

Gezamenlijke beoordeling blijkt te werken

'Waarom moeilijk doen als het ook samen kan?'

DOOR Tea Keijl

'Loesje heeft het treffend gezegd', vindt landelijk projectleider Gezamenlijke Beoordeling Klarie Smit. 'Twaalf lokale pilots hebben bewezen dat het loont als cliënten met een meervoudige hulpvraag op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn, een gezamenlijke beoordeling krijgen. De betrokken organisaties zoeken samen met de cliënt naar de beste oplossing.'

Klarie Smit is sinds 2009 betrokken bij het stroomlijnen van indicatieprocessen. 'In 2008 startten twee proefprojecten met gezamenlijke beoordeling, in Doetinchem en Leeuwarden. De resultaten waren dusdanig interessant, dat de staatssecretarissen van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) nader wilden laten onderzoeken voor welke doelgroepen deze dienstverlening het meest geschikt is. Die vervolgpdracht heeft in 2011 geresulteerd in twaalf

landelijke pilots, waarvan de resultaten eind januari gepresenteerd zijn.'

Evaluatieonderzoek

Eind 2011 heeft KPMG Plexus een evaluatieonderzoek uitgevoerd. Smit: 'De onderzoekers richtten zich op de vraag welke vorm van gezamenlijke beoordeling succesvol was. In het onderzoek is die vraag zowel vanuit de cliënt als vanuit de betrokken instellingen belicht.' Het evaluatieonderzoek laat zien dat gezamenlijke beoordeling voornamelijk succesvol is voor de cliënt: 'Het betekent voor de cliënt minder administratieve lasten, meer inhoudelijke kwaliteit, een betere dienstverlening en een kortere doorlooptijd.' Voor de betrokken organisaties is de conclusie minder eenduidig: 'Het onderzoek laat aan de ene kant zien dat er tijd bespaard kan worden. Bijvoorbeeld doordat cliënten niet door verschillende professionals parallel aan elkaar geholpen worden. Of doordat niet elke organisatie zelf de benodigde informatie hoeft te verzamelen. Maar gezamenlijke beoordeling kan ook extra tijd van medewerkers vragen doordat er een gezamenlijk ICT systeem ontwikkeld en gebruikt moet worden, of doordat er extra overleggen nodig zijn. We hebben gezien dat die extra tijd zeker aan het begin van de projectperiode gemaakt wordt en na verloop van tijd afneemt.'

Opbrengst

De onderzoekers konden na het evaluatieonderzoek geen harde uitspraken doen over structurele kostenbesparingen, daarvoor kwam het onderzoek te vroeg. Smit: 'Maar als je ziet dat binnen een jaar het aantal lokale recidivisten daalt nu in Hengelo gezamenlijk beoordeeld wordt, en dat in Arnhem en Oude IJsselstreek het aantal huisuitzettingen afneemt, dan weet je dat er voor de langere termijn zeker kostenbesparingen inzitten.' Na een korte pauze: 'Kijk, de financiële baten zijn belangrijk, maar daar moeten we het niet alleen voor doen. De maatschappelijke besparingen zijn voor de doelgroep enorm belangrijk. Het gaat om het persoonlijke welzijn van die ex-gevangene die nu niet meer met de politie in aanraking komt en minder overlast veroorzaakt. Of die alleenstaande moeder, zwanger van de derde, die met haar kinderen in haar huis kan blijven dankzij een snelle gezamenlijke beoordeling. Dat is niet in euro's uit te drukken. We moeten die effecten niet willen monetariseren.'

Bouwstenen

Volgens KPMG Plexus vormen zeven bouwstenen (zie figuur) de succesvoorwaarden voor geslaagde initiatieven met gezamenlijke beoordeling. De contextspecifieke bouwsteen moet lokaal worden ingevuld, afhankelijk van de lokale



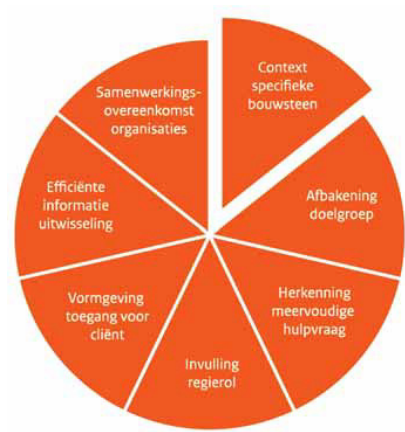
Maarten Koch

Klarie Smit: 'Gezamenlijk beoordelen werkt!'

situatie. Daarover valt in het algemene niet zoveel te zeggen. Bij de zes generieke bouwstenen heeft Smit in de afgelopen jaren in de praktijk gezien wat niet goed werkt, en vooral ook wat wél. Zoals bij de afbakening van de doelgroep: ‘Pas als je je doelgroep helder hebt, weet je waar je ze moet zoeken. Je kunt simpelweg niet iedereen helpen. Het heeft geen zin om in achterstandswijken bij wijze van spreken de galerijflats deur voor deur af te gaan. Ik denk dat gezamenlijke beoordeling vooral het verschil kan maken in situaties waar tijd een belangrijke factor is; bijvoorbeeld bij dreigende huisuitzetting, of voor gedetineerden die bijna vrij komen maar waarvoor nog niets geregeld is.’ Het herkennen van de meervoudige hulpvraag is niet eenvoudig voor hulpverleners die vaak gewend zijn alleen naar hun eigen terrein te kijken. ‘In de pilot in Den Haag werd gewerkt met de Zelfredzaamheid-Matrix. Dat is een screeningsinstrument dat maar liefst elf leefdoeinen beslaat, en dat helpt de professional om vertrouwd te raken met andere domeinen. Het gaat om die professional, die moet een brede blik ontwikkelen, zodat hij meervoudigheid kan herkennen.’

Bestendig

Over de invulling van de regierol zegt Smit: ‘Bij elf van de twaalf pilots had de gemeente de regie. Maar het VIP team in Amsterdam, waarbij het AMC de regie had, bewijst dat het ook anders kan. Het is wel belangrijk dat de regierol gekoppeld is aan de doorzettingsmacht. Commitment op bestuurlijk niveau is onmisbaar; het is heel handig als je een



Figuur 1. De zeven bouwstenen voor succesvolle gezamenlijke beoordeling.

Twaalf lokale initiatieven

Arnhem - Bedreiging opgelost en nu verder
Zeist - Dichterbij in Vollenhove
Den Haag - Eenduidig en uniform beoordelen met de Zelfredzaamheid-Matrix
Almere - EigenKrachtWijzer - Werk
Leiden - Eropaf in Slaaghwijk
Tytsjerksteradiel - Integrale indicatiestelling binnen de Omtinkerij
Spijkenisse - Jongeren in beeld
Oude IJsselstreek - Lokaal zorgnetwerk
Hengelo - Nazorg ex-gedetineerden in het licht van de sociale veiligheid
Leeuwarden - Optimaal Indiceren
Dordrecht - Professionalisering klantbeoordeling Route 27 Drechtsteden
Amsterdam - Vroegtijdige Interventie Psychose

wethouder achter je hebt staan.’ Voor de vormgeving van de toegang voor de cliënt is er volgens Smit geen algemene regel. ‘Dat is afhankelijk van de doelgroep. Het evaluatierapport geeft daarvan verschillende mogelijkheden die in de praktijk bleken te werken.’ Efficiënte informatie uitwisseling is volgens Smit een grote succesfactor. ‘Dat kan de procesduur enorm verkorten. En als je een bestendige samenwerking hebt, dan loont het om te investeren in een ICT-systeem. Overigens, als we het over samenwerking hebben; een samenwerkingsovereenkomst is belangrijk. Net als de handtekeningen die eronder staan. Maar het gaat vooral om wat die handtekeningen waard zijn. Bij een aantal pilots zijn er samenwerkingspartners afgehaakt. In die gevallen was de samenwerkingsovereenkomst een metafoor voor hoe de partners erin stonden.’

Loslaten

‘Dit project is ook een prachtig bewijs van het gelijk van een andere uitspraak van Loesje: “Als je loslaat, heb je je handen vrij.” In de pilots is bewezen dat lokaal werkende professionals de vernieuwing goed vorm kunnen geven. Ze kunnen de ruimte prima invullen.’ Even later: ‘Wij vinden het in Den Haag nog wel eens lastig om zaken los te laten. Maar als je je handen vrij hebt, hoeft dat niet te betekenen dat ze leeg raken. We hebben in korte tijd samen met de lokale initiatieven veel resultaten behaald, er liggen prachtige bouwstenen. En nu is de praktijk aan zet.’

Bij andere projecten waar integraal werken centraal staat, is het punt van privacy nog wel eens een probleem. Bepaalde informatie wordt door hulpverleners niet gedeeld, omdat dit in strijd zou zijn met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Smit: ‘Omdat de cliënt zelf betrokken is bij gezamenlijke beoordeling, kan de hulpverlener gemakkelijk uitleggen aan de cliënt dat het in zijn belang is dat bepaalde informatie gedeeld wordt. In de meeste gevallen ondertekent de cliënt het toestemmingsformulier dan wel.’ Er is nog een belangrijk voordeel van de nauwe betrokkenheid van de cliënt: ‘Als je het indicatieproces samen met de cliënt doorloopt, voelt de cliënt zich goed geholpen. En een goed geholpen cliënt is tevreden. In Oude IJsselstreek is de cliënt als het even kan zelf aanwezig bij het overleg. Daar constateerden ze dat er daardoor minder shopgedrag is. Dat leidt per saldo tot minder verstrekkingen. De publieke dienstverlening streeft naar versterking van de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Gezamenlijke beoordeling heeft laten zien daaraan een belangrijke bijdrage te kunnen leveren voor specifieke doelgroepen. Dit is waar de publieke dienstverlening in de toekomst naartoe gaat.’

Tea Keijl is eindredacteur van Sociaal Bestek en freelance journalist.

Verder lezen

www.gezamenlijkebeoordeling.nl
Hier is ook de eindpublicatie en het rapport van het evaluatieonderzoek te downloaden.