk en Inkomen (W&I) zijn blij met de vangnetfunctie van de bijstandsuitkering, maar een deel van hen ervaarde de dienstverlening als onduidelijk, onvoldoende en onprettig. De afdeling W&I wijst in dit verband op het feit dat zij behalve een vangnet- ook een toetsende en handhavende functie hebben, waardoor de kans groter is dat hun klanten ontevreden zijn. Al met al roepen de resultaten uit deze cliënteninterviews de volgende vragen op:

- In hoeverre kunnen wijkteams met een beperkt aantal gesprekken voldoen aan de –soms hooggespannen– verwachtingen van cliënten?
- Is de sociale infrastructuur in Almere vooral toegerust op het ondersteunen van burgers met de oude Wmo-maatwerkvoorzieningen?
- In hoeverre is de sociale infrastructuur er op ingericht om mensen die ondersteuning op grond van de Jeugdwet nodig hebben vraaggericht en integraal te ondersteunen?
- Is de kans groter dat cliënten negatieve ervaringen opdoen bij Werk en Inkomen dan bij andere velden in het sociaal domein?

Het kernprobleem waar de geïnterviewde cliënten van het sociaal domein zich voor gesteld zien is dat ze niet meer de volledige regie hebben over hun eigen leven of dat van hun kinderen. Zij hebben instanties en gemeente nodig om zich te kunnen redden, en dat roept de nodige emoties op zoals frustratie of gevoelens van

onmacht en afhankelijkheid. Ze hanteren verschillende strategieën om hier mee om te gaan, variërend van strijdbaarheid, berusting, slachtoffergedrag tot zorgmijding. Hun onderliggende emoties en strategieën kleuren de manier waarop zij hun vragen en verwachtingen formuleren én hoe zij boodschappen van professionals in het sociale domein ontvangen en ervaren. Zorgvuldige communicatie, afgestemd op deze strategieën lijkt daarom van groot belang bij het benaderen van cliënten, zeker wanneer het ondersteuningsaanbod niet geheel aansluit op hun vragen.

Bekendheid met sociale infrastructuur

De meeste bewoners van Almere zijn geen cliënt van het sociaal domein, maar alle bewoners zouden dit in potentie kunnen worden. Daarom is een bewonersenquête gehouden onder 659 volwassen Almeerders over de bekendheid van de sociale infrastructuur. Uit deze enquête blijkt dat de meeste Almeerders in grote lijnen op de hoogte zijn van de veranderingen in de sociale infrastructuur, maar niet van de details. Dit geldt ook voor het merendeel van de geïnterviewde cliënten. De informatie hierover haalt men veelal uit algemene media zoals kranten, tv en internet. Het nieuwe onderdeel van de sociale infrastructuur, de wijkteams, is bekend bij vier op de tien bewoners. Respondenten van de enquête en geïnterviewde cliënten associëren de wijkteams vooral met het aanvragen van (maatwerk)voorzieningen, met activiteiten voor ouderen en met vrijwilligers.

2. Basiscijfers sociaal domein eerste half jaar van 2015

In dit hoofdstuk worden de cijfers over het eerste half jaar van de nieuwe sociale infrastructuur in Almere gepresenteerd. Het betreft een weergave van de output of resultaten van de nieuwe sociale infrastructuur.

2.1 Toegang sociaal domein via KCC en internet

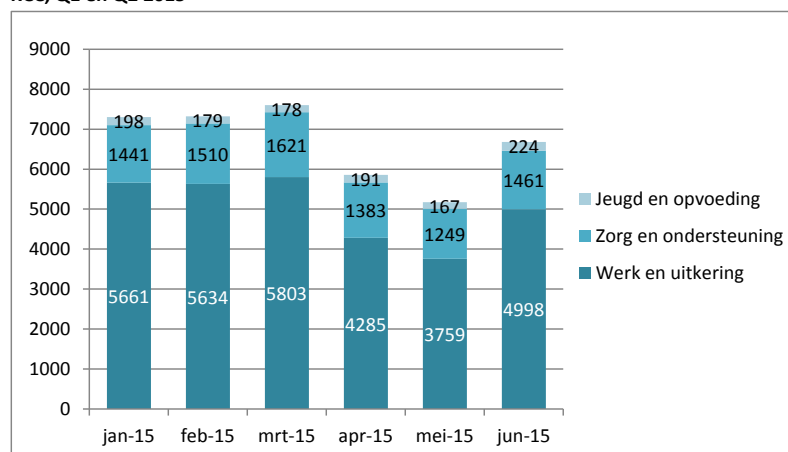
In deze paragraaf worden de aantallen vragen en/of meldingen over het sociaal domein in Almere gepresenteerd die telefonisch en via internet binnenkomen bij de gemeente.

2.1.1 KCC – Klantcontactcentrum (14036)

Met telefonische vragen over het sociaal domein kunnen Almeerders terecht bij het Klantcontactcentrum, de telefooncentrale van de gemeente Almere, die met telefoonnummer 14036 te bereiken is. Om telefonisch een afspraak te maken met de afdeling Werk & Inkomen of een wijkteam dient ook 14036 gebeld te worden. In het tweede kwartaal van 2015 kwamen er in totaal 17.717 telefoongesprekken binnen over het sociaal domein bij het KCC van de gemeente Almere, wat minder is dan in het eerste kwartaal (22.225). Bijna één op de drie (31%) telefoongesprekken bij het KCC in het tweede kwartaal betrof het sociaal domein.

Net als in het eerste kwartaal ging het overgrote deel van de gesprekken die het sociaal domein betroffen over het thema Werk en uitkering (figuur 2.1). Over Zorg en ondersteuning kwamen daarna de meeste gesprekken binnen, gevolgd door Jeugd en opvoeding. Het aantal gesprekken over Werk en uitkering en Zorg en ondersteuning is, vooral in april en mei aanzienlijk lager dan in de maanden daarvoor. In juni is weer een stijging te zien. Het aantal telefonische vragen over Jeugd en opvoeding was van alle maanden in het eerste half jaar het hoogst in juni. De lagere aantallen in april en mei hebben te maken met het grote aantal feestdagen in die periode waarop het stadhuis gesloten is en de meivakantie.

Figuur 2.1 Aantal binnengekomen telefoongesprekken over het sociaal domein bij het KCC, Q1 en Q2 2015



Bron: Gemeente Almere, KCC

De vragen waarmee bewoners bellen over Werk en uitkering gaan veelal over het aanvragen van bijstand en andere inkomensvoorzieningen, uitbetaaldata, vakantiemeldingen, terugvorderingen, werk en re-integratie, opleiding en inburgering. Telefoongesprekken over Zorg en ondersteuning gaan vaak over het aanvragen van voorzieningen als een gehandicaptenparkeerkaart of een vervoervoorziening, over (verwachte) wijzigingen in de hulp in het huishouden en over het aanvragen, wijzigen of beëindigen van indicaties.

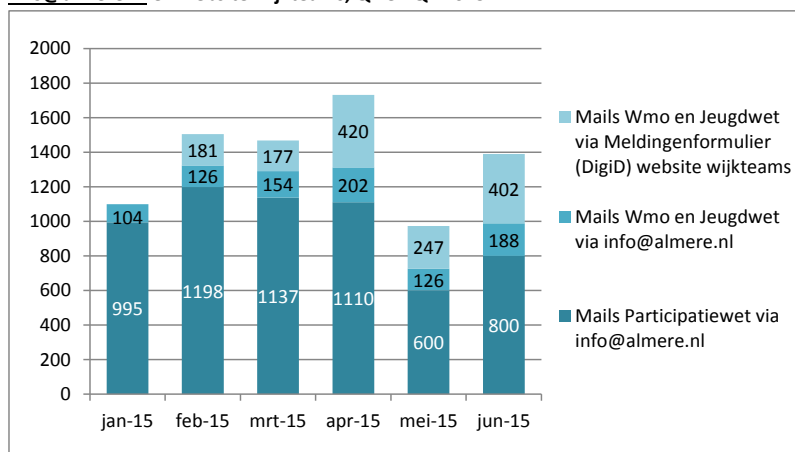
Ruim vier op de tien (44%) telefonische vragen die in het tweede kwartaal binnenkwamen over het sociaal domein werden rechtstreeks afgehandeld door de KCC-medewerkers. Dit percentage komt overeen met het eerste kwartaal toen het om 42% van de gesprekken ging. De overige vragen werden doorgezet naar de afdeling Werk en Inkomen of naar de wijkteams.

2.1.2 Internet

Ook via internet is het sociaal domein van de gemeente Almere bereikbaar. In totaal zijn er in het tweede kwartaal van 2015 4.095 mails binnengekomen over Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Dit is nagenoeg gelijk aan de hoeveelheid mails in het eerste kwartaal (4.072). Zes op de tien mails in het tweede kwartaal betrof de Participatiewet, waarover minder mails binnen kwamen dan in het eerste kwartaal (figuur 2.2). Het aantal

mails over Wmo en Jeugdwet is meer dan verdubbeld van 742 in het eerste kwartaal naar 1.585 in het tweede kwartaal. Af te lezen aan het toegenomen aantal meldingen via het meldingenformulier⁶ op de website van de wijkteams weten bewoners de wijkteams online steeds beter te vinden. Bij het aantal mails is een seizoensgebonden daling (meivakantie) in de maand mei waar te nemen.

Figuur 2.2 Aantal binnengekomen mails over Wmo, Jeugdwet en Participatiewet bij info@almere.nl en website wijkteams, Q1 en Q2 2015



Bron: Gemeente Almere, SBV: Informatiebeheer

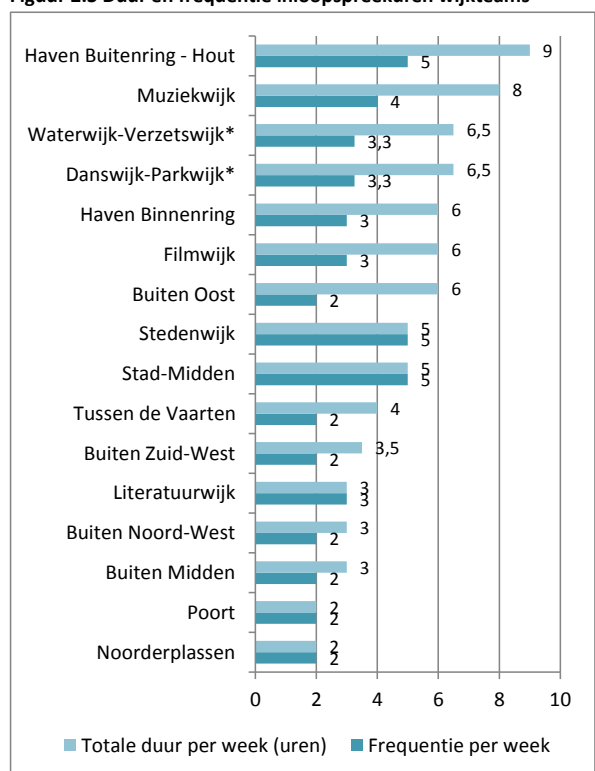
2.2 Toegang sociaal domein via de wijkteams

Via de wijkteams kunnen Almeerders toegang krijgen tot algemene voorzieningen en tot maatwerkvoorzieningen die onder de Wmo en de Jeugdwet vallen. Voor voorzieningen die onder de Participatiewet vallen kunnen bewoners niet bij de wijkteams terecht. In deze paragraaf komt de frequentie en de duur van de gesprekken van de wijkteams aan bod evenals het aantal meldingen dat de wijkteams binnenkrijgen. Ook wordt ingegaan op de activiteiten van de wijkteams op het gebied van algemene voorzieningen.

2.2.1 Inloopsprekken

De wijkteams in Almere hebben gemiddeld drie keer per week spreekuur op gemiddeld 2,3 verschillende locaties binnen het werkgebied van het wijkteam. De totale duur van de gesprekken is gemiddeld 4,9 uur per week. De huidige frequentie en de duur van de gesprekken is aangepast aan de gebleken behoefte in de verschillende wijken in het eerste half jaar. De wijkteams Haven Buitenring-Hout en Muziekwijk zijn het vaakst en het langst open, terwijl de frequentie in Noorderplassen en Poort het laagst is en de duur ook het kortst (figuur 2.3). De inloopsprekken van de wijkteams vinden nagenoeg altijd plaats op doordeweekse dagen tijdens kantooruren. Waterwijk-Verzetswijk en Parkwijk-Danswijk zijn de enige wijkteams die een avondsprekuur hebben, dat één keer per maand plaatsvindt.

Figuur 2.3 Duur en frequentie inloopsprekken wijkteams



Maandelijks avondsprekuur telt per week voor een kwart mee.
Bron: Gemeente Almere, stand van zaken september 2015

⁶<https://wijkteams.almere.nl/procedures-en-regels/gesprek-aanvragen/>

2.2.2 Meldingen

Bij de wijkteams komen op verschillende manieren meldingen binnen van of over bewoners met een (hulp)vraag. Bewoners kunnen het inloopsprekuur bezoeken, het KCC bellen, een mail sturen of het invulformulier op internet invullen. Ook professionals kunnen meldingen doen over personen of huishoudens. Na een melding kunnen bewoners advies krijgen of doorverwezen worden naar een algemene voorziening zoals coaching of ondersteuning door wijkteamwerkers (meestal maatschappelijk werkers en cliëntondersteuners van MEE) of bijvoorbeeld een (buurt)activiteit. Daarnaast kan een melding resulteren in een huisbezoek / keukentafelgesprek door het wijkteam en eventueel in een beschikking voor een maatwerkvoorziening.

Het is de bedoeling dat alle meldingen⁷ die binnenkomen bij de wijkteams in het systeem van de wijkteams geregistreerd worden, maar dit is in de eerste half jaar van 2015 (wegens de hoge werkdruk) niet altijd consequent gedaan als het vragen betrof waarvan bij aanvang al duidelijk was dat ze niet tot een maatwerkvoorziening zouden leiden. Daarnaast werden aanvankelijk niet alle meldingen jeugd in het systeem geregistreerd, aangezien dit voor jeugdcasussen nog niet voldeed. De cijfers in deze paragraaf dienen daarom met enig voorbehoud geïnterpreteerd te worden.

Het totaal aantal meldingen dat is geregistreerd in het registratiesysteem van de wijkteams bedraagt 3.047 in het tweede kwartaal van 2015 (tabel 2.4). Het aantal meldingen is lager dan in het eerste kwartaal. Deze daling van het totale aantal wordt veroorzaakt door de daling in de meldingen volwassenen, aangezien het aantal jeugdmeldingen is gestegen in verband met administratieve redenen⁸.

Tabel 2.4 Aantal meldingen in registratiesysteem wijkteams

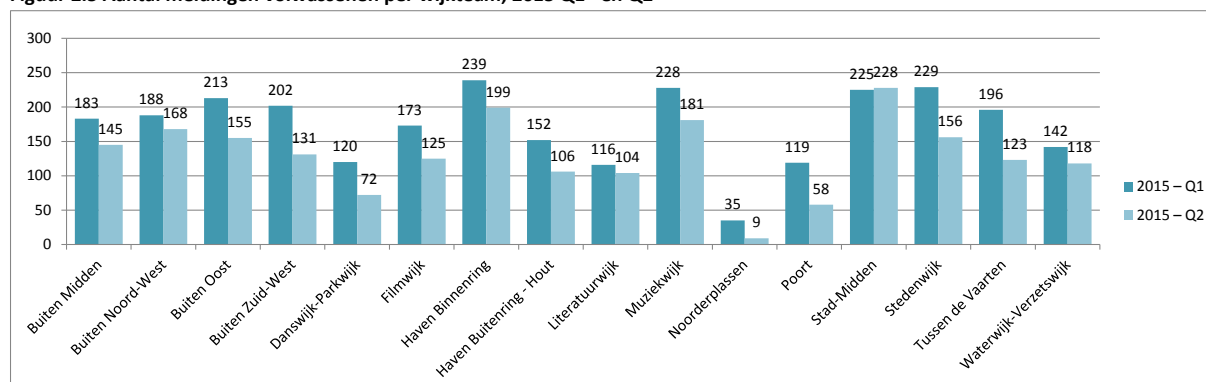
	2015 - Q1*	2015 - Q2
Meldingen volwassenen	2760	2079
Meldingen jeugd	743	968
Totaal meldingen	3503	3047

* Deze aantallen kunnen iets afwijken van de aantallen in de Eerste Kwartaalrapportage. Dit heeft te maken met correcties die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd.

Bron: Gemeente Almere

De meldingen betreffende volwassenen zijn niet gelijk over de zestien wijkteams verdeeld⁹. In Stad Midden, Haven Binnenring en Muziekwijk zijn in het tweede kwartaal de meeste meldingen geregistreerd, terwijl de teams van Noorderplassen, Poort en Danswijk-Parkwijk de minste meldingen te verwerken hadden (figuur 2.5).

Figuur 2.5 Aantal meldingen volwassenen per wijkteam, 2015 Q1* en Q2



*Deze aantallen kunnen iets afwijken van de aantallen in de Eerste Kwartaalrapportage. Dit heeft te maken met correcties die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd.

Bron: Gemeente Almere

⁷ Ondanks dat bewoners bij de wijkteams terecht kunnen met vragen op alle levensdomeinen gebiedt de inrichting van het registratiesysteem dat alle meldingen geregistreerd worden onder één van de twee categorieën Jeugdzorg of Wmo. Echter veel vragen en meldingen van bewoners zijn inhoudelijk breder en veelzijdiger. De meldingen die volwassenen betreffen worden geregistreerd onder Wmo, en in tabel 2.4 weergegeven als 'Meldingen volwassenen' en de meldingen die over jeugd gaan worden geregistreerd onder 'Jeugdzorg' en hier 'Meldingen jeugd' genoemd.

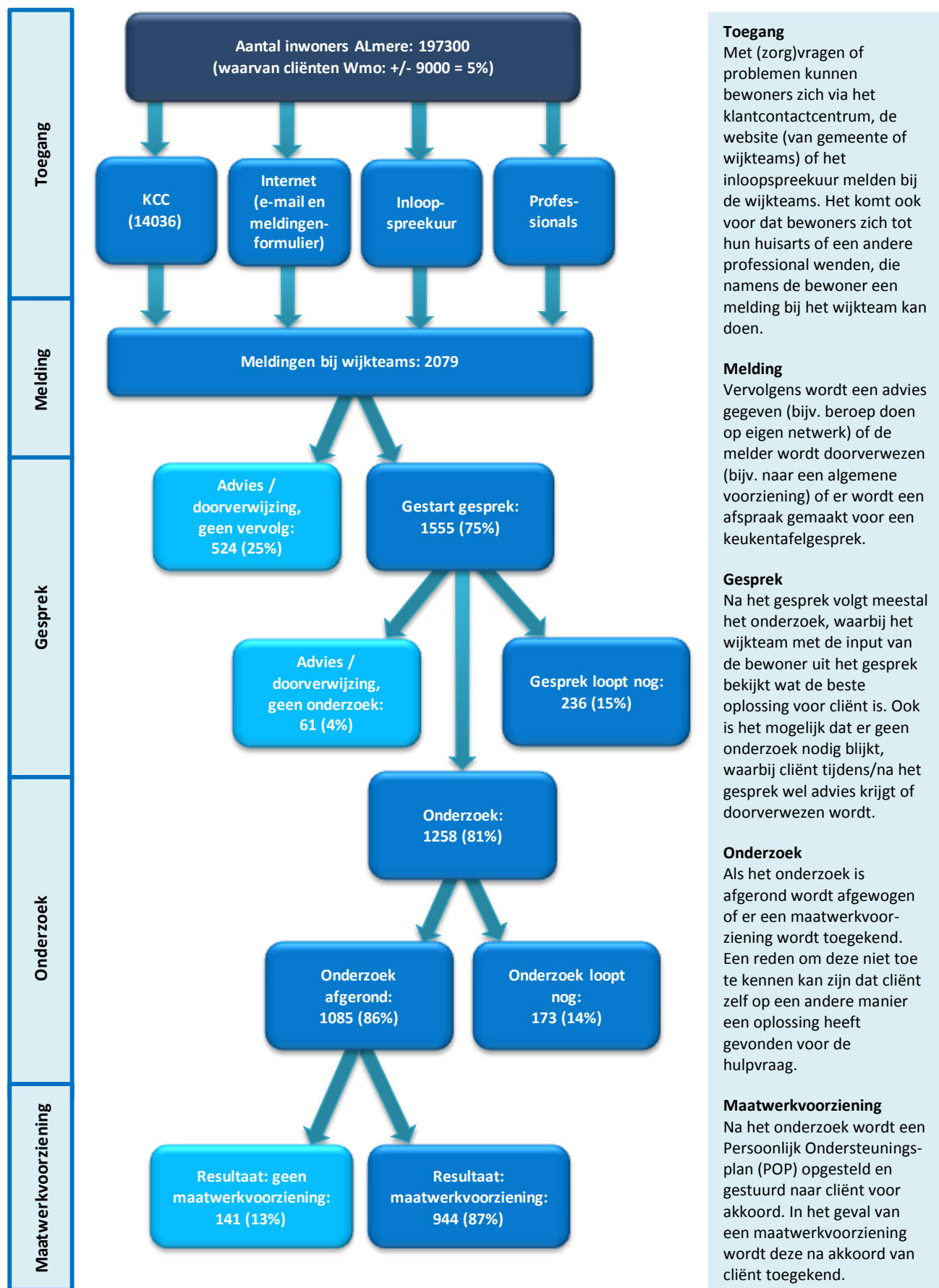
⁸ Vooral in het eerste kwartaal, maar ook nog in het tweede, worden jeugdmeldingen minder vaak dan meldingen betreffende volwassenen in het registratiesysteem gezet omdat het voor veel van de jeugdcasussen nog niet is toegerust.

⁹ Jeugdmeldingen worden niet per wijkteam weergegeven omdat de aantallen minder betrouwbaar zijn.

In het schema op de volgende pagina (figuur 2.6) wordt geschetst hoe het proces dat begint met een melding betreffende een volwassene bij een wijkteam verder verloopt. Van de 2.079 meldingen in het tweede kwartaal is een kwart afgehandeld in het zogenoemde 'voorveld', dat wil zeggen met alleen een advies aan de melder en/of een doorverwijzing naar bijvoorbeeld een algemene voorziening en dus niet met een maatwerkvoorziening. Dit aandeel is groter dan in het eerste kwartaal, toen dit percentage 17% bedroeg. Dit betekent dat van de geregistreerde meldingen in het tweede kwartaal een groter deel in het 'voorveld' is afgehandeld. Hiermee wordt bedoeld dat bewoners bijvoorbeeld verder zijn geholpen door de maatschappelijk werker van het wijkteam (in gesprekken), verdere ondersteuning hebben gekregen van MEE, zijn verwezen naar een activiteit of andere voorziening, of advies hebben gekregen in de sfeer van informele hulp, bijvoorbeeld van vrijwilligers. Met de overige cliënten is een keukentafelgesprek gestart, waarna voor 81% van hen een onderzoek is gestart. Van deze gestarte onderzoeken is het grootste deel (86%) afgerond en van de betreffende cliënten heeft 87% een maatwerkvoorziening gekregen. Dit percentage ligt iets hoger dan in het eerste kwartaal, toen dit 85% betrof.

Aangezien het aantal jeugdmeldingen minder betrouwbaar is en het stroomschema complexer, wordt hieronder alleen het schema van de afhandeling van meldingen over volwassenen weergegeven.

Figuur 2.6 Stroomschema meldingen volwassenen in de wijkteams, 2015 – Q2, Almere



Bron: Gemeente Almere

2.2.3 Algemene voorzieningen

Zoals hiervoor beschreven kunnen bewoners na een melding doorverwezen worden naar een algemene voorziening. Dit kunnen activiteiten zijn in de buurt of algemeen toegankelijke voorzieningen zoals buurtbemiddeling of sociaal raadslieden, maar het kan ook ondersteuning zijn door de wijkwerker van MEE of een aantal gesprekken met de maatschappelijk werker van het wijkteam. De opbouwwerker en de vrijwilligersconsulent van het wijkteam organiseren activiteiten waar cliënten naar verwezen kunnen worden. Kortom, het wijkteam biedt zelf algemene voorzieningen, maar kan er ook naar doorverwijzen. In deze paragraaf worden de activiteiten van de genoemde vier wijkteamdisciplines beschreven op basis van aangeleverde gegevens van de betreffende moederorganisaties. Omdat ze op verschillende wijze gegevens hebben aangeleverd is de informatie niet onderling vergelijkbaar. Daarnaast werken de opbouwwerkers van De Schoor en de vrijwilligerscoördinatoren van de VMCA heel nauw samen waardoor er dubbelingen in de cijfers van deze twee partners zullen zitten. Dit wordt vanaf het vierde kwartaal tegengegaan door beter gezamenlijk te registreren.

Opbouwwerkers De Schoor

De opbouwwerkers van De Schoor hebben in het eerste half jaar in totaal 1.115 bewoners gezien tijdens de inloopsprekuren van de wijkteams (tabel 2.7). Ze hebben 472 bewoners verwezen naar het algemene voorzieningenaanbod. Dit zijn niet alleen bezoekers van de spreekuren maar ook bewoners die ze tegenkomen bij hun activiteiten in de buurt. Vragen en signalen uit de wijk vertalen de opbouwwerkers naar een passend collectief aanbod. In het eerste half jaar zijn er 77 van dergelijke collectieve arrangementen opgezet door de opbouwwerkers, waaraan 1.110 bewoners hebben deelgenomen. Daarnaast zijn er 264 buurtactiviteiten gerealiseerd die werden ondersteund door het opbouwwerk, met in totaal 3.104 betrokken bewoners. De toename in het aantal betrokken bewoners tussen het eerste en het tweede kwartaal heeft volgens De Schoor te maken met het feit dat er in de eerste opbouwende fase van de wijkteams minder ruimte was om activiteiten te organiseren (mede vanwege de vele zorggerelateerde vragen, het kennis maken en de teamvorming).

Tabel 2.7 Activiteiten Opbouwwerkers De Schoor in de wijkteams Almere

	2015 - Q1	2015 - Q2	Totaal
Aantal bewoners bij spreekuur waar opbouwwerker aanwezig was	625	490	1115
Verwezen naar algemeen aanbod	217	255	472
Aantal collectieve arrangementen opgezet/ uitgebouwd	37	40	77
Unieke deelnemers collectieve	624	486	1110
Aantal buurtactiviteiten, met ondersteuning opbouwwerk	128	136	264
Aantal betrokken bewoners bij buurtactiviteiten met ondersteuning opbouwwerk	530	2574	3104

Bron: De Schoor. *Opbouwwerk 2015 vanuit de wijkteams: kijkje in de keuken.*

Vrijwilligersconsulenten VMCA

De vrijwilligersconsulenten van de VMCA hebben in de eerste twee kwartalen van 2015 in totaal contact gehad met ongeveer 1.715 bewoners¹⁰ (tabel 2.8). Dit zijn bewoners die ze tijdens de spreekuren hebben gesproken, maar ook bewoners die door andere wijkwerkers zijn doorverwezen naar de VMCA-wijkwerker of naar een algemene/collectieve vrijwilligersvoorziening. Een groot deel (50%) van de bewoners is

Tabel 2.8 Activiteiten vrijwilligersconsulenten VMCA in de wijkteams Almere

	Totaal 2015 - Q1+Q2	
Aantal bewoners in contact met vrijwilligersconsulent	1715	
Vervolg/resultaat van het contact*:		
Keukentafelgesprek	300	17%
3-5 Begeleidings-/coachingsgesprekken	335	20%
Algemene/collectieve voorziening	845	50%
Verwezen naar vrijwilligerswerk	242	14%
Actieve bewoner/vrijwilliger geworden	170	10%
Informatie en advies	300	17%
Zelf geholpen met regelzaken	90	5%

* Totaal telt op tot meer dan het totaal aantal contacten / meer dan 100% omdat per bewoner meerdere adviezen of doorverwijzingen mogelijk zijn.

Bron: VMCA

¹⁰ Cijfers onder voorbehoud; nog niet definitief en niet elke wijkwerker heeft op dezelfde manier geregistreerd.

doorverwezen naar een algemene vrijwilligersvoorziening zoals administratieve spreekuren, creatieve clubs, burennetwerken, buurtschoonmaakdagen en andere projecten en activiteiten. Ook zijn bewoners verwezen naar vrijwilligerswerk en zijn er mensen actief geworden (als vrijwilliger) na het contact met de VMCA-medewerker van het wijkteam.

Cliëntondersteuners MEE

De medewerkers van MEE hebben (al dan niet via de wijkteams) in Almere in het eerste half jaar van 2015 553 cliënten individueel ondersteund¹¹. Bij de wijkteams beantwoorden de wijkwerkers van MEE vragen van cliënten met een beperking die gaan over bijvoorbeeld samenleven en wonen, regelgeving en geld, opvoeding en ontwikkeling en leren en werken. De medewerkers zijn daarnaast gespecialiseerd in de werkwijze Sociale Netwerk Versterking (SNV). Deze werkwijze wordt ingezet om de zelfredzaamheid en eigen regie van bewoners te vergroten, zodat ze eerder zelf hulp vragen aan de eigen omgeving. Duurdere maatwerkvoorzieningen kunnen op deze manier worden voorkomen of verminderd. MEE biedt aan de andere wijkwerkers ook trainingen in de werkwijze van SNV.

In het eerste half jaar van 2015 hebben de medewerkers van MEE een bijdrage geleverd aan de wijkteams in Almere van in totaal 5.394 uur¹².

Maatschappelijk werkers Zorggroep Almere

De algemeen maatschappelijk werkers van Zorggroep Almere, die sinds 1 januari 2015 deel uitmaken van de wijkteams, behandelen per jaar ongeveer 3.600-3.700 dossiers¹³. Uit het registratiesysteem van de Zorggroep blijkt dat het aantal klantcontacten in het eerste half jaar van 2015 27% lager ligt dan in het eerste half jaar van 2014. Deze geregistreerde daling heeft meerdere oorzaken. Zo is een deel van de klantcontacten niet meer geregistreerd in het systeem van de Zorggroep, maar in plaats daarvan in dat van de wijkteams. Ook blijkt het klantcontactcentrum als toegangspoort naar de wijkteams een barrière op te werpen waardoor het voor klanten moeilijker is in contact te komen met de maatschappelijk werkers dan voorheen. Daarnaast hebben de maatschappelijk werkers minder tijd voor klantcontacten doordat de spreekuren van de wijkteams in duo's worden gedaan en doordat er veel tijd nodig is voor overleg en casuïstiekbespreking in de wijkteams. Ook het scholingsprogramma voor de wijkteamwerkers kost tijd, die ten koste gaat van contact met klanten.

De problematiek van bewoners die aankloppen bij de wijkteams en die opgepakt wordt door de maatschappelijk werkers betreft voor een groot deel financiële problemen, gezondheidskwesties en huisvesting¹⁴.

2.3 Cliënten Wmo

In het tweede kwartaal van 2015 zijn er in de gemeentelijke registratiesystemen 8.037 cliënten bekend met een maatwerkvoorziening die valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (tabel 2.9). Ten opzichte van het eerste kwartaal is het aantal cliënten zeer licht gedaald met 0,2%.

Tabel 2.9 Totaal aantal cliënten Wmo* met maatwerkvoorzieningen Almere

	2015 - Q1**	2015 - Q2
Unieke cliënten Wmo geregistreerd bij de gemeente	8050	8037

*Exclusief de Wmo-voorzieningen beschermd wonen en opvang

**Deze aantallen kunnen afwijken van de aantallen in de Eerste Kwartaalrapportage. Dit heeft te maken met correcties die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd.

Bron: Gemeente Almere

De Wmo-voorzieningen beschermd wonen (nieuwe taak Wmo) en maatschappelijke opvang (oude taak Wmo) worden gefinancierd via subsidies aan een aantal (zorg)instellingen. De cliënten die van deze voorzieningen gebruik maken zijn daarom (nog) niet in het registratiesysteem van de gemeente opgenomen. Eind februari

¹¹ Bron: MEE IJsseloevers. *Halfjaarrapportage Gemeente Almere. Periode januari t/m juni 2015*

¹² Bron: MEE IJsseloevers. *Halfjaarrapportage Gemeente Almere. Periode januari t/m juni 2015*

¹³ Bron: Zorggroep Almere

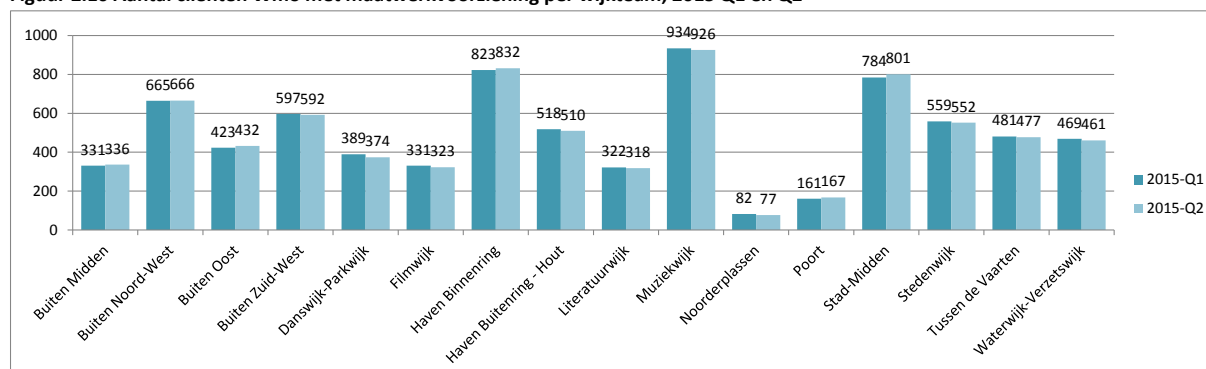
¹⁴ Bron: Zorggroep Almere

2015 zijn er 414 Almeeders met een indicatie voor beschermd wonen, waarvan er 361 ook daadwerkelijk gebruik maken van deze Wmo-voorziening¹⁵. Over het tweede kwartaal zijn geen nieuwe gegevens bekend¹⁶. Het aantal personen dat in 2015 gebruikt maakt van de Wmo-voorziening opvang voor dak- en thuislozen is nog niet bekend. Maatschappelijke opvang is een algemene voorziening waar cliënten met regiobinding kunnen verblijven. In 2013 (meest recente beschikbare cijfers) kende Almere 1699 geregistreerde dak- en thuislozen¹⁷. Van deze groep is ongeveer een derde residentieel dakloos, wat wil zeggen dat ze als bewoner staan ingeschreven bij instellingen voor maatschappelijke opvang. Dit komt voor Almere neer op ongeveer 565 cliënten die gebruik maken van maatschappelijk opvang in 2013. Als er van uit wordt gegaan dat de aantallen cliënten beschermd wonen en maatschappelijke opvang constant zijn in de tijd, wordt het totaal aantal unieke Wmo-clieënten in Almere geschat op een kleine 9000 personen, wat neerkomt op 4% van de Almeerse inwoners.

Geografische spreiding cliënten

De gebieden die vallen onder de wijkteams Muziekwijk, Haven Binnenring en Stad Midden kennen de meeste cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening. In Noorderplassen, Poort en Literatuurwijk wonen de minste cliënten (figuur 2.10).

Figuur 2.10 Aantal cliënten Wmo met maatwerkvoorziening per wijkteam, 2015 Q1 en Q2



Bron: Gemeente Almere

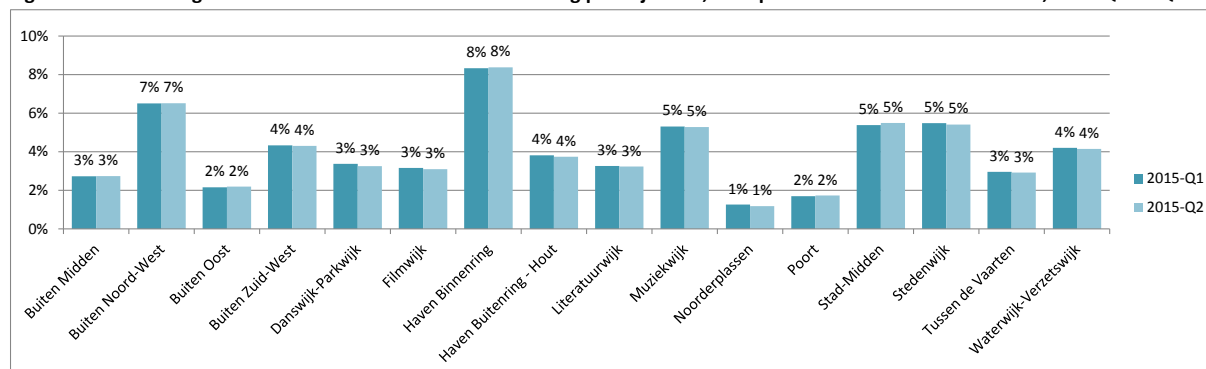
Deze spreiding is slechts deels te verklaren door het aantal inwoners per wijkteamgebied. In verhouding tot het aantal inwoners wonen er vooral veel Wmo-clieënten in Haven Binnenring, Buiten Noord-West, Stad Midden, Stedenwijk en Muziekwijk (figuur 2.11). Dit zijn gebieden waar relatief veel 65-plussers wonen (mede door grote aantallen ouderenwoningen en (woon)zorgcentra), een groep die naar verhouding veel vaker gebruik maakt van de Wmo dan jongere leeftijdsgroepen. Haven Buitenring-Hout is echter ook een gebied met relatief veel ouderen, terwijl het aandeel Wmo-clieënten daar een gemiddeld beeld laat zien. In Noorderplassen, Poort en Buiten Oost wonen relatief de minste 65-plussers, wat de lagere percentages Wmo-clieënten daar verklaart.

¹⁵ Bron: Vijfde CAK-levering. Centraal Administratiekantoor (vaststelling en inning eigen bijdrage Wmo en Jeugdwet), Den Haag. Bewerking O&S Almere.

¹⁶ In de volgende kwartaalrapportage kan wel een update van deze aantallen gegeven worden.

¹⁷ Bron: Benschop A, Wouters M & Korf DJ (2014) *Flevomonitor 2013. Verslaving, dak- en thuisloosheid en huiselijk geweld in Flevoland*. Amsterdam: Bongor Instituut.

Figuur 2.11 Percentage cliënten Wmo met maatwerkvoorziening per wijkteam, ten opzichte van het aantal inwoners, 2015 Q1 en Q2



Bron: Gemeente Almere

Financieringsvorm

De zorg of ondersteuning van het merendeel van de Wmo-cliënten is alleen Zorg in Natura¹⁸ (84% in het tweede kwartaal) (tabel 2.12). Een veel kleiner deel van de cliënten (6%) financiert de zorg of ondersteuning door middel van alleen een persoonsgebonden budget¹⁹. Een op de tien Wmo-cliënten maakt zowel gebruik van voorzieningen die via een PGB worden betaald als van voorzieningen die in natura worden geleverd.

Type voorzieningen

De vele verschillende soorten Wmo-maatwerkvoorzieningen zijn geclusterd in voorzieningengroepen; generieke verzamelingen van gelijksoortige voorzieningen²⁰. De voorzieningengroep vervoersdiensten is het type maatwerkvoorziening dat het meest voorkomt bij Wmo-cliënten (tabel 2.13). Het betreft veelal individueel (rolstoel)vervoer, bijvoorbeeld naar dagopvang. Daarna komt huishoudelijke hulp het meest voor, gevolgd door de voorzieningengroep woonvoorzieningen (gebruik van woningaanpassingen, trapliften, etc.). De aantallen cliënten in de meeste voorzieningengroepen laten, net als het totaal aantal cliënten, een lichte daling zien tussen het eerste en het tweede kwartaal. Alleen het gebruik van dagbesteding en begeleiding is gestegen.

Parkeervoorzieningen (bijvoorbeeld gehandicaptenparkeerkaarten en -plaatsen) komen niet in tabel 2.13 voor, aangezien de Dienst Sociaal Domein van de gemeente Almere parkeervoorzieningen niet als Wmo-voorzieningen beschouwt.

Tabel 2.12 Aantal cliënten met maatwerkvoorziening Wmo* naar financieringsvorm

	2015 - Q1**	2015 - Q2
PGB	474	450
ZIN	6737	6763
Zowel PGB als ZIN	839	824
Totaal	8050	8037

* Exclusief Wmo-cliënten beschermd wonen (waarvan er in februari 2015 51 PGB-houder waren) en maatschappelijke opvang.

**Deze aantallen kunnen iets afwijken van de aantallen in de Eerste Kwartaalrapportage. Dit heeft te maken met correcties die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd.

Bron: Gemeente Almere

Tabel 2.13 Aantal cliënten Wmo, naar voorzieningengroep

	2015-Q1*	2015-Q2
Vervoersdiensten	4924	4887
Hulp bij het huishouden	3207	3173
Woonvoorzieningen**	1998	1997
Vervoervoorzieningen	1584	1556
Begeleiding	1217	1298
Rolstoelen	1130	1115
Dagbesteding	358	415
Beschermd wonen	361	n.n.b.***
Persoonlijke verzorging	52	47
Kortdurend verblijf	< 10	< 10
Opvang	n.n.b.	n.n.b.

* Deze aantallen kunnen afwijken van de aantallen in de Eerste Kwartaalrapportage. Dit heeft te maken met correcties die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd.

**Het aantal cliënten woonvoorzieningen wijkt sterk af van het aantal in de Eerste Kwartaalrapportage, toen per abuis een deel van deze voorzieningengroep niet is meegeteld.

*** Nog niet bekend.

Bronnen: Gemeente Almere, CAK

¹⁸ Bij Zorg in Natura contracteert de gemeente de zorgaanbieders en ondersteuning en hoeft de cliënt niet zelf zorg te dragen voor de (financiële) afhandeling en administratie.

¹⁹ Het PGB is een budget dat cliënten toegekend krijgen om zelf zorgverleners in te huren voor de zorg die men nodig heeft, of om zelf hulpmiddelen of voorzieningen aan te schaffen.

²⁰ Zie Bijlage 2 voor lijst met alle voorzieningengroepen en bijbehorende maatwerkvoorzieningen.

2.4 Cliënten Jeugdwet

In het eerste kwartaal van 2015 zijn er bij het Centraal Bureau voor de Statistiek 3.940 Almeerse jeugdigen (0-23 jaar) bekend die een of meerdere vormen van jeugdzorg (jeugdhulp, jeugdbescherming of jeugdreclassering) ontvangen²¹ (tabel 2.14). Aangezien de registratie van de jeugdzorgcliënten in het registratiesysteem van de wijkteams nog niet op orde is, worden hier de meest recente cijfers van het CBS weergegeven. Deze cijfers betreffen het eerste kwartaal van 2015.

Het grootste deel (94%) van de 3940 jongeren met jeugdzorg krijgt een vorm van jeugdhulp. Dit betreft hulp en zorg aan jongeren en hun ouders bij psychische, psychosociale en/of gedragsproblemen, een verstandelijke beperking van de jongere, of opvoedingsproblemen van de ouders. Jeugdbescherming²² en jeugdreclassering²³ komen aanzienlijk minder vaak voor dan jeugdhulp.

Gemiddeld genomen heeft 7,6% van de jongeren tot 18 jaar een vorm van jeugdhulp in Almere, wat meer is dan in Nederland als geheel, waar het 6,2% betreft. Het betreft hier vooral jeugd-GGZ die meer voorkomt in Almere dan landelijk. De relatief grote aantallen eenoudergezinnen en gezinnen met uitkeringen in Almere verklaren volgens het Verwey-Jonker Instituut²⁴ het hogere gebruik van jeugd-GGZ. Echter het relatief grote aandeel niet-westerse allochtone jongeren in Almere zou een lager gebruik van jeugd-GGZ met zich mee moeten brengen. Dat dit in Almere niet het geval is heeft te maken met de samenstelling van de niet-westerse jeugdpopulatie. Almere kent namelijk relatief weinig Turkse en Marokkaanse jongeren, wat de groepen zijn die het laagste gebruik kennen. Antilliaanse jongeren kennen juist een relatief hoog gebruik en deze groep is naar verhouding weer groter dan landelijk in Almere²⁵.

Het percentage jongeren tot 18 jaar dat een vorm van jeugdbescherming heeft is met 0,9% iets lager dan landelijk, waar het 1,0 % betreft. Jeugdreclassering komt in Almere voor bij 0,5% van de 12-23 jarigen, wat iets meer is dan gemiddeld (0,4%).

Geografische spreiding cliënten²⁶

De meeste jongeren met jeugdzorg wonen in het grootste stadsdeel Almere Stad, gevolgd door Almere Buiten (figuur 2.15). In de kleinere stadsdelen Poort en Hout is er in absoluut opzicht sprake van kleine aantallen cliënten. De 20 cliënten jeugdhulp in Hout zorgen echter wel voor een groot percentage, aangezien er relatief weinig jongeren in Hout wonen. Na Hout kent Haven in relatief opzicht de meeste jongeren met jeugdzorg en in Poort wonen naar verhouding de minste cliënten.

Tabel 2.14 Aantal cliënten Jeugdzorg, naar type Jeugdzorg

	2015 – Q1*
Jeugdhulp (0-18 jaar)	3705
Jeugdbescherming (0-18 jaar)	450
Jeugdreclassering (12-23 jaar)	145
Totaal Jeugdzorg (0-23 jaar)	3940

* Meest recente beschikbare cijfers ten tijde van tot stand komen rapportage.

Bron: CBS, Statline (Landelijke Jeugdmonitor)

²¹ Het CBS vraagt data over jeugdzorgcliënten rechtstreeks uit bij alle jeugdzorgaanbieders in Nederland. Zie tabellen op CBS Statline:

<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82964ned&D1=0&D2=a&D3=0,62-68&D4=I&HDR=G3,G1&STB=T,G2&VW=T>

²² Jeugdbescherming is een maatregel die de rechter dwingend oplegt. Dat gebeurt als een gezonde en veilige ontwikkeling van een kind of jeugdige wordt bedreigd en vrijwillige hulp niet of niet voldoende helpt. Een kind of jongere wordt dan 'onder toezicht gesteld'.

Gezinsvoogden begeleiden een gezin bij de opvoeding, tot de ouders dit weer zelfstandig kunnen overnemen. Soms woont een kind daarbij - tijdelijk - niet meer thuis.

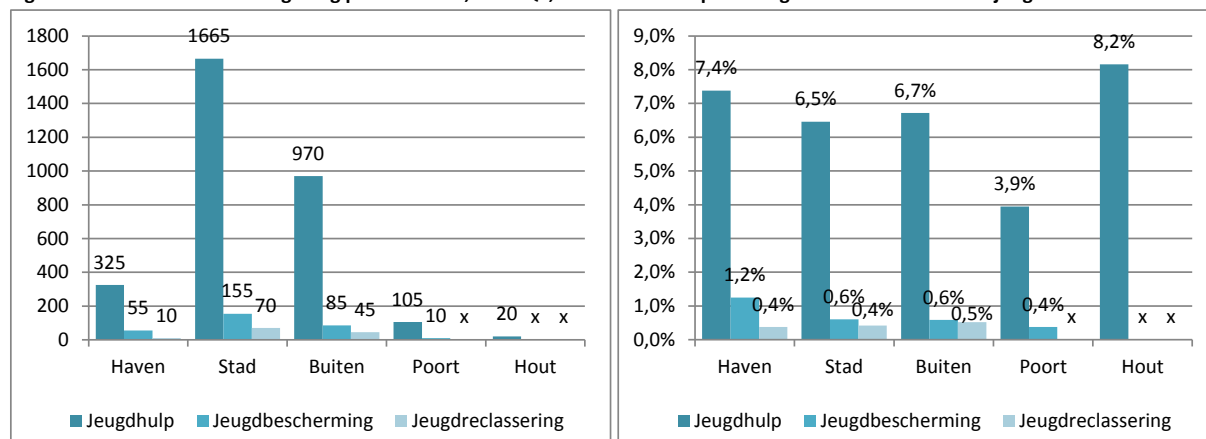
²³ Jeugdreclassering is een vorm van jeugdzorg voor jongeren vanaf 12 jaar, die voor hun 18e verjaardag met de politie in aanraking zijn geweest en een proces-verbaal hebben gekregen. Indien de persoonlijkheid van de dader of de omstandigheden waaronder het misdrijf is begaan daartoe aanleiding geven, bijvoorbeeld bij jongvolwassenen met een verstandelijke beperking, kan het jeugdstrafrecht eveneens worden toegepast op jongvolwassenen in de leeftijd 18-23 jaar. De jongere krijgt op maat gesneden begeleiding van een jeugdreclasseringswerker om te voorkomen dat hij of zij opnieuw de fout ingaat. Jeugdreclassering kan worden opgelegd door kinderrechter of de officier van Justitie. Jeugdreclassering kan ook op initiatief van de Raad voor de Kinderbescherming in het vrijwillige kader worden opgestart. De begeleiding kan doorlopen tot de jongere 23 jaar wordt.

²⁴ Gilsing, R. en B. Tierolf. 2015. *Prognose gebruik jeugd-ggz Almere*. Verwey-Jonker Instituut

²⁵ Gilsing, R. en B. Tierolf. 2015. *Prognose gebruik jeugd-ggz Almere*. Verwey-Jonker Instituut

²⁶ Het CBS publiceert geen data op een geografisch niveau lager dan de Almeerse stadsdelen.

Figuur 2.15 Aantal cliënten Jeugdzorg per stadsdeel, 2015 Q1, absoluut* en in percentage van het totaal aantal jongeren



*De som van de aantallen cliënten van de stadsdelen telt op tot een lager totaal dan het totaal van Almere in tabel 2.8 aangezien in sommige gevallen alleen de gemeente bekend is en niet het adres van de verantwoordelijke ouder.

Bron: CBS Statline (Landelijke Jeugdmonitor)

Type voorzieningen

Bij het CBS zijn behalve het aantal cliënten per hoofdcategorie jeugdzorg ook gegevens beschikbaar over subcategorieën, echter daar betreft het aantallen jeugdzorgtrajecten en niet cliënten. Jongeren kunnen meerdere trajecten hebben. Binnen de categorie jeugdhulp komen trajecten jeugdhulp zonder verblijf (89%) veel meer voor dan trajecten jeugdhulp met verblijf (tabel 2.16). De vorm van jeugdhulp zonder verblijf die het meest voorkomt is de voorziening ambulante jeugdhulp op locatie van de aanbieder (79% van trajecten jeugdhulp zonder verblijf). Bij de categorie jeugdbescherming is er aanzienlijk vaker sprake van ondertoezichtstellingen (78%) dan van voogdij. Bij de jeugdreclassering komt de voorziening toezicht en begeleiding in het gedwongen kader veruit het meest (93%) voor.

Tabel 2.16 Aantal jeugdzorgtrajecten Almere*

	31-3-2015**
Jeugdhulp	4085
Jeugdhulp zonder verblijf	3660
Jeugdhulp met verblijf	430
Jeugdbescherming	390
Ondertoezichtstelling	305
Voogdij	85
Jeugdreclassering***	135
Toezicht en begeleiding: gedwongen kader	125
Jeugdzorg totaal	4610

* Een jeugdzorgtraject is een periode waarin een bepaalde vorm van hulp of zorg wordt verleend. Wanneer een jongere meerdere vormen van hulp of zorg ontvangt heeft deze ook meerdere trajecten.

**Betreft aantal trajecten op peildatum: einde van het eerste kwartaal, niet gedurende het gehele kwartaal. Het aantal trajecten op peildatum kan lager zijn dan het aantal jongeren met jeugdzorg over het hele kwartaal.

***Onder Jeugdreclassering vallen ook de volgende voorzieningen waarvan minder dan 8 Almeerse jeugdigen gebruik maken: Toezicht en begeleiding: vrijwillig, Individuele trajectbegeleiding Plus, Individuele trajectbegeleiding Criem, Scholings- en trainingsprogramma, Gedragsbeïnvloedende maatregel, Voorbereidende gedragsbeïnvloedende maatregel. Aantallen kleiner dan 8 worden niet getoond door CBS.

Bron: CBS, Statline (Landelijke Jeugdmonitor)

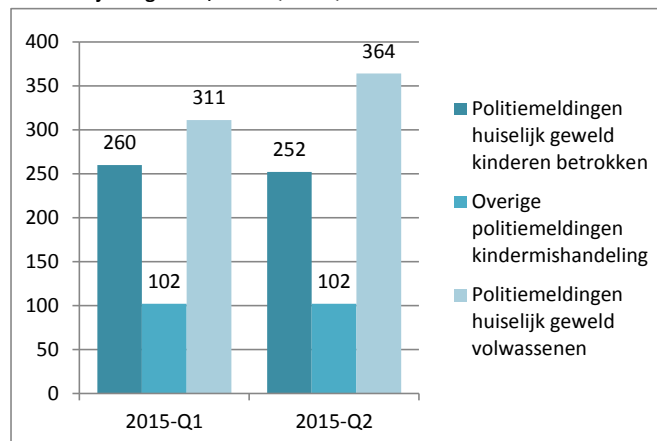
2.5 Veilig Thuis

Het voormalige Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) zijn per 1 januari 2015 gefuseerd in de nieuwe organisatie Veilig Thuis. Door de fusie worden de aanpak van geweld in huiselijke kring en de aanpak van kindermishandeling geïntegreerd. Veilig Thuis is voor iedereen toegankelijk die zich zorgen maakt om een jeugdige of volwassene. Er is geen verwijzing van een gemandateerde professional nodig om toegang te krijgen tot Veilig Thuis. Professionals staat het vrij om personen te attenderen op Veilig Thuis en te adviseren zich daar te melden voor verdere zorg en/of ondersteuning.

Veilig Thuis heeft de volgende taken:

- Het fungeren als meldpunt voor gevallen of vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Het verstrekken van advies aan degene die een vermoeden heeft van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- Het onderzoeken of werkelijk sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- Het - indien noodzakelijk - inschakelen van passende hulpverlening;
- Het zo nodig in kennis stellen van de politie of de Raad voor de Kinderbescherming;
- Het terug rapporteren aan de melder van datgene wat met de melding is gebeurd.

Figuur 2.17 Aantal meldingen kindermishandeling en huiselijk geweld in Almere bij Veilig Thuis, 2015 Q1 en Q2



Bron: Veilig Thuis Flevoland

In totaal zijn er in het tweede kwartaal van 2015 bij Veilig Thuis 354 politiemeldingen over kindermishandeling binnengekomen, waarvan het grootste deel meldingen huiselijk geweld betrof waarbij kinderen waren betrokken (figuur 2.17). Dit aantal komt nagenoeg overeen met het eerste kwartaal toen het om 362 meldingen ging. In het tweede kwartaal van 2015 heeft een tussentijdse evaluatie plaatsgevonden van de nieuwe organisatie Veilig Thuis Flevoland. In de rapportage van deze evaluatie worden cijfers van de periode februari tot en met april 2015 vergeleken met dezelfde periode in 2014. Uit deze vergelijking blijkt dat op provinciaal niveau het aantal meldingen kindermishandeling iets is afgenomen tussen die twee periodes²⁷. Deze afname heeft zich in Almere nauwelijks doorgezet na het eerste kwartaal van 2015. In het geval van de meldingen huiselijk geweld tegen volwassenen is er sprake van een stijging tussen begin 2014 en begin 2015. Deze toename heeft zich in Almere na het eerste kwartaal van 2015 ook doorgezet.

Naar aanleiding van (meldingen over) kindermishandeling kunnen medewerkers van Veilig Thuis verschillende acties ondernemen. Het telefonisch verstrekken van informatie en advies komt het meest voor. Tijdens deze telefonische contacten wordt aan de melder informatie en/of advies gegeven. In het tweede kwartaal van 2015 zijn er 340 informatie- en adviescontacten geregistreerd, wat een stijging ten opzichte van het voorgaande kwartaal betekent (tabel 2.18). Het aantal adviezen kindermishandeling (uitgebreidere adviezen waarbij meerdere medewerkers van Veilig Thuis zijn betrokken) is ook iets gestegen tussen de eerste twee kwartalen van 2015 van 167 naar 191. In het tweede kwartaal zijn er 89 onderzoeken kindermishandeling gestart in Almere, tegenover 85 in het eerste kwartaal. Crisistracten worden ingezet als er sprake is van acute onveiligheid van het kind waardoor directe interventie nodig is. Het aantal crisistracten is net als het aantal onderzoeken heel licht gestegen.

Tabel 2.18 Verrichtingen Veilig Thuis n.a.v. kindermishandeling Almere

	2015 – Q1	2015 – Q2
Informatie- en adviescontacten	293	340
Adviezen	167	191
Gestarte onderzoeken	85	89
Crisistract	43	45

Bron: Veilig Thuis Flevoland

Ook naar aanleiding van meldingen over huiselijk geweld tegen volwassenen kunnen door Veilig Thuis verschillende acties worden ingezet. Deze worden echter niet allemaal op gemeentelijk, maar wel op provinciaal niveau geregistreerd. Zo zijn er in tweede kwartaal van 2015 aan professionals in Flevoland 147

²⁷ Dijkstra, S. en H. Spanjaard. 2015. *Naar een integrale aanpak Veilig Thuis Flevoland. Tussentijdse evaluatie van Veilig Thuis Flevoland, Steunpunten, kernpartners en zes gemeenten*. Bureau Dijkstra

adviezen of consulten gegeven die vallen onder de Wet verplichte meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling²⁸. Dit aantal ligt hoger dan in het eerste kwartaal (tabel 2.19).

Tabel 2.19 Verrichtingen Veilig Thuis n.a.v. huiselijk geweld tegen volwassenen

	2015 – Q1	2015 – Q2
Enmalig Frontofficecontact Almere	128	n.b.*
Frontofficetraject Almere	46	n.b.
Meldcode Advies & Consult Flevoland**	108	147

* Cijfers niet meer beschikbaar per gemeente.

** Betreft heel Flevoland (cijfers niet beschikbaar per gemeente).

Bron: Veilig Thuis Flevoland

Eenmalige frontofficecontacten zijn alle contacten die in één gesprek worden afgedaan. Dat zijn bijvoorbeeld adviezen aan slachtoffers, maar ook vragen van collega-instellingen of vragen van studenten om informatie. Deze contacten kwamen in het eerste kwartaal van 2015 128 keer voor in Almere. Daarnaast zijn er 46 frontofficetrajecten geweest, waar het gaat om contacten met vervolg in verband met veiligheidsissues of omdat collegiaal overleg nodig is.

2.6 Cliënten Participatiewet

De Participatiewet vervangt de Wet Werk en Bijstand (WWB) en wordt binnen de gemeente Almere uitgevoerd door de afdeling Werk & Inkomen. Voor het aanvragen van een bijstandsuitkering kunnen burgers terecht op het stadhuis. De Participatiewet vervangt eveneens de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wajong (Wet Werk en Arbeidsondersteuning Jonggehandicapten). Hiermee valt iedereen die kan werken, maar daarbij ondersteuning nodig heeft, sinds 1 januari 2015, onder de Participatiewet. De wet is in het leven geroepen om zoveel mogelijk mensen met of zonder arbeidsbeperking werk te laten vinden. Ook het toeleiden van inwoners naar (passend) werk is in de Participatiewet een taak van de gemeente.

In deze paragraaf worden eerst de aantallen Almeerse huishoudens met een bijstandsuitkering weergegeven, gevolgd door de aantallen cliënten die ondersteuning of begeleiding krijgen bij (het vinden van) werk. Gegevens over het bredere armoedebeleid in Almere zijn te vinden in de jaarlijkse Minimarapportage, waarin het gebruik van de verschillende gemeentelijke inkomensregelingen aan bod komt²⁹.

2.6.1 Bijstand

De cijfers over het aantal huishoudens met een bijstandsuitkering lopen een kwartaal achter bij de meeste andere cijfers in dit hoofdstuk, aangezien de cijfers van het tweede kwartaal van 2015 nog niet definitief zijn. Na aanvraag van een uitkering duurt het vaak enige tijd voordat de uitkering daadwerkelijk wordt toegekend, waarna de cijfers van voorbije maanden met terugwerkende kracht (tot het moment waarop het recht op uitkering aanving) aangepast worden.

Op 1 april 2015 krijgen 5.920 Almeerse huishoudens financiële ondersteuning van de gemeente in de vorm van een bijstandsuitkering (inclusief IOAW/Z). Dit aantal is iets groter dan aan het begin van 2015 (figuur 2.20). De stijgende lijn van het laatste kwartaal van 2014 heeft zich doorgezet. Deze stijging wijkt niet af van het landelijke beeld³⁰. Net als in Nederland als geheel groeide de bijstandsafhankelijkheid in Almere in het eerste kwartaal van 2015 met 1,5% iets minder sterk dan in het laatste kwartaal van 2014 (1,7%). Het aantal nieuwe

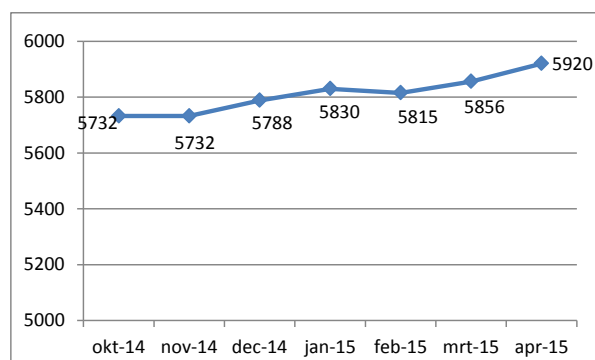
²⁸ Professionals in de zorg, maatschappelijke ondersteuning en opvang, onderwijs en justitie zijn per 1 juli 2013 wettelijk verplicht om te beschikken over een meldcode waarmee zij in actie kunnen komen tegen huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode is een overzichtelijk vijf-stappenplan waarin staat wat een professional het beste kan doen bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling tot aan het moment dat hij moet beslissen over het doen van een melding. Bij twee van deze stappen kan Veilig Thuis om advies gevraagd worden en de vijfde stap kan een melding inhouden bij Veilig Thuis of een andere instelling.

²⁹ Zie voor meest recente Minimarapportage: <https://www.osalmere.nl/docs/Rapportage%20Minima%20in%20Almere%202013.pdf>

³⁰ CBS. *Aantal bijstandsuitkeringen neemt toe, maar minder snel*. 28-8-2015. <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2015/aantal-bijstandsuitkeringen-neemt-toe-maar-minder-snel.htm>

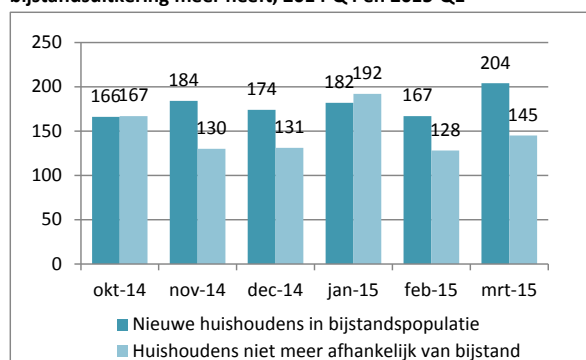
huishoudens dat een uitkering ontving was in het eerste kwartaal, net als in het laatste kwartaal van 2014, groter dan het aantal huishoudens dat niet meer afhankelijk was van een bijstandsuitkering (figuur 2.21).

Figuur 2.20 Aantal huishoudens in Almere met bijstandsuitkering (WWB) incl. IOAW/Z per 1^{ste} van de maand, 2014-Q4 en 2015-Q1



Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

Figuur 2.21 Aantal nieuwe huishoudens in het cliëntenbestand bijstand (WWB) incl. IOAW/Z en aantal huishoudens dat geen bijstandsuitkering meer heeft, 2014-Q4 en 2015-Q1



Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

De bijstandsafhankelijkheid is in Almere iets groter dan gemiddeld in Nederland. Het CBS berekent het aantal personen met een bijstandsuitkering per 1000 personen van de potentiële beroepsbevolking. Landelijk betreft dit aantal in januari 2015 36 personen per 1000 personen van de potentiële beroepsbevolking, terwijl dit in Almere 49 is³¹.

Doorstroming op de participatieladder

Clënten met een bijstandsuitkering worden door de medewerkers van W&I ingedeeld op een van de treden van de participatieladder om aan te geven wat hun afstand tot de arbeidsmarkt is. In deze paragraaf wordt weergegeven hoe de verdeling van cliënten over de verschillende treden is en welke ontwikkeling op de treden van de participatieladder de cliëntenpopulatie gedurende een jaar heeft doorgemaakt.

Clënten op de treden 0, 1 en 2 worden ook wel 'cliënten zorg' genoemd. Voordat begonnen kan worden aan arbeidsactivering of –toeleiding hebben zij vooral zorg nodig en/of (therapeutische/niet arbeidsmatige) dagbesteding. Clënten op de treden 3, 4 en 5 zijn de 'cliënten werk'. Bij deze groep is de afstand tot de arbeidsmarkt kleiner en kan werk gemaakt worden van arbeidsactivering dan wel arbeidstoeliding. Op beide meetmomenten is het aandeel cliënten in de groep 'werk' groter (57% van ingedeelde cliënten) dan in de groep 'zorg' (43%). De treden van de participatieladder waarop de meeste cliënten zijn ingedeeld zijn de treden 3 en 1 (tabel 2.22).

Van de cliënten in het bestand van april 2014 bevindt zich in april 2015 nog 78% in de cliëntenpopulatie. Dit betekent dat 22% in het afgelopen jaar is uitgestroomd uit het cliëntenbestand. In april 2015 is 24% van de cliënten nieuw. Dat wil zeggen dat ze in april 2014 nog niet in het bestand voorkwamen. Van deze nieuwe instroom bevindt zich in april 2015 het grootste deel op trede 4 (40% van de ingedeelde cliënten) of trede 3 (32%). Ook van de cliënten die gedurende het jaar zijn uitgestroomd bevond het grootste deel zich in april 2014 op deze twee treden (40% resp. 25%).

³¹ Bron: CBS Statline

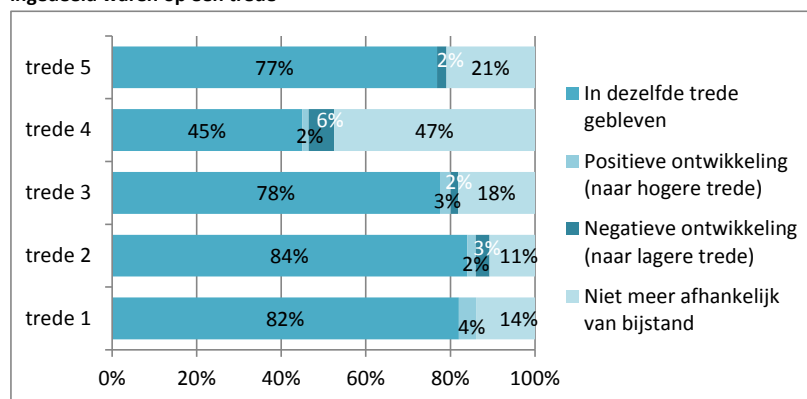
Tabel 2.22 Aantal huishoudens in het cliëntenbestand bijstand (WWB) incl. IOAW/Z, verdeeld over de treden van de participatieladder, april 2014 en april 2015

Trede	Omschrijving situatie cliënt	Omschrijving actie gemeente	april 2014	april 2015
Trede 6	Betaald werk	Geen	< 10	< 10
Trede 5	Betaald werk met ondersteuning	Ondersteuning	370	405
Trede 4	Onbetaald werk	Arbeidstoeleiding	865	925
Trede 3	Deelname georganiseerde activiteiten	Arbeidsactivering	1.373	1.581
Trede 2	Sociale contacten buitenshuis	Sociale activering	727	898
Trede 1	Geïsoleerd levend	Zorg-/hulpverlening	1.265	1.271
Trede 0	Zorgmijdend	Rust	< 10	< 10
Cliënten niet ingedeeld op trede			1.181	829
Totaal huishoudens			5.791	5.920

Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

Van de cliënten die op 1 april 2014 op een trede waren ingedeeld bevindt zich een jaar later bijna driekwart (74%) op dezelfde trede. In totaal bevindt 3% zich op een hogere trede dan een jaar geleden en 2% is op een trede ingedeeld die lager is dan een jaar eerder. Naar verhouding zijn de cliënten die zich in 2014 op trede 4 bevonden het meest uitgestroomd, gevolgd door de cliënten op trede 5 (figuur 2.23). De trede 1-clieënten hebben met 4% naar verhouding het vaakst een positieve ontwikkeling op de participatieladder doorgemaakt (uitstroom niet meegerekend), terwijl de trede 4-clieënten het vaakst een negatieve ontwikkeling lieten zien (6%) (uitstroom niet meegerekend).

Figuur 2.23 Ontwikkeling op participatieladder* tussen april 2014 en april 2015 van huishoudens in het cliëntenbestand bijstand (WWB) incl. IOAW/Z op 1 april 2014, die ingedeeld waren op een trede



* Gezien het geringe aantal cliënten op de treden 0 en 6 worden deze treden niet getoond.

Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen



2.6.2 Arbeidsparticipatie

Aantal re-integratievoorzieningen³²

Op 1 april 2015 zijn er 2182 Almeerders geregistreerd die een re-integratietraject volgen. Het overgrote deel van hen behoort tot een huishouden dat een bijstandsuitkering ontvangt. Het aantal re-integratietrajecten is aanzienlijk lager dan op 1 januari 2015, toen het nog om 2636 personen ging³³.

³² Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

³³ Er is geen verklaring voor deze sterke daling gevonden. Mogelijk wordt de daling (deels) veroorzaakt door onregelmatigheden in de registraties.

Beschut werk³⁴

De geplande tien beschutte werkplekken in Almere zijn inmiddels (medio augustus 2015) allemaal ingevuld. Eén persoon heeft een contract gekregen en voor de overige negen personen betreft het proefplaatsingen. Voor de proefplaatsingen blijkt meer tijd nodig te zijn dan de geplande twee maanden.

Arbeidsmatige dagbesteding³⁵

In 2015 zijn tot medio augustus 37 personen gestart met arbeidsmatige dagbesteding in Almere.

Banenafpraak³⁶

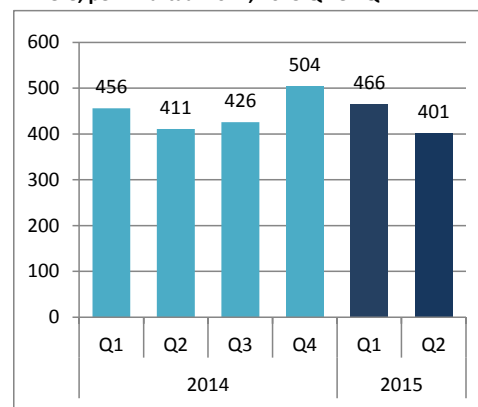
Halverwege augustus 2015 zijn in Almere 45 mensen gestart in een extra baan voor mensen met een arbeidsbeperking in het kader van de banenafpraak³⁷ (inclusief proefplaatsingen). Twaalf van deze personen zijn geplaatst door de gemeentelijke jobcoaches en de overige 33 personen door UWV. In het laatste geval betreft het Wajongers (oude Wajong). Bij twee van de 45 extra banen betreft het arbeidsplaatsen bij de gemeente zelf.

2.7 Cliënten Schulddienstverlening

Bewoners met schuldenproblematiek kunnen zich tot de gemeente wenden voor hulp bij het aanpakken van hun schulden. In opdracht van de gemeente Almere voert PLANgroep deze taak uit vanuit het stadhuis. In deze paragraaf worden de aantallen nieuwe aanmeldingen voor schulddienstverlening in Almere gepresenteerd, evenals het aantal lopende cliënten.

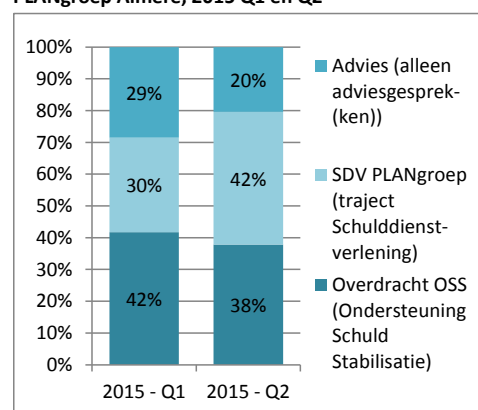
In het tweede kwartaal van 2015 hebben zich 401 Almeerders gemeld bij PLANgroep met schuldenproblematiek. Dit aantal is lager dan in het voorgaande kwartaal, toen het 466 bewoners betrof (figuur 2.24). Van deze 401 nieuwe aanmeldingen in het tweede kwartaal hebben er 362 een screening gehad. De uitkomst van de screening was bij bijna vier op de tien cliënten doorverwijzing naar OSS (Ondersteuning Schuldstabilisatie) (figuur 2.25). OSS houdt in dat er met begeleiding wordt gestreefd naar een toekomst waarin de schuldenlast duurzaam gestabiliseerd is en de belemmeringen ten aanzien van een traject schulddienstverlening worden aangepakt³⁸. Bij twee op de tien cliënten was de uitkomst dat een of enkele adviesgesprekken volstonden om de schulden aan te pakken en nog eens 42% is een schulddienstverleningstraject ingegaan. Het percentage nieuwe cliënten dat na aanmelding aan een dergelijk traject begint bij PLANgroep is toegenomen ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Het aantal lopende cliënten waarvoor PLANgroep een schuldregeling uitvoert is dan ook gestaag gestegen van 359 op 1 januari, naar 403 op 1

Figuur 2.24 Aantal nieuwe aanmeldingen PLAN-groep Almere, per kwartaal 2014, 2015 Q1 en Q2



Bron: PLANgroep

Figuur 2.25 Uitkomst screening na aanmelding bij PLANgroep Almere, 2015 Q1 en Q2



Bron: PLANgroep

³⁴ Bron: UWV Werkbedrijf

³⁵ Bron: Gemeente Almere

³⁶ Bron: UWV Werkbedrijf

³⁷ De landelijke banenafpraak tot het creëren van extra banen voor mensen met een arbeidsbeperking komt omgerekend voor Almere neer op 100 extra banen in 2015.

³⁸ In het eerste half jaar van 2015 zijn er 44 cliënten teruggemeld vanuit OSS naar PLANgroep om alsnog een schulddienstverleningstraject te starten. In 2014 was dit het geval voor 104 voormalige OSS-cliënten.

april, tot 481 op 1 juli.

Ondersteuning Schuldstabilisatie

Per 1 januari 2015 is Zorggroep Almere verantwoordelijk voor de coördinatie Ondersteuning bij Schuldstabilisatie in Almere, die ze onder hebben ondergebracht bij de 'Maatwerkers OSS'. De ondersteuning zelf wordt uitgevoerd door verschillende zorgaanbieders.

Tabel 2.26 Aantal aanmeldingen OSS

	2015 - Q1	2015 - Q2
Regulier	165	144
Crisis	31	14
Totaal	196	158

Bron: Zorggroep Almere

In het tweede kwartaal van 2015 zijn er 158 klanten aangemeld bij het Maatwerk OSS, waarvan er veertien crisisaanmeldingen waren. Deze aantallen liggen lager dan in het eerste kwartaal toen het 196 aanmeldingen betrof, waarvan 31 crisisaanmeldingen (tabel 2.26). Bij crisissituaties dreigt er huisuitzetting (door huurachterstanden), waardoor de maatwerkers snel moeten handelen om dit te voorkomen.

Om de Ondersteuning Schuldstabilisatie efficiënt en effectiever uit te kunnen voeren, is in elk stadsdeel van Almere een TOSS (Team Ondersteuning Schuldstabilisatie) opgericht, dat spreekuur houdt in de wijken. In deze teams werken Maatwerkers OSS, vrijwilligers van Humanitas en Sociaal Raadslieden samen om klanten te ondersteunen bij het op orde brengen van hun administratie en het inzicht krijgen in hun financiële situatie. Op deze manier worden klanten klaargestoomd om alsnog een schulddienstverleningstraject bij PLANgroep in te gaan. Er is vanuit het Maatwerk OSS 141 keer een verwijzing naar het TOSS-spreekuur gedaan in het tweede kwartaal van 2015.

2.8 Klachten en bezwaren

Deze paragraaf betreft het aantal klachten, bezwaren en beroepen dat in het tweede kwartaal van 2015 bij de gemeente is binnengekomen over de drie gedecentraliseerde wetten: Wmo, Jeugdwet en Participatiewet

Wmo en Jeugdwet

In het tweede kwartaal van 2015 zijn bij de gemeente Almere 43 klachten binnengekomen en achttien bezwaarschriften over Wmo en Jeugdwet. Deze aantallen zijn iets hoger dan in het eerste kwartaal (tabel 2.27). Slechts één van de klachten (en geen van de bezwaarschriften) had betrekking op de Jeugdwet³⁹.

Tabel 2.27 Binnengekomen klachten, bezwaren en beroepen m.b.t. Wmo en Jeugdwet

	2014		2015	
	Q1	Q2	Q1	Q2
Klachten	34	34	37	43
Bezwaarschriften	18	14	14*	18
(Hoger) beroepschriften	0	0	0	0

* Dit aantal wijkt iets af van het aantal in de Eerste Kwartaalrapportage. Dit heeft te maken met correcties die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd.

Bron: Gemeente Almere, Dienst Sociaal Domein

Bijna de helft van de klachten in het tweede kwartaal betrof de voorzieningenleveranciers (vervoer, hulpmiddelen, zorg) en ruim een kwart van de klachten betrof de procedure of werkwijze van de gemeente. Daarnaast ging bijna een kwart van de binnengekomen Wmo/Jeugdwet-klachten over de werkwijze van de wijkteams. Verder valt op dat er klachten blijven komen over het uitbetalen van de PGB's.

³⁹ Cliënten jeugdzorg wenden zich met klachten of bezwaren eerder tot de betreffende zorgaanbieder of hulpverleningsorganisatie dan bij de gemeente. Aanbieders zijn verplicht een klachtregeling te hebben, waarover ze rapporteren in hun jaarverslagen.

Participatiewet

Het aantal klachten over de Participatiewet dat in het tweede kwartaal van 2015 is binnengekomen bij de gemeente Almere bedraagt 65. Daarnaast zijn er 492 bezwaarschriften binnengekomen, 61 beroepschriften en zeven hoger beroepschriften. Er zijn acht voorlopige voorzieningen getroffen. Deze aantallen wijken niet sterk af van de aantallen in het eerste kwartaal van 2015, met uitzondering van het hogere aantal bezwaren (tabel 2.28).

Tabel 2.28 Binnengekomen klachten, bezwaren en beroepen m.b.t. Participatiewet

	2014		2015	
	Q1	Q2	Q1	Q2
Klachten	69	76	61	65
Bezwaarschriften	450	407	407	492
Beroepschriften	76	76	66	61
Hoger beroepschriften	10	16	12	7
Voorlopige voorzieningen	26	9	11	8

Bron: Gemeente Almere, Dienst Sociaal Domein

De meeste klachten met betrekking tot de Participatiewet gaan over bejegening en tijdigheid (niet tijdig beslissen op aanvragen, niet tijdig terugbellen, niet tijdig reageren op mails en brieven, etc.). Ongeveer een derde van alle klachten heeft betrekking op deze twee behoorlijkheidseisen. Andere kleine aantallen klachten betreffen in het tweede kwartaal bijvoorbeeld het verkeerd bezorgen van post of het zoekraken van stukken en het onterecht betalen van het vakantiegeld aan een schuldeiser die beslag heeft gelegd op de uitkering.

Van de bejegening klachten wordt doorgaans het grootste deel (gemiddeld 84%) ongegrond verklaard. Van de 1037 uitkeringsaanvragen en de 942 bijzondere bijstandsaanvragen in het tweede kwartaal van 2015 werd door W&I respectievelijk 90% en 69% binnen de wettelijke termijn van acht weken afgehandeld.

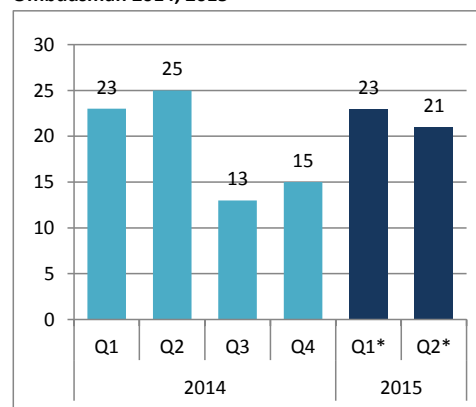
De meeste bezwaren met betrekking tot de Participatiewet hebben te maken met het afwijzen van aanvragen van uitkeringen of andere tegemoetkomingen (zoals bijzondere bijstand) en met het beëindigen, terugvorderen en korten van uitkeringen. In het tweede kwartaal van 2015 werd van de afgehandelde uitkeringsaanvragen en aanvragen bijzondere bijstand respectievelijk 11% en 28% afgewezen. Tegen afwijzingen van uitkeringsaanvragen werd in het tweede kwartaal in 34% van de gevallen bezwaar ingediend en tegen de afwijzingen van bijzondere bijstand maakte 12% bezwaar.

De aantallen klachten, bezwaren en beroepen die binnenkomen bij de gemeente Almere over de Participatiewet zijn veel groter dan die over de Wmo en de Jeugdwet. Dit heeft voornamelijk te maken met de verschillende aard van de wetten en de daaruit voortvloeiende grotere aantallen beslismomenten en cliëntcontacten in de Participatiewet. Op jaarbasis wordt het aantal cliëntcontacten bij de afdeling Werk en Inkomen op 100.000 geschat (waarvan de helft telefonisch en de helft fysiek).

Gemeentelijke ombudsman

Over het sociaal domein in Almere zijn in het tweede kwartaal van 2015 21 klachten binnengekomen bij de Gemeentelijke Ombudsman. Dit aantal wijkt niet sterk af van het aantal klachten in het eerste kwartaal (figuur 2.29).

Figuur 2.29 Aantal klachten over sociaal domein gemeente Almere (incl PLANgroep) bij Gemeentelijke Ombudsman 2014, 2015



* Betreft voorlopige cijfers

Bron: Gemeentelijke Ombudsman

3. Evaluatie van de (nieuwe) sociale infrastructuur

Dit hoofdstuk betreft de rapportage van de evaluatie van de nieuwe sociale infrastructuur in Almere, die heeft plaatsgevonden ruim een half jaar na de transitie op 1 januari 2015. In dit onderdeel van de Monitor Sociaal Domein ligt de focus op het niveau van het stelsel/systeem vanuit het oogpunt van de professionals. Niet alleen de nieuwe onderdelen van het stelsel komen aan bod, zoals de wijkteams en expertteams, maar ook de bestaande afdeling Werk en Inkomen, die met een nieuwe wet en deels met een nieuwe doelgroep te maken heeft gekregen, wordt besproken. De evaluatie is uitgevoerd met uitgebreide medewerking van de mensen die werkzaam zijn in het Almeerse sociaal domein. Dit hoofdstuk betreft dus de weergave van de 'plussen en minnen' van de nieuwe sociale infrastructuur in de ogen van de professionals en hun managers.

Doelstelling

Doel van de evaluatie is om het nieuwe ondersteuningsstelsel in Almere zo goed mogelijk te 'meten'; om in beeld te brengen hoe de nieuwe manier van werken verloopt. En wie kan het systeem beter beoordelen dan de betrokkenen die zelf werkzaam zijn hierin of er veelvuldig mee te maken hebben? De ervaringen van de professionals zijn opgetekend in negen kwalitatieve groepsinterviews en vijf kwalitatieve diepte-interviews met sleutelpersonen (managers, etc.). In de groepsinterviews is in totaal met 47 personen gesproken, waaronder: wijkteammedewerkers, expertteamleden, klantmanagers en coördinatoren van Werk en Inkomen en vertegenwoordigers van partners in het sociaal domein. Kwalitatief onderzoek is gericht op het verkrijgen van inzicht in wat er leeft onder een bepaalde doelgroep en waarom. De resultaten van dit soort onderzoek zijn niet statistisch representatief voor de hele populatie, maar zijn indicatief van aard.

Om toch ook een representatief beeld te kunnen geven is daarnaast aan een drietal doelgroepen een enquête voorgelegd. Het betreft hier de medewerkers van de wijkteams, de klantmanagers⁴⁰ van Werk en Inkomen en de professionals in het lokale wijknetwerk⁴¹ van de wijkteams. De uitkomsten van de enquêtes zijn wel, met inachtneming van een zekere betrouwbaarheidsmarge, generaliseerbaar naar de gehele betreffende populaties. De uitgebreide onderzoeksverantwoording is te vinden in bijlage 1.

Vraagstelling

De onderzoeksvraag en deelvragen van de evaluatie van de sociale infrastructuur luiden als volgt:

Hoofdvraag: *Hoe functioneert de nieuwe sociale infrastructuur?*

Deelvragen:

- Hoe functioneert het werkproces rond de frontlijnprofessionals⁴² in het sociaal domein?
- Hoe wordt er samengewerkt binnen de teams van frontlijnprofessionals en tussen de teams en partners en tussen de gemeente in het algemeen en partners in het sociaal domein?
- Hoe verloopt de aansturing en facilitering van de frontlijnprofessionals?
- In hoeverre komen de beoogde doelstellingen van de nieuwe sociale infrastructuur dichterbij, te weten: (toegang tot) ondersteuning laagdrempelig en dichtbij, passende ondersteuning (maatwerk en vraaggericht), kanteling van minder formele naar meer informele ondersteuning, inzet op preventie, versterken van burgerkracht, integrale aanpak, efficiëntere ondersteuning?

⁴⁰ De naam 'klantmanagers' wordt gebruikt als verzamelnaam. De enquête is ook voorgelegd aan de W&I-medewerkers: jobcoaches, (inkomens)consulenten, coördinatoren, accountmanagers en medewerkers tweedelijns zorg.

⁴¹ Hieronder wordt verstaan: huisartsen, wijkverpleegkundigen, wijkagenten, wijkregisseurs, opvoedadviseurs, scholen en de zorgadviesteams op scholen.

⁴² Wijkteammedewerkers en expertteamleden bij Zorg en Welzijn en Klantmanagers, etc. bij Werk en Inkomen

In de hiernavolgende paragrafen worden deze vragen beantwoord voor twee takken of sectoren van het Almeerse sociaal domein, hier genoemd 'Zorg en Welzijn' en 'Werk en Inkomen', op basis van de informatie verkregen uit de kwalitatieve (groeps)interviews en de drie enquêtes.

3.1 Zorg en Welzijn

In deze paragraaf komen de ervaringen van de professionals aan bod die werken in de sector Zorg en Welzijn van het Almeerse sociaal domein. Deze sector is verdeeld in verschillende onderdelen, die afzonderlijk aan de orde komen. Respectievelijk worden besproken: de wijkteams, de expertteams, het Tijdelijk Interventieteam, de brandpuntfunctionaris en de partners van de gemeente in het sociaal domein. Dit zijn zowel de partners die vertegenwoordigd zijn in de wijkteams, als andere partners, met name zorgaanbieders.

3.1.1 Wijkteams

Box 3.1.1. Rol Wijkteams

In het *Beleidsplan Sociaal Domein 2015* van de gemeente Almere worden de wijkteams als volgt beschreven:

De wijkteams vormen een belangrijke schakel in de nieuwe sociale infrastructuur. Wijkwerkers zijn erop gericht burgerkracht te versterken en laagdrempelig informele oplossingen te bieden aan inwoners met ondersteuningsvragen. Daarmee wordt voorkómen dat inwoners in een zodanig kwetsbare positie raken dat ze een beroep moeten doen op gespecialiseerde ondersteuning. Kortom: zij zijn erop gericht de kanteling te bevorderen van formele naar informele ondersteuning. Zijn er toch maatwerkvoorzieningen nodig, dan heeft het wijkteam mandaat hier toegang toe te verlenen. Zij werken daarbij volgens het principe één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school.

De wijkteams zijn samengesteld uit generalistisch werkende professionals. Zij zijn afkomstig van diverse maatschappelijke instellingen. Met een diversiteit aan kennis vanuit verschillende vakgebieden hebben de wijkwerkers samen voldoende kennis op alle levensdomeinen. Het wijkteam waarborgt op deze manier een integrale aanpak. Er zijn in Almere 16 wijkteams operationeel met professionals vanuit:

- Algemeen maatschappelijk werk (Zorggroep Almere)
- Cliëntenondersteuning (MEE)
- Opbouwwerk (De Schoor)
- Coördinatie vrijwilligers (VMCA)
- Wmo-participatieadviseur (Gemeente Almere)
- Jeugd (voormalig medewerker Toegang afkomstig van Bureau Jeugdzorg)
- Jeugd (medewerker integrale jeugdgezondheidszorg). Deze professionals zitten niet integraal in de wijkteams, maar besteden enkele uren per week aan hun functie als zogenoemde 'linking pins' tussen de wijkteams en de jeugdgezondheidszorg.

Het wijkteam werkt samen met het 'wijknetwerk'; het netwerk van professionals in de wijk zoals het zorgadviesteam op school, huisarts, wijkverpleegkundige, politie, wijkregisseur, opvoedadviseur.

De wijkteams spannen zich in om inwoners zo nodig te ondersteunen bij het vergroten en versterken van hun netwerken. Daarbij kunnen ook georganiseerde informele netwerken (vrijwilligers, actieve bewoners) ingezet worden.

Wijkwerkers kunnen bij complexe en/of meervoudige problematiek het Expertteam (gezins)ondersteuning inschakelen voor consultatie of het opschalen van een casus. Ook kan de brandpuntfunctionaris ingeschakeld worden in gevallen waar hulpverlening stagneert. Waar impasses zijn ontstaan rond zorg of ondersteuning kan ook het tijdelijk interventieteam ingeschakeld worden.

De informatie in deze paragraaf is gebaseerd op twee soorten bronnen. Er zijn kwalitatieve (groeps)interviews gehouden onder professionals en er is een enquête gehouden. In de (groeps)interviews is er in totaal gesproken met zestien wijkteammedewerkers en twee managers van de gemeente binnen het sociaal domein. Passages waar 'geïnterviewden' of 'informanten' als bron worden aangehaald zijn gebaseerd op deze

interviews. De enquête 'Professionals Wijkteams' is afgenomen onder de wijkteammedewerkers en deze werd ingevuld door 62 van de 141 wijkwerkers. Waar in de tekst wordt gesproken over 'respondenten' betreft dit de deelnemers aan de enquête. Alle uitkomsten van de enquête zijn te vinden in het online tabellenboek⁴³ en in bijlage 1 is de uitgebreide onderzoeksverantwoording te vinden.

Uitkomsten in het kort:

- Veel bewoners weten de weg naar het wijkteam te vinden, vooral met vragen over schulden, huisvesting en voor de aanvraag en herindicatie van maatwerkvoorzieningen. Verder zijn de vraagonderwerpen zeer divers;
- Door het gewennings- en leerproces en de hoge werkdruk lukt het de wijkwerkers bij ondersteuningsvragen nog niet altijd om voldoende vraaggericht te werken;
- Naar eigen zeggen werken wijkteams volgens de 'gekantelde' werkwijze. Dat wil zeggen dat zij een evenwicht zoeken tussen eigen kracht aanspreken en hulp bieden, en tussen maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen;
- Ondanks prioriteit aan meldingen/ondersteuningsvragen worden al resultaten geboekt op de tweede taak van het wijkteam: het versterken van informele netwerken in de wijk en het vergroten van de sociale cohesie;
- Wijkteammedewerkers geven aan goed samen te werken met vrijwilligers, mantelzorgers, het wijknetwerk en zorgaanbieders, maar er is enige onvrede over samenwerking met de afdeling Werk & Inkomen en het Klantcontactcentrum;
- De samenwerking met de expertteams is volgens de wijkteammedewerkers verbeterd ten opzichte van het begin van het jaar;
- De kruisbestuiving tussen specialismen in de wijkteams wordt als bevorderend gezien voor de integrale aanpak van (ondersteunings)vragen van bewoners;
- Over de directe aansturing van de wijkteams is de tevredenheid groot en wijkteammedewerkers krijgen naar eigen zeggen van de gemeente voldoende ruimte om cliënten maatwerk te bieden. Enkele basisvoorzieningen zoals het registratiesysteem zijn nog niet op orde.
- De aanpak wordt als integraler gezien dan voorheen, maar is nog niet integraal genoeg. De belangrijkste redenen hiervoor zijn: de hoge werkdruk, het ontbreken van kaders voor die integrale aanpak en het niet goed op elkaar aansluiten van onderdelen van de sociale infrastructuur;
- De nieuwe sociale infrastructuur zal op termijn efficiënter zijn dan het oude systeem, aldus de geïnterviewde wijkteamleden. Er worden nu al minder snel (dure) maatwerkvoorzieningen ingezet omdat er meer gebruik gemaakt wordt van algemene voorzieningen.

3.1.1.1 Werkwijze wijkteams

In grote lijnen hebben de wijkteams twee functies. Enerzijds helpen zij bewoners met het vinden van oplossingen voor hun ondersteunings- of zorgvragen en anderzijds dienen ze de informele netwerken in de wijk te versterken en de sociale cohesie te bevorderen door bijvoorbeeld het organiseren van buurtactiviteiten.

Ondersteuningsvragen

Meldingen van bewoners komen binnen via meerdere kanalen. De geïnterviewde wijkteammedewerkers geven aan dat de inloopsprekuren van de wijkteams goed worden bezocht. Ook komen er meldingen binnen via het online meldingenformulier. Daarnaast zijn er veel meldingen die via de Wmo-participatiemedewerkers binnen komen. Dit betreffen vaak herindicaties van maatwerkvoorzieningen. Ook professionals als huisartsen weten het wijkteam inmiddels te vinden en doen meldingen namens hun cliënten. In sommige gevallen kan een cliënt direct geholpen of doorverwezen worden, maar vaak is een vervolgspraak nodig. De informanten vertellen dat er dan binnen het wijkteam wordt besproken wie het meest geschikt is om de betreffende casus op te pakken, waarna contact wordt opgenomen met de cliënt om een afspraak te maken voor een

⁴³ <https://www.osalmere.nl/docs/Tabellenboek%20enquetes%20MonitorSociaalDomeinDeel2%20Almere2015.pdf>

vraagverhelderingsgesprek, ook wel bekend als keukentafelgesprek. Dit gesprek wordt soms alleen en soms in duo's gedaan en vindt meestal bij de cliënt thuis plaats. Tijdens en na dit gesprek wordt (samen met de cliënt) bekeken wat de meest passende ondersteuning is. Dat kan een maatwerkvoorziening zijn, maar het is ook mogelijk dat de cliënt geholpen kan worden met enkele (coachings)gesprekken door de maatschappelijk werker of de MEE-cliëntondersteuner. Een enkele keer is er geen vervolg nodig na een keukentafelgesprek. De maatschappelijk werkers van de wijkteams hebben de ervaring dat het regelmatig voorkomt dat mensen geholpen zijn zonder dat er iets concreets is ingezet. Zij zijn al geholpen doordat ze, door het brede gesprek, anders naar hun situatie zijn gaan kijken. Anderzijds merkt een van de geïnterviewde maatschappelijk werkers op dat er situaties zijn waarbij te gemakkelijk een vrijwilliger wordt ingezet, terwijl in haar optiek professionele hulpverlening passender zou zijn.

De onderwerpen waarmee de meeste bewoners volgens de geïnterviewden aankloppen bij het wijkteam zijn schulden, huisvesting en aanvragen of herindicaties voor maatwerkvoorzieningen. Verder kennen de onderwerpen een grote diversiteit.

Een deel van de informanten vindt het woord keukentafelgesprek een ongepaste term. Zij vinden het paternalistisch klinken en spreken liever over huisbezoek. Huisbezoeken worden door de geïnterviewden als zinvol ervaren, omdat men in de thuissituatie beter de achterliggende problematiek van een huishouden kan inschatten. In duo's op huisbezoek gaan vindt men over het algemeen ook zinvol, vooral bij ingewikkelde en onduidelijke gevallen, aangezien men op die manier veel leert van elkaars disciplines. Geconstateerd wordt dat medewerkers er nu nog veelal vanuit hun eigen discipline in zitten, maar wel graag willen leren van elkaars vakgebied, ook in het belang van de cliënten. De verwachting is dat een synergie-effect op een gegeven moment zal optreden maar dat dit de nodige tijd zal vergen. Vooralsnog maken individuele agenda's het plannen van duo-huisbezoeken soms lastig, en omdat er veel aanmeldingen zijn, is het ook niet altijd te realiseren en wordt het door sommige geïnterviewden als niet efficiënt ervaren.

Het brede gesprek is een belangrijk instrument voor de wijkwerkers in het realiseren van zo passend mogelijke ondersteuning. Goed luisteren is hierbij volgens een MEE-cliëntondersteuner essentieel, ook als dit tot gevolg heeft dat een gesprek 2,5 uur duurt. Hiermee wordt voorkomen dat er te snel dingen worden geregeld of voorzieningen te snel vanuit de aanbodkant worden ingezet, die achteraf niet blijken te werken. Gezien de grote werkdruk hebben sommige wijkwerkers moeite met het nemen van die tijd en wordt daarom soms toch voor de snelle, aanbodgerichte oplossing gekozen. Dat hulpaanbod moet er wel zijn als het nodig is. Ruim de helft (52%) van de wijkteammedewerkers geeft in de enquête aan dat er sprake is van voldoende hulpaanbod voor cliënten van het wijkteam. Twee op de tien respondenten zijn het hier niet mee eens.

Daarnaast blijkt ook uit de enquête onder wijkteammedewerkers dat de werkdruk hoog is. Ruim de helft (53%) vindt dat de medewerkers te zwaar met werk belast worden. Deze hoge werkdruk vraagt volgens de geïnterviewde wijkteamleden veel energie. Opgemerkt wordt dat overwerken niet mag, maar dat dit soms toch gewoon moet als je mensen echt wilt helpen. Men ziet de werkdruk voorlopig niet verminderen aangezien er werk elders is ondergebracht, dat terugkomt naar de wijkteams, en er in de toekomst (althans zo gaat het verhaal) wordt teruggegaan naar een kleinere bezetting.

De informanten uit de wijkteams geven aan globaal op de hoogte te zijn van de privacyregels en richtlijnen. Ze hebben hierover een workshop gevolgd en hebben het gevoel op de hoogte te zijn van de belangrijkste privacyaspecten. De geïnterviewden vertellen dat er zich op dit punt geen problemen hebben voorgedaan met cliënten, maar wel tussen organisaties, aangezien uitwisseling van cliëntgegevens aan strenge voorwaarden is gebonden. De geïnterviewde wijkwerkers ervaren toch ook een 'grijs' gebied; voorvallen waarvan men niet altijd weet wat men er mee moet. Zo hebben ambtenaren een meldplicht bij vermoedens van fraude, maar willen wijkwerkers juist een vertrouwensband opbouwen met cliënten. Dit kan elkaar bijten.

Uit de enquête blijkt dat wijkteammedewerkers zelf gematigd positief zijn over de mate waarin de wijkteams er in slagen om het eerste doel, het helpen van bewoners met het vinden van oplossingen voor hun (ondersteunings- en zorg)vragen, te bereiken. Ruim de helft is van mening dat meer mensen informele hulp krijgen en een kleine helft van hen meent dat dankzij de wijkteams duurdere hulp vaak voorkomen kan worden en dat mensen die dat nodig hebben sneller de juiste hulp krijgen (figuur 3.1). De meningen zijn verdeeld over de vraag of de wijkteams escalatie van probleemsituaties kunnen voorkomen. Een kwart van de respondenten meent dat de wijkteams escalatie juist niet voorkomen.

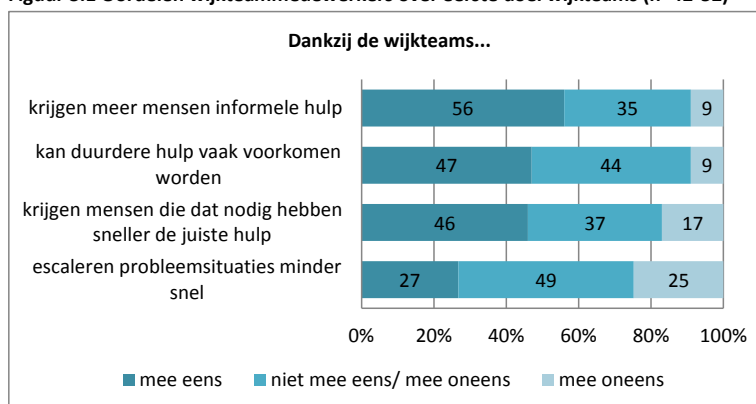
Informele netwerken en sociale cohesie bevorderen

De tweede taak van de wijkteams wordt door de geïnterviewde wijkteamleden op drie manieren ingevuld. Ten eerste worden er activiteiten georganiseerd en aangesloten bij bestaande activiteiten in de wijk en ten tweede worden cliënten die met (ondersteunings)vragen komen, waar van toepassing, doorverwezen naar dergelijke activiteiten. De derde wijze is door te proberen de informele netwerken van de cliënten te versterken en te mobiliseren voor de cliënt. De wijkteammedewerkers Wmo en jeugd en ook maatschappelijk werkers geven vooral invulling aan de laatste twee manieren. De cliëntondersteuners van MEE zijn gespecialiseerd in de derde manier, bij hen bekend als 'sociale netwerkversterking'. Het organiseren van activiteiten en het aansluiten bij bestaande initiatieven in de buurt is het expertiseveld van de opbouwwerkers en de vrijwilligersconsulenten binnen de wijkteams. Zij organiseren bijvoorbeeld administratieve spreekuren, cursussen als 'Omgaan met geld', 'Repair Cafés' en koppelen vrijwilligers aan bijvoorbeeld eenzame bewoners. Er wordt volgens de informanten gekeken naar wat de vraag is vanuit de wijk en hoe daar thematisch op ingespeeld kan worden. Het ene wijkteam is hier verder mee dan het andere wijkteam. Een van de opbouwwerkers legt uit dat ze deze vraag 'ophaalt' door rondes te maken door de wijk, mensen te spreken op straat en af en toe bij bewoners aan te bellen. Ondanks de reeds geboekte resultaten geven de opbouwwerkers en vrijwilligersconsulenten van de wijkteams aan hier minder tijd aan te kunnen besteden dan gewenst door de vele ondersteuningsvragen die afgehandeld moeten worden. Ze leggen uit dat taken als het vinden van vrijwilligers tijdrovende klussen zijn waar nog niet altijd genoeg aandacht voor is. Er wordt wel verwacht dat er steeds meer aandacht komt voor deze tweede opdracht van het wijkteam.

Over de mate waarin wijkteams bijdragen aan het bereiken van het tweede doel, het versterken van informele netwerken in de wijk en het vergroten van de sociale cohesie zijn wijkteammedewerkers in de enquête positiever dan over het bereiken van het eerste doel. De meerderheid van hen meent dat dankzij de wijkteams informele netwerken in de wijk versterkt zijn en meer activiteiten in de wijk georganiseerd worden (figuur 3.2).

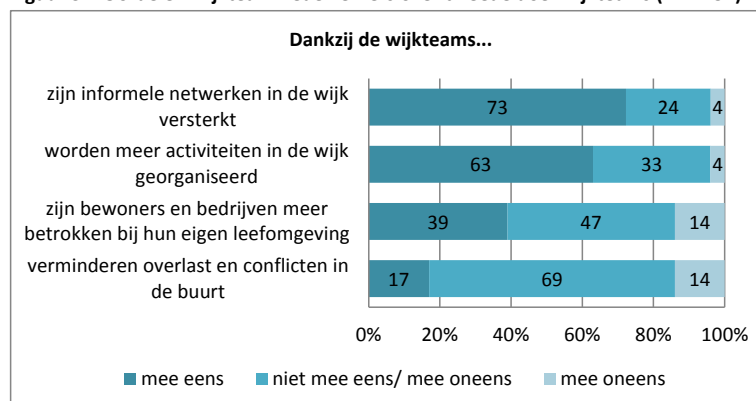
Vier op de tien wijkteammedewerkers menen dat dankzij de wijkteams bewoners en bedrijven meer betrokken zijn bij hun eigen leefomgeving. In Stad West is zelfs tweederde van de wijkteammedewerkers (67%) positief

Figuur 3.1 Oordelen wijkteammedewerkers over eerste doel wijkteams (n=42-52)



Bron: O&S 2015, WT

Figuur 3.2 Oordelen wijkteammedewerkers over tweede doel wijkteams (n=42-52)



Bron: O&S 2015, WT

over dit effect. Wijkteams hebben volgens de professionals weinig effect op het verminderen van overlast en conflicten in de buurt.

3.1.1.2 Samenwerking

Samenwerking binnen de wijkteams

Het werken in een team dat is samengesteld uit meerdere disciplines bevalt de geïnterviewde wijkwerkers vooralsnog goed. Deze uitkomst wordt bevestigd door de enquête die is gehouden onder wijkteammedewerkers. Maar liefst 94% van de respondenten van de enquête beoordeelt de samenwerking tussen de verschillende specialismen als bevorderend voor het behalen van de doelen van het wijkteam. Uit de groepsinterviews komt naar voren dat het verbreding biedt in eigen denken en doen en dat casussen breder kunnen worden opgepakt. Ook de korte lijnen en vaste bezetting (dezelfde personen) worden als positief ervaren.

De manier waarop de teams tot stand zijn gekomen verdient volgens sommige informanten geen schoonheidsprijs. Zo zijn er per 1 januari mensen van verschillende culturen en signaturen lukraak bij elkaar gezet die 'het team' moesten vormen, terwijl men normaliter op zoek zou gaan naar mensen die in of bij een team passen. Door de hoge werkdruk was er in de eerste maanden nauwelijks gelegenheid om echt een team te worden. In het tweede en derde kwartaal is hier meer tijd en ruimte voor genomen. Inmiddels is er steeds meer sprake van teamspirit, maar dit verschilt per wijkteam. Hoe langer de wijkteams bestaan, hoe beter dit gaat. In de groeps gesprekken klinken rond dit punt minder goede geluiden over de wijkteams in Haven.

Uit de enquête komt dat ongeveer de helft van de wijkteammedewerkers van mening is dat binnen de teams voldaan wordt aan een aantal kenmerken van succesvolle samenwerking, tegen ongeveer één op de tien die het daar niet mee eens is. Zo vindt 61% dat er voldoende overeenstemming is over doelen en uitgangspunten, 51% dat door teamleden het teambelang boven het organisatiebelang wordt gesteld en 48% dat teamleden voldoende weten van elkaars aanbod en expertise. Over het algemeen kunnen wijkteammedewerkers op elkaar rekenen. Bijna negen op de tien professionals (85%) geven aan dat medewerkers van de verschillende organisaties binnen de teams gemaakte werkafspraken meestal nakomen.

Randvoorwaarden voor samenwerking

Ook blijkt uit de enquête dat wijkteammedewerkers niet onverdeeld positief zijn over de werkbaarheid van de afspraken over taken en verantwoordelijkheden tussen de verschillende moederorganisaties binnen de wijkteams. Integrale samenwerking is het succesvolst wanneer gezamenlijke beleidsdoelen worden vertaald naar prestatieafspraken op uitvoerend niveau (bv. Steketee, 2007; Greenberg en Rosenheck, 2010). Van dergelijke afspraken is slechts volgens een kwart van de wijkteammedewerkers sprake. Een derde van de wijkteammedewerkers vindt de afspraken over taken en verantwoordelijkheden tussen hun moederorganisatie en het wijkteam werkbaar, en meer dan de helft heeft hier geen eenduidige mening over. Een belangrijke voorwaarde voor succesvolle integrale samenwerking, ten slotte, is voldoende financiële middelen en zekerheid daarover voor de moederorganisaties. Bijna drie op de tien (27%) respondenten hebben geen zicht op de financiële situatie van hun eigen moederorganisatie. Slechts 26 respondenten gaven een geldig antwoord op de vraag hiernaar: dat is onvoldoende voor een representatief beeld. Zoals blijkt uit vragen hierover aan de onderzoekers, vreesden managers van de moederorganisaties dat het beantwoorden van de vraag financiële consequenties voor hun organisatie kon hebben.

Generalisten versus specialisten

Ondanks de beoogde generalistische werkwijze van de wijkteamleden, worden er door sommige informanten nog 'hokjes' geconstateerd. Hiermee wordt bedoeld dat er beperkingen zijn in wat een teamcollega weet, kan en mag, waardoor cliënten binnen het wijkteam toch doorgeschoven moeten worden naar een andere collega. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de wijkteamleden van verschillende disciplines nog slechts in beperkte mate elkaars werk kunnen overnemen. In de zomerperiode heeft dit soms tot onderbezetting van bepaalde disciplines in de wijkteams geleid. Bij de vervanging en achtervang in de vakantieperiode en met feestdagen worden ineens toch de verschillende culturen van de moederorganisaties zichtbaar. Zorgmensen vinden

bijvoorbeeld dat er altijd iemand bereikbaar zou moeten zijn, maar andere instanties *‘doen gewoon de deur dicht’* (wijkteammedewerker).

Enerzijds wordt het als een beperking ervaren dat nog niet alle wijkwerkers alles weten en kunnen van de andere disciplines. Dit vinden de geïnterviewden overigens een logisch gevolg van de korte periode die men nu als wijkteam werkt. Anderzijds hebben geïnterviewde wijkwerkers moeite met een te ver doorgeschoten generalisme. Vooral de wijkwerkers jeugd en de maatschappelijk werkers geven aan dat het niet zo eenvoudig is voor anderen om dezelfde kennis en vaardigheden te verwerven als zijzelf; zij hebben er immers jaren voor gestudeerd: *‘Het is maar de vraag of dat ook moet. Als je elkaar maar weet te vinden en van elkaars expertise gebruik weet te maken’* (wijkteammedewerker).

Samenstelling wijkteams

Gevraagd naar de samenstelling van de wijkteams komt uit de enquête onder wijkwerkers een overwegend positief oordeel: 83% vindt de samenstelling bevorderend voor het behalen van de doelen van de wijkteams. In de interviews wordt aangegeven dat er toch disciplines missen en misschien niet alle huidige disciplines even goed passen in het team. De wijkwerkers jeugd vinden de meeste informanten het minst goed passen, aangezien die veel specialistischer bezig zijn dan de andere wijkwerkers en nauwelijks rechtstreekse vragen krijgen van bewoners. Andere specialismen waar veel vragen over zijn van bewoners, zijn nochtans niet in het wijkteam ondergebracht, zoals schuldhulpverlening, Werk & Inkomen en huisvesting. Ook uit de enquête komt dat zes op de tien respondenten vinden dat er disciplines aan het wijkteam toegevoegd zouden kunnen worden. Behalve de bovenstaande disciplines wordt in de enquête ook genoemd: schoolmaatschappelijk werk, wijkverpleging en de GGZ.

Opvoedadviseurs in de wijkteams worden door de geïnterviewden genoemd als een goed alternatief voor de huidige wijkwerkers jeugd, omdat deze laagdrempeliger zouden zijn en meer met preventie bezig zijn. De voormalige toegangswerkers van Bureau Jeugdzorg, die nu in de teams zitten, vertellen dat ze immers soms ook een rode kaart uitdelen en zodoende niet altijd *‘naast de cliënt’* staan. Dit is overigens ook het bezwaar dat informanten opvoeren bij een eventuele toetreding van medewerkers van Werk & Inkomen tot het wijkteam. Men verwacht dat mensen met bepaalde hulpvragen het wijkteam juist zouden mijden als Werk & Inkomen in het wijkteam zou zitten. Gesuggereerd wordt dat aparte (thema-specifieke) spreekuren wellicht een idee zou zijn. Van de zogenoemde *‘linking pins’* van jeugdgezondheidszorg in de wijkteams is veel van de wijkteamleden niet bekend wat hun taak precies is.

Samenwerking met expertteams

De geïnterviewde wijkteamleden geven aan dat complexe casussen in kleinen getale voorkomen. Er wordt verschillend mee omgegaan, afhankelijk van de inschatting van de probleemsituatie en/of de mate van onduidelijkheid over hoe een casus moet worden aangepakt. Zo wordt er advies gevraagd aan het expertteam en een enkele keer wordt een casus overgedragen ter coördinatie aan het expertteam. Ook worden soms casussen opgeschaald naar het Tijdelijk Interventieteam (TIT). Overigens blijkt niet iedereen het TIT te kennen, en ook het verschil met het expertteam is niet iedereen duidelijk.

Uit de enquête blijkt dat vier op de tien wijkteammedewerkers de samenwerking met de expertteams als bevorderend beschouwen voor het bereiken van de doelen van het wijkteam (figuur 3.3). Als belangrijkste meerwaarde benoemen zij de consultatiefunctie van de expertteams; dat zij kennis en informatie kunnen uitwisselen en gebruik kunnen maken van specialistische expertise. Als verbeterpunten in de samenwerking benoemen ze vooral dat het soms bij advies blijft en dat het expertteam casussen niet altijd overneemt, en dat ze – als er wel wordt opgeschaald – geen terugkoppeling meer krijgen over wat er vervolgens met de cliënt gebeurt.

De geïnterviewde wijkwerkers vertellen dat sommige casussen niet zozeer complex zijn, maar toch lang duren, omdat het wijkteam er eerst zelf mee aan de slag is gegaan, of wilde gaan. Vanuit het multidisciplinaire wijkteam is er namelijk een zekere neiging om dingen zelf op te lossen. In de beginfase kwam dit echter ook

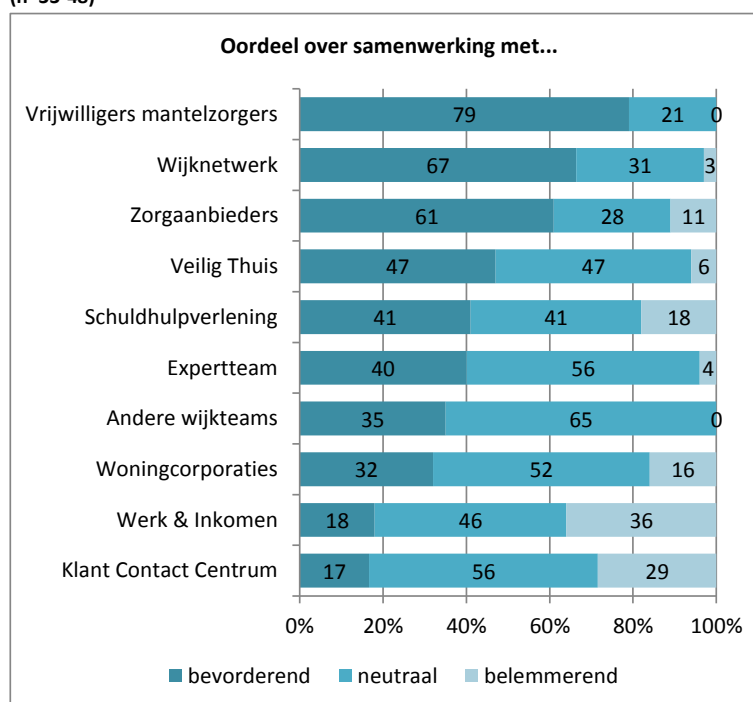
door een te onduidelijke rol van het expertteam. Die rol is nu helderder geworden doordat er elke week, ter kennismaking, leden van de expertteams aanschuiven bij casuïstiekbesprekingen van de wijkteams.

Samenwerking met het lokale wijknetwerk

De samenwerking met het wijknetwerk⁴⁴ wordt door de meeste ondervraagde wijkteamwerkers van zowel de groepsinterviews als de enquête als zinvol ervaren. Men ervaart dat 'de lijnen kort zijn'. Maar liefst twee derde van de respondenten van de enquête ziet de samenwerking met het wijknetwerk als bevorderend voor het doelbereik van het wijkteam (figuur 3.3). Toch blijkt uit de interviews dat de samenwerking nog niet overal goed van de grond komt. Wijkteams proberen wel kennis te maken met de partners in de wijk en deze uit te nodigen op

wijknetwerkbijeenkomsten. In sommige wijken gaat dit goed, maar in andere wijken is van een blijvende samenwerking niet altijd sprake. Hier wordt wel een meerwaarde in gezien omdat partners signalen over bewoners opvangen, die ze zouden kunnen doorgegeven aan de wijkteams. Dat dit nog niet van de grond komt heeft er ook mee te maken dat partners de wijkteams nog niet altijd goed weten te vinden. Verder geeft een informant aan dat scholen behoorlijk onzichtbaar zijn, vooral basisscholen, wat voortkomt uit behoedzaamheid en de relatie met ouders.

Figuur 3.3 Oordelen wijkteammedewerkers over samenwerking met andere partijen (n=33-48)



Bron: O&S 2015. WT

Samenwerking met andere partners

Uit de enquête komt naar voren dat acht op de tien wijkteammedewerkers het samenwerken met vrijwilligers en mantelzorgers als bevorderend beschouwen voor het behalen van de doelen van het wijkteam (figuur 3.3). Over de samenwerking met zorgaanbieders, Veilig Thuis, schuldhelpverlening, andere wijkteams en woningcorporaties zijn meer wijkteammedewerkers positief dan negatief. De tevredenheid over de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen (W&I) en het Klant Contact Centrum (KCC) is minder groot: de percentages respondenten die de samenwerking met deze twee organisatieonderdelen als belemmerend ervaren, zijn bijna tweemaal zo groot als de aandelen die de samenwerking als bevorderend beschouwen.

In de enquête leggen wijkteamwerkers uit dat veel onvrede voortkomt uit het feit dat de wijkteams andere prioriteiten stellen dan de afdeling W&I, die volgens hen te veel gericht is op het korten op de uitkering en te weinig op re-integratie, te strak vasthoudt aan protocollen en te weinig rekening houdt met de beperkingen en mogelijkheden van de cliënten. Over het KCC zeggen wijkteammedewerkers dat deze burgers met vragen verkeerd of ten onrechte doorverwijst, waardoor ze van het kastje naar de muur worden gestuurd, en dat het drempels voor burgers met ondersteuningsvragen zou opwerpen door hen niet terug te bellen.

3.1.1.3 Randvoorwaarden, aansturing en facilitering

Omtrent de aansturing van de wijkteams zijn de informanten overwegend positief tot zeer positief. Diverse wijkteammanagers worden genoemd en geroemd om hun inzet voor hun teams. Dat dingen niet goed gaan ligt

⁴⁴ Onder het lokale wijknetwerk wordt verstaan: professionals in de wijk waarmee het wijkteam samenwerkt, zoals scholen, huisartsen, wijkverpleegkundigen, wijkagenten, wijkregisseurs en opvoedadviseurs.

volgens de geïnterviewden zeker niet aan hen, want ook zij lopen, net als de wijkwerkers zelf, achter de feiten aan. Ze spelen problemen door, maar merken ook dat die vaak niet (of niet snel genoeg) worden opgepakt of opgelost. Wijkteammanagers worden ervaren als benaderbaar en genieten het vertrouwen van de geïnterviewde wijkwerkers. Na een wat strakkere sturing in het begin wordt er nu meer en meer aan het team zelf overgelaten.

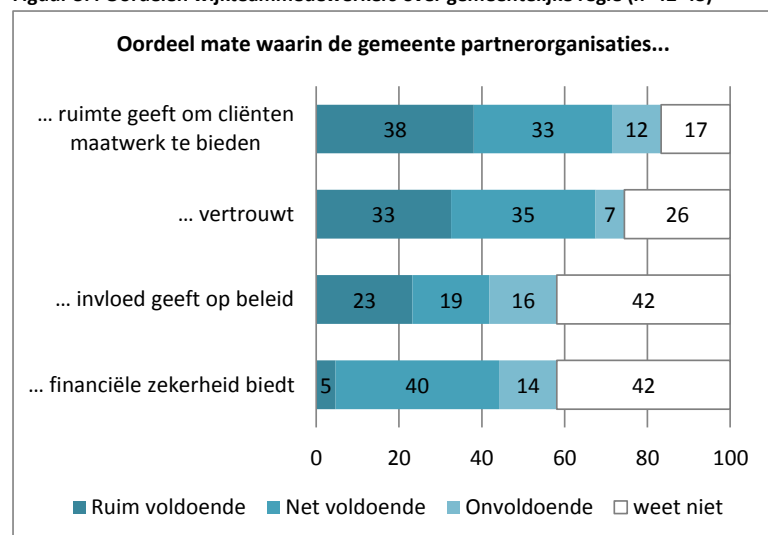
De informanten geven aan dat het aanpakken en oplossen van aanloopproblemen en kinderziektes waar de wijkteams mee te maken hebben, vooralsnog te langzaam gaat en dit vraagt veel energie van de wijkwerkers. Ook wordt door enkele geïnterviewden aangegeven dat zo nu en dan de aansluiting met beleid wordt gemist. Soms loopt men in de praktijk tegen (vanuit de beleidsafdeling) doorgevoerde veranderingen of initiatieven aan, waarvan men niet op de hoogte is gesteld.

Geïnterviewde wijkwerkers ondervinden over het algemeen geen problemen met dubbele aansturing, dat wil zeggen vanuit de gemeente en hun moederorganisatie. Medewerkers van andere moederorganisaties dan de gemeente lopen soms wel tegen praktische problemen aan, zoals bij ziekmeldingen. Enkele wijkwerkers jeugd ervaren het gemis van een belangenbehartiger (of vraagbaak) op bestuurlijk niveau. Dit vergt extra tijd en moeite aangezien zaken zelf uitgezocht dienen te worden, bijvoorbeeld waar een klacht naartoe moet en waar de verantwoordelijkheid ligt als er bijvoorbeeld iets gebeurt met een kind. De wijkwerkers jeugd zijn zich er van bewust dat dit een tijdelijke situatie is en dat hier volgend jaar voor hen meer duidelijkheid in komt, wanneer ze onder de organisatie voor Integrale Jeugdgezondheidszorg vallen. Een praktisch probleem voor wijkwerkers jeugd is de beroepsregistratie: zij dienen namelijk jaarlijks punten te halen om geregistreerd te kunnen blijven als jeugdzorgprofessional, maar horen nu nergens bij en vragen zich af hoe zij aan die punten kunnen komen.

Over de gemeentelijke sturing in het sociaal domein in het algemeen zijn de wijkteammedewerkers in de enquête niet uitgesproken positief, noch negatief. Er zijn er iets meer die menen dat de gemeente er in slaagt om fricties tussen partners in het sociaal domein op te lossen, beleidsplannen in praktijk te brengen, en samenwerkingsverbanden te sturen, dan degenen die die mening niet zijn toegedaan. De meeste respondenten (55%-64%) oordelen echter neutraal over deze vragen.

De geïnterviewde wijkwerkers voelen de ruimte om in hun casussen naar eigen inzicht te beslissen over de in te zetten zorg of ondersteuning, aangezien in de praktijk toegekende voorzieningen (of afwijzingen) slechts zelden van hogerhand worden herzien. Uit de enquête blijkt dat de meeste wijkteammedewerkers de gemeente een (ruime) voldoende geven als het gaat om de ruimte die zij krijgen om cliënten maatwerk te bieden en het vertrouwen dat zij van de gemeente krijgen (figuur 3.4). Een groot deel van de wijkteammedewerkers weet niet in hoeverre de gemeente partnerorganisaties invloed geeft op het beleid of financiële zekerheid biedt; degenen die daar wel een mening over hebben, geven de gemeente voor het grootste deel net een voldoende.

Figuur 3.4 Oordelen wijkteammedewerkers over gemeentelijke regie (n=42-43)



Bron: O&S 2015, WT

Registratie en systemen

De geïnterviewde wijkwerkers vertellen dat ze, afhankelijk van de moederorganisatie, werken met meerdere registratiesystemen, die niet gekoppeld zijn. Daarnaast houdt men twee, soms drie, mailboxen bij die niet compatibel zijn. Geen enkele medewerker vindt dit prettig, of zoals een informant het uitdrukte: *'Eén gezin,*

één aanpak, tien systemen'. Door deze situatie is er geen eenduidige dossieropbouw. Het komt voor dat door de gescheiden registraties over het hoofd wordt gezien dat een collega al met een cliënt bezig is.

Het is de bedoeling dat alle wijkwerkers uiteindelijk in één systeem gaan werken, genaamd Stipter. Over dit systeem zijn de informanten ontevreden en het wordt in elk geval niet geschikt geacht voor het doel waarvoor de wijkteams het nodig hebben. Het gebruik kost veel tijd en geeft frustraties. Daarnaast hangt het van hun specialisme af tot welk niveau wijkteamleden zijn geautoriseerd in Stipter. Vragen van cliënten kunnen soms niet beantwoord worden, omdat dossiers niet geopend kunnen worden door die beperkte autorisatie. Gesteld wordt dat iedereen alle relevante dossiers zou moeten kunnen inzien, omdat het van belang is te weten of een cliënt al eerder is geweest en wat een collega eventueel al heeft besproken en afgesproken met een cliënt.

Huisvesting wijkteams

De beoordeling van de fysieke huisvesting is verschillend per wijkteam. De meeste informanten zijn in grote lijnen tevreden, maar er zijn enkele locaties waar het tegengestelde het geval is. Locaties zijn vanuit het perspectief van de veiligheid voor de wijkwerkers en cliënten ook niet altijd geschikt: een verloren hoekje, geen zicht op de ingang, een inpandige spreekkamer. Andere aandachtspunten op sommige locaties betreffen: slecht functionerende wifi, niet ongestoord kunnen bellen en het ontbreken van printers. Desgevraagd schatten de informanten in dat door allerlei ict- en systeemproblemen ongeveer 15-25% van de werktijd verloren gaat.

3.1.1.4 Doelen en effecten van de transformatie

Laagdrempelig en dichtbij

Het wijkteam als concept, namelijk: laagdrempelige toegang tot ondersteuning en hulp, werkt volgens de informanten in de praktijk. Ze concluderen dit uit het verschijnsel dat de spreekuren goed bezocht worden, door allerlei typen bewoners met allerlei soorten vragen en problemen. Hoewel laagdrempelig bedoeld, wordt opgemerkt dat dit niet voor alle doelgroepen geldt. Er zijn bewoners waarbij schaamtegevoelens spelen bij bepaalde problematiek en vanuit MEE wordt opgemerkt dat hun cliënten de verandering lastig vinden. Over het algemeen hecht de MEE-doelgroep aan bekende, vertrouwde gezichten. Verder kan laagdrempeligheid volgens de informanten ook van de fysieke locatie afhangen, dus de locatie in de wijk, de bewegwijzering en/of ambiance/uitstraling van de huisvesting zelf. Ook menen enkele geïnterviewden dat het wijkteam nog onvoldoende bekend is bij bewoners. Ze zien daarin ook een taak voor zichzelf om de bewoners beter te informeren over wat ze van de wijkteams kunnen verwachten.

Er schuilt ook een risico in een te grote laagdrempeligheid van de toegang tot de wijkteams. De geïnterviewde wijkwerkers jeugd geven aan dat aanmelden laagdrempelig is, maar dit kan tot gevolg hebben dat crisisgevallen een tijdlang onopgemerkt tussen de stapel blijven liggen. Een wijkwerker jeugd maakt melding van het missen van aanmeldingen omdat deze in het geval van jeugdcasussen via een groot aantal routes (circa 15) binnen kunnen komen. Vanwege de enorme diversiteit aan meldingen komt het daarnaast vaak voor dat de zoektocht naar hoe een casus afgehandeld moet worden veel tijd kost. Ook voor (zorg)professionals lijkt de toegang tot het wijkteam soms te laagdrempelig: als ze het even niet meer weten leggen ze het meteen bij het wijkteam neer: *'Zo van: het is allemaal veranderd in de zorg, oh we hebben een wijkteam, ga maar naar het wijkteam'* (wijkteammedewerker).

Passende ondersteuning

In de enquête is aan de wijkteammedewerkers gevraagd in hoeverre zij het wijkteam toegerust achten om passende zorg en ondersteuning te bieden aan verschillende doelgroepen. In grote meerderheid (81%) zijn wijkteammedewerkers van mening dat zij ruim voldoende zijn toegerust om te zorgen dat mensen die actief willen worden als vrijwilliger de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben (figuur 3.5). Ook voelen wijkteammedewerkers zich ruim voldoende toegerust om te zorgen dat mensen met psychosociale problemen, mensen met lichamelijke en/of verstandelijke beperkingen en mensen die kampen met eenzaamheid de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

Wijkteammedewerkers voelen zich echter onvoldoende toegerust om te zorgen dat doelgroepen van de voormalige openbare geestelijke gezondheidszorg, zoals verslaafde, zorgmijdende en dakloze personen, passende ondersteuning krijgen.

Voor deze doelgroepen bestaan zorgketens in Almere zoals het GGD-team Vangnet en advies en de Centrale toegang. De wijkteams zouden cliënten uit deze doelgroepen, als ze deze tegenkomen, snel moeten kunnen doorverwijzen naar de juiste ketens. Ook voelen wijkteams zich nauwelijks toegerust om te zorgen dat mensen met langdurige psychiatrische klachten passende ondersteuning krijgen. Dit is een belangrijk signaal, gezien het feit dat GGZ-instellingen extramuraliseren en er dus meer mensen met langdurige psychiatrische klachten in de wijk zullen gaan wonen.

In de interviews merkt een van de wijkwerkers van MEE op dat bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een licht verstandelijke beperking) niet altijd wordt herkend tijdens het spreekuur van de

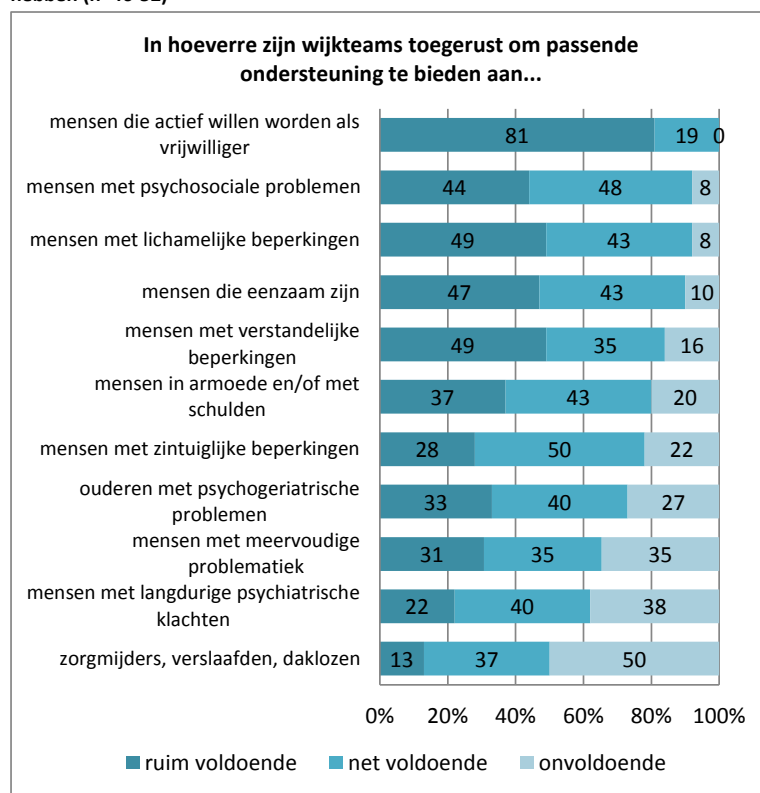
wijkteams, omdat de expertise er nog niet is bij alle wijkwerkers. Omtrent het bestaan of de ontwikkeling van wachtlijsten voor maatwerkvoorzieningen lopen de meningen uiteen.

Kanteling

Idealiter zouden de transformaties een 'kanteling' teweeg moeten brengen waarin mensen met ondersteuningsvragen minder beschouwd worden als hulpbehoevenden die recht hebben op een maatwerkvoorziening, en meer als burgers met capaciteiten die met behulp van hun eigen omgeving en algemene voorzieningen zinvol kunnen deelnemen aan de samenleving. Daarvoor dienen hulpverleners integraal alle levensdomeinen van de aanvrager in ogenschouw te nemen en niet uit te gaan van standaardprotocollen.

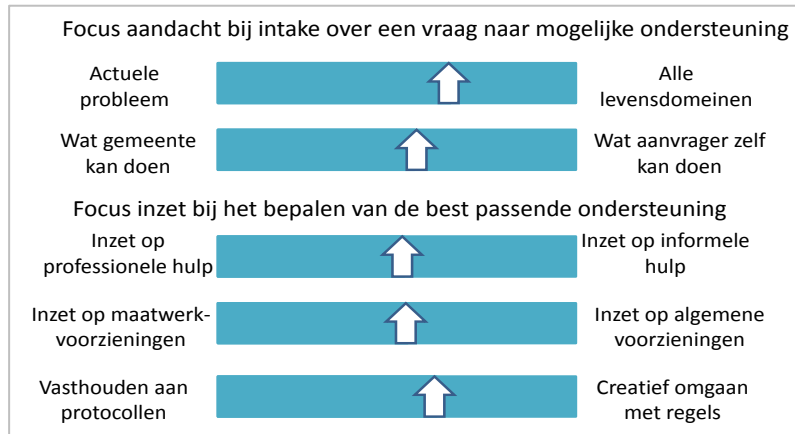
Uit de enquête komt naar voren dat de wijkteammedewerkers in Almere bij de intake en het bepalen van de best passende ondersteuning al in hoge mate 'gekanteld' werken (figuur 3.6). Niet iedere vraag van burgers kan afdoende verholpen worden met informele hulp of algemene voorzieningen; daarom zoeken zij steeds naar het juiste evenwicht tussen de behoefte en mogelijkheden van de aanvrager en zijn netwerk en die van het specialistische en professionele aanbod. Wmo-participatieadviseurs zetten iets meer dan gemiddeld in op professionele hulp dan op informele hulp, wat gezien hun taak verklaarbaar is. De Wmo-participatieadviseurs en de wijkwerkers jeugd geven in de interviews aan in het geval van herindicaties ook toe te werken naar minder professionele en meer informele ondersteuning, maar geconstateerd wordt wel dat als een cliënt reeds in een bepaald kader zit, het heel moeilijk is om hem/haar daar uit te halen.

Figuur 3.5 Oordeel wijkteammedewerkers over mate waarin wijkteams zijn toegerust om te zorgen dat verschillende groepen de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben (n=46-52)



Bron: O&S 2015, WT

Figuur 3.6 Positionering van wijkteams op vijf schalen bij intake en toewijzing van ondersteuning (n= 45-49)^a



a Toelichting: respondenten plaatsten de huidige werkwijze van hun team telkens op een 100-puntsschaal tussen twee uitersten op de schaal. In de figuur zijn de gemiddelden grafisch weergegeven door middel van een pijl op de balk. Leesvoorbeeld: op de eerste balk staat de pijl op 65% van de lengte, wat wil zeggen dat wijkteamprofessionals gemiddeld 65 punten gaven aan het alternatief ‘aandacht aan alle levensdomeinen’ en 35 punten aan ‘uitsluitend aandacht voor het actuele probleem waar de aanvrager mee komt’.

Uit de interviews komt ook het geluid dat het creatief omgaan met regels en het overschrijden van kaders als dat nodig is, toch de nodige haken en ogen heeft. De ervaringen van de geïnterviewden zijn, of het gevoel bestaat bij hen, dat er in de praktijk niet zoveel rek in zit als ze zouden willen. ‘Doen wat nodig is’ heeft in de praktijk zijn grenzen, ook al propageren wethouders en directeurs dit uitgangspunt, evenals ‘het tegen kaders aan mogen schoppen’. Als voorbeeld wordt het geopperde idee genoemd van verschillende wijkteams om een eigen Facebookpagina in te zetten om de informele buurtnetwerken te faciliteren, iets dat de gemeente bij voorkeur echter stadsbreed en uniform wil aanpakken.

Enkele informanten van verschillende disciplines hebben bij sommige cliënten de behoefte om een zogenaamd ‘waakvlamcontact’ te houden. Ze hebben het gevoel dat er af en toe naar deze personen of huishoudens omgekeken moet worden, maar voelen hier niet de ruimte voor binnen de opdracht van de wijkteams. Sommige geïnterviewden doen het toch en een enkeling voelt zich daar ongemakkelijk bij omdat hij het idee heeft de regels te overtreden.

Integrale aanpak

Een leidend principe in het beleid voor het sociaal domein is ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’, waarmee bedoeld wordt dat verschillende organisaties en afdelingen hun hulpverlening voor leden van hetzelfde huishouden op elkaar afstemmen en met elkaar samenwerken. De informanten onderschrijven unaniem het belang van dit uitgangspunt, met name omdat er veel huishoudens zijn met problemen op meerdere leefgebieden. Gezien de samenwerking tussen de disciplines in de wijkteams wordt ervaren dat de vragen waarmee cliënten naar de wijkteams komen integraler worden aangepakt dan voordat de wijkteams er waren. De kruisbestuiving tussen specialismen wordt als een van de belangrijkste pluspunten van het nieuwe systeem gezien en leidt tot betere oplossingen voor cliënten, zo wordt gesteld in de interviews. Toch blijkt in de praktijk dat men nog volop in het gewenningsproces zit ten aanzien van de nieuwe werkwijze en de nieuwe structuur en dat de werkdruk hoog is, waardoor de integrale aanpak nog niet in zoverre van de grond komt als men zou willen. Daarnaast geven informanten aan dat het aan kaders ontbreekt om die integrale aanpak vorm te geven of dat deze onbekend zijn. Daardoor zijn de juiste wegen vaak onduidelijk bij het integraal aanpakken van multi-probleemsituaties.

Door de geïnterviewden wordt ook geconstateerd dat onderdelen van de sociale infrastructuur niet altijd goed op elkaar zijn aangesloten, waardoor een integrale aanpak nog moeilijk is. Dit geldt bijvoorbeeld voor de aansluiting van schuldhulpverlening, Werk & Inkomen en woningcorporaties op de wijkteams. Het wijkteam kan bij vragen over deze onderwerpen meestal alleen doorverwijzen (naar het stadhuis) en de informanten

hebben zo niet het gevoel een echte integrale aanpak te kunnen realiseren. Ook begrijpen cliënten vaak niet waarom zij voor bepaalde aspecten worden doorverwezen naar de afdeling Werk & Inkomen, terwijl dat toch ook ‘de gemeente’ is. Ook een betere aansluiting op (professionals die werken in) de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet zou, volgens de geïnterviewden, ten goede komen aan het integraler kunnen bekijken en aanpakken van (multi-)problematiek van personen en huishoudens.

Een andere hindernis die wordt genoemd voor de integrale aanpak van problematiek van huishoudens is dat systemen niet zijn ingericht op huishoudens maar op individuen. Leden uit dezelfde huishoudens worden bijvoorbeeld niet gekoppeld in het registratiesysteem van de wijkteams. Ook privacywetgeving kan een hindernis vormen aangezien zorgverleners gegevens over een cliënt niet altijd (zomaar) mogen uitwisselen.

Uit de enquête blijkt dat de helft van de wijkteammedewerkers meent dat bewoners of huishoudens met meervoudige problematiek meestal één integraal plan en gecoördineerde aanpak krijgen. Vier op de tien denken dat dit soms gebeurt en ruim één op de tien meent dat dit (bijna) nooit het geval is. De Wmo-participatieadviseurs zijn hier positiever over dan de wijkteammedewerkers uit andere moederorganisaties.

Efficiëntie

De geïnterviewde wijkteammedewerkers geven aan dat ze geen overzicht over budgetten hebben, ook niet over het eigen wijkteambudget. Ze weten daarom niet of de wijkteams vanuit budgettair oogpunt goed bezig zijn. Ook het registratiesysteem geeft hier geen inzicht in. De wijkwerkers geven aan dat ze ook niet kunnen zien hoeveel en welke beschikkingen zijn afgegeven. Medewerkers weten ook niet hoeveel zorg er is ingekocht, en of het goed is ingekocht. Enerzijds wordt gepropageerd dat men moet doen wat nodig is, terwijl er anderzijds fors moet worden bezuinigd. Dit lijken voor de wijkwerkers soms tegenstrijdige boodschappen.

De geïnterviewden denken alom dat het nieuwe systeem nu nog niet efficiënter en kosteneffectiever zal zijn, maar dit vinden ze niet vreemd: *‘De kost gaat nou eenmaal voor de baat uit’* (wijkteammedewerker). Ze weten dat er geïnvesteerd moet worden in infrastructuur, kennis, een cultuurverandering, en menen dat het waarschijnlijk nog enkele jaren zal duren voor het nieuwe systeem echt efficiënter werkt dan het oude. Men zit nu nog grotendeels in een gewennings- en leerproces, wat tijd in beslag neemt. Daarbij zijn een aantal basisvoorzieningen (zoals systemen en ict) nog niet op orde, waardoor er nu nog dubbel en overbodig werk wordt gedaan. De oplossing hiervan wordt als een wezenlijke randvoorwaarde gezien om efficiëntievoordeel te kunnen realiseren.

Toch zijn er ook informanten die al zien dat er minder snel (dure) maatwerkvoorzieningen worden ingezet omdat er meer gebruik wordt gemaakt van algemene voorzieningen, wat kostenbesparend werkt: *‘Dat je kijkt: wat is voorliggend, daar zijn mensen mee geholpen. En dan hou je soms een kleiner stuk over aan beschikkingen. Bijvoorbeeld individuele begeleiding. Maar niet meer zo veel als voorheen omdat het aanbod voorliggend groter is geworden’* (wijkteammedewerker).

Medewerkertevredenheid

Het thema werktevredenheid roept bij de geïnterviewde wijkwerkers wisselende reacties op. Als overwegend positief wordt de kennismaking en (samen)werking met nieuwe (en leuke) collega’s en disciplines ervaren, de korte lijnen, de dynamiek. De meeste geïnterviewden geven aan dat ze wel moesten wennen aan de nieuwe manier van werken, de manier van werken van de nieuwe collega’s en (deels) de veranderingen in de eigen functie, maar dat dat gewenningsproces nu wel grotendeels afgerond is. Het enthousiasme wordt hier en daar getemperd door de rommelige opstartfase, kinderziektes en administratieve en technische ongemakken, werkdruk, het hoge ‘zoekgehalte’ (hoe regel ik iets, wie moet ik waarvoor hebben?) en de gevolgen daarvan voor het inhoudelijke werk en de wachttijden voor cliënten.

Tot slot vinden de wijkwerkers in de groepsinterviews over het algemeen dat de wijkteams goed op weg zijn. Al met al heerst er een positieve stemming in nagenoeg alle interviews met vertrouwen in de nieuwe sociale infrastructuur in Almere. Wel ziet men op veel punten kansen ter verbetering. Eén van de geïnterviewde wijkwerkers verwoordde het als volgt: *‘We zijn op de goede weg, maar we zijn er nog niet’*.

3.1.2 Expertteams (gezins)ondersteuning

Box 3.1.2 Rol Expertteams (gezins)ondersteuning

In het *Beleidsplan Sociaal Domein 2015* wordt de functie van de expertteams als volgt beschreven: Bij complexe en/of meervoudige problematiek kan het wijkteam het expertteam (gezins)ondersteuning inschakelen. Ook voor het inzetten van specialistische jeugdhulp is consultatie via dit team mogelijk. Professionals in het expertteam hebben zodanige specialistische kennis dat zij wijkwerkers kunnen adviseren. Het expertteam (gezins)ondersteuning is nodig wanneer inwoners, het wijkteam en het professionele wijknetwerk onvoldoende mogelijkheden hebben om:

- de problematiek goed te identificeren;
- en/of een prioritering aan te brengen;
- en/of zelf goede ondersteuning te geven.

Het expertteam heeft twee functies:

1. een consultatiefunctie voor de wijken (advisering van professionals in de wijk);
2. een coördinatiefunctie (het coördineren van een passende oplossing).

De volgende disciplines zijn in het expertteam vertegenwoordigd: geestelijke gezondheidszorg en dementie; sociaal-psychologische expertise; gedragsproblematiek jeugd; verslavingszorg; kennis over de gevolgen van lichamelijke en verstandelijke beperkingen; dak- en thuisloosheid en zwervend; niet aangeboren hersenletsel; zorgmijding en drang en dwang OGGZ; zware jeugdproblematiek; schulden en financiële problematiek.

De expertteams werken gebiedsgericht op stadsdeelniveau. Zodoende zijn er vier expertteams operationeel in Almere, namelijk in de gebieden: Buiten, Stad Oost, Stad West en Haven plus Poort.

Deze sectie is gebaseerd op een kwalitatief groepsinterview met zeven expertteamleden, elk met verschillende expertise, werkzaam in verschillende organisaties, uit alle vier de stadsdelen. Hieronder worden de geïnterviewde expertteamleden ook aangeduid als 'informanten' of 'geïnterviewden'.

Uitkomsten in het kort:

- Expertteams worden meer dan in het eerste kwartaal van 2015 om advies gevraagd, maar ze benoemen ook drie redenen waarom ze nog wel minder dan gewenst worden geconsulteerd: er moet meer geïnvesteerd worden in persoonlijk contact, wijkteams werken graag zelfstandig en soms is er sprake van competitie tussen wijkteam en expertteam;
- Het komt volgens geïnterviewde expertteamleden ook voor dat er te laat wordt opgeschaald. Een reden hiervoor is dat de sociale infrastructuur onduidelijk is: er zijn vele gremia en structuren waar hulpverleners en cliënten zich tot kunnen wenden en niet duidelijk is wie de regie heeft. Dit werkt ondermijnd voor het expertteam;
- De aansturing en facilitering van expertteams wordt gewaardeerd;
- Expertteams verwachten dat de nieuwe sociale structuur op termijn efficiënter werkt dan de structuur die vóór 1 januari bestond, omdat er integraler en flexibeler wordt gewerkt.

3.1.2.1 Werkwijze expertteams

In de expertteams nemen mensen deel met diverse specialistische expertise (zie box 3.1.2). De aanwezige expertise binnen elk team verschilt volgens de geïnterviewden per expertteam, waardoor soms binnen een bepaald werkgebied bepaalde expertise gemist wordt. Om die reden beschouwen expertteamleden zich ook liever als deelnemend aan één stadsbreed team van ongeveer twintig mensen, maar wel met een taakverdeling naar werkgebied.

Expertteamleden krijgen vier tot vijf uur per week om de wijkteams te ondersteunen met consultatie of coördinatie. Over het algemeen kunnen ze hun taken vervullen binnen de daarvoor gegeven tijd, maar wanneer er gecoördineerd moet worden loopt de tijdsinvestering snel op.

Expertteamleden vullen de consultatiefunctie in door concrete adviesvragen van wijkteamleden te beantwoorden, door tijdelijk (in de kennismakingsperiode) deel te nemen aan casuïstiekoverleggen, of door mee te gaan naar huisbezoeken (keukentafelgesprekken). Zij krijgen inhoudelijke vragen, vooral op het gebied van acute huisvesting en psychiatrie, en meer procesmatige vragen ter bevestiging of wijkteamleden juist gehandeld hebben of juist vooraf, hoe ze een bepaalde cliënt het beste kunnen benaderen.

De coördinatiefunctie vullen expertteams voornamelijk in door cliënten ('casussen') van de wijkteams over te nemen en hen door te geleiden naar zorgtrajecten. Dit wordt 'opschaling' genoemd. De coördinatiefunctie heeft prioriteit volgens de geïnterviewde expertteamleden, wat wil zeggen dat ze binnen een paar dagen na melding door het wijkteam een plan of afspraak moeten hebben over hoe de casus verder wordt aangepakt.

Naast de consultatie- en coördinatiefunctie benoemen de informanten nog drie (sub-)functies, te weten: afschalen, bindend advies en deskundigheidsbevordering:

- een speciale vorm van de coördinatiefunctie is het 'afschalen': wanneer cliënten uit de specialistische en multidisciplinaire gecoördineerde zorgketens weer in een stabiele situatie gebracht zijn en er een evaluatie is geweest, kunnen cliënten ook weer 'afgeschaald' worden, dat wil zeggen onder de hoede van de wijkteams gebracht worden;
- het bindend advies is een mengvorm van coördinatie en consultatie: soms adviseren expertteamleden wijkteams bijvoorbeeld om een geval niet op te schalen, maar om op een bepaalde manier te handelen;
- expertteamleden bevorderen deskundigheid van wijkteamleden door voorlichtingen te geven over specifieke onderwerpen of doelgroepen, of door workshops over gekanteld werken.

3.1.2.2 Samenwerking

Samenwerking binnen het expertteam

De geïnterviewde expertteamleden geven aan dat ze het over het algemeen goed met elkaar kunnen vinden. Ze zien elkaar regelmatig en vullen elkaars expertise goed aan. Zij waren bovendien al gewend om veel samen te werken met collega's uit andere organisaties.

Samenwerking met wijkteams: consulteren

Hoewel er meer geconsulteerd wordt dan in het begin van het jaar, merken expertteamleden regelmatig dat wijkteams hen te laat om advies vragen: *'Je merkt nog steeds dat ze het zelf te veel willen uitzoeken, en niet: 'die is verslaafd, laten we even overleggen met [naam expertteamlid]'. Toch wel jammer'* (expertteamlid). Hiervoor benoemen zij drie redenen: zelfstandigheid van de wijkteams, onbekendheid met expertteamleden en gevoelens van competitie.

Expertteams worden –in de ogen van de geïnterviewde expertteamleden– soms te laat geconsulteerd omdat wijkteamleden niet snel het idee hebben dat specialistische expertise noodzakelijk is. Wijkteamleden worden immers geacht generalistisch te werk te gaan en allerhande problemen zelf aan te pakken en het is dan ook niet vreemd dat ze dat in eerste instantie ook doen. Het wordt echter inefficiënt wanneer wijkteamleden zelf met een casus door blijven gaan wanneer een casus ingewikkeld is of steeds terugkomt.

Persoonlijk contact met wijkteamleden blijkt cruciaal voor het goed functioneren van de expertteams. Wijkteams stellen volgens de informanten vragen aan specifieke personen, niet aan hele expertteams of organisaties. Expertteamleden die bijvoorbeeld wijkteamleden nog kennen uit hun vorige werk, worden vaak geconsulteerd, terwijl expertteamleden zonder persoonlijke contacten in de wijkteams nooit geconsulteerd worden. Een manier om deze persoonlijke contacten op te bouwen is door (tijdelijk) regelmatig deel te nemen aan casuïstiekoverleggen.

Tot slot kunnen competitiegevoelens een reden zijn. Sommige teams hechten volgens geïnterviewden erg aan procedures en competenties, en voeren dan strijd over wie de verantwoordelijkheid mag dragen voor een bepaalde casus: het wijkteam of het expertteam. Sommige wijkteamleden ervaren het volgens expertteamleden als een brevet van onvermogen wanneer zij het advies van 'de expert' moeten inroepen. Hiermee samenhangend roept de naam 'expertteam' volgens geïnterviewden weerstand op, alsof wijkteamleden geen experts zouden zijn. Het zou volgens hen helpen wanneer het team een naam kreeg die minder de hiërarchie en meer de samenwerking benadrukt, zoals adviesteam, zorgaanbiedersteam of consultteam.

Samenwerking met wijkteams: opschalen en afschalen

Hoewel expertteamleden in het interview ook aangeven dat opschaling soms heel snel en soepel kan verlopen, konden alle geïnterviewde expertteamleden ook voorbeelden noemen van gevallen waarin er te laat was opgeschaald. In deze gevallen voerden wijkteams al maanden gesprekken en overleggen over en met een persoon of gezin, maar waren ze nog niet gekomen tot concrete actie en uitvoering. De redenen hiervoor zijn deels dezelfde als de redenen om te laat te consulteren, maar daarnaast noemen expertteamleden nog twee andere redenen voor te late opschaling: de jeugdgezondheidszorg heeft een 'eigen route' naar opschaling en onduidelijkheid in de sociale infrastructuur.

De paragraaf hierna gaat nader in op de wijzen waarop de onduidelijkheid in de sociale infrastructuur effectieve opschaling hindert. Eén gevolg van deze onoverzichtelijke structuur is dat het hiervoor genoemde 'bindend advies' niet werkt. Als voorbeeld beschreven informanten een incident waarbij het expertteam adviseerde om een casus niet op te schalen, maar de zorgaanbieder aan te spreken op zijn verantwoordelijkheden. De gemeente stelde dit advies terzijde en schaalde de casus toch op. In dit specifieke geval moest de casus later alsnog weer terugverwezen worden naar het wijkteam. Meer in het algemeen werkt het overstemmen van adviezen van de expertteams ondermijnend voor de expertteams.

Wijkwerkers jeugd in de wijkteams kunnen kinderen met complexe problematiek opschalen binnen de eigen moederorganisatie (Samen Veilig) naar specialisten als gedragsdeskundigen. Voor hen heeft het opschalen naar het expertteam dus weinig meerwaarde. Dit is adequaat wanneer daarmee het gezin of het kind voldoende geholpen wordt, maar geïnterviewde expertteamleden maakten zich zorgen over de integraliteit van de ondersteuning van de desbetreffende gezinnen omdat informatie over deze gezinnen niet in het casuïstiekoverleg gedeeld wordt.

De andere kant van de coördinatiefunctie, het afschalen, moet volgens de geïnterviewden '*nog gaan groeien*': ambulante woonbegeleiders bijvoorbeeld zijn, volgens hen, soms nog wel geneigd om de begeleiding te lang voort te zetten of de begeleiding af te sluiten zonder overdracht aan de wijkteams. Te lange voortzetting is volgens de informanten niet kosteneffectief.

Samenwerking met andere partijen

- Over samenwerking met informele netwerken in de wijk zijn expertteamleden wisselend enthousiast. Positief vinden ze het enthousiasme, de goede intenties, de saamhorigheid en de snelheid waarmee buurtinitiatieven te werk gaan. Lastig zijn de snelheid waarmee contacten wisselen en het gebrek aan continuïteit: wanneer zulke initiatieven doodbloeden is dat voor minder zelfredzame cliënten vaak een probleem.
- Het grootste probleem in samenwerking met zorgaanbieders is vooral dat het er heel veel zijn, en dat expertteamleden niet van alle aanbieders het aanbod kennen, in het bijzonder van de kleinere.

- De ervaringen met samenwerking met het Tijdelijk Interventieteam zijn wisselend: sommige expertteamleden ervaren dit echt als het gezamenlijk optrekken van het tijdelijk interventieteam en expertteam naar een oplossing voor een ingewikkelde casus. Anderen hebben juist het idee dat het expertteam en het tijdelijk interventieteam elkaar doorkruisen en los van elkaar aan dezelfde casus bezig zijn. Voor weer anderen is het tijdelijk interventieteam een orgaan op grote afstand, waar ze nog nooit mee te maken hebben gehad.
- Over de brandpuntfunctionaris zijn de informanten positief: *‘Die bel je op als je het echt niet meer weet’* (expertteamlid).

3.1.2.3 Randvoorwaarden, aansturing en facilitering

Positie expertteam

De informanten vinden de positie van de expertteams in de bredere sociale infrastructuur in sommige opzichten onduidelijk. Om de wijkteams te ontlasten zijn er allerlei specifieke gremia (‘groepjes’) in het leven geroepen, zoals voor mensen met lichte verstandelijke beperkingen, voor ambulante aanvragen, of voor zorgwekkende jongeren. Daarnaast zijn er ook nog de specifieke ketens en overleggen die al vóór 1 januari 2015 bestonden en nu nog steeds bestaan, zoals Vangnet & Advies, de Centrale Toegang, het woonoverlastoverleg, het Veiligheidshuis en rondetafeloverleggen. De geïnterviewden benoemen drie ongewenste effecten van deze onduidelijke structuur:

- De positie van het expertteam wordt ondermijnd omdat het voor wijkteams niet altijd duidelijk is wanneer ze een cliënt naar het expertteam moeten opschalen en omdat cliënten kunnen gaan ‘shoppen’ (als ze bij het ene overleg niet krijgen wat ze willen, kunnen ze het bij een ander overleg proberen);
- Er gaat tijd verloren aan inproductief overleg, aangezien het voorkomt dat meerdere organen vanuit verschillende invalshoeken met dezelfde cliënt bezig zijn, zonder dat men dat van elkaar weet of dat duidelijk is wie de regie heeft;
- De privacy en betrokkenheid van de cliënt wordt soms uit het oog verloren, aangezien het voorkomt dat in allerlei overleggen plannen voor cliënten worden gemaakt zonder dat zij daar zelf van weten.

Aansturing en facilitering

Expertteamleden worden formeel hiërarchisch aangestuurd door de wijkteammanager. Geïnterviewde expertteamleden zijn unaniem tevreden over deze aansturing. In de praktijk krijgen zij veel vrijheid en vertrouwen van hun wijkteammanagers. Ze worden voldoende gevoed met informatie om hun werk goed te kunnen doen, werkafspraken zijn duidelijk en de administratieve lasten ervaren ze als beperkt.

3.1.2.4 Doelen en effecten van de transformatie

In deze paragraaf komt de visie van expertteamleden per gewenst doel van de transformaties aan bod.

Integrale aanpak

Hoewel expertteamleden nog steeds kritische noten kraken, zijn ze het er wel over eens dat er sinds januari door de nieuwe manier van werken al veel stappen gezet zijn richting integralere ondersteuning van cliënten: *‘Voorheen zaten we wel een beetje op onze eigen eilandjes. We zijn nu gedwongen om ons heen te kijken’* (expertteamlid). Daardoor worden in het besluit betreffende ondersteuning meer expertises meegewogen. Expertteamleden benoemen de nieuwe manier van samenwerken als het wegnemen van schotten, ook al zijn er nieuwe schotten bij gekomen (bijvoorbeeld tussen de Participatiewet, de Wmo en de WLZ). In het algemeen vinden ze ondanks het vele overleg wel dat het makkelijker is om passende ondersteuning te organiseren.

Expertteamleden zijn wel teleurgesteld in de mate waarin het streven ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’ in de praktijk ook daadwerkelijk opgeld doet voor huishoudens met meervoudige problematiek. Zij ervaren een scheiding tussen de uitvoering van Wmo en Jeugdwet; de versnipperde sociale infrastructuur helpt niet mee. Daarnaast helpt het registratiesysteem ook niet bij het inzetten van gezinsgerichte interventies. Het registratiesysteem is momenteel ingericht op het verstrekken van beschikkingen voor individuen, niet voor gezinnen.

Eigen kracht

Gevraagd naar de pluspunten van de nieuwe sociale infrastructuur noemen expertteamleden spontaan dat de aandacht van hulpverleners minder ligt op de beperkingen en meer op wat aanvragers zelf nog kunnen.

Het uitgaan van de 'eigen kracht' van aanvragers is overigens nog geen gemeengoed, blijkens de hiervoor beschreven situaties waarbij hulpverleners en ambtenaren plannen maken over cliënten zonder hen daar zelf bij te betrekken. Ook de werkwijze van het Klantcontactcentrum staat volgens sommige expertteamleden haaks op het bevorderen van zelfredzaamheid. Cliënten die het telefoonnummer 14036 bellen, krijgen volgens hen te maken met lange wachttijden, worden niet teruggebeld, en worden niet doorverwezen. Wanneer expertteamleden echter namens hen met dezelfde vraag bellen, worden ze onmiddellijk geholpen: *'Eigen kracht hallo! Ze zijn dus afhankelijk van mij als hulpverlener om iets geregeld te krijgen'* (expertteamlid).

Kanteling

Onder de AWBZ werden indicaties en beschikkingen afgegeven vanuit een medisch perspectief, wat betekende dat er standaard protocollen gevolgd werden en diagnoses gesteld moesten worden voordat er toegang tot zorg werd verleend. Geïnterviewde expertteamleden menen dat er in de toegang tot ondersteuning via de wijkteams meer aandacht is voor de persoon en minder voor 'afvinklijstjes' –zoals de score op de IQ-test voor licht verstandelijk beperkten– en dat er meer ruimte is voor creativiteit en werken buiten de kaders.

De 'AWBZ-manier van werken' blijft echter ook nog bestaan, aldus expertteamleden, waardoor soms onnodige tests worden verlangd. De reden daarvoor is volgens hen dat wijkwerkers toch behoefte hebben aan houvast om te bepalen of ze wel de juiste ondersteuning bieden. Zonder protocollen ligt willekeur immers op de loer. De oplossing ligt volgens expertteamleden in het geven van meer instrumenten en scholing aan wijkwerkers om goed te kunnen onderzoeken wat iemand nodig heeft om zelfredzaam te zijn en niet in meer diagnoses.

Laagdrempelig

Expertteamleden met goede contacten met wijkteamleden ervaren de ondersteuning voor burgers in de nieuwe infrastructuur als laagdrempelig, vooral door de spreekuren. De werkwijze van het Klantcontactcentrum lijkt echter wel nieuwe drempels op te werpen, aldus de meeste geïnterviewden.

Passende ondersteuning

Volgens expertteamleden heeft de nieuwe infrastructuur nog niet geholpen om ondersteuning voor alle doelgroepen te verbeteren. Zij noemen daarbij doelgroepen voor wie het onder de eerder opgezette structuren ook al lastig was om goede ondersteuning te bieden. Bepaalde groepen mensen die diep in de problemen zitten stellen geen hulpvraag, bijvoorbeeld omdat ze zelf niet in staat zijn om een hulpvraag te stellen, of omdat ze zelf vinden dat er niets met hen aan de hand is (zoals mensen met psychoses), of die te trots zijn om hulp te vragen (hetgeen volgens expertteamleden bij ondernemers veel voorkomt).

Andere groepen kunnen niet voldoen aan de eisen die de gemeente aan hen stelt: dakloze mensen bijvoorbeeld komen vaak niet opdagen op afspraken van Werk en Inkomen omdat ze door hun hectische en instabiele leven op veel verschillende plekken tijdelijk verblijven, hun administratie niet op orde hebben, en in het algemeen het overzicht over hun agenda verliezen. Werk en Inkomen schort in die gevallen de procedure op, waardoor ze nog verder in de problemen komen.

Voor dit soort bijzondere doelgroepen zou het helpen, aldus de informanten, wanneer er één vaste klantmanager zou komen die de regie houdt. Bij Werk en Inkomen zouden aparte teams voor deze doelgroepen ook een verbetering kunnen zijn, menen zij.

Wachtlijsten

Expertteamleden stellen vast dat de wachtlijsten niet zijn afgenomen. Zij constateren dat tussen het afgeven van een beschikking en het starten van hulpverlening soms enkele maanden zit, bijvoorbeeld bij begeleid wonen, en dat het tempo van in behandeling nemen van casussen te laag ligt. De gevolgen hiervan kunnen ernstig zijn, stellen zij: zo kunnen personen en gezinnen dakloos worden, hetgeen met snelle hulpverlening voorkomen had kunnen worden.

Zij benoemen vijf oorzaken voor te lange wachtlijsten en trager tempo:

- de werkdruk is hoog, waardoor casussen soms te lang blijven liggen;
- sommige organisaties zoals het Vierde huis (die urgentiebeschikkingen afgeeft) of schuldhelpverleners hanteren omslachtige administratieve procedures;
- regelgeving hindert soms preventief ingrijpen, zo werden mensen met problematische schulden tot voor kort uitgesloten van urgenties;
- voor sommige groepen ontbreekt een passend aanbod: zo is er geen gezinsopvang in Almere, waardoor dakloze gezinnen zonder multiproblematiek niet opgevangen worden, waardoor de kinderen bij pleegouders moeten worden ondergebracht en de ouders dakloos worden;
- de eerder genoemde versnippering in het sociaal domein, onduidelijkheid in toegangsroutes en de verschillende werkwijzen van verschillende organisaties en organisatieonderdelen.

Efficiëntie

Op dit moment is het volgens de geïnterviewde expertteamleden nog moeilijk te zeggen of de nieuwe infrastructuur efficiënter is dan de oude, maar zij noemen wel argumenten waarom toegenomen efficiëntie in de nabije toekomst wel te verwachten is:

- de informatiepositie van wijkteams betreffende de hulpvraag van burgers is veel directer, persoonlijker en actueler dan van indicatiebureaus: daardoor kan er sneller preventief worden ingegrepen;
- in de nieuwe infrastructuur spelen hulpverleners sneller dan voorheen in op veranderingen in hulpvraag, of zoals een expertteamlid vertelde: *'Ik zie nog wel eens mensen die indicaties hebben voor vijftien jaar. Slaat nergens op. Dat is nu veel minder'*.
- er wordt meer expertise meegewogen bij toewijzen van hulp, waardoor escalatie, 'mismatch' en terugval minder zal voorkomen, zo verwachten zij;
- zij zien dat wijkteams meer beroep doen op de eigen kracht van aanvragers en informele hulp proberen te betrekken.

3.1.3 Tijdelijk Interventieteam

Deze paragraaf is gebaseerd op een kwalitatief interview met één van de medewerkers van het Tijdelijk Interventieteam.

Rol Tijdelijk Interventieteam

Het Tijdelijk Interventieteam (TIT) bestaat uit drie personen met expertise op het gebied van indicatiestelling, zowel op (voormalige) AWBZ-, Wmo- als jeugdzorg, en op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg in de brede zin van het woord. Het team heeft twee taken: 1) toezichthouder Wmo en 2) het forceren van oplossingen wanneer impasses ontstaan rondom zorg en ondersteuning. Het is een 'tijdelijk' team, omdat aanvankelijk de bedoeling was dat het maar kort zou bestaan, totdat expertteams impasses zelf zouden kunnen oplossen. Voortschrijdend inzicht heeft ertoe geleid dat het TIT het hele jaar 2015 blijft bestaan en naar verwachting daarna wordt opgeheven.

Het TIT houdt tijdelijk toezicht op de kwaliteit van Wmo-zorg, in het bijzonder op die functies die tot dit jaar onder de Inspectie voor de Gezondheidszorg vielen (IGz). Er wordt gezocht naar een structurele oplossing om deze functie onder te brengen. De functie wordt op dit moment passief ingevuld: het team treedt op wanneer er meldingen komen over kwaliteit en fraude. Tot nog toe betroffen zulk soort meldingen vooral malafide PGB-bureaus.

Het TIT heeft mandaat om impasses in zorgverlening binnen het gemeentelijke sociaal domein te doorbreken, vooral doordat het zelfstandig kan beslissen over gemeentelijke financiering van zorg, voorzieningen en hulpverlening, en omdat het ambtelijk via (en in overleg met) directeuren opdrachten kan geven. Vragen komen bij het TIT terecht via de wijkteams, de expertteams, en ook direct van klanten zelf. Dat laatste komt dan meestal van klanten die het wijkteam niet vertrouwen, volgens de informant meestal met psychiatrische achtergrond.

Impasses doen zich voor rond financiering van zorg en rond jeugd

De kwesties waar het TIT mee te maken krijgt betreffen volgens de geïnterviewde medewerker altijd financiering van zorg ('geld, productieafspraken, plafonds'). Volgens de informant is zekerheid over financiering van zorg voor zorgverleners een voorwaarde om te kunnen starten met hulpverlening. De financiering van hulpverlening is bovendien zo georganiseerd, zo stelt de informant, dat maatschappelijke en zorgorganisaties de financiële verantwoordelijkheden en risico's voor het bieden van passende ondersteuning niet gezamenlijk dragen, maar ieder voor zich.

Inhoudelijk zijn volgens de geïnterviewde nagenoeg alle zaken die bij het TIT belanden gerelateerd aan jeugd. Het is gissen naar de oorzaak hiervan. De informant wijst in dit verband naar publicaties die beschrijven hoe ouders, scholen en hulpverlener allen baat hebben bij medicalisering en diagnostisering van afwijkend of lastig gedrag van kinderen. Daarnaast zijn volgens de informant hulpverlenende instanties op het gebied van jeugd meer dan andere instanties sterk gericht op het leveren van specifieke voorzieningen en minder op oplossingen van de achterliggende vraag.

3.1.4 Brandpuntfunctionaris

Box 3.1.4 Rol Brandpuntfunctionaris

In het *Beleidsplan Sociaal Domein 2015* van de gemeente Almere wordt de rol van de brandpuntfunctionaris als volgt beschreven:

De brandpuntfunctionaris heeft een specifieke rol in de infrastructuur bij zeer complexe problematiek wanneer de hulpverlening stagneert of de samenwerking stopt. Op basis van zijn doorzettingsmacht zorgt hij door adequate interventies dat de hulpverlening weer op gang komt. Waar de brandpuntfunctie tot voor kort alleen werd ingezet bij jeugdproblematiek, geldt nu geen leeftijdsgrens meer. Ook hier geldt het principe één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school. De brandpuntfunctie is ondergebracht bij de GGD.

Deze paragraaf is gebaseerd op een kwalitatief interview met de brandpuntfunctionaris.

Werkwijze brandpuntfunctionaris

Op 1 januari 2015 bestond de functie van brandpuntfunctionaris al bijna acht jaar vanuit het gemeentelijk jeugdbeleid. Sinds 1 januari is de leeftijdsgrens losgelaten en gaat de functionaris over hulpverlening in het sociaal domein voor alle Almeerders. De brandpuntfunctionaris wordt betrokken wanneer veel verschillende hulpverleners met hetzelfde gezin bezig zijn en de normale zorg- of procescoördinatie niet meer voldoet omdat hulpverleners het onderling niet met elkaar eens kunnen worden.

De brandpuntfunctionaris start dan een zogenoemde rondetafelconferentie, waarvoor het gezin zelf (in ieder geval de ouders en vanaf veertien jaar ook de kinderen), en alle betrokken hulpverleners worden uitgenodigd. De hulpverlener die de casus bij de brandpuntfunctionaris heeft neergelegd krijgt als eerste het woord, vervolgens het gezin zelf, en daarna de andere aanwezigen. De conferentie wordt afgesloten met het maken van afspraken waar iedereen die daar niet expliciet bezwaar tegen maakt zich aan moet committeren. Degenen die bezwaar maken mogen zich terugtrekken uit de hulpverlening. Vaak is dit al voldoende om het proces weer vlot te trekken. Na zes en twaalf weken worden de afspraken geëvalueerd.

De brandpuntfunctionaris heeft ook 'doorzettingsmacht': wanneer er geen overeenstemming bereikt kan worden, kan de brandpuntfunctionaris een besluit nemen waar alle hulpverleners zich aan dienen te houden. Deze 'macht' is geborgd doordat alle hulpverlenende organisaties zich aan deze brandpuntfunctionarisconstructie hebben verbonden, en elkaar er dus ook op kunnen aanspreken wanneer één van de ondertekenende organisaties zich niet aan die afspraken houdt.

Samenwerking

De brandpuntfunctionaris krijgt geen casussen via de wijkteams of de expertteams, wel via onderwijs, hulpverlening, jeugdgezondheidszorg en maatschappelijke opvang. Dat heeft te maken met de ernst en complexiteit van de problematiek van de casussen die bij de brandpuntfunctionaris belanden: de wijkteams zijn in de ogen van de brandpuntfunctionaris niet het aangewezen loket voor coördinatie van huishoudens of personen met complexe multiproblematiek of voor mensen die zelf niet om hulp vragen. Alle casussen worden nauw overlegd met het Tijdelijk Interventieteam (zie §3.1.3).

3.1.5 Partners sociaal domein

Deze paragraaf is gebaseerd op twee bronnen: kwalitatieve groepsinterviews en een enquête. In de kwalitatieve groepsinterviews werd in totaal gesproken met vijftien vertegenwoordigers van partners in het sociaal domein. Dit betrof zowel partners die zijn vertegenwoordigd in de wijkteams, als andere samenwerkingspartners zoals zorgorganisaties. Passages waar 'geïnterviewden' of 'informanten als bron' worden aangehaald zijn gebaseerd op deze interviews. De andere bron is de enquête 'Professionals Wijknetwerk' die is gehouden onder het lokale wijknetwerk van de wijkteams. Onder dit netwerk wordt verstaan de professionals in de wijk waarmee de wijkteams (kunnen) samenwerken. Daarbij kan gedacht worden aan scholen, huisartsen, wijkverpleegkundigen, wijkagenten, wijkregisseurs, opvoedadviseurs en de zorgadviesteams op scholen. Van de 1.342 voor de enquête uitgenodigde professionals hebben 254 mensen de vragenlijst ingevuld. De deelnemers waren hoofdzakelijk professionals die al betrokken waren bij de wijkteams. De resultaten van deze enquête zijn alleen representatief voor professionals die bekend zijn met de wijkteams en zich betrokken voelen bij het onderwerp. Waar in de tekst wordt gesproken over 'respondenten' betreft dit de deelnemers aan de enquête. Het tabellenboek met alle uitkomsten van de enquête is online⁴⁵ te vinden en in bijlage 1 bevindt zich de uitgebreide onderzoeksverantwoording.

Uitkomsten in het kort:

- De partners in het sociaal domein zijn niet ontevreden over de intensievere samenwerking met elkaar en met de gemeente in de nieuwe sociale infrastructuur. Er is sprake van kortere lijnen (blijkt uit de enquête) en het vertrouwen in elkaar is toegenomen (blijkt uit de interviews);
- De partners die op beleidsniveau met de gemeente samenwerken ervaren een versnippering binnen de gemeente, waardoor men telkens aan tafel zit met andere ambtenaren die ergens anders over gaan en dit kan leiden tot tegengestelde of door elkaar heen lopende afspraken;
- Geïnterviewde vertegenwoordigers van partners waarschuwen voor een te eenzijdige focus op de wijkteams: de bestaande sociale infrastructuur lijkt soms ondergesneeuwd te raken en de wijkteams juist overvoerd;
- Inkoopafspraken tussen gemeente en zorgaanbieders voor de korte periode van een jaar zijn voor partners lastig werkbaar: het is geen goede basis voor het werken aan meerjarige doelstellingen en het is lastig goede contracten met medewerkers aan te gaan;
- De nieuwe sociale infrastructuur is volgens de partners nog niet efficiënter dan de oude door de hoge herstructureringskosten en toegenomen organisatiekosten;
- De kanteling moet volgens de geïnterviewde partners nog (meer) op gang worden gebracht, bijvoorbeeld door verandermanagers. Ook de gemeente moet nog kantelen; de wijkwerkers van informeel ingestelde partners worden tot hun eigen verbazing meegezogen in de formele setting van de gemeente;
- De enquête onder het wijknetwerk is vooral ingevuld door betrokken professionals. Deze wijknetwerkprofessionals weten de wijkteams te vinden en beoordelen de samenwerking met de wijkteams met een voldoende. Voor de helft van hen biedt de samenwerking meerwaarde in hun werk.

Uit de groepsinterviews met de partners in het sociaal domein blijkt over het algemeen een positieve houding tegenover het gedachtegoed achter de nieuwe (lokale) sociale infrastructuur. Er is bij alle partijen de motivatie om er een succes van te maken, maar het blijkt dat er in de praktijk de nodige 'weeffouten', 'bijverschijnselen' en andere zaken zichtbaar worden, die vooraf niet waren voorzien, of niet goed doordacht of ingevuld. De inhoudelijke discussie tijdens de interviews richtte zich derhalve vooral op deze aandachtspunten.

3.1.5.1 Samenwerking

Partners vinden dat zij in (of door) de nieuwe sociale infrastructuur naar elkaar toe zijn gegroeid, elkaar beter hebben leren kennen en meer vertrouwen hebben in elkaar, waardoor knelpunten makkelijker op tafel komen.

⁴⁵ <https://www.osalmere.nl/docs/Tabellenboek%20enquetes%20MonitorSociaalDomeinDeel2%20Almere2015.pdf>

Daarnaast moet men wennen aan de nieuwe werkelijkheid. Zo moeten van oudsher informeel ingestelde organisaties nu veel intensiever samenwerken met een heel formeel ingestelde organisatie als de gemeente. Benadrukt wordt dat voorkomen moet worden dat bijvoorbeeld mensen van de VMCA hun 'eigenheid' verliezen, aangezien dan de slag naar de kanteling niet gemaakt wordt. Ook andere partners melden dat medewerkers dachten dat zij moesten 'kantelen naar informeel', maar nu worden meegezogen in een veel formelere setting.

De ervaring van partners met de vernieuwde samenwerking met de gemeente is enerzijds dat de gemeente graag en ook goed luistert naar haar partners en hen ook uitdaagt om met ideeën voor vernieuwing en oplossingen voor vraagstukken te komen, maar dat de gemeente anderzijds, als het op de uitvoering aankomt, dingen toch zelf wil doen en/of de regie naar zich toetrekt. Het komt ook voor dat partners wel mogen meepraten, maar dat de gemeente bepaalt waarover. Dit proces van aantrekken en afstoten maakt de samenwerking er niet gemakkelijker op, hoewel men begrijpt dat het voor de gemeente ook zoeken is gegeven de verschillende rollen, zoals die van financier, opdrachtgever, regisseur en uitvoerder.

Partners proeven bij ambtenaren ook angst om dingen los te laten, ook traditionele functies en taken, en angst om meer buiten de bestaande kaders en in creatieve oplossingen te denken (zoals verantwoordelijkheid meer bij bewoners of in het veld te leggen). Ook wordt opgemerkt dat er bij signalen dat iets niet (meteen) lukt, de touwtjes meteen weer worden aangetrokken door de gemeente.

In pogingen om dingen op elkaar afgestemd te krijgen lijkt iedereen van goede wil, maar partners ervaren dat er nu vaak op teveel niveaus tussen partners en gemeente wordt overlegd, wat kan leiden tot tegengestelde of door elkaar heen lopende afspraken. Waar men bijvoorbeeld tegenaan loopt is de veelheid aan beleidsmedewerkers die allemaal 'ergens over gaan' ('segmentjes'), de tegenstellingen tussen die segmenten en te weinig onderlinge afstemming en communicatie binnen het stadhuis. Daardoor zitten partners aan tafel met een telkens andere samenstelling van ambtenaren en moet hetzelfde verhaal een aantal keren verteld worden. Sommigen herkennen hier wel de Almeerse manier van werken in, namelijk om initiatieven op verschillende plekken of vanuit verschillende hoeken te laten ontstaan, maar vervolgens weten partners hierdoor niet goed van elkaar wie waar mee bezig is en wat er is afgesproken. Een totaaloverzicht wordt gemist. Op dit punt wordt er van de gemeente meer regie en ook meer ontschotting verwacht.

Wijkteams

De partners vinden dat er in de periode vlak voor en na de transitie erg veel aandacht is uitgegaan naar de wijkteams in overleg en samenwerking met de gemeente. Het wijkteam wordt soms gezien als een soort 'heilige graal' die alle problemen gaat oplossen, maar eigenlijk zijn de wijkteams 'slechts' de toegangspoort naar (een deel van) de zorg en ondersteuning die er altijd al was, zo wordt gesteld. Die bestaande sociale infrastructuur lijkt daardoor soms ondergesneeuwd te raken en de wijkteams juist overvoerd.

Verschiedende partners, zoals De Schoor, MEE, de VMCA en Zorggroep Almere participeren in de wijkteams. Door een vertegenwoordiger van een van deze partners wordt aangegeven dat door de focus op de wijkteams, deze overspoeld worden met vragen en taakstellingen uit allerlei hoeken. De vraag wordt opgeworpen of enige bezinning hier op zijn plaats zou zijn, zoals op de afbakening van wat een wijkteam wel en niet moet doen, de bevoegdheden, of de huidige samenstelling wel de meest optimale is, en welke grenzen er zijn ten aanzien van de werkdruk. Vermoed wordt dat er behoefte is aan meer dosering en mogelijk ook reallocatie van bepaalde taken. Ook is de vraag gesteld of de ene hoofdtaak van de wijkteams, namelijk preventie en het sociaal 'mobiliseren' van een wijk niet haaks staat op de andere hoofdtaak, namelijk die van '*beschikkingmachine*'?

Bij bewoners mogen de wijkteams juist meer onder de aandacht worden gebracht, opperen enkele informanten. Men vindt de wijkteams nog niet in alle opzichten laagdrempelig genoeg. Immers, de toegang verloopt via het centrale nummer 14036, het centrale emailadres of het online invulformulier op de website van de gemeente (dus niet van het wijkteam). Daarnaast kan alleen op beperkte tijden gebruikt worden

gemaakt van het inloopsprekuren, op meerdere locaties in een wijk, waar vaak geen naambordje 'Wijkteam' te vinden is.

Men snapt ook waarom voor bepaalde groepen het wijkteam nu nog geen vanzelfsprekende stap is. Verwacht wordt dat ouders die het gevoel krijgen dat zij professionele hulp nodig hebben naar hun huisarts zullen gaan. Ook zorgmijders zullen niet snel uit zichzelf aankloppen bij het wijkteam. Daarnaast zien mensen met verslavingsproblematiek of psychische problemen alles als drempel. Hierdoor zullen bepaalde groepen onder de radar blijven, totdat zij een maatschappelijk probleem worden, terwijl het wijkteam juist ook een preventieve taak is toebedacht, zo gaat de redenering.

Gevraagd naar de samenstelling van de wijkteams ontstaat in de groepsinterviews discussie of, en zo ja welke andere disciplines in het wijkteam zouden moeten aanhaken. Wijkverpleging, schuldhulpverlening en Werk & Inkomen worden genoemd. Met betrekking tot W&I wordt wel genoemd dat de formele kant van het toetsen en sanctioneren minder goed past in de wijkteams, aangezien dit de laagdrempeligheid onder druk zet. Daarnaast worden commerciële partijen (zorgaanbieders) genoemd als optie om de wijkteams te versterken, bijvoorbeeld aanbieders van huishoudelijke hulp. Anderzijds realiseert men zich dat niet alles onder de wijkteamparaplu kan vallen. Het werk moet ook uitvoerbaar blijven, dus de teams mogen niet te groot worden, niet te specialistisch, en ook niet alles willen doen. Wat hier nog bijkomt, is dat de Almeerse wijken sterk verschillen qua bevolking en problematieken en er klinken geluiden de samenstelling van de verschillende wijkteams aan te laten sluiten op de vragen vanuit de betreffende wijken.

Passend onderwijs en arbeidsbeperkten

Behalve over de wijkteams werd in de groepsinterviews ook gesproken over het passend onderwijs en de nieuwe groep jongeren met een arbeidsbeperking die van het speciaal onderwijs komen en voorheen een Wajong-uitkering zouden krijgen. Met betrekking tot het passend onderwijs leven bij enkele informanten zorgen dat er voor gewone scholen nog te weinig ondersteuning is om leerlingen met problematiek te begeleiden. De groep jongeren die uit het speciaal onderwijs uitstroomt wordt, als ze daar mee akkoord gaan, toegevoegd aan het doelgroepregister voor de banenafpraak. Dit wordt gezien als een goede zaak, maar enkele geïnterviewden vragen zich af of dit garandeert dat ze in beeld blijven. Als dit niet gebeurt is de verwachting dat deze 'ingewikkelde groep' vroeg of laat in problematische situaties terecht komt zoals criminaliteit, verslaving en schulden, met alle benodigde dure zorg die daarmee gepaard gaat.

3.1.5.2 Randvoorwaarden

In de groepsinterviews wordt aangegeven dat budget een groot issue is voor partners. Dat er (fors) bezuinigd wordt, is voor de geïnterviewde partners een noodzakelijk kwaad, maar er wordt in principe positief aangekeken tegen de opgave van een meer efficiënte zorg. Er zijn wel grote zorgen over de impact van (komende) bezuinigingen op bepaalde doelgroepen.

Een obstakel dat alom wordt genoemd zijn subsidie- en aanbestedingsrelaties waarbij een termijn van een jaar een slechte basis is voor het behalen van meerjarige doelen. Er is behoefte aan langduriger budgetafspraken. Door de korte termijnbudgetten kunnen organisaties geen goede contracten met medewerkers aangaan en verdwijnt de geïnvesteerde kennis en expertise na een korte tijd vaak weer.

Ten aanzien van het inkoopproces zijn er ook bedenkingen bij partners. Organisaties bieden allerlei producten aan, maar als een bewoner iets nodig heeft wat daarvan afwijkt, dan kan het niet, omdat het niet is ingekocht. Deze methode van inkoop die stamt uit de periode van voor de transitie botst met het denken in de nieuwe 'kantelpraktijk'.

3.1.5.3 Doelen en effecten van de transformatie

Integrale aanpak

De geïnterviewde vertegenwoordigers van de partners in het sociaal domein onderschrijven het belang van het streven naar 'één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school'. Ze zien echter vooralsnog meerdere

obstakels om het uitgangspunt van een integrale aanpak van meerdere problemen en (zorg)vragen in een huishouden, serieus in praktijk te kunnen brengen. Men noemt botsende klantsystemen, privacyregels en culturen: *'Nauwkeurig opgebouwde scheidingen en schotten breek je niet zomaar af'* (vertegenwoordiger partner). Daarnaast ervaart men ook nog een sterke mate van aanbodgericht werken: *'Bij problemen met een kind, wordt steeds gekeken hoe een crisis te bezweren, maar niet naar het gezin er om heen'* (vertegenwoordiger partner).

Efficiëntie

Ondanks de kritische geluiden geven de partners aan achter de doelstellingen van de transformatie te staan. Het dwingt namelijk om opnieuw naar samenwerking en processen te kijken en te zoeken naar hoe de bureaucratie kan worden verminderd. Er is bij de deelnemers aan de groepsinterviews geen aversie tegen de druk om efficiënter te werken. Het vraagt echter wel om een omslag in denken en handelen, iets waar nog niet alle partijen in meegaan, of niet in dezelfde mate. De geïnterviewde vertegenwoordigers van de partners geven aan dat er nu nog vooral sprake is van een zoekproces naar elkaar, naar slimme oplossingen en naar mogelijkheden om zo nodig professioneel ongehoorzaam te zijn.

De partners in de groepsinterviews hebben nog niet het idee dat het nieuwe systeem efficiënter is dan het oude. Enkele informanten menen dat de middelen nog teveel gaan naar herstructurering, externe adviseurs en meer ambtenaren in plaats van naar de cliënten die het nodig hebben. De indruk bestaat (want transparantie ontbreekt) dat de zorg in totaliteit vooralsnog duurder is geworden, terwijl anderzijds cliënten in mindere mate de hulp ontvangen die ze nodig hebben (bijvoorbeeld kinderen met een beperking op gewone scholen), dat er voor bepaalde onderdelen wachtlijsten zijn, en dat er ongewenste effecten zijn ontstaan: *'De stap naar zwaardere vormen van hulp wordt nu sneller gemaakt via de huisarts of jeugdarts; alles mag daar nu een stempel psychiatrie halen'* (vertegenwoordiger partner).

Burgerkracht

Verwacht wordt dat een nadrukkelijker focus op (het stimuleren van) het initiatief vanuit de burger op een gegeven moment wel zal komen. In die burgerkracht wordt geloofd door de partners, maar er mag niet te gemakkelijk over worden gedacht, evenmin als over het bij voorbaat bezuinigen op formele zorg en specialismen.

Kanteling

Van de kanteling moet op korte termijn nog niet teveel worden verwacht menen de geïnterviewde vertegenwoordigers van de partners. Er is echter wel behoefte aan een stip op de horizon. Informanten geven aan dat voor een echte kanteling mensen nodig zijn die snel vooruit willen en niet van regels houden. In het afgelopen half jaar is veel tijd besteed aan het zoekproces, wat niet heeft uitgedaagd tot creativiteit. Men heeft het idee dat buiten hokjes stappen vooralsnog te weinig gebeurt. Geconstateerd wordt dat het sociaal domein nog teveel vastzit in procedures. Een goede manier om de bureaucratie en het nochtans te aanbodgerichte werken te kantelen, zou volgens de geïnterviewden het aanstellen van verandermanagers zijn op tal van plekken. Dit dienen mensen te zijn die in staat zijn om het sociaal domein flink te ontschotten en die het 'kanteldenken' kunnen aanzwengelen. Een van de wijkteampartners geeft aan dat met de inzet van duo-coaches voor wijkteammedewerkers hiermee intussen al een voorzichtig begin is gemaakt.

3.1.5.4 Wijknetwerk

Op lokaal (wijk)niveau worden de samenwerkingspartners van de wijkteams het 'lokale wijknetwerk' genoemd. Het gaat om scholen, huisartsen, wijkverpleegkundigen, wijkagenten, wijkregisseurs, opvoedadviseurs en de zorgadviesteam op scholen. In de praktijk is er niet altijd sprake van een echt netwerk: er kan bijvoorbeeld ook geen of eenmalig contact bestaan tussen de professionals in de wijk onderling en met de wijkteams.

Bekendheid wijkteams

Om de bekendheid van de wijkteams te vergroten onder het wijknetwerk organiseren de wijkteams zogenoemde wijknetwerkbijeenkomsten voor de lokale partners in de wijk. De meerderheid van de respondenten (61%) is op de hoogte van het bestaan van deze netwerkbijeenkomsten en een kwart is er ook daadwerkelijk geweest. Deze bijeenkomsten worden door de meeste professionals die er geweest zijn, als nuttig (49%) of een beetje nuttig (41%) ervaren. De meeste wijknetwerkprofessionals (80%) weten inmiddels hoe ze het wijkteam in hun werkgebied kunnen bereiken en zeven op de tien hebben in 2015 al contact gehad met de wijkteams. Toch geeft een veel kleiner deel van een derde aan dat zij voldoende weten over wat het wijkteam wel en niet doet.

De professionals uit het wijknetwerk hebben vooral contact met de wijkteams om te overleggen over een cliënt waar men zich zorgen over maakt, om kennis te maken met elkaar en om een ondersteuningsvraag van een cliënt door te geven aan het wijkteam (figuur 3.7). Ook worden ze regelmatig gevraagd om advies door wijkteammedewerkers en verwijst het wijkteam cliënten door naar de professionals in het wijknetwerk.

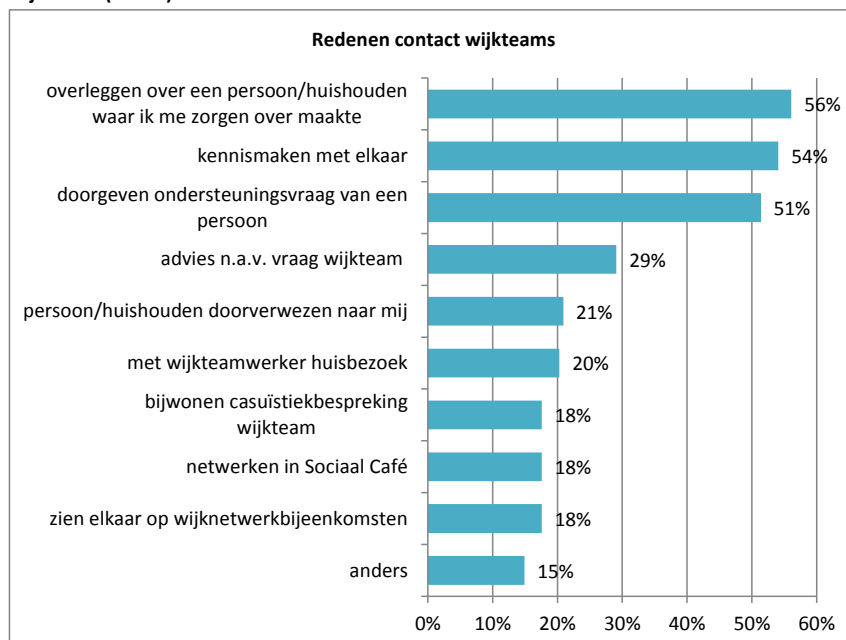
Samenwerking

De grote meerderheid (80%) van de wijknetwerkprofessionals die contact hebben gehad met de wijkteams beoordeelt de samenwerking met de wijkteams als (ruim) voldoende. De helft ziet een meerwaarde voor hun werk in de samenwerking met de wijkteams (figuur 3.8).

Daarnaast geeft bijna de helft aan dat de wijkteams zich aan hun afspraken houden. De meningen zijn verdeeld over de duidelijkheid van de afspraken over de samenwerking tussen de wijkteams en de diverse organisaties in het wijknetwerk.

Over de samenwerking met en benaderbaarheid van de wijkteams oordelen wijknetwerkprofessionals in Stad Oost positiever dan gemiddeld, en in Haven negatiever dan gemiddeld. In Stad Oost meent 83% van de

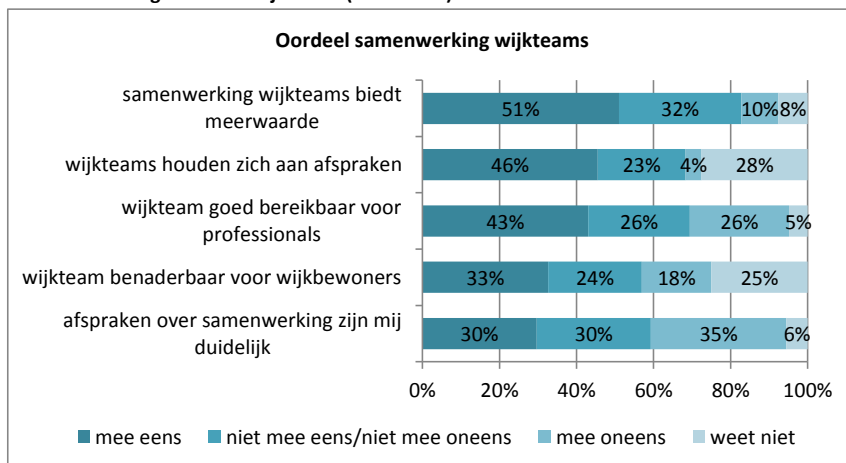
Figuur 3.7 Redenen contact wijkteam, in % van professionals die contact hebben gehad met wijkteams (n=148)



Percentages tellen op tot meer dan 100% omdat men meerdere antwoorden kon geven.

Bron: O&S 2015, WN

Figuur 3.8 Oordeel over samenwerking met wijkteams, in % van wijknetwerkprofessionals die contact hebben gehad met wijkteams (n=144-145)



Bron: O&S 2015, WN

wijknetwerkprofessionals dat de wijkteams zich houden aan de gemaakte afspraken, tegen slechts 33% in Almere Haven. Bijna de helft (44%) van degenen met een oordeel over de stelling meent dat het wijkteam gemakkelijk benaderbaar is voor wijkbewoners. In Haven is slechts 8% deze mening toegedaan, tegen 78% van de wijknetwerkprofessionals in Stad Oost met een oordeel hierover.

In de enquête werd aan de wijknetwerkprofessionals gevraagd wat ze wel en niet goed vinden aan de samenwerking met de wijkteams. Het antwoord op die vraag blijkt afhankelijk van de specifieke personen en teams waarmee ze samenwerken en veel professionals hebben te maken met verschillende teams. Hierdoor komen pluspunten van de samenwerking (in tegengestelde vorm) ook voor bij aspecten die verbetering behoeven (figuur 3.9).

Dominant in de gewaardeerde aspecten van de samenwerking met de wijkteams zijn de ‘korte lijnen’: wijkteammedewerkers worden genoemd als makkelijk benaderbaar omdat men hen persoonlijk kent, maar vaak ook omdat ze in hetzelfde gebouw gehuisvest zijn als de respondenten. De meeste verbeterpunten voor de samenwerking hebben betrekking op de kwaliteit van de samenwerking en afstemming: wijknetwerkprofessionals hebben er behoefte aan dat het wijkteam zelf contact met hen zoekt (in plaats van dat het contact voornamelijk vanuit het netwerk komt) en dat wijkteammedewerkers beter met hen afstemmen wie wat doet.

Figuur 3.9 Pluspunten en verbeterpunten van samenwerking met de wijkteams (open vraag)^a

Hoe vaak genoemd?	Wat het wijknetwerk waardeert aan de wijkteams... (n= 108)	Wat er beter kan aan samenwerking met de wijkteams... (n=101)
dominant	• korte lijnen, benaderbaarheid voor professionals	• beter samenwerken, meer en zelf contact opnemen, meer afstemmen
vaak	• laagdrempelig en bereikbaar voor burgers • multidisciplinaire aanpak, gezamenlijke casusbesprekingen • één aanspreek- en aanmeldpunt voor diverse vragen • actiegerichtheid: punten worden snel opgepakt	• onduidelijkheid over wie men voor welke vraag moet benaderen en wie de vraag vervolgens oppakt en coördineert • zichtbaarheid en bekendheid van het aanbod van wijkteams • wijkteams koppelen niet terug over overgedragen dossiers
soms	• gerichtheid op samenwerking, collegialiteit	• slecht bereikbaar voor professionals • te weinig kennis van bepaalde doelgroepen of zorgaanbod • aanbod van wijkteams sluit onvoldoende aan, bv omdat niet tijdig wordt opgeschaald of doorverwezen • casus te traag opgepakt, te veel overleg • slordig met privacy • slecht toegankelijk voor burgers

a Dominant: meer dan 20 opmerkingen; vaak: meer dan 10 opmerkingen; soms: meer dan 3 opmerkingen. Opmerkingen die 3 maal of minder genoemd werden staan niet in de tabel. De dominante categorie is in beide gevallen met afstand de meest genoemde.

Bron: O&S 2015, WN

Doelen wijkteams

In hoofdlijnen dienen de wijkteams twee doelen, te weten bewoners helpen om oplossingen te vinden voor hun (ondersteunings- en zorg)vragen, en ten tweede, het versterken van informele netwerken in de wijk en het vergroten van sociale cohesie. Ongeveer de helft van de wijknetwerkprofessionals heeft (nog) geen oordeel over de mate waarin de wijkteams erin slagen om deze twee doelen te bereiken. Niet verrassend antwoorden professionals die geen contact met de wijkteams hebben gehad vaker ‘weet niet’ op de stellingen dan professionals die wel contact hebben gehad met de wijkteams.

Degenen die er wel een mening over hebben zijn over het algemeen positiever over de effecten van de wijkteams op het tweede doel –het versterken van informele netwerken in de wijk en het vergroten van sociale cohesie–, dan over de effectiviteit ten aanzien van het eerste doel –het helpen van bewoners met

ondersteunings- en zorgvragen. Het meest positief zijn wijknetwerkprofessionals over de stellingen dat er dankzij de wijkteams meer activiteiten in de wijk georganiseerd worden en dat informele netwerken in de wijk zijn versterkt. Het minst overtuigd zijn wijknetwerkprofessionals over de effectiviteit van wijkteams als het gaat om het voorkomen dat problemen escaleren, dat mensen dankzij de wijkteams sneller de juiste hulp krijgen en dat overlast en conflicten verminderen.

Wijknetwerkprofessionals werkzaam in Stad Oost zijn positiever dan gemiddeld over de effectiviteit van de wijkteams, in Almere Haven zijn zij juist minder positief dan gemiddeld.

3.2 Werk en Inkomen

Deze paragraaf is gebaseerd op twee soorten bronnen: kwalitatieve (groeps)interviews en een enquête. In de kwalitatieve (groeps)interviews werd gesproken met in totaal tien personen: de afdelingsmanager, coördinatoren en klantmanagers van verschillende teams van de afdeling Werk en Inkomen (W&I). Passages waar ‘geïnterviewden’ of ‘informanten’ als bron worden aangehaald zijn gebaseerd op deze interviews. De andere bron is de enquête ‘Transities en Werk en Inkomen 2015’. Deze werd door 81 van de 159 klantmanagers⁴⁶ van de afdeling (deels) beantwoord. Wanneer de enquête basis vormt voor een passage, wordt ‘TW&I’15’ als bron aangehaald. Het tabellenboek met alle uitkomsten van de enquête is online⁴⁷ te vinden en in bijlage 1 komt de onderzoeksverantwoording uitgebreider aan bod.

Uitkomsten in het kort:

- De focus van medewerkers van Werk en Inkomen ligt op het bevorderen van participatie en financiële redzaamheid en het beoordelen van rechtmatigheid. Zij zien zichzelf niet als hulpverleners;
- Werk en Inkomen werkt met veel partijen in de stad samen. Deze samenwerking ervaren zij als bevorderend voor het doelbereik van hun teams;
- Hoewel de helft van de klantmanagers wel eens contact heeft gehad met de wijkteams, geven veel klantmanagers aan te weinig te weten over de taken en werkwijzen van de wijkteams;
- Er vindt nauwelijks doorverwijzing over en weer plaats tussen wijkteams en Werk en Inkomen: dit wordt deels veroorzaakt door onbekendheid met de wijkteams;
- Medewerkers van Werk en Inkomen signaleren een cultuurverschil tussen ‘hulpverleners’ (waaronder wijkteams) en de zakelijker benadering van klanten door Werk en Inkomen;
- Klantmanagers zijn matig tevreden over de randvoorwaarden om klanten goed te kunnen helpen. Zij zijn verdeeld over de toereikendheid van het hulpaanbod in Almere en de werkdruk is hoog;
- Medewerkers van Werk en Inkomen voelen maar een beperkte ruimte om vrijheid en creativiteit te nemen in hun werk vanwege wet- en regelgeving en het streven om willekeur te vermijden;
- Het principe ‘één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’ is bij klantmanagers van Werk en Inkomen nauwelijks bekend, en wordt in de praktijk ook niet haalbaar geacht vanwege grote verschillen tussen de wereld van hulpverlening en die van Werk en Inkomen;
- In het algemeen hebben de transities voor veel klantmanagers weinig verschil gemaakt. Voor zover er verschillen worden ervaren, hebben die te maken met de Participatiewet.

3.2.1 Werkwijze rondom bijstand

Organisatie

De afdeling Werk en Inkomen is georganiseerd in vijf teams. Het team Werk richt zich op het toeleiden van mensen met betrekkelijk korte afstand tot de arbeidsmarkt naar betaald werk. Het team Zorg en Activering richt zich vooral op het activeren van mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk. Het team Beheer is er vooral voor het verwerken en bijhouden van de administratie en het bepalen van de juiste hoogte van uitkeringen etcetera. Het team Handhaving, Inkomen en Intake beoordeelt de rechtmatigheid van aanvragen en uitkeringen, verricht de controles, en voert de sancties en terugvordering uit. Het team Bezwaar en Beroep behandelt klachten en bezwaar- en beroepsprocedures.

Van aanmelding tot besluit

Een klant⁴⁸ die een uitkering aanvraagt, doorloopt een aantal standaardprocedures en trajecten, van aanmelding, via een eerste gesprek (pre-intake), naar een startdag –een workshop waarop onder meer bekeken

⁴⁶ De naam ‘klantmanagers’ wordt gebruikt als verzamelnaam voor de respondenten. De helft van de respondenten was ook echt klantmanager, de rest had andere functieomschrijvingen, zoals jobcoach, inkomensconsulent etc., zie onderzoeksverantwoording.

⁴⁷ <https://www.osalmere.nl/docs/Tabellenboek%20enquetes%20MonitorSociaalDomeinDeel2%20Almere2015.pdf>

⁴⁸ Informanten gebruiken de term ‘klanten’ voor de mensen die een uitkering en/of traject krijgen via Werk en Inkomen. In deze paragraaf is die term overgenomen.

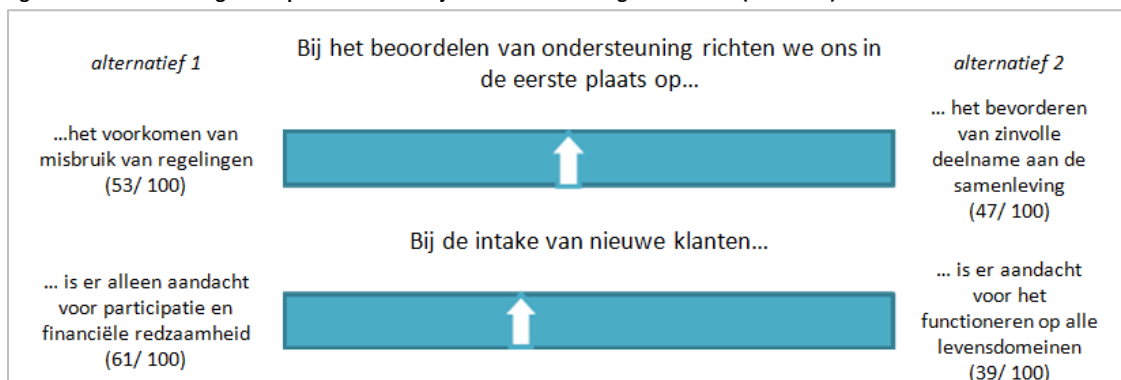
wordt hoe de cliënt het beste naar werk begeleid kan worden— tot het besluit, waarna de klant een uitkering en een traject krijgt. De meeste mensen vragen een uitkering online aan, via werk.nl; voor dakloze mensen is er een inloopsprekkuur. Tussen aanmelding en besluit kan drie tot twaalf weken zitten, afhankelijk van de problematiek en de situatie van de cliënt, hoe snel de cliënt alle benodigde stukken en gegevens kan aanleveren, en de doorlooptijd van interne processen zoals wanneer een huisbezoek nodig is.

Focus van intake

Geïnterviewden stellen dat gesprekken met klanten er in de eerste plaats op gericht zijn om een zo compleet mogelijk financieel beeld van een huishouden te krijgen, met het doel om een aanvraag goed te kunnen beoordelen en een onderbouwd besluit te nemen. Om te bepalen welk traject het meest passend is (werk of zorg) komen ook eventuele psychische en lichamelijke problemen, de thuissituatie, schulden en dergelijke aan de orde. Medewerkers van Werk en Inkomen voelen zich desgevraagd geen hulpverlener: zij zien hun taak vooral als het geven van goede adviezen en informatie.

De enquête TW&I'15 bevestigt dit beeld: de focus van klantmanagers van de afdeling Werk en Inkomen ligt op het bevorderen van participatie en financiële redzaamheid. Ze hebben bij het beoordelen van ondersteuning een scherp oog op het voorkomen van misbruik van regelingen (figuur 3.10). De verschillende teams van de afdeling hebben een verschillende taak en focus: de teams Zorg en Activering en Werk richten zich meer op het bevorderen van zinvolle deelname aan de samenleving, terwijl het team Handhaving, Inkomen en Intake zich vooral richt op het voorkomen van misbruik van regelingen. Medewerkers van het team Zorg en Activering, die zich richten op de klanten met grote afstand tot de arbeidsmarkt richten zich meer op het functioneren op alle levensdomeinen dan de andere teams.

Figuur 3.10 Positionering W&I op twee schalen bij intake en toeleiding van klanten (n= 55 -62)



a Toelichting: respondenten plaatsten de huidige werkwijze van hun team telkens op een 100-puntsschaal tussen twee uitersten op de schaal. In de figuur zijn de gemiddelden grafisch weergegeven door middel van een pijl op de balk. Leesvoorbeeld: op de eerste balk staat de pijl op 47% van de lengte, wat wil zeggen dat klantmanagers gemiddeld 47 punten gaven aan het alternatief 'bevorderen van zinvolle deelname aan de samenleving' en 53 punten aan 'het voorkomen van misbruik van regelingen'.

Bron: O&S, TW&I'15

Klantcontacten bij lopende trajecten

Zolang klanten een relatie hebben met Werk en Inkomen, hebben ze niet één vast aanspreekpunt, maar krijgen telkens bij elke stap die zij zetten een andere klantmanager. Klantmanagers hebben wel hun 'eigen' klanten, maar hun bestand wisselt voortdurend afhankelijk van de fase waarin hun klanten zitten. Daarnaast krijgen klanten nog een eigen klantmanager uit het Beheersteam. Drie of vier verschillende contactpersonen voor een klant, verspreid over de duur van de klantrelatie met W&I, is niet vreemd.

Informanten merken op dat het voor klanten kan uitmaken met welke klantmanager zij te maken hebben, maar dat de verschillen 'acceptabel' zijn. Dossiers van klanten zijn per definitie niet algemeen toegankelijk voor alle W&I-medewerkers: dit is afhankelijk van de functie. Elk team hanteert ook eigen bestanden. Binnen de afdeling is alleen sprake van formele samenwerking tussen teams conform werkprocessen; men vindt de afspraken hieromtrent duidelijk. Wanneer klanten uitstromen, stopt het contact: er is geen sprake van informele 'waakvlamcontacten'. Informanten beschouwen dit ook als onwenselijk, omdat ze anders hun objectiviteit ten aanzien van deze personen zouden kunnen verliezen.

3.2.2 Samenwerking

Samenwerking met externe partijen

Uit de interviews blijkt dat medewerkers van Werk en Inkomen veel contact hebben met partijen in de stad als begeleiders, maatschappelijk werk, reclassering, activeringscentra, of zorgaanbieders als verslavingszorg. Zij verwijzen cliënten vaak rechtstreeks naar hen door, of ze overleggen in het kader van bijvoorbeeld belastbaarheidsonderzoek.

In meerderheid menen klantmanagers, zo blijkt uit de enquête TW&I'15, dat het bereiken van de doelen van hun teams bevordert wordt door samenwerking met andere partijen. In het bijzonder is samenwerking met werkgevers belangrijk voor de afdeling. De meerderheid beschouwt ook samenwerking met schuldhulpverlening, het Klantcontactcentrum, zorgaanbieders, vrijwilligers en mantelzorgers als bevorderend voor het bereiken van de doelen van de teams.

Samenwerking met wijkteams

Uit de enquête blijkt dat vier op de tien klantmanagers (41%, n=52) wel eens contact heeft gehad met de wijkteams. Niet verrassend geldt dit vooral voor de medewerkers van het team Zorg en Activering (88% van hen), maar alle teams hebben wel in meer of mindere mate contact met de wijkteams. Klantmanagers van Werk en Inkomen zijn tamelijk onbekend met de wijkteams. Zes op de tien (57%, n=49) klantmanagers vinden dat de wijkteams en hun eigen teams te weinig weten over elkaars aanbod, werkwijze en expertise. Vier op de tien van hen zeggen onvoldoende te weten over wat het wijkteam wel en niet doet, en de helft kan geen oordeel geven over de vraag of het wijkteam van meerwaarde is voor hun klanten (TW&I'15).

Er vindt ook bijna geen doorverwijzing plaats van klanten over en weer: meer dan de helft van de klantmanagers geeft in de enquête aan (bijna) geen van hun nieuwe klanten naar wijkteams te hebben verwezen, en dat ze zelf ook (bijna) geen van hun nieuwe klanten doorverwezen naar wijkteams (TW&I'15).⁴⁹ Het feit dat veel klantmanagers bijna geen klanten naar de wijkteams doorverwijzen, heeft voor een belangrijk deel te maken met de klantengroep en de taak van de klantmanagers (figuur 3.11). Een derde van de klantmanagers die nooit klanten doorverwijzen zegt echter ook dat ze geen klanten doorverwijzen omdat het hen niet duidelijk is wat het wijkteam doet, en een kwart omdat ze niet weten hoe ze contact met het wijkteam kunnen opnemen.

Uit de interviews blijkt dat er wel behoefte is om meer over de wijkteams te weten, en over wat wijkteams nu precies wel en niet doen om na te kunnen gaan of beide partijen iets aan elkaar zouden kunnen hebben. Vooral klantmanager uit de teams Werk en Zorg en Activering zien hier de meerwaarde van in. Informanten stellen dat er voor een nadere kennismaking en informatie-uitwisseling tot nu toe geen tijd is (gewees) vanwege andere prioriteiten, de werkvoorraden, wachtlijsten en te weinig mankracht, en dat dit eigenlijk allang had moeten gebeuren. Niet iedereen weet meteen hoe ze de wijkteams moeten bereiken. Een enkeling heeft wel een lijst

Figuur 3.11 Redenen geen doorverwijzing naar wijkteams (n=34)^a



a percentages tellen op tot meer dan 100% omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven. Percentages berekend op alleen degenen die (bijna) geen klanten naar wijkteams doorverwijzen.

Bron: O&S, TW&I'15

⁴⁹ De rest verwijst 'sommigen' door cq. krijgt sommigen doorverwezen of weet niet hoe groot het doorverwezen aandeel is. Antwoordcategorieën waren: (Bijna) Geen; Sommigen; De meesten; (Bijna) Allemaal; Weet niet (n=53).

met namen van wijkteams en wijkteamleden en anderen hebben een lijst met telefoonnummers van de wijkteams. Het is voor de klantmanagers ook niet helemaal duidelijk welke cliënten onder welk wijkteam vallen.

Oordeel over samenwerking met wijkteams

Doordat een groot deel van de klantmanagers niet goed bekend is met de wijkteams kon ongeveer de helft van hen een oordeel geven over de kwaliteit van de samenwerking met de wijkteams. In het algemeen zijn zij matig tevreden over deze samenwerking, maar zij signaleren verbeterpunten. De meerderheid van degenen die contact hadden geven de samenwerking met wijkteams een (ruime) voldoende, een kwart van hen waardeert de samenwerking met een onvoldoende. Van degenen die een oordeel konden geven over de samenwerking met wijkteams, meent bijna de helft dat samenwerking met de wijkteams meerwaarde biedt in hun werk. Het schort echter vooral aan duidelijke afspraken en overeenstemming over werkwijze en aanpak tussen W&I enerzijds en de wijkteams anderzijds, volgens respectievelijk 39% en 30% van alle klantmanagers (n=49-54; TW&I'15).

In de interviews gingen informanten vooral in op de verschillen in werkwijze en aanpak, die zich vooral uit in verschillen in cultuur en mensbeeld die leven in de wereld van Werk en Inkomen enerzijds en in de hulpverlening anderzijds: *'Wij zijn professioneel met een afstand. (...) [maar] maatschappelijk werkers die gaan allemaal uit van het goede. Het is allemaal heel zielig en heel erg'* (medewerker W&I). Medewerkers van Werk en Inkomen vinden het ook noodzakelijk om klanten zakelijk te benaderen, om drie redenen:

- Klanten zijn volledig afhankelijk van Werk en Inkomen: de procedures moeten dus transparant, eerlijk en voor iedereen gelijk zijn;
- Werk en Inkomen voert landelijke wet- en regelgeving uit, er is minder discretionaire ruimte;
- Medewerkers van Werk en Inkomen zijn fraude-alerter dan hulpverleners: zij zijn zich er sterker van bewust dat sommige klanten regelingen misbruiken of frauderen en hebben ook de taak om dit te melden en tegen te gaan.

In de praktijk leiden deze verschillen ertoe dat wijkteams (en hulpverleners in het algemeen) klanten anders of onjuist benaderen of voorlichten, zo stellen informanten. Als voorbeeld noemden zij een verschil in visie met een wijkteam over ontheffing van de sollicitatieplicht (box 3.2.4: 'Eén huishouden, twee aanpakken' in §3.2.4). Soms worden volgens hen klanten door het wijkteam doorverwezen naar Werk en Inkomen met onjuiste informatie, waardoor deze klanten bijvoorbeeld ten onrechte verwachten recht te hebben op bijzondere bijstand. Informanten zouden het een goed idee vinden wanneer wijkteammedewerkers betere kennis zouden hebben van regels en rechtmatigheid aangaande bijstandsuitkeringen, bijvoorbeeld door scholing.

Klantmanagers die met de wijkteams te maken hebben, geven aan behoefte te hebben aan meer afstemming en uitwisseling van informatie, al is het maar om te delen welke klanten een traject krijgen (bijvoorbeeld voor re-integratie of activering) via het wijkteam en welke via Werk en Inkomen (TW&I'15). In de interviews stellen informanten dat het in hun huidige werkproces niet strikt noodzakelijk is om via een wijkteam meer informatie over reguliere cliënten te verkrijgen. Anderzijds zou het delen van informatie via bijvoorbeeld een digitaal systeem wel schelen, want het kost moeite en tijd om een goed beeld te krijgen over eventuele zorg- en hulpverlening. Zij moeten hierbij afgaan op hetgeen de klant hen hier zelf over vertelt, omdat Werk en Inkomen geen medische gegevens mag opvragen bij andere organisaties.

De geïnterviewden vinden het desgevraagd geen goed idee wanneer Werk en Inkomen deel zou nemen in de wijkteams, ook niet bijvoorbeeld als loket voor de bijzondere bijstand. Zij noemen hiervoor drie argumenten:

- Werk en Inkomen heeft niet alleen als taak om inkomensvoorzieningen te verstrekken en te helpen bij participatie, maar ook om rechtmatigheid te toetsen en te controleren op fraude en misbruik. Bijstandscliënten moeten zich in het wijkteam veilig genoeg voelen om vertrouwelijke informatie te delen zonder angst om gekort te worden op hun uitkering. Volgens informanten komen de klanten niet meer naar het wijkteam wanneer deze informatie doorspeelt aan Werk en Inkomen;
- Er kunnen verschillen in culturen ontstaan tussen wijkteams, waardoor willekeur op de loer ligt: door aanvragen binnen één team te behandelen is de kans groter op gelijke behandeling;

- Spreiding over verschillende loketten is niet kostenefficiënt wanneer de W&I-medewerker in casusbesprekingen niet meer kan doen dan zorgen voor het inkomen.

Samenwerking met expertteam

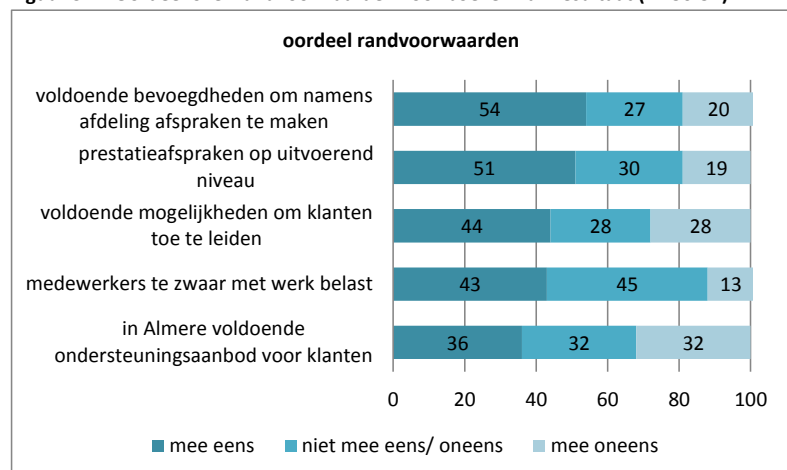
Slechts 9% van de klantmanagers heeft wel eens contact gehad met het expertteam. Men had dit contact om het expertteam te adviseren naar aanleiding van vragen van expertteamleden, om klanten naar het expertteam door te verwijzen, of omdat expertteamleden klanten naar hen doorverwezen. Over het algemeen waren zij tevreden over de samenwerking met het expertteam (TW&I'15).

3.2.3 Randvoorwaarden, aansturing en facilitering

De gesprekken met klanten kunnen pittig zijn, zo stellen geïnterviewden. Zo kunnen klanten bijvoorbeeld weerstand voelen om een tegenprestatie te leveren, of ze kunnen kwaad of wanhopig worden over een besluit omdat er voor hen erg veel van afhangt. Medewerkers voelen zich voldoende toegerust om hiermee om te gaan. Bovendien kunnen zij desgewenst verschillende instrumenten inzetten als coaching, activeringscentra, belastbaarheidsonderzoek, vrijwilligerswerk, etcetera.

In het algemeen vinden meer klantmanagers dat er wordt voldaan aan belangrijke voorwaarden om te kunnen zorgen dat klanten de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben dan collega's die dat niet vinden. De helft van de klantmanagers geeft aan over voldoende bevoegdheden te beschikken om namens de afdeling afspraken met andere organisaties te maken (figuur 3.12).

Figuur 3.12 Oordeel over randvoorwaarden voor boeken van resultaat (n= 50-57)



Bron: O&S 2015, TW&I

Vier op de tien klantmanagers vindt echter de werkdruk te hoog.

Ook zijn de meningen sterk verdeeld over de vraag of er in Almere voldoende ondersteuningsaanbod is voor de klanten en of er voldoende mogelijkheden zijn om klanten toe te leiden naar passende hulp (TW&I'15).

3.2.4 Doelen en effecten van de transformatie

W&I-medewerkers over maatwerk en creativiteit

Werk en Inkomen werkt, zo zeggen informanten zelf, zowel aanbod- als vraaggericht. De afdeling koopt voorzieningen en trajecten voor haar klanten in op basis van de vraag en op basis van evaluaties 'wat wel en niet werkt'. Daarnaast bieden medewerkers het aanbod van ondersteunende voorzieningen, zoals bijzondere bijstand, actief aan.

Medewerkers vinden dat zij maatwerk leveren in de zin dat zij elke (individuele) situatie apart bekijken en beoordelen. Maar het toekennen van een uitkering geschiedt altijd binnen de duidelijke kaders van de wet, die ze dan ook toepassen. Ze kunnen bijvoorbeeld wel meevoelen met iemand die niet op een afspraak komt opdagen vanwege zijn of haar psychische aandoening, maar zullen zich dan toch genoodzaakt voelen die persoon een strafforting op te leggen. Hooguit kunnen ze de hoogte enigszins beïnvloeden. In de interviews bleek wel dat medewerkers onderling verschillen in de primaire blik op klanten: sommigen denken eerder in termen van controleren en handhaven, anderen meer in termen van de nood of behoefte van de klant.

Geïnterviewden associëren 'creativiteit' in eerste instantie met creatieve manieren om het eigen werk en werkprocessen sneller, efficiënter of beter in te richten, niet zo zeer met creativiteit om maatwerk mogelijk te maken. Er is wel ruimte voor creativiteit in de zin van het mogelijk maken van maatwerk, maar dan op

terreinen waar medewerkers wat minder strak aan regels gebonden zijn. In het algemeen voelen geïnterviewde medewerkers zich echter gebonden aan strakke wettelijke regels.

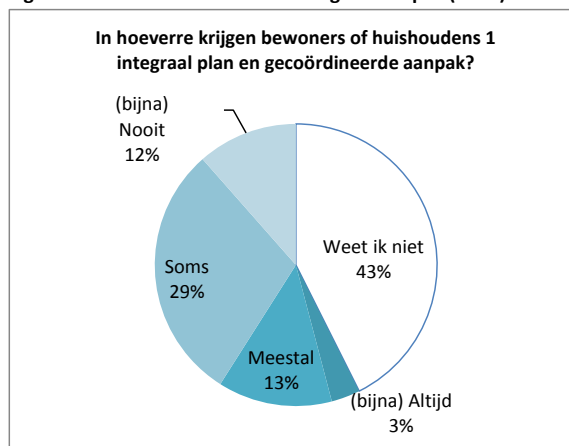
Een andere associatie bij creativiteit is huiver voor willekeur. De afdeling is ingericht op het voorkomen van willekeur, met interne controles in meerdere stadia van het werkproces en bovendien met de mogelijkheid van formele beroeps- en bezwaarprocedures voor klanten. Grenzen van de wet worden pas opgezocht na ruggenspraak met collega's en fiat van een leidinggevende. Het kan dan onder andere gaan om een praktische interventie, bijvoorbeeld bij kansen op een baan tijdens de aanvraagperiode van een uitkering die dan 'mosterd na de maaltijd zou zijn', of een vergoeding vanuit de bijzondere bijstand voor het restaureren van een gebit om sollicitatiekansen te vergroten.

Integrale aanpak

De integrale aanpak voor personen en huishoudens met meervoudige problematiek volgens het principe 'één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school' is bij klantmanagers van Werk en Inkomen nauwelijks bekend (figuur 3.13). Voor zover klantmanagers er wel mee bekend zijn, zijn ze van mening dat slechts een minderheid van de huishoudens en personen een dergelijke integrale aanpak krijgt. Klantmanagers beschikken (bijvoorbeeld over uitkeringen, trajecten of voorzieningen) ook in sterke mate onafhankelijk van beschikkingen op andere terreinen, zoals jeugd, gezin, zorg en maatschappelijke ondersteuning (TW&I'15).

Geïnterviewden zien het principe van 'één gezin, één plan, één aanpak' als 'een mooi, ideaal streven.' Ze zijn het er ook over eens dat klanten erbij gebaat zouden zijn wanneer één persoon de hele ondersteuning zou coördineren. Vooralsnog zien zij het principe als een streven dat wel past bij wijkteams, maar niet bij Werk en Inkomen. Als belangrijkste argument daarvoor stellen dat zij dat het 'zachtere' zorgtraject en het 'zakelijkere' rechtmatigheidsdeel niet goed samen gaan (zie ook box 3.2.4 voor een voorbeeld).

Figuur 3.13 Oordeel voorkomen integrale aanpak (n=61)



Bron: O&S, TW&I'15

Voor het werkveld van W&I zien zij twee raakvlakken met het uitgangspunt:

- Werk en Inkomen heeft een zo compleet mogelijk beeld nodig van de cliënt voor zover het zijn of haar recht op een uitkering en kansen op werk of re-integratie betreft;
- Werk en Inkomen signaleert en meldt gevallen waar hulpverlening geboden is en zorgt dat hulpverleners waar nodig in actie komen.

Afstemming met en effectieve doorverwijzing naar het bredere sociaal domein is dus wel iets wat geïnterviewde W&I-medewerkers nastreven en mogelijk achten, maar één integrale aanpak zien zij –ook op langere termijn– niet als haalbaar. Daarvoor zijn de verschillen in visies, kaders en belangen van Werk en Inkomen enerzijds en van hulpverleners anderzijds in hun ogen vaak te groot.

Box 3.2.4 Eén huishouden, twee aanpakken

'Even een voorbeeld: vanuit het wijkteam is een echtpaar. Eén van de partners heeft een PGB-aanvraag. De partner [met bijstandsuitkering] verzorgt die zorg en krijgt daarvoor [dat PGB-bedrag als vergoeding om die zorg te verlenen]. Bij ons wordt dat gezien als inkomen. Toen kwam er een verzoek [van het wijkteam]: 'het kost ons heel veel geld om het PGB toe te kennen enzovoorts. Kunnen jullie die klant niet ontheffen [van tegenprestatie/ sollicitatieplicht, zodat hij met behoud van uitkering voltijds die zorg kan gaan leveren]?' Dat kan niet in mijn ogen, want de klant verdient iets [namelijk dat PGB-bedrag]. Je kan dan niet één plan, één aanpak toepassen, omdat de belangen te ver uit elkaar liggen.' (medewerker W&I)

Gevolgen van de transities voor Werk en Inkomen

De context waarin klantmanagers van Werk en Inkomen hun werk doen is sinds januari veranderd, zowel doordat wetten en kaders zijn veranderd en doordat in Almere de sociale infrastructuur is veranderd. De helft van de klantmanagers geeft echter aan dat het sinds januari voor hen niet moeilijker of makkelijker is geworden om voor hun klanten de ondersteuning te organiseren die ze nodig hebben (figuur 3.14). Er zijn drie maal zoveel klantmanagers die stellen dat het eerder moeilijker is geworden om passende ondersteuning voor hun klanten te organiseren als klantmanagers die vinden dat dit eerder makkelijker is geworden.

Klantmanagers noemen drie ontwikkelingen waardoor het voor hen sinds de transities moeilijker is geworden om de juiste ondersteuning te organiseren:

- Er is bezuinigd, waardoor er volgens hen minder aanbod is (onder meer op het gebied van aangepaste banen en hulpverlening), en organisaties met elkaar gaan concurreren;
- De complexe wet- en regelgeving met beperkende maatregelen zoals de kostendelersnorm en het wegvallen van mogelijkheden voor volledige ontheffing; en tot slot
- Haperende afstemming en onbekendheid met wijkteams (TW&I'15).

Ook in de interviews geven medewerkers van Werk en Inkomen aan dat ze tot nu toe in hun werk weinig gemerkt hebben van de transities in algemene zin, maar wel van de invoering van de Participatiewet. De drie meest in het oog springende gevolgen daarvan zijn voor hen:

- Alle lopende uitkeringen dienden opnieuw te worden beoordeeld en waar nodig aangepast;
- De kostendelersnorm roept veel vragen en zorgen op bij klanten;
- Er zijn nieuwe doelgroepen bij gekomen, onder meer door de garantiebannen.

Figuur 3.14 Oordeel over effecten transities (n=49)



Bron: O&S, TW&I'15

4. Cliënten- en bewonersperspectief

Uitkomsten in het kort

De cliëntinterviews roepen de volgende vragen op:

- In hoeverre kunnen wijkteams met een beperkt aantal gesprekken voldoen aan de –soms hooggespannen– verwachtingen van cliënten?
- Is de sociale infrastructuur in Almere vooral toegerust op het ondersteunen van burgers met de oude Wmo-maatwerkvoorzieningen?
- In hoeverre is de sociale infrastructuur er op ingericht om mensen die ondersteuning op grond van de Jeugdwet nodig hebben vraaggericht en integraal te ondersteunen?
- Is de kans groter dat cliënten negatieve ervaringen opdoen bij Werk en Inkomen dan bij andere velden in het sociaal domein?

Dat is althans het beeld dat oprijst uit de ‘plussen en minnen’ van uitspraken van de geïnterviewde cliënten van het Almeerse sociaal domein (figuur 4.1). Bij de cliënten van de wijkteams zonder maatwerkvoorziening werd bij geen van de geïnterviewden het eigen doel bereikt, al waren zij tevreden over de gesprekken die zij kregen. Bij cliënten met Wmo-maatwerkvoorzieningen lijken positieve uitspraken over zowel het bereiken van het doel als over het proces van ondersteuning te overheersen, terwijl bij de andere cliëntgroepen de uitspraken meer verdeeld zijn. Negatieve oordelen van cliënten Jeugdwet betroffen vooral de mate waarin zij de invulling hiervan aanbodgestuurd vonden in plaats van vraaggestuurd, en de afstemming tussen verschillende velden binnen het domein. Cliënten Werk en Inkomen (W&I) zijn blij met de vangnetfunctie van de bijstandsuitkering, maar een deel van hen ervaarde de dienstverlening als onduidelijk, onvoldoende en onprettig. De afdeling W&I wijst in dit verband op het feit dat zij óók een toetsende en handhavende functie hebben, waardoor de kans inderdaad groter is dat hun klanten ontevreden zijn (zie ook §3.2).

Figuur 4.1 Verdeling positieve en negatieve uitspraken van cliënten over resultaat en proces van ondersteuning, naar cliëntgroep^a

	Doelbereik		Proces	
	+	-	+	-
	(doelen van cliënt zijn behaald)	(doelen van cliënt zijn niet behaald)	(begrepen, best gedaan, maatwvk, integraal)	(niet begrepen, geen maatwvk, niet integraal)
Cliënten Wijkteam zonder maatwerkvoorziening	-	✓✓✓	✓✓✓	-
Cliënten Wmo-maatwerkvoorziening	✓✓✓	✓	✓✓	✓
Cliënten Jeugdwet-maatwerkvoorziening	✓✓	✓✓	✓✓✓	✓✓
Cliënten W&I: inkomen ^b	✓✓✓	✓✓✓	-	✓✓
Cliënten W&I: re-integratie	✓	✓✓	✓	✓✓

a ✓✓✓: de meesten; ✓✓: de helft; ✓: enkelen; -: niet genoemd

b Cliënten is gevraagd naar hun oordeel over twee taken van W&I: het verstrekken van een (bijstands-)uitkering, en het bevorderen van re-integratie.

Bron: O&S, C15

In het algemeen zijn cliënten tevreden over de ondersteuning wanneer: –deze bijdraagt aan het behalen van hun persoonlijke doelen; –communicatie met professionals soepel verloopt; –hulpverleners en organisaties onderling afstemmen; –zij individueel maatwerk krijgen; –zij niet lang hoeven te wachten voor ondersteuning start.

Met betrekking tot soepele communicatie is het van belang om zich te realiseren dat het kernprobleem voor

cliënten is dat ze niet meer de volledige regie hebben over hun eigen leven of dat van hun kinderen. Zij hebben instanties en gemeente nodig om zich te kunnen redden, en dat roept de nodige emoties op zoals frustratie of gevoelens van onmacht en afhankelijkheid. Ze hanteren verschillende strategieën om hier mee om te gaan, variërend van strijdbaarheid, berusting, slachtoffergedrag tot zorgmijding. Hun onderliggende emoties en strategieën kleuren de manier waarop zij hun vragen en verwachtingen formuleren én hoe zij boodschappen van professionals in het sociale domein ontvangen en ervaren.

Bekendheid sociale infrastructuur

Uit de bewonersenquête blijkt dat de meeste Almeerders in grote lijnen op de hoogte zijn van de veranderingen in de sociale infrastructuur, maar niet van de details. Dit geldt ook voor het merendeel van de geïnterviewde cliënten. De informatie hierover haalt men veelal uit algemene media zoals kranten, tv en internet. Het nieuwe onderdeel van de sociale infrastructuur, de wijkteams, is bekend bij vier op de tien bewoners. Respondenten van de enquête en geïnterviewde cliënten associëren de wijkteams vooral met het aanvragen van (maatwerk)voorzieningen, met activiteiten voor ouderen en met vrijwilligers.

4.1 Doel en verantwoording

In dit hoofdstuk komen de cliënten van het sociaal domein zelf aan het woord over hun ervaringen met zorg en ondersteuning. Ook is aan bewoners gevraagd wat zij weten van (de veranderingen in) de sociale infrastructuur. De namen die genoemd worden in dit hoofdstuk zijn gefingeerd.

4.1.1 Doelstelling

Doel is om cliënten in hun eigen woorden te laten vertellen hoe zij de dienstverlening in het sociaal domein ervaren. Het gaat in dit hoofdstuk om het ‘verhaal achter de cijfers’: er is niet gekozen voor een kwantitatief representatieve opzet, maar voor het in beeld brengen van de breedte van het palet aan ervaringen van cliënten. *Kwalitatieve* representativiteit betekent dat er gezocht is naar zo veel mogelijk verschillende ervaringen. Er is niet specifiek gezocht naar uitzonderingsgevallen (zie ‘kwalitatieve interviews’ hierna), maar de cliënten die in dit hoofdstuk aan het woord komen, kunnen wel uitzonderlijke of specifieke ervaringen hebben. Dat maakt hun ervaringen niet minder werkelijk: gezamenlijk geven ze een beeld van de impact die de dienstverlening in het sociaal domein kan hebben op de levens van cliënten.

In dit hoofdstuk ligt de nadruk op de ervaringen van *cliënten*, dat wil zeggen van mensen die op één of andere manier ondersteuning hebben gekregen vanuit het sociaal domein. Mensen die wel ondersteuning nodig hebben maar die niet krijgen of willen, komen niet aan het woord.⁵⁰ De kennis van de Almeerse volwassenen over de sociale infrastructuur, dus inclusief mensen die geen ondersteuning nodig hebben, komt alleen in paragraaf 4.5 aan bod.

4.1.2 Vraagstelling

De onderzoeksvragen van het cliëntonderzoek luiden als volgt:

1. Hoe krijgen cliënten toegang tot ondersteuning uit het sociaal domein? Hoe hebben ze de toegangsprocedures ervaren? (§4.2)
2. Welke effecten heeft de ondersteuning op de levens van cliënten? In hoeverre bereiken zij dankzij de ondersteuning de door henzelf nagestreefde doelen? (§4.3)
3. Hoe waarderen zij de gekregen ondersteuning? In hoeverre beschouwen zij deze als integraal en als maatwerk? Hoe ervaren cliënten de bejegening door professionals vanuit het sociaal domein? (§4.4)
4. In hoeverre zijn cliënten en andere bewoners van Almere op de hoogte van waar ze terecht kunnen met hun zorg- en ondersteuningsvragen? (§4.5).

⁵⁰ Met uitzondering van één van de informanten, wier bijstandsaanvraag werd afgewezen.

Bij onderzoeksvragen 1 tot en met 3 ligt de focus van het onderzoek op het inventariseren van de factoren die tevredenheid of ontevredenheid van cliënten bepalen. De gedachtegang achter deze vraagstelling is dat wanneer cliënten een oordeel uitspreken over de ontvangen ondersteuning, ze in de eerste plaats een oordeel uitspreken over de mate waarin de door henzelf geformuleerde *doelen* zijn behaald. Wanneer zij hun doelen behalen, is de kans groot dat cliënten al met al tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning, ook al kunnen ze minpunten benoemen in het proces waarin dat doel bereikt werd. Wanneer het doel niet bereikt wordt – bijvoorbeeld omdat de door de cliënt geformuleerde doelen te hoog gegrepen zijn of omdat het aanbod niet aansluit op de vraag van de cliënt – hangt er veel af van het *proces* van ondersteuning. Cliënten kunnen dan alsnog tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning wanneer ze zich begrepen voelen, het idee hebben dat de hulpverlening zijn best doet, dat er maatwerk betracht wordt, en ze integraliteit in de ondersteuning ervaren.

4.1.3 Kwalitatieve interviews

In de komende drie paragrafen worden de verhalen verteld over de ervaringen van 29 cliënten van het Almeerse sociaal domein die zijn opgetekend in uitgebreide diepte-interviews (tabel 4.2). Uit de verschillende cliëntenbestanden van onderdelen van het sociaal domein zijn ten behoeve van dit onderzoek aselechte steekproeven getrokken. De steekproef werd genomen uit cliënten waarvan een telefoonnummer of e-mailadres bekend was. In het geval van de cliënten Jeugdwet betrof dit het telefoonnummer van de ouders. De cliënten in de steekproeven zijn niet allemaal benaderd. De personen in de steekproeven zijn in aselechte volgorde een voor een benaderd totdat genoeg informanten⁵¹ waren verzameld voor het betreffende onderdeel. De interviews hebben plaatsgevonden in de maand september. Zie box 4.1 voor een korte beschrijving van de informanten en hun ondersteuningsvraag. In de uitgebreide onderzoeksverantwoording in bijlage 1 wordt de selectie van cliënten nader toegelicht.

Tabel 4.2 Verdeling cliëntinterviews naar cliëntgroep

	Aantal interviews
Cliënten Wijkteam zonder maatwerkvoorziening	4
Cliënten Wmo-maatwerkvoorziening	9
Cliënten Jeugdwet-maatwerkvoorziening	8
Cliënten Werk en Inkomen	8
Totaal	29

Bron: O&S, C1'15

Door deze kwalitatieve opzet kan op basis van deze data niet gezegd worden in hoeverre 'de' cliënten van het Almeerse sociaal domein tevreden of ontevreden zijn over de toegangsprocedures, ontvangen steun en bejegening. Daarvoor zou een kwantitatieve opzet nodig zijn, een enquête, waarin een groot aantal aselekt getrokken respondenten exact dezelfde vragen en antwoordcategorieën voorgelegd krijgen. Kwalitatief onderzoek gaat om het genereren van hypothesen, dat wil zeggen dat uitkomsten uit het cliëntonderzoek beschouwd kunnen worden als hypothesen die met toetsend onderzoek nog onderbouwd of verworpen kunnen worden. Om dat goed te doen staan de onderzoeker (onder meer) twee instrumenten ter beschikking:

- kwalitatieve tabellen, door antwoorden te categoriseren en die categorieën te turven. Voor het turven zijn kwantitatieve aanduidingen nodig als 'enkelen' of 'de meesten', die in tabel 4.3 concreet worden uitgewerkt.

Tabel 4.3 Betekenis kwantitatieve aanduidingen naar cliëntgroep

	gebruikt symbool	aantallen cliënten wijkteam zonder maatwerkvrz	aantallen bij overige groepen cliënten
enkelen	✓	1	1 of 2
(ongeveer) de helft	✓✓	2	3, 4 of 5
de meesten	✓✓✓	3 of 4	6 of meer informanten

⁵¹ De term 'informant' wordt gebruikt voor cliënten die meewerkten aan een diepte-interview, de term 'respondent' voor mensen die meewerkten aan de bewonersenquête.

- theoretische plausibiliteit: verschillen tussen cliëntgroepen worden beschreven wanneer deze plausibel gemaakt kunnen worden vanuit het verhaal van de cliënt, bijvoorbeeld vanuit zijn of haar leefsituatie, of vanuit verschillen in werkprocessen van de ondersteunende instanties waar deze groepen cliënten mee te maken hebben.

Box 4.1 Beschrijving informanten in het cliëntonderzoek, naar cliëntgroep

- Onder *cliënten wijkteam zonder maatwerkvoorziening* wordt in dit hoofdstuk verstaan: personen die alleen cliënt zijn (geweest) bij het wijkteam en geen maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo of de Jeugdwet hebben (gekregen). Voor dit onderdeel zijn vier diepte-interviews gehouden. De geïnterviewden zijn drie vrouwen en een man in de leeftijd van 46 tot 69 jaar. De beweegredenen van de informanten om naar het wijkteam te stappen lopen uiteen. Een informant wendde zich tot het wijkteam om hulp te vragen bij het krijgen van kwijtschelding voor een (relatief kleine) schuld bij de zorgverzekering. Twee informanten zochten hulp bij de maatschappelijk werker van het wijkteam in verband met relatieproblemen. De ene casus betrof de verwerking van een scheiding en de andere casus betrof een voorval van huiselijk geweld. De vierde informant riep de hulp in van het wijkteam, en meer specifiek van de MEE-cliëntondersteuner, omdat ze begeleiding nodig had bij de aanvraag van een uitkering in het kader van de Wajong.
- Met negen *Wmo-cliënten* van de gemeente Almere zijn diepte-interviews gehouden. Het betreft vier (echt)paren (duo-interviews), twee vrouwen, twee mannen en een informant die zichzelf als androgyn beschouwt. De informanten variëren in leeftijd van 29 tot 83 jaar. Bij twee van de paren had het interview betrekking op een Wmo-voorziening voor hun kind. Bij een van de mannelijke cliënten werd het interview hoofdzakelijk met de dochter (mantelzorger) gevoerd, aangezien de vader daar zelf niet meer toe in staat was. Dit was ook het geval bij een van de echtparen, waarbij het gesprek hoofdzakelijk met de mantelzorgende vrouw gevoerd werd. Zeven van de negen informanten hebben in 2015 hun maatwerkvoorziening (toegekend) gekregen. Een van de informanten heeft dit jaar een herindicatie voor thuisbegeleiding gekregen en de negende informant had al voor 2015 een indicatie beschermd wonen (die nog steeds geldig is).
- Er zijn acht diepte-interviews gehouden met ouders van jeugdige cliënten die gebruik maakten van ondersteuning vanuit de *Jeugdwet*. De keuze over aanwezigheid van de cliënt(en) bij het interview werd aan de ouders gelaten. Bij een van de interviews deed de 15-jarige cliënt actief mee aan het interview en bij een ander interview is de 13-jarige cliënt even aan het woord geweest. De andere zes interviews vonden plaats zonder de kinderen. Zes van de acht interviews werden gehouden met de moeder van de cliënt(en). Een van hen was een alleenstaande moeder en in de andere vijf gevallen was de vader niet aanwezig bij het interview. Twee interviews werden gehouden in aanwezigheid van beide ouders van de jeugdige cliënten, maar ook deze gesprekken werden hoofdzakelijk gevoerd door de moeder. De kinderen die werden besproken in de interviews variëren in leeftijd van zes tot achttien jaar en de ouders waarmee de gesprekken zijn gevoerd zijn tussen de 33 en de 58 jaar oud. In de helft van de interviews werd één jeugdige cliënt besproken en bij de andere helft betrof het meerdere kinderen in een gezin die een vorm van jeugdhulp ontvangen. In totaal zijn in de acht interviews de ervaringen van veertien kinderen besproken. Een groot deel van deze jeugdigen heeft een autismespectrumstoornis zoals Asperger, klassiek autisme, PDD-NOS of MCDD. Ook ADHD is een diagnose die veel voorkomt bij de kinderen van de geïnterviewde ouders, al dan niet in combinatie met een stoornis op het autismespectrum. Overige stoornissen die bij de kinderen van de geïnterviewde ouders voorkomen zijn: ODD, ADD, angststoornis, hechtingsstoornis, dysthyme stoornis en borderline.
- Acht diepte-interviews werden gehouden met (voormalige) *cliënten van de afdeling Werk & Inkomen*. Het betreft zes vrouwen en twee mannen in de leeftijd van 36 tot 58 jaar. Vier van hen hebben ten tijde van het interview een bijstandsuitkering, twee van hen zijn dit jaar uitgestroomd, bij een informant loopt de aanvraagprocedure nog en bij een informant is de aanvraag dit jaar afgewezen. De informanten met uitkering zijn evenredig verdeeld over de cliëntgroepen 'zorg' (trede 1 of 2 op de participatieladder) en 'werk' (trede 3, 4 of 5).

4.1.4 Bewonersenquête

Een apart aspect van het cliëntonderzoek binnen de Monitor Sociaal Domein is de bewonersenquête over de bekendheid van de sociale infrastructuur. De meeste bewoners van Almere zijn geen cliënt van het sociaal domein maar alle bewoners zouden dit in potentie kunnen worden. Weten ze als het nodig is waar ze moeten zijn? Om deze vraag te beantwoorden is een enquête gehouden onder bewoners van Almere⁵². Hiermee wordt de effectiviteit van de communicatie over (de veranderingen in) het ondersteuningsstelsel onderzocht.

In de tweede helft van augustus 2015 is een enquête voorgelegd aan het onderzoekspanel van team Onderzoek & Statistiek van de gemeente Almere. Aangezien de verwachte respons van het hele panel veel groter zou zijn dan noodzakelijk, is slechts een deel ondervraagd. Uit het panel is een steekproef getrokken van 1000 panelleden, die zo representatief mogelijk was voor de Almeerse bevolking (18 jaar en ouder). De personen in deze steekproef zijn per mail benaderd om de vragenlijst digitaal te beantwoorden. Aan deze oproep hebben 347 panelleden gehoor gegeven, wat neerkomt op een respons van 35%. Aangezien bekend is dat de respons van het onderzoekspanel doorgaans niet representatief is voor de Almeerse bevolking (hoger opgeleid, ouder), is ervoor gekozen de enquête ook af te nemen onder winkelend publiek (18 jaar en ouder) op de weekmarkten in Almere Stad, Almere Buiten en Almere Haven. Op verschillende dagen in de tweede helft van augustus hebben op deze manier 312 personen deelgenomen aan de enquête die face-to-face werd afgenomen. De totale respons bedroeg 659 personen.

Ondanks de pogingen om de samenstelling en kenmerken van de respondenten beter aan te laten sluiten bij de Almeerse bevolking bleek toch dat ouderen, vrouwen en bewoners uit Almere Haven waren oververtegenwoordigd. Na weging op de kenmerken geslacht, leeftijd en stadsdeel zijn de resultaten van de enquête representatief voor de volwassen Almeerse bevolking⁵³.

4.2 Toegang tot ondersteuning

4.2.1 Hoe kwamen cliënten bij het juiste loket?

Om toegang te krijgen tot ondersteuning in het sociaal domein moeten cliënten zich met een hulpvraag aanmelden bij het juiste loket. Zij doen dat veelal zelf of worden verwezen door professionals. Er lijkt wel een verschil te zitten tussen de typen ondersteuning waar cliënten behoefte aan hebben: alle vier de cliënten van de wijkteams zonder maatwerkvoorziening werden doorverwezen door een professional, terwijl alle geïnterviewde cliënten van Werk en Inkomen zich zelf hebben aangemeld (figuur 4.4).

Figuur 4.4 Hoe cliënten bij het loket kwamen, naar cliëntgroep

	Wijkteam zondr maatwerkvrz	Wmo	Jeugdwet	W&I
zelf	-	✓	✓✓	✓✓✓
omgeving	✓	-	-	-
op advies van professional	✓✓	✓	✓✓	-
aanmelding door professional	✓	✓✓	✓	-

:- geen ✓: enkelen; ✓✓: ongeveer de helft; ✓✓✓: de meesten

Bron: O&S, C1'15

Aanmelding uit eigen beweging of op aandringen van omgeving

- Geen van de wijkteamcliënten zonder maatwerkvoorziening kwam uit eigen idee naar het wijkteam. Eén van hen werd door zijn vrouw gestimuleerd om te gaan.

⁵² Alle antwoorden op de vragen in de enquête zijn te vinden in het tabellenboek dat online beschikbaar is via:

<https://www.osalmere.nl/docs/Tabellenboek%20enquetes%20MonitorSociaalDomeinDeel2%20Almere2015.pdf>

⁵³ Als in deze paragraaf gesproken wordt over verschillen zijn dit statistisch vastgestelde significante verschillen. Bij het lezen van de resultaten moet bij de cijfers over de gehele responspopulatie een maximaal betrouwbaarheidsmarge van 4% in acht worden genomen.

- Twee cliënten voor Wmo-maatwerkvoorzieningen meldden zich zelf aan: één deed de aanvraag via het online meldingenformulier van de wijkteams en de andere informant is op het stadhuis aan de balie van het sociaal domein geholpen met het invullen van het aanvraagformulier voor een gehandicaptenparkeerplaats.
- Cliënten van de Jeugdwet zijn vaak al 'doorgewinterde' zorgaanvragers, die al vanaf dat de kinderen klein zijn bekend zijn met jeugdhulp en goed op de hoogte zijn van de paden die bewandeld moeten worden om de benodigde hulp en ondersteuning te krijgen. De helft van hen stapte uit eigen beweging naar het wijkteam aangezien ze door de informatie en communicatie over de veranderingen in de zorg op de hoogte waren dat ze voor beschikkingen of herindicaties bij het wijkteam moesten zijn.
- Alle geïnterviewde bijstandsccliënten wisten voor de aanvraag dat een bijstandsuitkering bij de gemeente aangevraagd moet worden. Het lijkt algemene basiskennis te zijn die de meeste mensen hebben vanuit hun eigen netwerk. De term 'Werk & Inkomen' is hierbij minder bekend dan de oude 'Sociale dienst'.

Aanmeldingen op aanraden van of door professionals

Professionals in de zorg zijn een belangrijke toegangsweg en verwijzers naar de wijkteams. Cliënten noemden huisarts, reumatoloog, thuisbegeleider, casemanager dementie, en de psycholoog. Soms raden zij hun cliënten aan om contact op te nemen met het wijkteam, waarna deze zelf het inloopsprek uur bezoeken of het online meldingenformulier van de wijkteams invullen. Soms meldt de professional een cliënt aan bij de wijkteams, waarna een intake volgt. Eén cliënt werd bij de wijkteams aangemeld door de politie. Toen deze cliënt aangifte deed van een incident van huiselijk geweld vroeg de politie akkoord voor het doorzetten van een melding naar het wijkteam, waarna de maatschappelijk werker zelf contact op nam met de informant. Eén van de cliënten jeugdwet had contact met het wijkteam doordat de school een rondetafelgesprek had aangevraagd.

4.2.2 Hoe meldden cliënten zich aan en wat vonden ze daarvan?

De meeste geïnterviewde wijkteamcliënten zonder maatwerkvoorziening en ongeveer de helft van de (ouders van) jeugdwetcliënten zijn naar het inloopsprek uur van de wijkteams geweest. De andere helft van de geïnterviewde (ouders van) Jeugdwetcliënten had in eerste instantie telefonisch of via internet contact met het wijkteam. De meeste geïnterviewde Wmo-maatwerkcliënten zijn niet geweest op het inloopsprek uur: zij werden door hun zorgprofessional aangemeld of deden dat online of via de balie sociaal domein op het stadhuis. Aanmelding voor een bijstandsuitkering gaat over het algemeen online: slechts enkele aanvragers zijn het stadhuis binnengelopen en zijn bij de balie van het sociaal domein verder doorverwezen.

Cliënten benoemden de volgende positieve en negatieve aspecten van het aanmelden (figuur 4.5).

Figuur 4.5 Positieve en negatieve punten bij aanmelding

positief	negatief
✓✓✓ aanmelding bij wijkteams is laagdrempelig ✓✓ de wijkteams zijn in de buurt ✓ bij het wijkteam kan je je verhaal meteen kwijt	✓✓ naar een gebouw toe gaan is een drempel ✓ wijkteams slecht bereikbaar in vakantieperiode ✓ aanmelding bij wijkteams is extra schakel ✓ online aanmelden voor bijstand is lastig

✓: enkelen in één cliëntengroep; ✓✓: de meesten in één cliëntengroep of enkelen in meerdere cliëntengroepen; ✓✓✓: in meerdere cliëntengroepen meermaals genoemd

Bron: O&S, Ci'15

Positieve ervaringen

Wijkteams laagdrempelig, in de buurt en staan je meteen te woord

De geïnterviewde wijkteamcliënten zonder maatwerkvoorziening vonden dat het wijkteam voor hen voldoende in de buurt was en voelden geen drempel om op het wijkteam af te stappen: 'Ik vond het niet moeilijk om erheen te gaan, nee, ze zijn daar om je te helpen, dus' (cliënt wijkteam zonder maatwerkvoorziening). Eén geïnterviewde cliënt van het wijkteam die het inloopsprek uur heeft bezocht vond het positief dat ze meteen werd aangehoord en is daarom tevreden over de toegang tot de wijkteams via het inloopsprek uur. De helft

van de geïnterviewde Jeugdwetcliënten heeft er geen moeite mee bij het wijkteam binnen te stappen. Door een van de ouders wordt het wijkteam als laagdrempeliger gezien dan Bureau Jeugdzorg of 'de gemeente'.

Negatieve ervaringen

Naar een gebouw toe gaan is voor sommigen een drempel

Minder zelfredzame mensen ervaren het aanmelden bij het wijkteam als drempelverhogend. Dat kan al liggen aan het feit dat men naar een gebouw toe moet. Voor een cliënt die thuisbegeleiding wilde aanvragen was 20 minuten lopen van zijn huis ver weg. Of het gebouw zelf kan als benauwend worden ervaren. Zo vertelt een informant met autistische trekken dat autisten heel gevoelig zijn voor de omgeving en de vormgeving van een gebouw kan dan al een belangrijke drempel opwerpen: *'Dat gebouw vind ik heel ongemakkelijk. Ik voel me daar totaal opgesloten altijd. Dus als ik daar naar het wijkteam moet, weet ik al dat er niets uitkomt'* (ouder cliënt Jeugdwet).

Slecht bereikbaar tijdens vakantieperiode

Twee van de vier geïnterviewde wijkteamcliënten zonder maatwerkvoorziening ervoeren de dienstverlening van het wijkteam in eerste instantie als moeizaam en traag. Dit had volgens hen te maken met de lagere bezetting tijdens de zomerperiode: *'Ze waren met vakantie van het wijkteam, en toen hebben ze m'n telefoonnummer genoteerd, één persoon was er, en die zei ze bellen je wel terug. Dat was twee maanden later dat ze terugbelden'* (cliënt wijkteam zonder maatwerkvoorziening).

Extra tussenstap tot de benodigde zorg

De helft van de geïnterviewde cliënten die een beroep doen op de Jeugdwet was niet te spreken over de wijkteams. Een deel van hen wist tot voor kort goed de weg in de sociale infrastructuur. Door de veranderingen in die infrastructuur moeten ze hun weg opnieuw gaan vinden, hetgeen ze niet altijd als een gemakkelijk proces ervaren. Anderen ervaren het wijkteam zelf als extra schakel of 'tussenpersoon' tussen zorgvrager en zorgverlener:

'Ik vertelde eerst mijn verhaal aan de psycholoog, dan komt er iemand van de gemeente en die gaat het dan weer beoordelen en dan pas komt degene die ik echt nodig heb. En overal moet ik weer opnieuw mijn verhaal vertellen, terwijl ik het wijkteam niet nodig heb' (cliënt Jeugdwet).

Online aanvragen is voor sommigen lastig

Voor enkele informanten is het online aanvragen van een bijstandsuitkering lastig, zo stellen ze, bijvoorbeeld voor digibeten en mensen die geen computer en internet hebben. Een andere informant vertelt alles op haar smartphone te moeten doen omdat haar computer stuk is en ze geen nieuwe noch een reparatie kan betalen. Dit vindt ze niet ideaal, ook omdat digitaal bewijsstukken opsturen dan heel lastig is.

4.2.3 Hoe verliep de intake en beoordeling?

In hoeverre krijgen aanvragers een huisbezoek en/of ervaren ze het gesprek als een 'breed' gesprek?

De meeste geïnterviewde cliënten Wmo en Jeugdwet kregen een huisbezoek ('keukentafelgesprek') naar aanleiding van hun aanvraag (figuur 4.6). Dat wil echter niet zeggen dat de keukentafelgesprekken ook zogenoemde 'brede'

gesprekken zijn, waarin ook andere onderwerpen aan de orde kwamen dan waarvoor ze in eerste instantie contact hadden met het sociaal domein. Geen van de informanten die een aanvraag van een

Figuur 4.6 Wijze van intake en beoordeling aanvraag, naar cliëntgroep

	Wijkteam zonder maatwrkvrz	Wmo	Jeugdwet	W&I
breed gesprek	✓✓	✓✓	-	✓✓✓
niet breed, niet nodig	✓✓	✓✓	✓	-
huisbezoek	-	✓✓✓	✓✓✓	-

-: geen ✓: enkelen; ✓✓: ongeveer de helft; ✓✓✓: de meesten

Bron: O&S, C15

maatwerkvoorziening uit de Jeugdwet hadden gedaan heeft bijvoorbeeld ervaren dat het huisbezoek een breed gesprek betrof waarin meerdere levensgebieden en het hele gezin werd besproken. De helft van de geïnterviewde cliënten van de wijkteams zonder maatwerkvoorziening en de Wmo-cliënten kreeg wel een breed gesprek.

Het intakegesprek bij Werk & Inkomen lijkt in enige mate op het brede keukentafelgesprek dat wordt gevoerd door de wijkteams, waarbij de inkomensconsulenten vragen stellen op allerlei levensgebieden aan de cliënten. Na de digitale aanmelding worden cliënten uitgenodigd voor een intakegesprek op het stadhuis. Bij de uitnodiging staat vermeld welke bewijsstukken meegebracht dienen te worden om de aanvraag te kunnen beoordelen.

Een deel van de informanten ervaaarde het intakegesprek voor zorg- en welzijns ondersteuning niet als ‘breed’, maar gaf tegelijkertijd aan dat ze daar ook geen behoefte aan hadden omdat hun vraag wel duidelijk was. Zo vertelt een informant dat het huisbezoek uitsluitend ging over de aangevraagde voorziening: *‘Het gesprek duurt niet langer als nodig is. Ik ben altijd heel duidelijk in aangeven wat mijn beperking is en wat ik nodig heb’* (cliënt Wmo). Of een andere informant: *‘Ze weten wat we mankeren. Dus dan kon het zo door. De behoefte was er niet. Ze wisten het belangrijkste’* (cliënt Wmo). Een andere informant geeft aan dat een breed gesprek in haar ogen niet nodig is omdat haar gezinssituatie al langer bekend is bij de zorgverleners en ze gaat ervan uit dat het wijkteam dus ook op de hoogte moet zijn: *‘Dat moet op zich geen geheim zijn voor het wijkteam omdat er al langer thuisbegeleiding is en het wijkteam ook met de maatschappelijk werkers schakelt’* (cliënt Jeugdwet).

Een informant die bij het wijkteam aanklopte voor hulp met haar betalingsachterstand gaf aan dat haar vraag duidelijk was en dat er verder niet veel woorden werden vuilgemaakt. Wel werd ze uitgenodigd om als vrijwilliger mee te doen in een knutselclub bij het wijkteam. Ten tijde van het interview had ze nog geen gehoor gegeven aan deze oproep, maar ze stelde het op prijs dat ze was gevraagd.

Positieve ervaringen met intakegesprek/ beoordelingsprocedure

Figuur 4.7 vat de positieve punten samen die cliënten noemen ten aanzien van de intakeprocedure.

Figuur 4.7 Positieve ervaringen van cliënten over de intakeprocedure, naar cliëntgroep

positieve ervaringen	Wijkteam zonder maatwerkvrz en Wmo	Jeugdwet	W&I
snelle afhandeling	✓✓	✓	✓✓
breed gesprek: prettig, interesse, tijd genomen, begrepen voelen	✓✓	-	-
integrale indicatie dankzij wijkteam	-	✓	-

✓✓: de helft; ✓: enkelen; -: niet genoemd

Bron: O&S, Ci’15

Informanten die naar aanleiding van hun ondersteuningsvraag een breed gesprek hebben gehad met een wijkteammedewerker, waarderen dat er echt de tijd genomen werd om ook over andere onderwerpen of problemen in het huishouden te praten. Hierdoor voelen zij zich ook meer begrepen: *‘Verruimend wel. Ik vond het wel fijn dat ze me ook begrepen. Het is niet dat ik zo meteen afgewezen werd of zo’* (cliënt Wmo).

Andere informanten waren tevreden over de snelle afhandeling van hun aanvraag. Twee aanvragers van Wmo-maatwerkvoorzieningen geven zelfs aan dat het aanvraagproces erg snel is gegaan vergeleken met enerzijds andere organisaties en anderzijds het voormalige Wmo-loket ‘Servicepunt Z’. Daarbij noemt een informant ook de persoonlijke benadering van het wijkteam als meerwaarde:

‘Alleen maar voordelen. Dit werkt perfect, die wijkteams. Ze komen meteen thuis bij je, ze komen meteen kijken, dus het gaat allemaal veel sneller dan bij Servicepunt Z. Toen werd alles via papier afgehandeld en keken ze in het dossier, heb je er recht op ja of nee en werd het toegekend. Dus minder persoonlijk contact. Dit vind ik nu wel beter. Ik ben er super tevreden over’ (cliënt Wmo).

De helft van de geïnterviewde bijstandsccliënten was tevreden over de intake. Een informant, die zelf de eigen administratie erg goed op orde had, noemde het een prettig gesprek dat snel afgehandeld was. *‘Na een kwartiertje stond ik weer buiten’* (cliënt W&I).

Een informant (met twee kinderen met meerdere stoornissen) roemt in het bijzonder de integrale indicatie door het wijkteam:

‘Ik denk als het wijkteam er niet was geweest dat het wel een stuk moeilijker was geweest om alle indicaties en beschikkingen voor elkaar te krijgen. Omdat je dan zelf weer met meerdere instanties moet gaan praten’ (cliënt Jeugdwet).

Negatieve ervaringen met intakegesprek/ beoordelingsprocedure

Figuur 4.8 vat de negatieve punten samen die cliënten noemen ten aanzien van de intakeprocedure.

Figuur 4.8 negatieve ervaringen van cliënten over de intakeprocedure, naar cliëntgroep

negatieve ervaringen	Wijkteam zonder maatwerkvrz en Wmo	Jeugdwet	W&I
lange afhandeltermijn	✓	✓✓✓	✓✓✓
te eenzijdige focus intake	✓	✓✓	✓✓✓
vervelende ondervraging	-	-	✓✓
niet deskundig	-	✓✓	-
druk om zorg in natura te nemen ipv PGB	-	✓✓	-
overige punten	-	✓	✓✓

✓✓✓: de meesten; ✓✓: de helft; ✓: enkelen; -: niet genoemd

Bron: O&S, Ci'15

Lange afhandeltermijn

Een lange afhandeltermijn wordt genoemd door de meeste geïnterviewde cliënten van de Jeugdwet en van Werk en Inkomen. Ook enkele aanvragers voor Wmo-maatwerkvoorzieningen moesten lang wachten. Een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats duurde vier maanden en een aanvraag van de driewieler werd in eerste instantie afgewezen waardoor deze ook lang duurde:

‘Uiteindelijk zijn we wel geholpen door het wijkteam, maar dat heeft wel een jaar geduurd. We hebben die fiets alleen maar gekregen omdat iemand vanuit de Downpoli erbij is gekomen en zich ermee ging bemoeien’ (cliënt Wmo).

Cliënten *Jeugdwet* noemen drie oorzaken van deze trage afhandeling:

- Vakantie en/of ziekte van de betreffende medewerker (drie informanten), waar men pas na lang wachten en diverse telefoontjes door de ouders achter kwam;
- Hoge werkdruk in de wijkteams. Enkele informanten hebben daar wel begrip voor gezien de nieuwe situatie na 1 januari, maar bij anderen wekt het ergernis;
- Moeizame communicatie tussen de gemeente en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) (twee informanten waarin de zorg via een PGB gefinancierd werd). Beide informanten benoemen dat ze zich hierbij van het kastje naar de muur gestuurd voelden:

‘Nou heb ik zelfs de SVB gebeld, hoe zit het eigenlijk? En die zeiden ze hebben nog niets binnen gehad van de gemeente. En de gemeente zei me dat ze alles hadden opgestuurd, dus de SVB die is aan zet. Dus ik weer bellen naar de gemeente, maar ze konden er niks mee. En op een gegeven moment werd ik teruggebeld door de gemeente: alles is reeds opgestuurd, als u nog heel even geduld hebt, komt het allemaal wel goed. En op een gegeven moment belde ik weer met de SVB en toen bleek dat ze alles binnen hadden’ (cliënt Jeugdwet).

Uiteindelijk hebben al deze informanten de benodigde beschikkingen of herindicaties gekregen, maar er worden periodes genoemd van meerdere maanden, tot een maximum van zes maanden.

Voor een aanvraag van een bijstandsuitkering bij *Werk en Inkomen* staat een behandeltermijn van zes tot acht weken. Bij de meeste informanten heeft de periode van aanvraag tot beslissing echter langer geduurd.

Informanten noemden de volgende twee oorzaken voor de langere termijn:

- Sommige informanten konden niet alle ontbrekende stukken meteen aanleveren of moesten naderhand nog nieuwe stukken naleveren, waar tijd overheen gaat om deze te verzamelen;
- Enkele informanten gaven aan dat het te maken had met hun consulent die voor een aantal weken op vakantie ging.

De meeste informanten weten echter niet waar de langere behandeltermijn door wordt veroorzaakt. Sommige geïnterviewden komen in de problemen door de langere behandeltermijn. Zo is er een aanvrager die al vijf

maanden alleen voorschotten krijgt, zonder dat er een besluit wordt genomen. Omdat ze niet weet of ze definitief een uitkering krijgt kan ze geen urgentie aanvragen, die ze nodig heeft omdat ze haar woning over een paar weken kwijt raakt in verband met een executieverkoop. Bij een andere informant liep zijn huurschuld zo hoog op in de drie maanden dat hij geen inkomen had en op zijn uitkering wachtte, dat hij uiteindelijk zijn huis is uitgezet.

Eenzijdige focus van de intake

De meeste geïnterviewde cliënten van de *Jeugdwet* en enkele aanvragers voor *Wmo-maatwerkvoorzieningen* gaven aan dat tijdens het keukentafelgesprek niet echt werd doorgevraagd naar de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers of andere gezinsleden. Mantelzorgers die bij de interviews met Wmo-cliënten waren (ouders, partner, dochter) gaven aan dat er niet is doorgevraagd over de druk op de mantelzorger en hoe die eventueel te verlichten. In enkele gevallen blijkt tijdens het interview dat er sprake is van overbelasting van de mantelzorgers. Geïnterviewde cliënten van de *Jeugdwet* gaven ook aan dat wanneer bijvoorbeeld andere broertjes of zusjes ter sprake kwamen, dit vooral te maken had met de cliënt waarover het gesprek ging. Er werd bijvoorbeeld gevraagd naar hoe zij reageerden op hun autistische broertje, maar niet naar of er bij hen ook nog dingen speelden of naar hoe de ouders de mantelzorg voor elkaar kregen.

Het brede intakegesprek bij *Werk en Inkomen* dient in de ogen van de informanten om erachter te komen of iemand niet onrechtmatig een uitkering aanvraagt, en niet, zo stellen ze, om erachter te komen of er problemen op andere gebieden in het huishouden spelen. De informanten zijn door de inkomensconsulenten niet doorverwezen naar andere onderdelen van de sociale infrastructuur, behalve waar het de inkomenssituatie betrof. Zo werden informanten met schuldenproblematiek naar PLANgroep doorverwezen en kregen enkele geïnterviewden het advies bijzondere bijstand en zorgtoeslag aan te vragen. Een van de informanten gaf aan alleen voor de uitkering bij W&I aangeklopt te hebben en dat ze voor andere problemen andere wegen weet te bewandelen: *'Ik ging er vanuit dat het maatschappelijk werk daar voor is, om je te helpen met de Voedselbank enzo, en de gemeente voor iets anders'* (cliënt W&I). Een andere informant geeft aan dat de medewerkers van Werk & Inkomen helemaal niet geïnteresseerd zijn in de persoonlijke problemen en verhalen van de aanvragers.

Vervelende ondervraging

Een deel van de geïnterviewde cliënten van Werk en Inkomen ervaarde het gesprek als een vervelende ondervraging waarbij men het gevoel kreeg zich te moeten verdedigen tegen allerlei verdenkingen van bijvoorbeeld fraude. Een informant: *'Je wordt eigenlijk door medewerkers al bij voorbaat gezien van 'oh dat is dan weer zo'n steuntrekker die wil niet werken' terwijl ik er alles aan doe, volop aan het solliciteren ben'* (cliënt W&I).

Sommige informanten gaven aan dat de vragen die gesteld werden van een te persoonlijke aard zijn en ze vragen zich af of dat *'allemaal zomaar kan'* (cliënt W&I). Zo werd een informant uitgebreid bevraagd over wie de vader van haar derde kind, een nakomertje, was. De inkomensconsulent vermoedde dat er een andere vader in het spel was omdat het derde kind zoveel jonger was dan haar oudste twee kinderen. Een andere informant moest van de afgelopen maanden per dag aangeven bij wie ze had gegeten en/of van wie ze een maaltijd had gekregen. Vervolgens moest ze een geschreven verklaring aanleveren van deze personen met handtekening en een kopie van hun identiteitsbewijs. De informanten hebben dergelijke vragen als een inbreuk op hun privacy ervaren, maar hebben toch meegewerkt *'omdat ik natuurlijk afhankelijk van ze ben'* (cliënt W&I). Vanuit het oogpunt van Werk en Inkomen zijn dergelijke vragen te verklaren vanuit de noodzaak om uit te vinden of aanvragers niet toch (financiële) hulp van een partner krijgen of alimentatie van een ex-partner zouden kunnen krijgen.

Intake wordt afgenomen door mensen zonder juiste expertise

Vier van de geïnterviewde ouders van cliënten van de *Jeugdwet* geven aan dat ze tijdens het gesprek bemerkten dat de persoon in kwestie eigenlijk geen expert was op het gebied van de problematiek van hun kind: *'Voor mijn gevoel zat zij niet in de jeugdzorg'* (cliënt *Jeugdwet*). Een andere informant drukt zich minder voorzichtig uit: *'Ik weet meer van autisme dan hun. Dan denk je bij je eigen: jullie werken toch hier, ik niet. Ik*

moest zeggen wat zij moesten doen, nou dat is een beetje raar' (cliënt Jeugdwet). Het verbaast deze informanten dat de betreffende wijkteammedewerkers toch over de benodigde zorg een beschikking mogen afgeven.

Druk om zorg in natura te nemen in plaats van persoonsgebonden budget

Drie informanten die herindicatie voor een voorziening vanuit de Jeugdwet aanvroegen hadden het gevoel dat dat het wijkteam druk op hen uitoefende om zorg in natura te accepteren. Voorheen werd de zorg voor hun kind(eren) via een persoonsgebonden budget (PGB) gefinancierd. Deze druk ervaarden zij als onaangenaam, omdat zij tevreden waren over die PGB-zorg. Eén informant voelde hierin geen keuzevrijheid en heeft de Zorg in Natura geaccepteerd. Twee informanten zijn hier echter niet mee akkoord gegaan en hebben het PGB weten te behouden:

'Het is heel belangrijk dat die hulpverlening die er is gewoon ook doorloopt. Want ze zeggen allemaal zo leuk van we gooien 't allemaal naar Zorg in Natura, maar dat betekent dus dat je echt weer bij nul moet beginnen en dat alles wat je opgebouwd hebt met zo'n hulpverlener en wat vertrouwd is, dat moet dus weer helemaal opnieuw beginnen. En dat is voor niemand een prettige situatie, en zeker voor een autistisch kind niet' (cliënt Jeugdwet).

Overige negatieve ervaringen

- Sommige geïnterviewde cliënten van de Jeugdwet hebben het idee dat de betreffende wijkteammedewerker niet zozeer kwam om te beoordelen wat de best passende zorg was, maar meer om te beoordelen op welke onderdelen bezuinigd kon worden: *'Ik had wel heel erg de indruk dat het echt heel erg gespitst was op wat is de zorg en wat kunnen we daarin kwijtraken'* (cliënt Jeugdwet).
- Sommige geïnterviewde cliënten van Werk en Inkomen kregen na het gesprek te horen dat er nog bijkomende stukken ingeleverd moesten worden. Zij vragen zich af waarom dat niet meteen in eerste instantie op een voor hen begrijpelijke manier uitgevraagd was.

4.3 Persoonlijke effecten van de ondersteuning

Het sociaal domein is erg breed en de vragen en de ondersteuning van cliënten zijn erg divers. Het juiste analyseniveau van effecten van ondersteuning is daarom de cliëntgroep. Binnen elke cliëntgroep zijn de typen vragen, het veld van actoren, de kaders en de typen ondersteuning enigermate homogeen. In deze paragraaf komen de ervaringen van cliënten dan ook per cliëntgroep aan bod en niet per thema. In figuur 4.9 worden de benoemde effecten samengevat en de mate waarin deze effecten bijdroegen aan de eigen doelen van de cliënten.

Figuur 4.9 Benoemde effecten en de mate waarin deze bijdroegen aan de eigen doelen van cliënten, per cliëntgroep

Cliëntgroep	Benoemde effecten van ondersteuning	Eigen doelen bereikt	Eigen doelen niet bereikt
Wijkteam zonder maatwerkvoorziening	Zekerder geworden Zich gesteund voelen	-	✓✓✓
Wmo-maatwerkvoorziening	Mobieler buitenshuis Mobieler in huis Vaker er op uit, actiever, tijd voor zichzelf Huis schoner Stabieler, meer regie over leven	✓✓✓	✓
Jeugdwet-maatwerkvoorziening	Beter omgaan met eigen kinderen Kind ging over naar volgende klas Kind krijgt rust en orde	✓✓	✓✓
W&I	Vangnet, anders niet gered Financiële problemen zijn niet opgelost Gevoelens van afhankelijkheid, nutteloosheid, psychische problemen	✓✓✓	✓✓✓
	Uitgestroomd naar werk Meer solliciteren, minder kieskeurig	✓	✓✓✓

✓✓✓: de meesten; ✓✓: de helft; ✓: enkelen; -: niet genoemd

Bron: O&S, Ci'15

4.3.2 Cliënten wijkteam zonder maatwerkvoorziening

Welke ondersteuning kregen de informanten?

De ondersteuning die het wijkteam heeft geboden aan de vier informanten was divers. Bij de twee informanten die door de maatschappelijk werkers werden geholpen, bestond de ondersteuning uit drie à vier gesprekken. Een informant werd door de MEE-cliëntondersteuner in twee uitgebreide gesprekken geholpen om haar voor te bereiden op de beoordeling van haar Wajong-aanvraag. Drie van de vier informanten hebben daarnaast advies of een doorverwijzing gekregen waar ze verder mee kunnen. Zo werd een informant verwezen naar een advocaat en kreeg een andere informant een lijst met telefoonnummers van instanties die kunnen helpen in bepaalde situaties. Ook werd er bij een informant aangeboden contact op te nemen met een zorgmijdende zoon met vermoedelijk ADHD die thuis voor problemen zorgde.

Welke effecten benoemden informanten?

Drie van de vier informanten voelen zich beter ondersteund dan voordat ze contact hadden met het wijkteam. Een van de cliënten die door het maatschappelijk werk zijn ondersteund, voelt zich zekerder dan voorheen en geeft aan dat ze beter voor zichzelf kan opkomen, kortom: dat ze zelfredzamer is geworden. De andere informanten hebben niet een duidelijk persoonlijk effect ondervonden.

In hoeverre droeg ondersteuning bij aan de eigen doelen van de informanten?

Drie van de vier geïnterviewden geven aan dat de ondersteuning van het wijkteam eigenlijk niet aan hun verwachtingen voldeed. De ene informant verwachtte door de gesprekken met en adviezen van maatschappelijk werk de relatie met zijn vrouw te kunnen verbeteren, terwijl de maatschappelijk werker van zijn vrouw haar adviseerde naar een advocaat te stappen om de scheiding definitief te maken. Een andere informant had verwacht dat de wijkwerker met haar mee zou gaan naar de beoordeling van haar Wajong-aanvraag, maar deze gaf aan dat niet te doen. De derde informant ging naar het wijkteam met de verwachting dat haar betalingsachterstand opgelost zou kunnen worden, en gaf aan dat het wijkteam hierin niet veel heeft kunnen betekenen.

Deze bevindingen roepen de vraag op in hoeverre wijkteams met een beperkt aantal gesprekken wel kunnen voldoen aan de –soms hooggespannen– verwachtingen van cliënten. Al met al vertellen de vier informanten toch overwegend tevreden te zijn over hoe het wijkteam hen heeft ondersteund. Gevraagd naar een rapportcijfer voor het wijkteam worden cijfers tussen de 7 en de 8,5 uitgedeeld. Drie van de vier informanten zouden ook anderen in hun omgeving aanraden naar het wijkteam te gaan: ‘Baat het niet, schaden kan het ook niet. Waarom niet? Je moet het altijd proberen’ (cliënt wijkteam zonder maatwerkvoorziening).

4.3.3 Cliënten Wmo-maatwerkvoorziening

Welke ondersteuning kregen de informanten?

Vier van de negen informanten hebben een hulpmiddel gekregen in het kader van de Wmo zoals een elektrische rolstoel, een traplift, een driewielerfiets en een speciaal kinderbedje op wielen. Een informant heeft een gehandicaptenparkeerplaats gekregen vlak voor het huis. Twee informanten kregen huishoudelijke hulp. Een van deze informanten is de vrouw van een echtpaar waarvan de man thuisbegeleiding heeft gekregen in verband met dementie. De laatste twee informanten hebben ook thuisbegeleiding en een van hen heeft dit jaar ook beschermd gewoond.

Welke effecten benoemden informanten?

De elektrische rolstoel, driewieler en gehandicaptenparkeerplaats hebben voor de informanten het effect dat ze mobieler zijn, dat ze er vaker op uit gaan en daarmee actiever zijn in de samenleving. De twee informanten met huishoudelijke hulp ervaren dat hun woning schoner en netter is, iets dat ze zelf niet meer voor elkaar kregen. De traplift en het kinderbedje voor een zwaar gehandicapte dochter zorgen ervoor dat de betreffende cliënten zich binnenshuis beter kunnen redden.

De informant wiens partner thuisbegeleiding krijgt in verband met dementie geeft aan dat ze dit erg prettig vindt omdat ze daardoor twee keer per week drie uurtjes voor zichzelf heeft. Ze krijgt dan de kans om boodschappen te doen of een keer naar de kapper of de schoonheidsspecialist te gaan. Ook voor haar man is

het prettig omdat hij met de begeleidster andere dingen doet dan met zijn vrouw: *‘Naar mij luistert hij niet maar als zij zegt, we gaan wandelen, dan gebeurt het, dan doet hij het. Het is net een kind, vreemde ogen dwingen’* (cliënt Wmo).

De andere informant die woonbegeleiding krijgt van een instelling voor verslavingszorg vergelijkt deze begeleiding met de zorg die hij kreeg toen hij beschermd woonde. De thuisbegeleider wordt door hem veel beter gewaardeerd. Hij voelt zich stabiel en heeft handvatten gekregen om met bepaalde moeilijke situaties om te gaan.

In hoeverre droeg ondersteuning bij aan de eigen doelen van de informanten?

De meeste informanten zijn overwegend tevreden over de ondersteuning die ze krijgen en/ of het hulpmiddel dat ze hebben gekregen, vanwege de genoemde effecten. Eén informant is ontevreden over de thuisbegeleiding. Deze, voorheen verslaafde, informant geeft aan dat ze de begeleiding voor zichzelf eigenlijk niet nodig heeft, maar dat ze deze wil inzetten om haar te helpen met het opstarten van een bezoeksregeling met haar kinderen. Vooralsnog komt dat aspect niet van de grond, waardoor ontevredenheid bij haar overheerst: *‘Ik heb haar gezegd dat ik haar alleen voor mijn kids nodig heb. Ik heb echt mensen nodig die kunnen bevestigen dat ik goed bezig ben. Maar ze doet helemaal niks’* (cliënt Wmo). Dezelfde informant geeft aan dat ze wel blij is dat dezelfde thuisbegeleider ervoor heeft gezorgd dat haar indicatie voor de begeleiding is verlengd en dat deze hetzelfde is gebleven.

4.3.4 Cliënten Jeugdwet- maatwerkvoorziening

Welke ondersteuning kregen de informanten?

In alle geïnterviewde gezinnen is ambulante (individuele) begeleiding aanwezig. Enkele van deze professionals begeleiden de kinderen niet alleen thuis, maar ook op school. Bij twee cliënten is dit de enige maatwerkvoorziening in het kader van de Jeugdwet waarvan gebruik wordt gemaakt. Bij de andere cliënten wordt deze begeleiding gecombineerd met andere voorzieningen (zie §4.4.3 hierna).

Welke effecten benoemden informanten?

De thuisbegeleiding helpt ouders om te gaan met het gedrag of ziektebeeld van hun kind. Zo benoemt een informant dat zij dankzij de begeleiding nu beter kan omgaan met de woedeaanvallen van haar ene zoon en dat zij haar andere zoon beter kan helpen als hij zich afsluit. Zoals een andere informant het benoemt: *‘Dat je gewoon die ondersteuning hebt om te weten ‘doe ik het wel goed’ of ‘wat kan ik nog anders doen’, dat is heel fijn’* (cliënt Jeugdwet).

Volgens een andere informant heeft de ondersteuning geholpen dat haar zoon over ging op school:

‘Ik denk dat als zij [begeleider] er niet geweest was, dat mijn zoon vorig jaar niet over was gegaan ook, en op het ROC heeft ie, ja, daar snappen ze d’r niet zoveel van volgens mij. En samen met deze dame pakken ze het daar ook weer op, dus het gaat nu wel goed’ (cliënt Jeugdwet).

Tot slot benoemt een cliënt die zelf samen met zijn ouders is geïnterviewd is, dat de begeleiding hem helpt bij het scheppen van orde en rust: *‘Dat is prettig dat ik elke week begeleid wordt door iemand in het leegmaken van mijn hersens, in mappen ordenen’* (cliënt Jeugdwet).

In hoeverre droeg ondersteuning bij aan de eigen doelen van de informanten?

Vergeleken met een jaar geleden geven vier informanten aan dat het nu beter gaat met hun kind(eren) en in twee gevallen (waar de situatie en de zorg niet is veranderd) is het hetzelfde. Twee informanten vertellen dat het nu minder goed gaat dan twee jaar geleden. Bij de gezinnen waar het beter gaat heeft dit niet noodzakelijk met de ondersteuning te maken. Zo geeft een van de informanten aan dat haar zoon steeds beter met zijn stoornis kan omgaan naarmate hij ouder wordt.

4.3.5 Cliënten Werk en Inkomen

Zoals de naam van de afdeling Werk en Inkomen al aangeeft, heeft ze in hoofdzaak twee taken: het (al dan niet) verstrekken van inkomensvoorzieningen zoals bijstandsuitkeringen, en het begeleiden naar werk of tegenprestatie. De cliëntoordelen komen per taak aan bod.

Uitkering

Welke ondersteuning kregen de informanten?

Van de acht geïnterviewde cliënten hadden er op het moment van het interview vier een uitkering. Bij één liep de aanvraag nog, en van één was de aanvraag afgewezen. Twee hebben wel een uitkering gehad, maar waren inmiddels uitgestroomd.

Welke effecten benoemden informanten?

De informanten die een uitkering hebben of hadden zijn tevreden dat ze deze hebben gekregen, omdat ze anders niet zouden weten hoe ze het financieel zouden redden of zouden hebben gered. In die zin heeft de bijstandsuitkering het beoogde vangneteffect bereikt. De informant wiens aanvraag is afgewezen is over de beslissing niet tevreden.

Over de hoogte van de bijstandsuitkering heerst ontevredenheid bij alle informanten die ten tijde van het interview een uitkering hebben of in het recente verleden hadden. Men heeft grote moeite om rond te komen van het bedrag dat wordt uitgekeerd en in veel gevallen lukt het niet, waardoor men (meer) schulden maakt en/of moeten aankloppen bij het Voedselloket. Bij een groot deel van de informanten speelt schuldenproblematiek waardoor beslag wordt gelegd op een deel van de uitkering en er weinig over blijft om van te leven. Een van de ondervraagden heeft in verband met de kostendelersnorm vanaf 1 juli een lagere uitkering gekregen.

Ondanks dat de informanten opgelucht zijn dat ze gebruik kunnen of konden maken van het vangnet van de bijstand voelt de overgrote meerderheid zich er juist niet prettig bij dat ze hiertoe genoodzaakt zijn. Enerzijds vindt men het onwenselijk om afhankelijk te zijn, om niet het heft in eigen handen te hebben. Anderzijds ervaren de informanten die altijd gewerkt hebben een gevoel van nutteloosheid en moeten ze heel erg wennen aan hun positie als uitkeringsontvanger: *‘Ik ben dit niet. Ik ben gewend om te werken’* (cliënt W&I). Een andere informant vertelt:

‘Ik wil niet afhankelijk zijn van de gemeente. Ik wil gewoon mijn eigen geld verdienen. En in het weekend denken ‘oh, ik heb geld, dan kan ik weer leuke dingen doen’. Daar heb ik voor gewerkt. Nu krijg je geld van de gemeente. Ik voel me er niet lekker bij’ (cliënt W&I).

Een van de informanten vertelt dat hij financieel en psychisch aan de grond kwam te zitten nadat hij (naar later bleek onterecht) door W&I drie maanden lang 35% op zijn uitkering werd gekort.

In hoeverre droeg ondersteuning bij aan de eigen doelen van de informanten?

De informanten hadden een financieel vangnet nodig, en daarin heeft de uitkering voorzien. De meeste informanten wilden echter meer dan alleen een vangnet: zij zochten een uitweg uit knellende armoede en financiële problemen. Die zijn na het krijgen van een uitkering niet opgelost. Mensen hebben behoefte aan regie over hun leven, en die verliezen ze goeddeels door afhankelijkheid van de uitkering.

Re-integratie

Welke ondersteuning kregen de informanten?

Twee informanten met geringe afstand tot de arbeidsmarkt kregen geen traject. Vier informanten kregen op het moment van het interview een re-integratietraject, één van hen het traject Intensieve Werkbegeleiding. Twee informanten kregen op het moment van het interview geen traject; één van hen kreeg in de beginfase hulp bij solliciteren, maar dat hield na een bepaalde tijd op.

Welke effecten benoemden informanten?

De twee informanten die zijn uitgestroomd uit de bijstand hebben de uitkering niet meer nodig omdat ze werk hebben gevonden. Beiden geven aan dit op eigen kracht te hebben gedaan, zonder hulp van de gemeente. Een

van deze geïnterviewden heeft slechts enkele weken bijstand gehad, waardoor ze niet aan een re-integratietraject is toegekomen. De andere informant geeft aan het zeer op prijs te stellen dat hij het vertrouwen en de tijd kreeg van zijn werkmakelaar om zelf werk te vinden, wat dan ook lukte.

De vier cliënten met een traject benoemen dat ze door het traject meer solliciteren, ook op functies die hen niet aanspreken of onder hun niveau zijn. *Een andere informant vindt het wel prettig en ook logisch dat er ondersteuning is door W&I bij het zoeken naar een baan, al vindt ze de manier waarop ze moet zoeken naar een baan niet effectief (zie §4.4.2).* De twee cliënten die niet in een re-integratietraject zitten, vertellen dat ze weinig tot niets horen van de gemeente. Zij denken dat ze met betere hulp wel zouden uitstromen.

In hoeverre droeg ondersteuning bij aan de eigen doelen van de informanten?

De meeste informanten geven aan dolgraag te willen werken, maar om uiteenlopende redenen lukt het vaak niet om een baan te vinden. Wanneer dit niet lukt, zijn zij teleurgesteld. Het kost hen dan moeite om hun gevoel van eigenwaarde te behouden.

4.4 Oordelen over het proces van ondersteuning

In deze paragraaf komen uitspraken van cliënten over het proces van ondersteuning aan de orde: hoe verliepen de contacten met de professionals? In hoeverre ervoeren ze de geboden ondersteuning als maatwerk en als integraal?

4.4.1 Hulpverlenercontacten en bejegening

Positieve ervaringen met contacten met professionals in het sociaal domein

De meest genoemde positieve uitspraken over professionals in het sociaal domein, zoals wijkteammedewerkers, thuisbegeleiders of klantmanagers hebben betrekking op hoe correct en respectvol cliënten zich bejegend voelden (figuur 4.10). Ze gebruiken daarvoor superlatieven als *'fantastische vrouw'*, positieve aanduidingen als *'netjes'*, *'goed'*, *'aardige mensen'*, *'respectvol'* tot neutralere karakteriseringingen als *'gewoon normaal'*.

Figuur 4.10 Positieve uitspraken over hulpverlenercontacten, naar cliëntgroep

	Wijkteam zonder maatwerkvrz	Wmo	Jeugdwet	W&I
netjes, aardig, respectvol, vriendelijk	✓✓✓	✓✓✓	✓✓	✓✓
begripvol, geluisterd, aandacht, op gemak	✓✓✓	✓	✓	–
behulpzaam, fijne hulpverlener	✓	–	✓✓	✓

✓✓✓: de meesten; ✓✓: de helft; ✓: enkelen; –: niet genoemd

Bron: O&S, Ci'15

Cliënten vinden het prettig wanneer er goed naar hen geluisterd wordt en ze *begripvol* benaderd worden. De meeste cliënten van de wijkteams zonder maatwerkvoorziening benoemden dat ze het prettig vonden dat er ruim de tijd voor hen genomen werd, en dat ze hun ei kwijt konden. Wel noemden twee van hen het moeilijk dat in deze gesprekken ook de pijnlijke gebeurtenissen in hun leven weer werden opgerakeld. Een andere informant die een inloopsprekkuur van het wijkteam had bezocht verwoordde het als volgt:

'Het gaat heel gastvrij, vriendelijk. Ik voelde me in ieder geval welkom, zoals ze dat zeggen. Want ik praat niet zo snel, maar als ik me op m'n gemak voel dan wil ik wat meer loslaten zeg maar. Ze waren heel begripvol' (cliënt Wmo).

Cliënten waarderen het ook wanneer ze het idee krijgen dat de professional *behulpzaam* is. Zeker waar het gaat om begeleiding aan huis is dat belangrijk: *'Gelukkig hebben we fijne zorgverleners'* (cliënt Jeugdwet). Wanneer de professional zijn of haar best doet, kunnen cliënten tevreden zijn, ook al wordt het beoogde resultaat niet bereikt: *'Op haar manier heeft ze d'r best gedaan, absoluut'* (cliënt wijkteam zonder maatwerkvoorziening).

Negatieve ervaringen met professionals in het sociaal domein

De interviews roepen de vraag op of cliënten van Werk en Inkomen een grotere verscheidenheid aan negatieve ervaringen meemaken in hun contacten met de medewerkers dan cliënten die te maken hebben met andere velden in het sociaal domein (zie figuur 4.11).

Figuur 4.11 Negatieve uitspraken over hulpverlenercontacten, naar cliëntgroep

	Wijkteam zonder maatwvkrz	Wmo	Jeugdwet	W&I
controleerend, argwanend, wantrouwend	–	✓	–	✓✓
geen klik, brutaal, arrogant, geen empathie, onbeschoft	–	–	✓	✓✓
onduidelijke communicatie, begrijp niet waarom	–	✓	–	✓✓
slecht bereikbaar, zijn er niet als je ze nodig hebt	–	✓	–	✓
wisselende contactpersonen	–	✓	–	✓
niet capabel	–	–	✓	–

✓✓✓: de meesten; ✓✓: de helft; ✓: enkelen; –: niet genoemd

Bron: O&S, C15

Controlerende, argwanende benadering

Vijf van de acht geïnterviewde cliënten van Werk en Inkomen kregen vooral het gevoel dat de inkomensconsulent hen met wantrouwen tegemoet trad in het intakegesprek. De intake is onder meer bedoeld om te toetsen op rechtmatigheid (zie §3.2), en deze informanten vinden de consulent ‘argwanend’ en ‘wantrouwend’. Dit gevoel komt ook voor onder cliënten van andere velden van het sociaal domein. Zo ervaaarde een van de informanten het huisbezoek van wijkteammedewerkers als een controlebezoek: ‘Ik had het gevoel alsof ze kwam controleren of wij wel een goede moeder en vader zijn voor onze dochter. Maar het gaat toch over een fiets: daar wil ik over praten tijdens zo’n bezoek’ (cliënt Wmo).

Empathisch vermogen

Veel hangt af van de individuele professional waar cliënten mee te maken krijgen en of men een ‘klik’ ervaart met die professional. Medewerkers van Werk en Inkomen moeten vaker een vervelende boodschap geven dan professionals op het terrein van zorg en welzijn, maar de manier waarop de professional een nare boodschap brengt kan veel uitmaken. Zo vertelt een cliënt van Werk en Inkomen dat hij een hele nare ervaring had met een klantmanager die onbeschoft werd toen hij een aangeboden baan, die ver onder zijn opleidingsniveau lag, weigerde. Andere termen die informanten gebruikten, waren ‘brutaal’ of ‘gebrek aan empathisch vermogen’.

Cliënten kunnen zich ook miskend voelen in hun (ervarings-)kennis en ervaren de professional dan als ‘arrogant’. Een ouder die al jaren de weg weet in de hulpverlening en haar kind het beste kent, ervaaarde de benadering van bezoekende wijkteamwerkers als hooghartig ervaren: ‘Eerder van: wij weten het beter’ (cliënt Jeugdwet).

Onduidelijke communicatie

Enkele cliënten van Wmo-maatwerkvoorzieningen ergerden zich aan het gebrek aan terugkoppeling over de voortgang van de behandeling van hun aanvraag: ‘Ze hebben niet gecommuniceerd. In het begin ging het traag’ (cliënt Wmo). Drie geïnterviewde cliënten van Werk en Inkomen ervaaarden ook de communicatie als onduidelijk en verwarrend, met soms onaangename verrassingen of vertraging tot gevolg. Zo deelde de inkomensconsulent aan een aanvrager mondeling mee dat ze binnen enkele dagen de brief over de toekenning van de uitkering zou ontvangen. Toen de brief kwam, bleek dit echter een afwijzing te zijn. Een andere informant werd bij het eerste gesprek verteld eerst drie maanden te moeten wachten voordat hij een uitkering kon aanvragen. Na drie maanden zonder inkomen en een oplopende huurschuld ging hij terug naar W&I, waarna bleek dat hij wel recht had op de uitkering vanaf het moment dat hij zich de eerste keer gemeld had.

Wanneer informanten ergens niet voor in aanmerking komen (bijstand, bijzondere bijstand, schulddienstverlening) of hun uitkering gekort wordt, ontvangen ze een brief waarin volgens hen alleen het besluit en een verwijzing naar een wetsartikel staat, maar geen uitleg die op hun persoonlijke situatie

betrekking heeft. Ze hebben dan moeite om te begrijpen waarom het besluit zo uitvalt. Ook voor de hoger opgeleide informanten vormde dit een struikelpunt. Zo vertelt een van de informanten dat ze niet begrijpt waarom het bedrag van haar uitkering wordt verlaagd aangezien haar volwassen, thuiswonende zoon geen inkomen heeft. Bovendien blijkt de aanvraagprocedure voor haar onduidelijk:

‘Nu hebben we voor mijn zoon ook een uitkering aangevraagd, maar daar wachten we nu al drie maanden op. Want dan moeten we weer dit hebben en dan moeten we weer dat hebben en dan moeten we weer zus hebben en dan moeten we weer zo hebben’ (cliënt W&I)

Bereikbaarheid van professionals

Sommige cliënten vinden de hulpverlening (in deze gevallen het wijkteam en de klantmanager) telefonisch minder goed bereikbaar omdat de telefonische route via het Klantcontactcentrum verloopt en ze dat ervaren als een barrière.

Enkele –minder zelfredzame– informanten verwachten dat de hulpverlener op elk moment beschikbaar is en zijn ontevreden wanneer dit niet het geval is. Eén van de informanten vertelt over een instelling waar hij beschermd woonde in verband met zijn verslaving:

‘Dat had veel beter gemoeten. Meer begeleiding op die groep zetten, en niet dat ze elke keer op een andere plek zitten als je ze nodig hebt zeg maar. Elke keer als ik van me af wil praten met een psycholoog of psychiater ofzo, dan zijn ze er niet, zijn ze ergens anders. En daardoor is dan ook mijn frustratie omhoog gegaan en dat soort dingen en ging ik weer gebruiken. Toen ben ik eruit gezet.’ (cliënt Wmo)

Wisselende contactpersonen

Enkele informanten geven aan dat er bij Werk en Inkomen vaak sprake is van wisselingen van contactpersonen. Dit zorgt voor verwarring en ze ervaren hun behandeling door de afdeling dan ook als onpersoonlijk. Voor sommige cliënten van begeleid wonen is stabiliteit in de hulpverleners erg belangrijk, en wisselingen van contactpersonen ervaren ze dan ook als het weer opnieuw moeten beginnen van de hulpverlening:

‘Eerst had ik begeleiding van Maggie. Toen was ik helemaal gewend aan Maggie en toen kreeg ik Esther, want Maggie ging tijdelijk naar een andere plek. Toen zei ik: ja daag, daar zit ik echt niet op te wachten of zo. Ik kan er niet zo goed tegen dat ik mijn verhaal aan iedereen opnieuw moet vertellen, dus ik heb gewoon gewacht tot ze terug was’ (cliënt Wmo).

Niet capabel

Enkele informanten noemden de professional die het huisbezoek verrichtte ‘niet capabel’. Twee informanten vertelden het als onprettig te hebben ervaren dat de wijkteamwerkers hun oordeel over de benodigde zorg lieten hangen van een kort bezoekje waarin ze nauwelijks met het betreffende kind gesproken hebben: *‘En die vrouw zegt na een half uurtje, “Ja maar dat kind is helemaal niet moeilijk. Dat is een gewoon kind.” En ik denk: oh mijn God!’* (cliënt Jeugdwet).

4.4.2 Vraaggerichtheid

Klachten over een gebrek aan maatwerk komen van geïnterviewde cliënten van Werk en Inkomen en van Jeugdwetvoorzieningen. Zij beschrijven de dienst-/ hulpverlening als aanbodgericht, waarbij te weinig rekening wordt gehouden met hun vraag.

Jeugdwet

In §4.2.3 bleek dat meerdere informanten in gesprekken met wijkwerkers of andere professionals van de gemeente druk ervaren om te kiezen voor Zorg in Natura in plaats van PGB-gefinancierde zorg. Zij kregen ook te horen dat het inhuren van een ouder met een persoonsgebonden budget niet wenselijk of nog maar beperkt mogelijk was. Aangezien ze dit wel gewend waren te doen hebben deze ouders dit als een beperking in hun keuzevrijheid ervaren. Andere geïnterviewde ouders vertellen over wijkteammedewerkers die kwamen met een voorstel voor een zorginstelling. In sommige gevallen wordt dit gewaardeerd, maar enkele informanten hebben hier moeite mee: *‘Je kan ook niet kiezen waar ik het veilig vind voor mijn kind. Dat ie daar naartoe moet voor logeren’* (cliënt Jeugdwet).

Toch zijn er ook informanten die weten dat je als ouder recht hebt om zelf bepaalde keuzes te maken: *‘Je bent niet verplicht naar een grote zorgorganisatie te gaan, ik bedoel van je kan zelf bepalen wie je zorgverlener wordt... Dus ik heb die van mij zelf gevonden, via via’* (cliënt Jeugdwet). Het lijkt erop dat mondige ouders die zelf het overzicht hebben en goed op de hoogte zijn van de veranderingen in de zorg en hun rechten en plichten daarin, beter in staat zijn maatwerk te krijgen en van hun keuzevrijheid gebruik te maken dan andere ouders.

Werk en Inkomen

Cliënten van Werk en Inkomen hebben soms doelen en verwachtingen die niet aansluiten bij de doelen en werkwijzen van de afdeling. Dat maakt dat zij de re-integratietrajecten niet passend vinden bij hun wensen. Een cliënt heeft bijvoorbeeld als doel om een baan op haar eigen opleidingsniveau te vinden, niet zo zeer om uit te stromen uit de uitkering. Door deze ‘mismatch’ in persoonlijke en beleidsdoelen ontstaat het gevoel dat de afdeling haar niet helpt: *‘Ze zijn je alleen maar aan het pushen, helpen je helemaal niet. Ze willen je pushen om aan het werk te gaan. Om je hand niet op te houden’* (cliënt W&I).

Bij andere cliënten lijkt het wel mogelijk om het aanbod beter aan te laten sluiten op hun verwachtingen en doelen, zij het met enige moeite en flexibiliteit. Een cliënt participeert bijvoorbeeld in het traject Intensieve Werkbegeleiding en geeft aan dat dit eigenlijk veel te intensief is en niet effectief. Ze wordt geacht 36 uur per week met solliciteren bezig te zijn en vijf sollicitaties per dag te doen. Daarbij moet ze drie keer per week op het stadhuis komen voor gesprekken met de werkmakelaar. Volgens haar is het effectiever om een deel van de tijd vrijwilligerswerk te blijven doen om haar CV op peil te houden en om contacten op te doen. Een andere cliënt krijgt geen re-integratietraject. Ze verwachtte eigenlijk dat Werk en Inkomen haar een baan zou aanbieden: *‘Niets, ik hoor niets van hun, krijg geen werk van hun, resultaat nul komma nul’* (cliënt W&I). De verwachting op zich is niet realistisch, maar het citaat geeft wel aan dat zij geen ondersteuning krijgt bij het vinden van werk en dat wel had gehoopt.

4.4.3 Integraliteit van de ondersteuning

Veel geïnterviewde cliënten maken gebruik van dienst- en hulpverlening van verschillende organisaties, afdelingen en vanuit verschillende financieringsbronnen en wettelijke kaders. Zelfs wanneer ze eenvoudige ondersteuning krijgen, kan hun vraag toch meervoudig zijn omdat hun levens zich over verschillende velden heen bewegen, bijvoorbeeld wanneer ze werken en zorgen voor een dementerende huisgenoot. De volgende opsomming geeft een beeld van de meervoudige vraag van cliënten:

- Geïnterviewde cliënten met *Wmo-maatwerkvoorzieningen* gebruikten daarnaast nog een of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning: medische zorg (aan huis); een taxipas of gehandicaptenparkeerkaart; begeleiding vanuit MEE; een bijstandsuitkering; les in Nederlandse taal van een vrijwilliger;
- Geïnterviewde (ouders van) cliënten met *Jeugdwet-maatwerkvoorzieningen* gebruikten daarnaast nog een of meerdere van de volgende vormen van ondersteuning: begeleiding groep; logeervoorzieningen, (dag)behandeling en onderzoek in het kader van de JGGZ; een elektrische rolstoel en een gehandicaptenparkeerkaart; speciaal onderwijs; leerlingenvervoer; leerweg ondersteunend onderwijs (LWOO); logopedie; fysiotherapie; ergotherapie; en soms ook voor de ouders: bijstandsuitkering; arbeidsongeschiktheidsuitkering; Wmo-maatwerkvoorzieningen;
- Van de geïnterviewde cliënten van *Werk en Inkomen* zijn er drie naar het wijkteam geweest voor maatschappelijk werk. Daarnaast maken informanten gebruik van: schuldhulpverlening; het Voedselloket; een taalcursus; medische zorg; GGZ.

De cliënten die van meervoudige ondersteuning gebruik maakten, zijn verdeeld in hun oordeel over de vraag in hoeverre ze de zorg en ondersteuning integraal vonden (figuur 4.12).

Figuur 4.12 Oordelen en argumenten van cliënten over integraliteit van dienstverlening, naar cliëntgroep

	Wmo	Jeugdwet	W&I
VOLDOENDE integraal, want:			
-een professional coördineert de hulp	✓✓	✓	–
-mantelzorgers worden ondersteund	✓	– ^a	–
-meerdere levensgebieden worden bestreken en afgestemd	–	✓	–
ONVOLDOENDE integraal, want:			
-geen overeenstemming tussen organisaties	✓	✓✓	✓✓✓
-ondersteuning van andere organisatie sluit niet aan bij vraag	✓	✓	–

a de ouders van de cliënten benoemden zich zelf niet als mantelzorgers

✓✓✓: de meesten; ✓✓: de helft; ✓: enkelen; –: niet genoemd

Bron: O&S, Ci'15

Waarom cliënten ondersteuning als integraal beschouwen

Iemand die de zorg coördineert

Vier van de negen cliënten met Wmo-maatwerkvoorzieningen en enkele cliënten met voorzieningen vanuit de Jeugdwet zeggen een professional te hebben die de zorg (voor de kinderen) coördineert. In de meeste gevallen is dat de ambulante thuisbegeleider, en in twee gevallen de casemanager dementie (of persoonlijk begeleider dementie) van de Zorggroep. Cliënten zijn blij dat er iemand is die het overzicht houdt over de zorg en overleggen met andere hulpverleners:

‘Nou, ik ben d'r zelf niet bij, maar ik weet zeker dat ze 't doen. Ik had laatst een gesprek om juist een afspraak te krijgen met psychiater zodat ik m'n medicijnen krijg, en hij heeft een heel verslag geschreven en dat soort dingen en dat heeft mijn begeleider dan in het team besproken’ (cliënt Wmo).

Ondersteuning voor mantelzorgers

Informanten die ondersteuning kregen van een casemanager dementie beschrijven dat deze professionals de tijd nemen om zo goed mogelijk aan de behoefte van de dementerende cliënt te voldoen (bijvoorbeeld door een aanvraag van huishoudelijke hulp bij het wijkteam). Bovendien vragen ze nadrukkelijk naar de behoeften van de mantelzorgers en zorgen ze dat hier ook aan tegemoet wordt gekomen. Zo hebben mantelzorgers via de casemanager een cursus kunnen volgen over het omgaan met dementie en worden ze gestimuleerd gebruik te maken van respijtzorg.

Ondersteuning op meerdere levensgebieden

In de huishoudens van twee Jeugdwetcliënten is er sprake is van één maatwerkvoorziening. Toch wordt door een van de ouders de aanpak als integraal beoordeeld aangezien de betreffende ambulante begeleider haar zoon zowel thuis als op school als op de sportclub begeleidt en zo het overzicht over de verschillende levensgebieden heeft en de aanpak daarop afstemt.

Twee van de geïnterviewde Jeugdwet-clieënten zijn wel van mening dat er sprake is van ondersteuning en samenwerking tussen hulpverleners (zoals thuisbegeleiders) en de school (het zorgadviesteam of speciaal onderwijs), alleen sluit voor een ander deel de ondersteuning niet goed aan bij de vraag.

Waarom ondersteuning volgens cliënten niet integraal is

Geen afstemming en overeenstemming tussen organisaties

Cliënten die gebruik maken van een veelheid aan instellingen en organisaties, ervaren al snel dat organisaties langs elkaar heen werken. Dit komt voor bij cliënten van Wmo-maatwerkvoorzieningen, maar vooral bij mensen die gebruik maken van voorzieningen op grond van de *Jeugdwet*. Bij hen komen soms verschillende organisaties over de vloer om elk ondersteuning te bieden aan een eigen gezinslid binnen hetzelfde gezin.

In die afstemming tussen organisaties gaat wel eens iets mis (zie ook de interviews met de brandpuntfunctionaris en het tijdelijk interventieteam in hoofdstuk 3). Wanneer instellingen er onderling niet uit komen, wordt een rondetafelgesprek georganiseerd. Voor een van de kinderen van de informanten was een rondetafelgesprek georganiseerd door de GGD op verzoek van de school omdat het kind niet meer te handhaven was:

‘Toen zijn we met van die rondetafelgesprekken gestart met alle instanties bij elkaar en dan merk je dat daar weinig of geen samenwerking is... Naar elkaar met vingers wijzen van wie gaat welke actie doen’ (cliënt Jeugdwet).

Deze geïnterviewde ouder noemt het Nederlandse zorgsysteem een *‘eilandensysteem waarin alle instanties voor zichzelf gaan’* en waarin een integrale aanpak door de tegengestelde belangen nauwelijks mogelijk zou zijn. Een geïnterviewd echtpaar met veel hulpverlening in het huishouden geeft aan dat ze juist iemand missen die het overzicht heeft en alle belangen behartigt: *‘Een overkoepelend iets. Die is voor dat kind bezig, die is voor dat kind bezig, het gaat allemaal langs elkaar heen. Ik denk een instantie of acht à negen zijn er nu met ons bezig’* (cliënt Jeugdwet).

Voor deze doelgroep is of lijkt het uitgangspunt *‘Eén huishouden, één plan, één aanpak, ook op school’* een uitkomst: *‘Dan maak je zijn wereld klein als hij dan op school dezelfde aanpak heeft als thuis, en dat past bij elkaar, dan is het voor het kind overal hetzelfde, dat zou rust geven’*. Een andere informant reageert: *‘Een droom. Mijn droom’* (cliënt Jeugdwet). Overigens kende geen van de informanten het uitgangspunt.

Beter delen van informatie tussen organisaties zou ook een uitkomst zijn, volgens deze informanten, omdat ze dan niet telkens opnieuw hun verhaal hoeven te doen, soms zelfs meerdere malen aan verschillende medewerkers van dezelfde organisatie. Het privacy-aspect, waardoor het delen van persoonlijke gegevens wettelijk aan vele beperkingen is gebonden, lijkt voor deze geïnterviewden nauwelijks een rol te spelen.

Bij geïnterviewde cliënten van Werk en Inkomen was het netwerk van hulpverleners minder complex, maar het argument was hetzelfde: er was geen sprake van afstemming en overeenstemming tussen organisaties: *‘Mijn maatschappelijk werker heeft wel geïnformeerd bij W&I maar kon niks doen’* (cliënt W&I). Zij zijn overigens erg tevreden over de ondersteuning door het maatschappelijk werk. Eén van de informanten zocht hulp voor zijn financiële en psychische problemen als gevolg van een lange (naar later bleek onterechte) korting op zijn uitkering. De maatschappelijk werker hielp hem tevens verder met een aanmelding bij het Voedselloket en een doorverwijzing naar de geestelijke gezondheidszorg. De maatschappelijk werker belt af en toe nog met de informant om te informeren hoe het gaat: *‘Zij is een van de beste. Zij is de enige die bij ons heeft gekeken naar de hele situatie. De rest heeft er geen tijd voor. Geen aandacht, niks, zoek het maar uit’* (cliënt W&I).

Ondersteuning van een andere organisatie of afdeling sluit niet aan op de vraag

Vanuit cliënten gezien is ondersteuning integraal wanneer alle organisaties samenwerken om hun eigen doelen te bereiken. Als voorbeeld kan een geïnterviewd echtpaar dienen, gevlucht uit Syrië. Zij kregen vanuit het wijkteam verschillende vormen van ondersteuning, zoals maatwerkvoorzieningen, les Nederlands door een vrijwilliger en uitnodigingen om deel te nemen aan activiteiten in de buurt. Toen ze echter begeleiding vroegen bij het vinden van werk werden ze doorverwezen naar de afdeling Werk & Inkomen, maar daar kregen ze geen ondersteuning op dit terrein.

Twee van de geïnterviewde ouders van cliënten van de Jeugdwet beschrijven dat er wel samenwerking is tussen de school en de hulpverleners, maar dat het leerlingenvervoer niet meewerkt om de best passende zorg voor hun kind mogelijk te maken. In het ene geval houdt de gemeente strikt vast aan de minimale afstand tussen huis en school om in aanmerking te komen voor leerlingenvervoer, waar haar kind net onder blijft, waardoor de informant zich genoodzaakt voelt een andere, maar minder geschikte, school voor haar kind te zoeken.⁵⁴ Voor de zoon van een andere informant is de busreis naar school een stressvolle rit met veel vermoeiende prikkels. De moeder had voorgesteld dat haar zoon als laatste werd opgehaald, maar de gemeente geeft aan dat het vervoersbedrijf vrij is om de route te bepalen en daarbij geen rekening hoeft te houden met de speciale behoeften van de kinderen.

⁵⁴ Zelf brengen is ook niet mogelijk omdat deze informant drie kinderen heeft en moeilijk kan rondkomen van een bijstandsuitkering.

4.5 Bekendheid met de sociale infrastructuur

Behalve aan bewoners (4.5.2) is ook aan de geïnterviewde cliënten gevraagd of ze bekend zijn met de veranderingen in het stelsel van zorg en ondersteuning en of ze weten wat het nieuwe onderdeel van de wijkteams doet.

4.5.1 Bekendheid met de sociale infrastructuur onder cliënten

Bekendheid met veranderingen in de zorg en ondersteuning

Over de veranderingen in de sociale infrastructuur die per 1 januari 2015 hebben plaatsgevonden, zijn de meeste geïnterviewde cliënten in grote lijnen op de hoogte, maar ze kennen niet de details. Informanten met maatwerkvoorzieningen van de Jeugdwet zijn beter op de hoogte dan de andere cliëntgroepen (figuur 4.13).

Figuur 4.13 Bekendheid veranderingen sociale infrastructuur en wijkteams, naar cliëntgroep

	Wijkteam zonder maatwerkvrz	Wmo	Jeugdwet	W&I
Bekendheid VERANDERINGEN SOCIALE INFRASTRUCTUUR				
- Goed op de hoogte	–	✓	✓✓	–
- Beetje op de hoogte	✓✓	✓✓✓	✓	✓✓
- Niet op de hoogte	✓✓	–	✓	✓✓
Bekendheid met wat de WIJKTAMS doen				
- Goed op de hoogte	–	✓	✓	✓
- Beetje op de hoogte	✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓
- Niet op de hoogte	✓✓	✓	–	✓✓

✓✓✓: de meesten; ✓✓: de helft; ✓: enkelen; –: niet genoemd

Bron: O&S, Ci'15

De geïnterviewde cliënten van de wijkteams zonder maatwerkvoorziening die in enige mate op de hoogte zijn benoemen vooral negatieve aspecten van de veranderingen: *‘Per januari is het PGB, dat is allemaal overgegaan naar de gemeentes geloof ik. En het is gewoon een zootje. Er wordt bezuinigd op de huishulp, er wordt overal op bezuinigd’* (cliënt wijkteam zonder maatwerkvoorziening). Ook een deel van de geïnterviewde Wmo-clieënten associeert de veranderingen in de zorg met achteruitgang en bezuinigingen: *‘Ja, dat hebben we gelezen ja. Dat het allemaal minder wordt’* (cliënt Wmo). Andere geïnterviewden klagen over een hogere eigen bijdrage die ze aan het CAK moeten betalen en de vermeende afschaffing van het mantelzorgcompliment. Voor één van de informanten kennen de veranderingen in de sociale infrastructuur geen geheimen. Ze informeert zich via internet en vooral wat de eigen situatie betreft zorgt ze er zelf voor dat ze volledig op de hoogte is. Bij vier Wmo-clieënten is de term Wmo niet bekend.

Ruim de helft van de geïnterviewde ouders van jeugdige cliënten zijn goed op de hoogte van de veranderingen in het ondersteuningsstelsel, en dan met name van de veranderingen die invloed hebben op de situatie van hun eigen kind(eren). Men weet dat het PGB nu door de SVB wordt geregeld, dat de jeugdwet nu wordt uitgevoerd door de gemeente en dat Bureau Jeugdzorg niet meer bestaat, hetgeen enkele informanten betreuren. Sommige informanten zijn positief over de veranderingen: *‘Alles is nu onder één dak, dus het zou beter moeten worden’* (cliënt Jeugdwet). Anderen staan er negatiever tegenover: *‘Dat gaat niet echt goed, het is een rommeltje’* (cliënt Jeugdwet). Er zijn ook enkele ouders die niet de details weten, maar wel in grote lijnen op de hoogte zijn van de veranderingen in de zorg en hulpverlening. Slechts een van de ouders heeft niets gemerkt van de veranderingen en lijkt er tijdens het interview pas voor het eerst over te horen.

Meerdere geïnterviewde ouders van Jeugdwetclieënten hebben eind 2014 informatieavonden van de gemeente bezocht. Ook de landelijke en lokale media worden genoemd als informatiebronnen, evenals brieven van de gemeente. Daarnaast zoeken de informanten actief zelf naar informatie via internet of telefonisch door bijvoorbeeld met de gemeente te bellen.

De helft van de geïnterviewde cliënten van W&I is niet op de hoogte van de veranderingen in de sociale infrastructuur. De andere helft heeft er wel over gehoord, maar kent de details niet. De term ‘Participatiewet’ is nog niet erg bekend bij de informanten. Gevraagd naar de betekenis van het begrip participatie wordt dit

door de informanten op verschillende manieren uitgelegd. De meeste informanten denken dat het meedoen op de arbeidsmarkt betreft. Een van de informanten vindt het in dat licht een vreemde term, aangezien de personen met een uitkering nu juist niet participeren op de arbeidsmarkt. Enkele informanten leggen participatie uit als dat mensen met een uitkering mee moeten werken met wat de afdeling W&I van hen vraagt, zoals solliciteren en meedoen aan een re-integratietraject. Geen van de ondervraagden legt de term breder uit als meedoen in de samenleving.

Bekendheid met de wijkteams

Zoals wordt getoond in figuur 4.13 zijn de meeste geïnterviewde cliënten enigszins op de hoogte van wat het wijkteam doet. Aan de hooggespannen verwachtingen die de geïnterviewde wijkteamcliënten zonder maatwerkvoorziening hadden van de wijkteams is af te lezen dat ze van dit nieuwe onderdeel van de sociale infrastructuur niet precies wisten wat de functie is (en wat niet). Gevraagd naar wat de wijkteams doen weten ze niet zoveel te vertellen, anders dan dat ze over de onderwerpen gaan waarover ze zelf contact hebben gehad met het wijkteam: *'Maatschappelijk werk en weet ik wat allemaal, hulp. Ik heb er hiervoor nooit mee te maken gehad dus ik weet het eigenlijk niet zo best'* (cliënt wijkteam zonder maatwerkvoorziening).

Gevraagd naar de functie van het wijkteam antwoordt het merendeel van de informanten met een Wmo-maatwerkvoorziening dat je er terecht kan om voorzieningen aan te vragen. Twee informanten associëren het wijkteam met vrijwilligers en een van hen verwacht het wijkteam met het buurtpreventieteam. Drie van de informanten geven aan niet te weten wat het wijkteam precies doet en een van hen suggereert: *'Die wijkteams moeten zich eens even voorstellen aan de bewoners'* (cliënt Wmo).

De geïnterviewde ouders van jeugdwetcliënten weten over het algemeen dat het wijkteam er is om beschikkingen rond zorg- en hulpverlening af te geven. De andere functies van het wijkteam zijn niet bij iedereen bekend. Een van de ouders, die ook actief is in de buurt als vrijwilliger, is erg goed op de hoogte: *'Er zit iemand van opbouwwerk, en er zit iemand van MEE, en er zit iemand van Schoor bij ons, en er zit iemand van de VMCA, mantelzorgorganisatie, ja, ik heb ze bijna allemaal al gesproken, en ik weet dat de wijkagent zit er ook bij. Eigenlijk alles voor de wijk, de mensen in de wijk, met alle vragen kun je daar komen toch? Nou ja, alles, maar je kan er in ieder geval altijd naartoe'* (cliënt Jeugdwet).

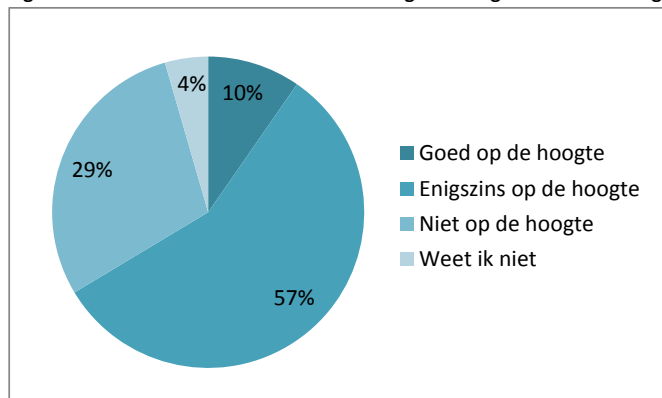
De helft van de W&I-informanten heeft nog nooit van het wijkteam gehoord en een groot deel van de overige geïnterviewden stelt het wijkteam gelijk aan het maatschappelijk werk. Slechts één van de geïnterviewde W&I-cliënten is goed op de hoogte van wat het wijkteam doet door het vrijwilligerswerk dat ze heeft gedaan.

4.5.2 Bekendheid met de sociale infrastructuur onder bewoners

Bekendheid met veranderingen in de zorg en ondersteuning

Gevraagd naar in hoeverre de respondenten van de bewonersenquête op de hoogte zijn van de veranderingen in de zorg en ondersteuning die sinds 1 januari zijn ingegaan, antwoordt een meerderheid van 57% hier enigszins van op de hoogte te zijn en een tiende geeft aan zelfs goed geïnformeerd te zijn (figuur 4.14). Het overige deel (een derde) van de bewoners zegt niet op de hoogte te zijn of het niet te weten. Almeerdere die jonger zijn dan 45 jaar zijn minder goed op de hoogte dan de leeftijdsgroepen van 45 tot 65 jaar en ouder dan 65 jaar. Respondenten die zelf in de zorg werken, vrijwilliger of mantelzorger zijn, zijn beter op de hoogte dan bewoners die dat niet zijn. Bij cliënten van het gemeentelijke sociaal domein is niet sprake van een grotere kennis dan bij niet-clieënten.

Figuur 4.14 Mate van kennis over veranderingen in zorg en ondersteuning



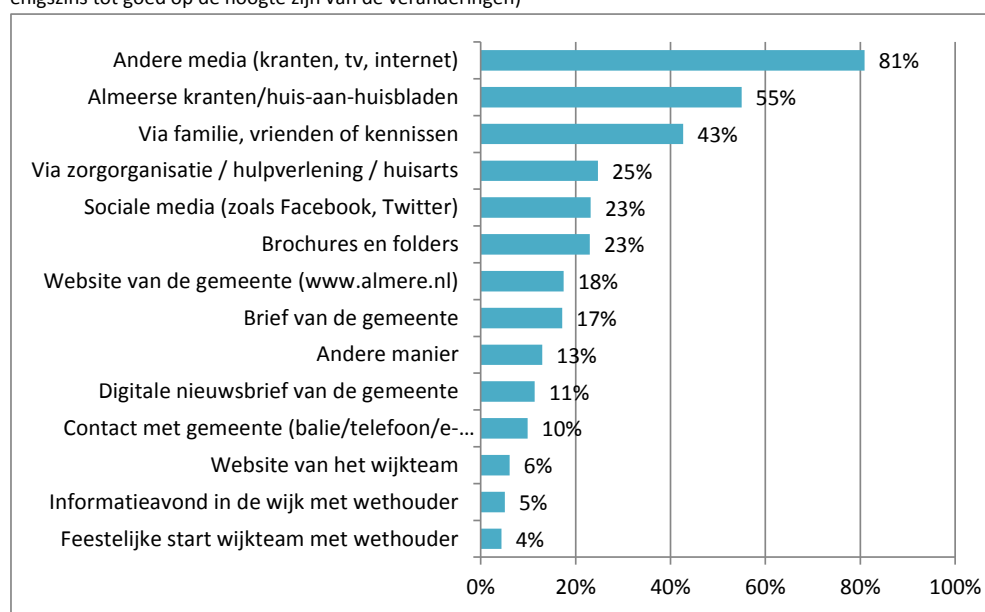
Bron: Bewonersenquête bekendheid Sociale Infrastructuur 2015

Informatiebronnen

Aan de respondenten die goed tot enigszins op de hoogte zeggen te zijn, is gevraagd via welke informatiebronnen men is geïnformeerd over de veranderingen in de zorg. Algemene media zoals kranten, televisie en internet worden het meest genoemd, gevolgd door Almeerse kranten of huis-aan-huisbladen (figuur 4.15). Ook het eigen netwerk is een belangrijke informatiebron. Informatiekanalen die 'direct' door de gemeente zijn ingezet, zijn minder vaak gebruikt.

Bij het gebruik van informatiebronnen zijn enige verschillen te zien tussen de leeftijdscategorieën. Naarmate men ouder is, is men vaker geïnformeerd door een zorgverlener, door de Almeerse kranten of huis-aan-huisbladen en door brieven van de gemeente. Ook hebben de 65-plussers vaker direct contact gehad met de gemeente dan de jongere groepen. Informatie over de veranderingen via sociale media is vaker doorgedrongen tot de groepen jonger dan 65 jaar dan tot de 65-plussers.

Figuur 4.15 Gebruikte informatiebronnen over veranderingen in de zorg en ondersteuning (% bewoners die enigszins tot goed op de hoogte zijn van de veranderingen)



Bron: Bewonersenquête bekendheid Sociale Infrastructuur 2015

Kennis over het sociaal domein

Om te onderzoeken hoe bekend Almeerders zijn met de routes naar verschillende soorten zorg en ondersteuning is hen in de enquête gevraagd tot welke organisatie of onderdeel van het sociaal domein men zich zou wenden met een aantal mogelijke ondersteuningsvragen. Het bekendst zijn de routes bij het aanvragen van een paspoort (stadhuis), bij een medisch probleem (huisarts), bij het melden van een illegale afvaldumping (stadhuis) en bij hulp bij het vinden van werk (UWV) (tabel 4.16). Bij de laatste ondersteuningsvraag antwoordt 72% van de respondenten dat men naar het UWV zou stappen, terwijl de gemeente ook een correct antwoord zou zijn. Toch zou maar 2% van de respondenten naar het stadhuis gaan voor hulp bij het vinden van werk. Ook vragen over een bijstandsuitkering of schulden worden lang niet altijd in verband gebracht met het stadhuis. Bij bijstand denkt men eerder aan het UWV en bij problemen met schulden zijn de ideeën over waar hulp te kunnen krijgen verdeeld. Naast de groep van 17% die naar het stadhuis zou gaan, zou 15% op het wijkteam afstappen, 25% zou 'ergens anders' zijn heil zoeken en 34% weet het niet.

Nog lang niet alle inwoners weten voor welke onderwerpen zij bij de (sociale) wijkteams terecht kunnen. Het wijkteam wordt het vaakst genoemd bij activiteiten in de buurt voor ouderen, gevolgd door het actief willen worden als vrijwilliger en het aanvragen van huishoudelijke hulp. Bij de laatste situatie denken echter meer mensen aan de huisarts dan aan het wijkteam en bij de aanvraag van een traplift kiezen meer respondenten voor het stadhuis (waar men tot 1 januari moest zijn) dan voor het wijkteam. Voor hulp voor een kind met een

psychisch probleem zou slechts 2% een beroep doen op het wijkteam en worden vooral de huisarts en Bureau Jeugdzorg veel vaker genoemd.

Bij veel aspecten is er een aanzienlijk deel van de respondenten dat aangeeft niet te weten waar ze terecht kunnen met een bepaald probleem of vraag. Bij de helft van de twaalf gevraagde items is een kwart tot ruim een derde onwetend over de instantie die past bij de betreffende vraag. De routes naar het actief worden als vrijwilliger, naar het krijgen van hulp bij schuldenproblematiek en naar activiteiten in de buurt voor ouderen zijn het minst bekend.

Tabel 4.16 Percentage respondenten dat met de betreffende vraag of situatie bij de betreffende organisatie zal aankloppen

	(Sociaal) wijkteam	Stadhuis	Huisarts	UWV	Bureau Jeugdzorg	Oké-punt (Centrum voor Jeugd en Gezin)	Ergens anders	Weet ik niet
Aanvraag paspoort	1%	98%	0*	-**	-	-	0	1%
Medisch probleem	0	1%	96%	0	-	-	1%	2%
Melding illegale afvaldumping	7%	74%	-	-	-	0	10%	9%
Hulp bij het vinden van werk	0	2%	-	72%	1%	-	14%	12%
Vraag over bijstandsuitkering	3%	34%	0	44%	0	-	2%	16%
Hulp voor kind met psychisch probleem	2%	2%	30%	0	29%	15%	3%	18%
Vraag over opvoeding kind(eren)	2%	1%	9%	-	18%	36%	11%	24%
Aanvraag huishoudelijke hulp	21%	15%	25%	1%	2%	0	11%	25%
Aanvraag traplift	19%	30%	16%	1%	0	0	7%	28%
Activiteiten in de buurt voor ouderen	40%	2%	0	0	0	2%	22%	33%
Problemen met schulden	15%	17%	1%	6%	-	3%	25%	34%
Actief willen worden als vrijwilliger	21%	9%	1%	1%	-	3%	28%	36%

* 0 : de organisatie is door minder dan 1% van de respondenten genoemd

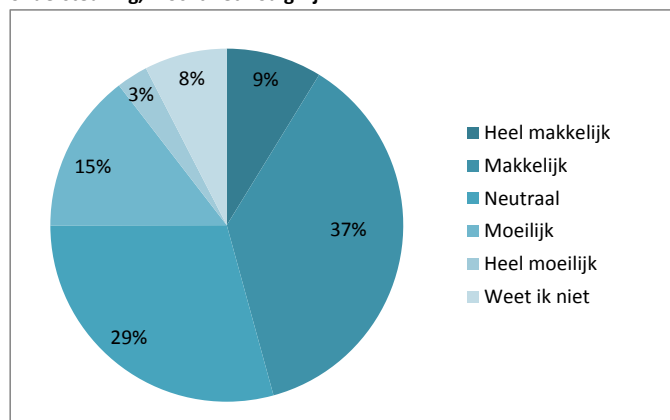
** - : nihil, de organisatie is niet genoemd

Bron: Bewonersenquête bekendheid Sociale Infrastructuur 2015

Gemak bij het vinden van toegang tot ondersteuning

Als bewoners nooit te maken hebben gehad met de voorgaande situaties is het niet vreemd dat ze niet weten waar ze moeten zijn en de vraag is of dat erg is. Belangrijker is dat men snel de weg kan vinden, mocht men ooit in een situatie komen waarin ondersteuning of zorg nodig is. Aan de respondenten is gevraagd hoe moeilijk of makkelijk men denkt dat het is om erachter te komen waar men moet zijn met een ondersteuningsvraag rond zorg, hulpmiddelen of inkomen. Een kleine helft van de respondenten denkt dat het (heel) makkelijk is om te achterhalen waar men moet zijn, mocht dit nodig zijn (figuur 4.17). Slechts twee op de tien bewoners schatten in dat het (heel) moeilijk zal zijn. De rest is er neutraal over of weet het niet. Ondanks de soms grote groepen bewoners die niet weten waar ze moeten zijn met bepaalde ondersteuningsvragen, blijkt uit de antwoorden op deze vraag dat driekwart zich nauwelijks zorgen maakt over het vinden van

Figuur 4.17 Gepercipieerd gemak of moeite bij het vinden van toegang tot ondersteuning, mocht het nodig zijn



Bron: Bewonersenquête bekendheid Sociale Infrastructuur 2015

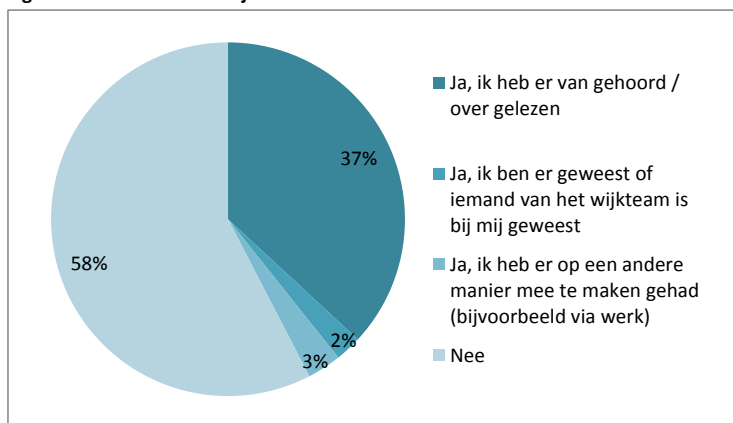
toegang, mocht het nodig zijn.

Bekendheid wijkteams

Bijna vier op de tien Almeerders geven aan gehoord of gelezen te hebben over de wijkteams (figuur 4.18). Een zeer klein deel heeft te maken gehad met het wijkteam. De wijkteams zijn onbekend bij 58% van de bewoners. Bewoners die ouder zijn dan 45 jaar zijn vaker bekend met de wijkteams dan de jongere leeftijdsgroep.

Van de respondenten die op de hoogte zijn van het bestaan van het wijkteam, weet 41% waar ze het team kunnen vinden. Daarnaast zegt een kwart goed te weten wat het wijkteam doet en 45% weet het 'ongeveer'. Ten opzichte van alle respondenten antwoordt 11% 'ja' op deze vraag en 19% 'ongeveer'. Zo een zeven op de tien deelnemers aan de enquête weten dus niet wat de wijkteams doen.

Figuur 4.18 Bekendheid wijkteams



Bron: Bewonersenquête bekendheid Sociale Infrastructuur 2015

Cliënten van het sociaal domein hebben vaker van de wijkteams gehoord dan Almeerders die geen cliënt zijn. Van deze bewoners die aangeven op een of andere manier zorg of ondersteuning te krijgen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, heeft een op de tien contact gehad met het wijkteam en heeft 46% er over gehoord of gelezen. Respondenten die werkzaam zijn in de zorg, zijn ook beter bekend met de wijkteams.

Toch geeft de helft van hen aan er niet van gehoord te hebben. Almeerders die vrijwilligerswerk doen zijn vaker op de hoogte van het bestaan van het wijkteam dan inwoners die geen vrijwilligerswerk doen. Mantelzorgers hebben relatief vaak zelf al contact gehad met het wijkteam (12%). Van de mensen die geen mantelzorger zijn is dat 2%.

Aan de respondenten die gehoord hebben van het wijkteam en/of er mee te maken hebben gehad, is gevraagd kort uit te leggen wat het wijkteam volgens hen doet. Termen die het vaakst genoemd worden zijn: hulp bieden, zorg bieden, doorverwijzen, begeleiden, verwijzen, signaleren e.d. De onderwerpen die daarbij genoemd worden zijn divers: burenruzies, hulpmiddelen, eenzaamheid, financiële problemen, ouderen, sociale problemen, welzijn, klusjes, problemen in de wijk, gezondheid, veiligheid (openbare ruimte en sociaal), huishoudelijke hulp, jeugd (opvoeding e.d.) en zorgvragen. De bewoners die iets over het wijkteam weten, hebben dus een redelijk beeld waarvoor ze bij het team terecht kunnen. Enkele respondenten lijken het wijkteam te verwarren met het buurtpreventieteam. Zij noemen namelijk als taak van het wijkteam dat zij rondjes fietsen door de wijk om de veiligheid in de gaten te houden.

Bijlagen

Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording

B1.1 Kwalitatieve interviews

Alle kwalitatieve interviews werden afgenomen door een externe interviewer/ gespreksleider. Deze interviews werden opgenomen en woordelijk uitgetypt door een notulist. Bij de groepsinterviews was de notulist aanwezig, die ter plekke zoveel mogelijk notuleerde en naderhand aan de hand van de geluidsopname aanvulde en uitwerkte. Bij de groepsinterviews waren voorts altijd één of twee onderzoekers van het team Onderzoek & Statistiek aanwezig. Groepsinterviews duurden twee tot tweeëneenhalf uur.

Bij individuele interviews met sleutelpersonen en cliënten was behalve de interviewer niemand anders aanwezig. De gesprekken werden uitgewerkt aan de hand van de geluidsopname.

B1.1.1 Groepsinterviews

In negen groepsinterviews in juli, augustus en september werden 48 professionals gesproken.

Wijkteammedewerkers

Met wijkteammedewerkers zijn vier groepsinterviews gehouden waarin zestien professionals uit alle verschillende disciplines deelnamen (tabel B1.1).

De informanten zijn afkomstig uit diverse wijkteams uit verschillende delen van Almere Stad en Buiten. Er is niemand gesproken uit Almere Haven. Op verzoek van het management werden deelnemers niet aselekt gekozen, maar leverden wijkteammanagers zelf contactgegevens aan van 24 personen die uitgenodigd konden worden voor groepsinterviews, waaronder drie uit Almere Haven. Deze 24 werden via dataprikker.nl uitgenodigd: het gesprek werd georganiseerd op de datum waarop de meeste mensen konden.

Tabel B1.1 Deelnemers groepsinterviews wijkteamprofessionals

Gesprek	Deelnemers
30 juli	2 Wmo-participatieadviseurs, 4 wijkwerkers jeugd
18 augustus	2 opbouwwerkers van De Schoor, 2 vrijwilligers-consulenten van VMCA
24 augustus	3 cliëntondersteuners van MEE
8 september	3 algemeen maatschappelijk werkers van Zorggroep Almere

Expertteams

De sectie over de expertteams is gebaseerd op een kwalitatief groepsinterview, gehouden op 21 augustus 2015, dus ruim een half jaar na de start van de expertteams. Geïnterviewd werden zeven expertteamleden, elk met verschillende expertise, werkzaam in verschillende organisaties, uit alle vier de stadsdelen.

Partners en Stuurgroep wijkteams

In twee groepsinterviews werd gesproken met zestien directeuren en managers van organisaties die hetzij verbonden zijn in het periodiek partneroverleg met de wethouders sociaal domein, hetzij deelnemen aan de stuurgroep wijkteams (partners in het samenwerkingsverband 'Samen voor de stad'). Op 17 augustus waren de volgende organisaties vertegenwoordigd: GGD Flevoland; Humanitas; Kwintes; Praktijkonderwijs Almere; Samen Veilig; BlijfGroep; Tomingroep; Triade; Veilig Thuis; Vrijwilligers- en Mantelzorgers Centrale Almere (VMCA); Zorggroep Almere. Op 4 september werd gesproken met de stuurgroep sociale wijkteams, waarin de volgende organisaties vertegenwoordigd waren: De Schoor; GGD Flevoland; Gemeente Almere, Dienst Sociaal Domein; MEE; VMCA.

Werk en Inkomen

Op 3 september werd gesproken met vijf klantmanagers, uit elk van de teams één. Het betrof de teams: Werk; Zorg en activering; Handhaving, Inkomen en intake; Beheer; Bezwaar en Beroep. Op 10 september vond een groepsinterview plaats met vier coördinatoren, elk uit een ander team. Hier was alleen het team Zorg en activering niet vertegenwoordigd.

B1.1.2 Individuele interviews

Er werden vijf individuele interviews gehouden met sleutelpersonen in het gemeentelijke sociaal domein en 29 met cliënten. De volgende sleutelpersonen werden individueel geïnterviewd: Brandpuntfunctionaris; Medewerker Tijdelijk interventieteam; Manager afdeling Sociale Wijkteams; Manager afdeling Werk en Inkomen; Wijkteammanager.

In §4.1.3 bevindt zich een beknopte verantwoording van de interviews met cliënten, die hier verder wordt aangevuld. De 29 interviews die zijn gehouden met cliënten van het Almeerse sociaal domein zijn ongeveer gelijk verdeeld over de wetten Wmo (9 interviews), Jeugdwet (8) en Participatiewet (8). Daarnaast zijn nog vier cliënten geïnterviewd die bij de wijkteams zijn geweest maar geen maatwerkvoorziening hadden. Deze informanten worden 'cliënten wijkteams zonder maatwerkvoorziening' genoemd. Binnen de onderzochte cliëntgroepen komt de verdeling in het geval van de Wmo- en W&I-clieënten overeen met de verschillende subgroepen die er zijn binnen de cliëntenpopulaties van die wetten. Bij de Wmo betreft het bijvoorbeeld de verdeling tussen oude en nieuwe taken en tussen de verschillende voorzieningengroepen. Bij de W&I-clieënten betreft het de verdeling over de twee verschillende typen bijstandsccliënten: cliënten zorg en cliënten werk; en over cliënten met en zonder re-integratietraject.

In het geval van de wijkteamcliënten zonder maatwerkvoorziening is niet bekend in hoeverre de geïnterviewde cliënten qua hulpvraag lijken op de hele populatie van cliënten die bij de wijkteams komen met een andere vraag dan een vraag over een maatwerkvoorziening, omdat er geen eenduidig beeld is van de aard van alle vragen. Van de cliënten van de Jeugdwet is bekend dat een deel van de cliënten niet in de steekproef voor de interviews zat. Dit zijn cliënten die voorzieningen krijgen via instellingen die gefinancierd worden door middel van subsidies, aangezien het een steekproef uit het registratiesysteem van de wijkteams betrof en daarin bevinden deze cliënten zich nog niet. Bij de Jeugdwet-clieënten valt op dat het allemaal cliënten betrof die al langer bekend waren met zorg of hulpverlening (geen nieuwe cliënten die met een nieuwe zorgvraag kwamen), dat alle cliënten individuele begeleiding kregen en dat het voor het grootste deel cliënten waren met een stoornis op het autismespectrum. Dit roept de vraag op in hoeverre de verschillende soorten jeugdhulp die er zijn, zijn vertegenwoordigd bij deze groep geïnterviewde cliënten. Om bovengenoemde reden van de via subsidies gefinancierde jeugdzorg en omdat van de overige jeugdhulp ook niet van alle jongeren bekend is welke zorg ze krijgen kan niet worden nagegaan in hoeverre de verdeling in kenmerken over de geïnterviewde cliënten overeenkomt met de verdeling over de daadwerkelijke cliëntenpopulatie van de Jeugdwet.

De verdeling van geïnterviewde cliënten over de gebieden die vallen onder de verschillende wijkteams is voldoende gespreid (tabel B1.2). Opgemerkt moet worden dat niet alle informanten in aanraking zijn gekomen met een wijkteam. Dit geldt natuurlijk vooral voor de W&I-clieënten.

Tabel B1.2 Verdeling cliëntinterviews naar cliëntgroep en gebied

Gebied	Wijkteam	Wmo	Jeugdwet	W&I	TOTAAL
Haven Binnenring	0	0	0	0	0
Haven Buitenring - Hout	1	0	2	1	4
Stad-Midden	0	1	0	1	2
Filmwijk	0	0	1	0	1
Danswijk-Parkwijk	0	0	1	0	1
Waterwijk-Verzetwijk	0	1	0	0	1
Tussen de Vaarten	0	0	0	1	1
Stedenwijk	1	2	1	1	5
Muziekwijk	0	1	0	0	1
Literatuurwijk	1	0	1	0	2
Noorderplassen	0	0	0	0	0
Buiten Noord-West	0	2	0	1	3
Buiten Oost	1	1	2	1	5
Buiten Midden	0	1	0	1	2
Buiten Zuid-West	0	0	0	1	1
Poort	0	0	0	0	0
TOTAAL	4	9	8	8	29

B1.2 Enquêtes

Voor deze rapportage werden in de zomer vier gestandaardiseerde vragenlijsten (enquêtes) gehouden, één onder bewoners en drie onder professionals. Een aantal methodologische kenmerken van deze vragenlijsten staan samengevat in tabel B1.3.

Tabel B1.3 Methodologische kenmerken enquêtes

vragenlijst	Bekendheid sociale infrastructuur	Wijkteam-professionals (WT)	Professionals wijknetwerk (WN)	Transities en Werk & Inkomen (TW&I)
looptijd	15/8-31/8	24/8-14/9	27/8-15/9	2/9-21/9
methode ^a	*internet: O&S-panel *face-to-face: weekmarkten	internet	internet	internet
steekproefkader	zie §4.1.4	141	1.342	159
response (%)	face-to-face: 312 panel: 347 (35%)	62 (44%)	254 (19%)	81 (51%)
maximale betrouwbaarheidsmarge (procentpunten)	4	9	6	8

a respondenten aan internetenquêtes kregen twee maal een herinnering met het verzoek om de enquête alsnog in te vullen

De maximale betrouwbaarheidsmarge is een maat voor de nauwkeurigheid van de meting. Een maximale betrouwbaarheidsmarge van 4 procentpunten betekent dat een gerapporteerd percentage van 50% met 95% waarschijnlijkheid zich in werkelijkheid (in de hele populatie) ergens tussen de 46% en 54% zal bevinden. De betrouwbaarheid wordt groter (dus de marge kleiner) naarmate het gerapporteerde percentage de 0% of de 100% nadert.

De bewonersenquête 'Bekendheid sociale infrastructuur' is in §4.1.4 methodologisch verantwoord. In deze bijlage worden de andere drie enquêtes methodologisch toegelicht.

B1.2.1 Enquête wijkteamprofessionals

Alle namen en e-mailadressen van alle 141 wijkteammedewerkers waren bekend en kregen van Onderzoek & Statistiek een gepersonaliseerde e-mail met een link naar de internetenquête en het verzoek om deze in te vullen. Van hen beantwoordden er 62 de vragenlijst, een respons van 44%. Lage respons (minder dan 20%) was er onder medewerkers uit de Filmwijk en Almere Haven en van medewerkers vanuit Samen Veilig. Voor deze medewerkers zijn de resultaten dan ook minder representatief. Tenzij anders vermeld zijn degenen die 'weet niet' antwoordden op de vragen buiten beschouwing gelaten: de meeste percentages in dit rapport zijn dus gebaseerd op de meningen van ca. 40 professionals.

B1.2.2 Enquête professionals wijknetwerk

Het steekproefkader bestond uit 1.342 personen, die allen per e-mail uitgenodigd werden om de enquête in te vullen. Ze kregen twee maal een herinneringsmail met als onderwerp 'Help mee de ondersteuning aan wijken en burgers in Almere te verbeteren' c.q. ondersteuning aan 'gezinnen en kinderen'. Vrijwel allemaal kregen ze de uitnodigingsmail met de link naar de enquête via een tussenpersoon (tabel B1.4). Ten behoeve van de analyse werden de respondenten op basis van hun antwoord op de vraag 'Waar/ in welke functie werkt u?' ingedeeld in één van de drie sectoren: –leefbaarheid en veiligheid; –jeugd, gezin en onderwijs; en –zorg (tabel B1.3).

Tabel B1.4 Steekproefkader, benaderingswijze, indeling naar sector, en respons per sector

Steekproefkader	Benaderingswijze	Indeling sector	Respons
12 wijkregisseurs	direct, naar persoonlijk mailadres	leefbaarheid en veiligheid	38 respondenten; 53% respons
60 wijkagenten	via chefs		
95 scholen, PO, VO, zowel algemeen als speciaal	direct, naar algemeen mailadres	jeugd, gezin en onderwijs	51 respondenten; 28% respons. (hoge respons onder jeugdverpleegkundigen en jeugdartsen: 70%. Lage respons uit voortgezet onderwijs: 13%).
33 medewerkers jeugdgezondheidszorg GGD, zowel 'linking pins' als overigen	via GGD		
40 jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen, 7 medewerkers OKé-punt, zowel 'linking pins' als overigen	via Zorggroep Almere		
1.089 professionals in de zorg, waaronder 201 fysiotherapeuten, 174 huisartsen, 174 doktersassistenten, 99 apothekersassistenten, 46 logopedisten, 42 maatschappelijk werkers, 36 apothekers, 43 POH-S; 35 POH-GGz; 29 diëtisten en anderen als oefentherapeuten en verloskundigen	via ROS Almere	zorg	120 respondenten; 11% respons

Van de 1.342 in de wijk werkzame professionals beantwoordden er 254 de vragenlijst, een respons van 19%. De respons is gelijkmatig verdeeld over de stadsdelen, variërend van 7 personen voornamelijk werkzaam in Almere Poort, 31 in Almere Haven en 75 in Almere Stad West/ Centrum; 12 respondenten gaven 'anders namelijk: stadsbreed' als hun voornaamste werkgebied aan. In de sector zorg was de respons relatief het laagst. 45 personen vulden de vraag naar hun functie niet in en konden niet ingedeeld worden naar sector. De antwoorden 'weet niet' werden buiten beschouwing gelaten, tenzij 20% of meer van de respondenten dit antwoord gaf.

Het lage responspercentage van 19% betekent dat de resultaten niet representatief zijn voor alle professionals in het wijknetwerk, maar een 'selectiebias' kennen in de richting van degenen die zich betrokken voelden bij het onderwerp. Van de respondenten kende 96% het wijkteam al voordat ze de vragenlijst kregen. Met andere woorden: de resultaten in deze paragraaf zijn alleen representatief voor professionals in het wijknetwerk die bekend zijn met de wijkteams en zich betrokken voelen bij het onderwerp ondersteuning aan burgers/ wijken/ gezinnen.

B1.2.3 Enquête Transitie en Werk en Inkomen

De Enquête Transitie en Werk en Inkomen werd per e-mail met een unieke link verstuurd aan de relevante medewerkers, die daarna nog twee herinneringsmails kregen. De vragenlijst werd verstuurd aan de 159 medewerkers die direct met klanten te maken hadden. Dit waren medewerkers van de teams: Werk; Zorg en activering; Handhaving, Inkomen en Intake; Beheer. Medewerkers van het team Beroep en Bezwaar kregen geen vragenlijst omdat deze voor hen niet relevant was. Sociaal onderzoekers en bijzonder controleurs hoefden de vragenlijst om dezelfde reden ook niet te beantwoorden.

Van de 159 medewerkers vulden er 81 de vragenlijst in, een respons van 51%. De respons is evenwichtig verdeeld over alle vier de teams en over de verschillende functies. Van de respondenten omschreef 43% zijn of haar functie als klantmanager en 26% als consultant of inkomensconsultant; verder namen nog coördinatoren, medewerkers tweedelijns zorg, jobcoaches en accountmanagers deel. 91% van de respondenten gaf aan in hun functie regelmatig met klanten te spreken.

De meeste figuren en percentages hebben betrekking op circa 50 respondenten. Wanneer de percentages 'weet niet' minder dan 20% van de antwoorden bedroegen, werden deze buiten beschouwing gelaten; hoge percentages 'weet niet' werden daarentegen gerapporteerd als geldig antwoord. Alle gerapporteerde verschillen tussen teams zijn statistisch significant.

Bijlage 2. Begrippen en afkortingen

Algemene voorzieningen

Het aanbod van diensten of activiteiten, dat zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat gericht is op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang.

Banenafpraak

Kabinet en werkgevers hebben in het sociaal akkoord van 2013 afgesproken dat er extra banen komen voor mensen met een ziekte of handicap. Werkgevers moeten tot 2026 in totaal 100.000 banen realiseren voor mensen met een ziekte of handicap. De overheid doet dit voor 25.000 mensen met een ziekte of handicap. Dit heet de banenafpraak. Op 1 april 2015 is de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten ingegaan. Deze wet bevestigt de afspraken in de banenafpraak.

Beschikking

Een beschikking is een formeel besluit van het college van B&W dat een maatwerkvoorziening wordt ingezet. Het college kan het nemen van dit besluit mandateren aan gemeentelijke ambtenaren of aan andere professionals. Tegen een beschikking is bezwaar en beroep mogelijk.

Burgerkracht

Het vermogen van de samenleving om collectieve sociale initiatieven te ontplooiën met als doel een kwalitatieve bijdrage te leveren aan deze samenleving vanuit een gezamenlijk belang. Deze bijdrage kan voor een individu zijn, maar ook voor een groep mensen zijn.

Beschut werk

Beschut werk betreft de mogelijkheid tot arbeidsparticipatie voor mensen die (nog) niet in een reguliere baan kunnen werken en uitsluitend in een beschutte omgeving onder aangepaste omstandigheden mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Die aangepaste omstandigheden kunnen bestaan uit aanpassingen van de werkplek (fysiek), door ondersteuning en/of aangepaste productienormen, en/of door (structurele) inzet van loonkostensubsidie. Op de reguliere arbeidsmarkt zijn dergelijke omstandigheden over het algemeen niet aanwezig. Er is bij beschut werk wel sprake van een arbeidscontract.

Cliënt

Een ingezetene van de gemeente Almere die gebruikmaakt van een algemene voorziening of aan wie een Maatwerkvoorziening of Persoonsgebonden Budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan.

Doelgroepregister

In het doelgroepregister staan de gegevens van mensen die onder de banenafpraak vallen. UWV beheert dit register. Onder de doelgroep van de banenafpraak vallen:

- mensen in de Wajong die kunnen werken;
- mensen met een WSW-indicatie;
- mensen met een WIW-baan en mensen met een ID-baan;
- mensen met een ID-baan;
- mensen die onder de Participatiewet vallen, en van wie UWV vaststelt dat zij niet 100% van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen.
- mensen die zonder een voorziening niet het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. Onder deze voorzieningen worden verstaan: jobcoach, dienstverlening voor doven, blinden of motorisch gehandicapten, meeneembare hulpmiddelen, vervoer of ondersteuning bij werk door de gemeente (voorziening Participatiewet).

Eigen kracht

Onder eigen kracht wordt enerzijds verstaan de mogelijkheid van bewoners om voor zichzelf te zorgen en zelf oplossingen te vinden voor vragen en problemen. De gemeente helpt inwoners daarbij door goede informatie en advies te bieden. Anderzijds wordt eronder verstaan de manier waarop een inwoner zelf regie houdt op de ondersteuning die hij/zij nodig heeft.

Expertteam

Het team dat ingeschakeld wordt door het Wijkteam bij complexe en/of meervoudige problematiek. Ook voor het inzetten van specialistische jeugdhulp is consultatie via dit team mogelijk. Professionals in het Expertteam hebben zodanige

specialistische kennis dat zij wijkwerkers kunnen adviseren. Het Expertteam (gezins)ondersteuning is nodig, wanneer inwoners, het wijkteam en het professionele wijknetwerk onvoldoende mogelijkheden hebben, om: a. de problematiek goed te identificeren; b. en/of een prioritering aan te brengen; c. en/of zelf goede ondersteuning te geven. Het Expertteam heeft twee functies: a. een consultatiefunctie voor de wijken (advisering aan de professionals in de wijk); b. een coördinatiefunctie (het coördineren van een passende oplossing).

Gedragdeskundige

Een universitaire geschoolde deskundige op het gebied van de gedragswetenschap (pedagogiek, orthopedagogiek, psychologie). De gedragdeskundige kan ingeschakeld worden door de wijkwerker.

Huisbezoek

Zie Keukentafelgesprek.

Indicatie

Besluit waarin staat of iemand recht heeft op zorg. Wanneer dat het geval is, staat ook vermeld hoeveel zorg deze persoon krijgt en voor welke periode. De indicatiestelling bestaat in hoofdlijnen uit drie stappen: de aanvraag, een onderzoek en een indicatiebesluit.

Informele netwerken

De personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de Cliënt een sociale relatie onderhoudt. Daarnaast is er ook sprake van georganiseerde Informele netwerken (vrijwilligers, actieve bewoners). De Wijkteams werken aan de vorming van deze Informele netwerken. De coördinator vrijwilligerswerk in het Wijkteam heeft hierin een belangrijke rol.

Jeugdwet

De Jeugdwet is van kracht per 1 januari 2015 en vervangt niet alleen de Wet op de jeugdzorg, die tot 2015 geldig was, maar ook de verschillende andere onderdelen van de jeugdzorg die onder de Zorgverzekeringswet (geestelijke gezondheidszorg voor jongeren) en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (zorg voor licht verstandelijk beperkte jeugd) vielen. Ook de jeugdbescherming en jeugdreclassering maken onderdeel uit van de wet. De verantwoordelijkheid van de gemeenten bestaat onder meer uit:

- het versterken van het opvoedkundig klimaat in gezinnen, wijken, buurten, scholen en kinderopvang;
- het voorzien in een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod van jeugdhulp;
- het adviseren over en het bepalen en inzetten van de aangewezen vorm van jeugdhulp;
- het adviseren van professionals met zorgen over een kind;
- het adviseren van kinderen en jongeren met vragen en problemen;
- het doen van een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming als een kindbeschermingsmaatregel nodig is;
- het compenseren van beperkingen in de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van kinderen en jongeren;
- het voorzien in een toereikend aanbod van gecertificeerde instellingen;
- het voorzien in maatregelen om kindermishandeling te voorkomen.

Jobcoach

Medewerker die als taak heeft het begeleiden van kandidaten met een beperking naar een dienstverband (eventueel extra gecreëerde baan voor mensen met een beperking of beschut werk) bij een werkgever. Het contact leggen en houden met werkgevers en het zoeken naar geschikte werkplekken hoort ook tot de taken van een jobcoach.

Kanteling

In de brede zin van het woord wordt met kanteling de transformatie van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij bedoeld. Meer specifiek in de uitvoeringspraktijk van het sociaal domein gaat het om de omslag van claim- en aanbodgericht naar vraag- en resultaatgericht werken, met als centrale doelstelling het stimuleren van participatie en zelfredzaamheid van alle inwoners. Als de zelfredzaamheid ontoereikend is, wordt het gebruik van algemene voorzieningen zoveel mogelijk gestimuleerd, om het gebruik van individuele maatwerkvoorzieningen te verminderen. In het gekanteld werken wordt bij een ondersteuningsvraag van een bewoner gestart met een breed keukentafelgesprek.

KCC (Klantcontactcentrum)

Bewoners die het centrale telefoonnummer van de gemeente Almere (14036) bellen, worden te woord gestaan door (een medewerker van) het Klant Contact Centrum. Bij het KCC wordt zoveel mogelijk geprobeerd de vragen van bewoners meteen te beantwoorden. Als dit niet mogelijk is wordt de bewoner doorverbonden of wordt de vraag doorgezet naar andere afdelingen binnen de gemeente.

Keukentafelgesprek

Een keukentafelgesprek of huisbezoek is een gesprek door wijkteamleden bij mensen thuis om samen met de bewoner te onderzoeken wat de (achterliggende) problemen van iemand zijn op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Het streven is om een breed gesprek te voeren waarin alle belangrijke levensgebieden aan de orde komen, met als doel samen tot een passende oplossing te komen.

Levensgebieden / levensdomeinen

Het geheel van gebieden waar een inwoner in het (dagelijks)leven mee te maken heeft: gezondheid, wonen, werken, inkomen, onderwijs, vrije tijd, sociale contacten, veiligheid, mobiliteit, zingeving, relaties, opgroeien, opvoeden.

Loonkostensubsidie

Subsidie die de gemeente aan werkgevers betaalt om het verschil te compenseren tussen het prestatieniveau van een werknemer met een beperking en het minimumloon. Op deze manier kan de werkgever de medewerker altijd het minimumloon uitbetalen. De hoogte van de loonkostensubsidie is maximaal 70% van het minimumloon.

Maatwerkvoorziening

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die binnen de gemeente Almere beschikbaar zijn en waarvoor een toegangsbepaling vereist is. Zie Bijlage 2 voor Lijst voorzieningengroepen WMO en Jeugdwet.

Mantelzorg

De langdurige zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende, door personen uit zijn omgeving, waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en de Gebruikelijke hulp overstijgt.

Melding

Onder een melding wordt in de nieuwe sociale infrastructuur in Almere verstaan: een (hulp- of ondersteunings)vraag van een bewoner bij een wijkteam, een indicatie/beschikking van een bestaande cliënt (WMO/Jeugdwet) die afloopt, of een melding van een professional bij een wijkteam die namens een bewoner een (hulp- of ondersteunings)vraag stelt.

Sociale infrastructuur

De ordening van het werkveld van de ondersteuning aan inwoners en de processen waarlangs deze ondersteuning tot stand komt. Ook de organisatie van inspanningen op het gebied van burgerkracht, preventie en vroegsignalering worden tot de sociale infrastructuur gerekend.

O&S

Team Onderzoek & Statistiek van de gemeentelijke stafdienst bestuurszaken en control.

Ondersteuning

Hulp in de vorm van diensten en voorzieningen op het gehele zorg/ en welzijnsterrein.

Ondersteuningsplan

Het plan dat de gemandateerde van de gemeente Almere (sociaal wijkteam/expertteam, enzovoort) samen met de cliënt opstelt, waarin de cliëntdoelen en de afspraken over de invulling en inzet van ondersteuning worden beschreven.

Ondersteuningsstelsel

Zie Sociale infrastructuur.

Participatiewet

Iedereen die kan werken maar daarbij ondersteuning nodig heeft, valt sinds 1 januari 2015 onder de Participatiewet. De wet is er om zoveel mogelijk mensen met of zonder arbeidsbeperking werk te laten vinden. De Participatiewet vervangt de

Wet werk en bijstand (WWB), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong).

Passend onderwijs

Wet die een zorgplicht legt bij scholen. Dat betekent dat scholen per 1 augustus 2014 verantwoordelijk zijn om alle leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben een goede onderwijsplek te bieden. Daarvoor werken reguliere en speciale scholen samen in regionale samenwerkingsverbanden. De gemeente Almere is één regio met één organisatie Passend onderwijs

PGB (Persoonsgebonden Budget)

Een geldbedrag waaruit namens de gemeente Almere betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken.

Samen Veilig (SAVE)

Bureau Jeugdzorg (afdeling Jeugdbescherming en Jeugdreclassering) heet per 1 januari 2015 Samen Veilig Flevoland. Naast jeugdbescherming en jeugdreclassering biedt Samen Veilig ook 'vrijwillige jeugdbescherming' (SAVE drang) om in ernstige en complexe gezinssituaties een gedwongen jeugdbeschermingsmaatregel waar mogelijk te voorkomen.

Sociaal Raadslieden

Medewerkers van Zorggroep Almere, waarbij inwoners van Almere gratis informatie en advies kunnen krijgen op sociaal-juridisch gebied. Zij beschikken over een brede kennis van allerlei regelingen en voorzieningen. Voor Almeerders met de laagste inkomens schrijven zij ook brieven en bezwaarschriften.

Sociale cohesie

Maatschappelijke samenhang: mate waarin mensen zich met elkaar verbonden voelen in een bepaalde buurt, woonplaats of land en mate waarin ze in hun gedrag uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij maatschappelijke verbanden in hun persoonlijk leven en als lid van de maatschappij.

SVB (Sociale Verzekeringsbank)

De Sociale Verzekeringsbank is de uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland. Sinds 1 januari 2015 is de SVB verantwoordelijk voor de uitbetaling van de kosten voor gebruikte zorg of voorzieningen aan zorgverleners die zijn gecontracteerd door de houders van Persoonsgebonden Budgetten (PGB's). Voorheen deden zij dit zelf. De SVB is daarnaast verantwoordelijk voor de uitvoering van het AOW-pensioen, de nabestaandenuitkering ANW, de kinderbijslag en enkele andere regelingen.

Transformatie

De transformatie betreft de omvorming van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij, wat een omslag met zich mee brengt in het denken en doen; een verandering in werkwijzen en verantwoordelijkheden. Niet de overheid, maar de samenleving zelf is aan zet bij de organisatie van en deelname aan publieke voorzieningen. De gemeente Almere heeft de aanzet hiertoe ingevuld door de decentralisaties niet apart op te pakken, maar in samenhang met elkaar en met andere aspecten van het sociaal domein. De decentralisaties worden aangegrepen om de zorg en ondersteuning anders en beter te organiseren. Het streven is om slimmer en effectiever, betere ondersteuning te bewerkstelligen. Men wil minder verkokering en meer samenwerking tussen organisaties. Het uitgangspunt is: één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school. De mogelijkheden van mensen en hun eigen netwerk worden als startpunt genomen. Het is de bedoeling meer gebruik te maken van de zelfredzaamheid van inwoners en de kracht van de samenleving. Wanneer er professionele ondersteuning nodig is, moet die aansluiten op de eigen mogelijkheden en laagdrempelig, op maat en dicht bij bewoners worden georganiseerd.

Transitie

De transitie in het sociaal domein betreft de decentralisatie van de uitvoering van drie wetten op het gebied van zorg en ondersteuning van het Rijk naar gemeenten. Het gaat om een wijziging van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015) en om de nieuwe Jeugdwet en Participatiewet.

TW&I

Vragenlijst Transitie en Werk en Inkomen, zie onderzoeksverantwoording bijlage 1.

Voorlopige voorziening

Een voorlopige voorziening is de mogelijkheid voor een persoon, organisatie of instelling om een door een bestuursorgaan genomen besluit dat in werking treedt voorlopig ongedaan te maken door middel van een spoedprocedure bij de voorzieningenrechter. Met zo'n voorziening worden de gevolgen van de overheidsbeslissing opgeschort. Dit oordeel blijft van kracht totdat de rechter in een eventuele vervolprocedure een definitief oordeel uitspreekt over de zaak

Voorzieningengroep

Cluster van gelijksoortige maatwerkvoorzieningen.

W&I

Gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen.

WN

Vragenlijst Professionals Wijknetwerk, zie onderzoeksverantwoording in bijlage 1.

WT

Vragenlijst Professionals Wijkteams, zie onderzoeksverantwoording in bijlage 1.

Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)

Per 1 januari 2015 is de nieuwe WMO (WMO 2015) ingevoerd, die de opvolger is van de WMO (oude WMO) uit 2007. Het verschil met de oude WMO is dat er een aantal taken voor de gemeente zijn bijgekomen die voorheen onder de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) vielen. Volgens de nieuwe WMO zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Gemeenten dienen er voor te zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Als iemand zich meldt bij de gemeente moet de gemeente onderzoek doen naar de persoonlijke situatie om vast te stellen wat passende ondersteuning is. Dit kunnen algemene voorzieningen zijn, maar ook maatwerkvoorzieningen zijn mogelijk.

Wijknetwerk

Het netwerk van professionals in de wijk waarmee het wijkteam samenwerkt. Bijvoorbeeld scholen, huisartsen, wijkverpleegkundigen, politie, wijkregisseurs en opvoedadviseurs. Nauwe samenwerking is er ook met de zorgadviesteams op scholen. De samenwerking tussen wijkteam en wijknetwerk is vloeiend.

Wijkteam

Het team dat erop gericht is informele oplossingen te bieden. Daarmee wordt voorkomen dat inwoners in een zodanig kwetsbare positie raken dat ze een beroep moeten doen op gespecialiseerde ondersteuning. De wijkteams vormen een belangrijke schakel in de nieuwe sociale infrastructuur. Kortom: wijkwerkers zijn erop gericht de kanteling te bevorderen van formele naar informele ondersteuning. Zijn er toch maatwerkvoorzieningen nodig, dan heeft het wijkteam mandaat hiertoe toegang te verlenen.

ZiN (Zorg in Natura)

De zorg, begeleiding, hulp of voorzieningen die een inwoner nodig heeft, wordt geleverd via een instelling of leverancier die een contract heeft met de gemeente. Hierbij levert de zorgaanbieder de ondersteuning en regelt ook de administratie.

Bijlage 3. Lijst voorzieningengroepen Wmo en Jeugdwet

B3.1 Lijst voorzieningengroepen Wmo

Voorzieningengroep	Toelichting / maatwerkvoorzieningen
Ondersteuning gericht op het individu of huishouden/gezin	
Hulp bij het huishouden	Huishoudelijke hulp
Begeleiding / Individuele ondersteuning	Individuele Ondersteuning betreft de ondersteuning aan de cliënt bij het zelfstandig wonen en participeren in de maatschappij. Voorbeelden van individuele ondersteuning zijn het ondersteunen bij administratieve handelingen (financiën en boekhouding op orde houden), bij het voorzien in persoonlijke en leefhygiëne, bij het onderhouden van sociale contacten, bij het bewegen in en rondom het huis, enzovoort. Vormen: Individuele ondersteuning licht, individuele ondersteuning middel, individuele ondersteuning zwaar.
Persoonlijke verzorging	Persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld hulp bij wassen en douchen) die verband houdt met de zelfredzaamheid en in het verlengde ligt van begeleiding. (Persoonlijke verzorging die samenhangt met geneeskundige zorg valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).)
Kortdurend verblijf	Kortdurend verblijf betreft het logeren in een Instelling gedurende maximaal 3 etmalen per week. Het kortdurend verblijf is te karakteriseren als logeren ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week. Het kan hierbij gaan om zowel geplande etmalen als ongepland verblijf bij het plotseling wegvallen van een mantelzorger, waarbij er binnen het eigen netwerk van de cliënt geen oplossing geboden kan worden of ter ondersteuning van de mantelzorger en het eigen netwerk.
Groepsgerichte ondersteuning	
Dagbesteding	Vormen: Arbeidsmatige dagbesteding, Beschut werk, Niet arbeidsmatige dagbesteding. Arbeidsmatige dagbesteding is het leveren van een (geringe) arbeidsprestatie onder begeleiding. Er is hierbij geen sprake van een arbeidscontract. Beschut werk betreft de mogelijkheid tot arbeidsparticipatie voor mensen die (nog) niet in een reguliere baan kunnen werken en uitsluitend in een beschutte omgeving onder aangepaste omstandigheden mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Die aangepaste omstandigheden kunnen bestaan uit aanpassingen van de werkplek (fysiek), door Ondersteuning en/of aangepaste productienormen, en/of door (structurele) inzet van loonkostensubsidie. Op de reguliere arbeidsmarkt zijn dergelijke omstandigheden over het algemeen niet aanwezig. De maatwerkvoorziening beschut werk wordt niet geïndiceerd door de wijkwerker, maar door de consultant werk en inkomen (stadhuis). Niet arbeidsmatige dagbesteding betreft activiteiten in groepsverband gericht op het zinvol besteden van de dag, aangepast aan mogelijkheden en interesses van de cliënt (bijvoorbeeld activiteiten met betrekking tot handvaardigheid, expressie, beweging en beleving. Afhankelijk van de intensiteit (licht, middel, zwaar) kan het bijvoorbeeld gaan om creatieve activiteiten zoals het samen maken van muziek of bloemschikken, educatieve activiteiten zoals geheugentraining, fysieke activiteiten zoals samen bewegen enzovoort.
Vervoersdiensten	Vervoer met rolstoel, Vervoer zonder rolstoel

Hulpmiddelen	
Rolstoelen	Accessoires rolstoel, Elektrische rolstoel, Handmatig bewogen rolstoel, Individuele aanpassing rolstoel, Onderhoud en reparatie, Sportrolstoel, Werkstoelen
Vervoervoorzieningen	Aangepaste fietsen, Aanpassing vervoermiddel, Accessoires vervoervoorziening, Ander verplaatsingsmiddel kinderen, Open elektrische buitenwagen (scootmobiel), Gesloten buitenwagen, Ander verplaatsingsmiddel volwassenen, Bruikleenauto, Collectieve vervoervoorziening, Collectieve vervoervoorziening rolstoel, Driewiel fietsen, Financiële tegemoetkoming vervoervoorziening, Onderhoud en reparatie en Verzekeringen.
Woonvoorzieningen	Financiële tegemoetkoming woningaanpassing, Onroerende woonvoorziening, Roerende woonvoorziening, Traplift/tillift, Verwijderen woonvoorziening, Onderhoud en reparatie
Overige hulpmiddelen	Restcategorie hulpmiddelen.
Beschermd wonen en opvang	
Beschermd wonen	Beschermd wonen betreft wonen in een accommodatie van een instelling met het daarbij behorende toezicht en begeleiding. Het toezicht en de begeleiding is gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen.
(maatschappelijke) Opvang	Het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meer problemen, al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Vormen: Dak- en thuislozen opvang, Vrouwenopvang.
Spoedopvang	Deze vorm van opvang is gelijk aan maatschappelijke opvang, maar kent een aanvullend spoedkenmerk. Vorm: Crisisopvang.

B3.2 Lijst Jeugdhulpvoorzieningen

Binnen de jeugdhulp in de gemeente Almere wordt onderscheid gemaakt in preventieve jeugdhulp en jeugdhulpvoorzieningen:

Preventieve jeugdhulp

Preventieve jeugdhulp betreft vrij toegankelijke jeugdhulp waarvoor geen verwijzing of beschikking is vereist. Het aanbod van diensten of activiteiten, dat zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat gericht is op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang. Voorbeelden van preventieve jeugdhulp zijn de Jeugdgezondheidszorg, de Oké-punten en de inloop-GGZ.

Jeugdhulpvoorzieningen

Jeugdhulpvoorzieningen betreft jeugdhulp waarvoor een beschikking of verwijzing van een professional nodig is. De gemandateerde professional kan een wijkwerker of expertteamlid zijn, maar het kan ook de huisarts, de jeugdarts, de jeugdpsychiater of medisch specialist zijn of een medewerker van Samen Veilig of Veilig Thuis (AMHK). Dit verschilt per jeugdhulpvoorziening. Hieronder worden de beschikbare jeugdhulpvoorzieningen in Almere op een rij gezet, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen voorzieningen die op lokaal, regionaal en landelijk niveau zijn ingekocht.

Voorzieningengroep	Toelichting / maatwerkvoorzieningen
LOKAAL	
Ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school (begeleiding)	Ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school betreft begeleiding in situaties waarin er sprake is van enkelvoudige opvoed- en/of opgroei problemen en de vaardigheden van de jeugdige en/of ouder/opvoeder ontoereikend zijn om deze (samen) op te lossen. De ondersteuning is gericht op het oefenen en structureren van dagelijkse (opvoed)vaardigheden en handelingen ter versterking van de opgroei- en opvoedsituatie en de afstemming van de opvoeding op de ontwikkelingsbehoefte van de jeugdige. De ondersteuning kan ook gericht zijn op het (tijdelijk) overnemen van zorgtaken om daarmee jeugdige-ouders/opvoeders-school te ontlasten en zo uithuisplaatsing te voorkomen. Deze ondersteuning kan: - Thuis bij de jeugdige, al dan niet als begeleid zelfstandig wonen, en/of op school/locatie worden geboden. - Op zowel individueel als in groepsverband worden geboden. - Op meerdere niveaus worden aangeboden: licht, midden of zwaar.
Specialistische ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school (begeleiding/dagbesteding)	Specialistische ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school voor jeugdigen met meervoudige opgroei- en opvoedproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking. De ondersteuning is voor zowel jeugdige als ouders/opvoeders en is gericht op het oplossen, verminderen of voorkomen van verergering dan wel het omgaan met de gevolgen van de problemen. De ondersteuning kan thuis bij de Jeugdige, al dan niet als begeleid zelfstandig wonen, en op school/locatie worden geboden. De ondersteuning kan zowel individueel als in groepsverband worden geboden.
Kortdurend verblijf	Kortdurend verblijf betreft het logeren in een instelling gedurende maximaal drie etmalen per week. Het kortdurende verblijf is te karakteriseren als logeren ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week. Het gaat om jeugdigen waarbij sprake is van meervoudige opgroei- en opvoedproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking waardoor de jeugdige

	bovengebruikelijke zorg nodig heeft en niet zonder ondersteuning in de maatschappij kan functioneren. Het kan hierbij gaan om zowel geplande etmalen als ongepland verblijf bij het plotseling wegvallen van een mantelzorger, waarbij er binnen het eigen netwerk van de jeugdige geen oplossing geboden kan worden door ondersteuning van de mantelzorger en/of het eigen netwerk of ter ontlasting van de ouders of mantelzorger.
Persoonlijke verzorging	Persoonlijke verzorging betreft de ondersteuning aan de jeugdige bij algemene dagelijkse levensverrichtingen en zelfverzorging wanneer zij daar zelf niet of onvoldoende toe in staat zijn. Persoonlijke verzorging omvat: - Reguliere activiteiten in het kader van de algemene dagelijkse levensverrichtingen (wassen, aankleden, toiletbezoek); - Reguliere activiteiten in het kader van zelfverzorging zoals de verzorging van haren, mond/gebit, prothesen, het aanreiken of toedienen van medicijnen, het inbrengen van sondes of katheters; - Advies, instructie en voorlichting aan de Jeugdigen en diens ouders/verzorgers over persoonlijke verzorging, waaronder hulp bij medicijngebruik en aanleren van de jeugdige van het (deels) zelf uitvoeren van de activiteiten.
SAVE drang	Begeleiding van gezinnen door medewerkers van SAVE (Samen Veilig, de gecertificeerde instelling in Flevoland voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering) zodat de gezinnen jeugdhulp aanvaarden en onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming kan worden voorkomen. SAVE sluit aan bij de al bestaande zorg en neemt niet over. Zodra de veiligheid weer in orde is, treedt SAVE terug en kan het gezin samen met hun netwerk en eventueel lokale hulp weer verder. Het inzetten van SAVE drang moet leiden tot een daling van de heraanmeldingen, ondertoezichtstellingen en uithuisplaatsingen. Daar waar toch een uithuisplaatsing nodig is, wordt dit vaker binnen het sociale netwerk van de gezinnen gedaan.
REGIONAAL	
Residentiële jeugdhulp	Residentiële jeugdhulp biedt een jeugdige verblijf met een passend pedagogische klimaat in een accommodatie van een jeugdhulpaanbieder. Residentiële jeugdhulp dient ter vervanging van de gezinssituatie en wordt ingezet als de oorspronkelijke leefsituatie niet meer acceptabel is of intensieve jeugdhulp aan de Jeugdige verblijf noodzakelijk maakt. Residentiële jeugdhulp is bedoeld voor alle jeugdigen met meervoudige opgroei- en opvoedproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking die (tijdelijk) niet meer thuis kunnen wonen. Verschillende soorten residentiële jeugdhulp zijn behandeling, specialistische behandeling, 3-milieu's behandeling, zelfstandigheidstraining, gezinshuizen en moeder- en kindgroepen.
Pleegzorg	Pleegzorg is een vorm van jeugdhulp voor jeugdigen die thuis niet veilig zijn en/of waar jeugdhulp thuis niet mogelijk of onvoldoende is. De voorkeur gaat uit naar het plaatsen van jeugdigen dichtbij huis, bij familie of bekenden van het gezin (netwerkpleegzorg). Als dat niet mogelijk is heeft de pleegzorgaanbieder een diversiteit aan zogeheten bestandsgezinnen. Bij noodsituaties kan direct pleegzorg worden ingezet (crisispleegzorg).
Gesloten jeugdhulp (Jeugdzorg Plus) (alleen via SAVE en rechterlijke uitspraak)	Gesloten jeugdhulp kan worden ingezet wanneer jeugdhulp noodzakelijk is in verband met ernstige opgroei- of opvoedingsproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking. Deze problematiek belemmert de ontwikkeling van de jeugdige

	naar volwassenheid. Gesloten verblijf is noodzakelijk om te voorkomen dat de jeugdige zich aan deze jeugdhulp onttrekt of daaraan door anderen wordt onttrokken. Gesloten jeugdhulp wordt aangeboden in een gesloten instelling en is daarmee altijd intramurale jeugdhulp. Gedurende de machtiging kan gekozen worden de intramurale hulp af te wisselen met specialistische ambulante ondersteuning.
Jeugd Geestelijke Gezondheidszorg (Jeugd-GGZ)	- Generalistische Basis GGZ Generalistische Basis GGZ betreft GGZ-hulp voor jeugdigen met een lichte tot matige GGZ-hulpvraag waarbij er sprake is van (een ernstig vermoeden van) een DSM⁵⁵ benoemde stoornis. - Specialistische GGZ De Specialistische GGZ betreft GGZ-hulp voor Jeugdigen met een hoge mate van complexiteit van behandeling en een gediagnosticeerde (of een ernstig vermoeden van een) DSM benoemde stoornis, waarbij een zwaar beroep op specialistische kennis vereist is (inclusief productgroep crisis).
Dyslexiezorg (via jeugdteam onderwijs, passend onderwijs, huisarts, jeugdarts of medisch specialist)	Ernstige Enkelvoudige Dyslexie (EED) is een ernstig dyslectisch probleem met lezen en spellen waarbij de jeugdige geen comorbide stoornis heeft (GGZ, beperking of andere taal- of leesstoornis). Gemeenten kunnen hulp bij dyslexie aan jeugdigen op twee niveaus aanbieden: - Via de schoolbegeleidingsdiensten, - Als er sprake is van dyslexie met een medische oorzaak (een stoornis) kan gekozen worden voor een specialistische behandeling.
Jeugdhulp binnen het rechterlijk kader en jeugdhulp die daarmee samenhangt De toegang tot jeugdreclassering en jeugdbescherming vindt plaats via de Raad voor de Kinderbescherming. De Raad voor de Kinderbescherming doet onderzoek om tot een goede beslissing te komen en na het onderzoek adviseert zij, wanneer nodig, de kinderrechter om (Voorlopig) Onder Toezichtstelling ((V)OTS) toe te kennen. Onderzoek kan bij de Raad aangevraagd worden door Veilig Thuis en door de medewerker Samen Veilig (incl. drang/vrijwillig kader).	
Veilig thuis Flevoland (Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK))	Het AMHK is voor iedereen toegankelijk die zich zorgen maakt om een jeugdige. Er is geen verwijzing van een gemandateerde professional nodig om toegang te krijgen tot Veilig Thuis. Professionals staat het vrij om jeugdigen te attenderen op het Veilig Thuis en te adviseren zich daar te melden voor verdere zorg en/of ondersteuning. Taken Veilig Thuis: - Het verstrekken van advies en zo nodig het bieden van ondersteuning aan degene die een vermoeden heeft van huiselijk geweld of kindermishandeling met betrekking tot de stappen die in verband daarmee kunnen worden ondernomen; - Het fungeren als meldpunt voor gevallen of vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling; - Het naar aanleiding van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan te onderzoeken of daarvan daadwerkelijk sprake is; - Het - indien noodzakelijk - inschakelen van passende hulpverlening; - Het zo nodig in kennis stellen van de politie of de Raad voor de Kinderbescherming. Indien een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming wordt ingediend, wordt het college van burgemeester en wethouders daarvan in kennis gesteld; - Het terug rapporteren aan de melder van datgene wat met de melding is gebeurd.
Jeugdbescherming (alleen via rechterlijke machtiging, uitvoering door Samen Veilig Flevoland)	Jeugdbescherming omvat de uitvoering van een door de rechter opgelegde kinderschermingsmaatregel, zoals een ondertoezichtstelling (al dan niet met uithuisplaatsing) of een voogdijmaatregel (bij beëindiging van het ouderlijk gezag).

⁵⁵ DSM (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) is het classificatiesysteem dat door de meeste hulpverleningsinstellingen gebruikt wordt om vast te stellen of sprake is van een psychiatrische stoornis.

Jeugdreclassering (alleen via rechterlijke machtiging, uitvoering door Samen Veilig Flevoland)	Jeugdreclassering omvat toezicht en begeleiding, als onderdeel van de door de rechter opgelegde voorwaarden bij schorsing van een voorlopige hechtenis (als een jongere of jongvolwassene nog niet veroordeeld is) of bij een voorwaardelijke veroordeling. De jeugdreclassering kan jongeren tevens vrijwillige begeleiding bieden in opdracht van de Raad voor de Kinderbescherming.
LANDELIJK De VNG heeft met aanbieders van specialistische voorzieningen voor Jeugdhulp landelijke inkoopafspraken gemaakt op basis van de volgende criteria: i. kleine aantallen per gemeente, ii. landelijk werkingsgebied, iii. specialistisch karakter. Professionals hebben de mogelijkheid om cliënten door te verwijzen naar aanbieders die een contract (raamovereenkomst) hebben met de VNG.	
JeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg) landelijk	- JeugdzorgPlus voor jongeren onder 12 jaar - Zeer Intensieve Kortdurende Observatie en Stabilisatie - Gesloten opname van tienermoeders tijdens zwangerschap of met pasgeboren kind
Jeugd-GGZ landelijk	- Eetstoornissen - Autisme - Persoonlijkheidsstoornissen - GGZ voor doven en slechthorenden - Psychotrauma
Expertise en behandelcentrum op terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties onder 18 jaar, eengerelateerd geweld/loverboys en prostitutie	
Jeugd sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapt (j-sglvg)	
Gespecialiseerde diagnostiek, observatie en exploratieve behandeling aan (L)VB jeugd GGZ met bijkomende complexe problematiek.	
Forensische jeugdzorg: inzet van erkende gedragsinterventies gericht op het verminderen van de recidive bij schorsing voorlopige hechtenis, voorwaardelijke veroordeling of gedragsmaatregel	- Functional Family Therapy - FFT - Multidimensional Treatment Foster Care – MTFC - Multidimensionele Familietherapie - MDFT - Multi Systeem Therapie - MST - Ouderschap met Liefde en Grenzen

Gemeente Almere
SBC, Team Onderzoek & Statistiek
Postbus 2500
1300 AE Almere

Telefoon: 14036
E-mail: info@almere.nl
Website: www.almere.nl
Oktober 2015

Gemeente Almere

