



## Brede uitvraag bij betalingsachterstanden helpt inwoners verder

Het Koersplan Sociaal Domein wil het voor inwoners zo makkelijk mogelijk maken de juiste ondersteuning te krijgen. Want hoe vind je je weg in alles wat er is? Bij de nieuwe medewerkers 'Preventie en vroegsignalering schulden' van de gemeente is een goed gesprek in de vorm van een brede uitvraag met de inwoners de basis van de aanpak.

Klantmanager Barbara Braamhorst: "Mensen met financiële problemen kampen vaak ook met andere problematiek. Met een brede uitvraag krijgen we een zo compleet mogelijk beeld van de situatie van het gezin en welke hulp noodzakelijk is. Inwoners die open staan voor hulp stellen dat zeer op prijs."

### **Vroeg erbij zijn**

Vroegsignalering komt voort uit een landelijke afspraak met partners als energiebedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties om snel in actie te komen als mensen betalingsachterstanden hebben. Eerder deed Uithoorn al mee aan de pilot 'Vroeg eropaf'. "Elke maand krijgen we een lijst met mensen met betalingsachterstanden," vertelt Barbara. "Dan bekijken we welke inwoners we gaan bezoeken, en wie een brief krijgen met een hulpaanbod. Het streven is om bij iedereen met meer dan € 750,- aan achterstanden langs te gaan. En we sluiten sinds kort ook aan bij de financiële café's van Uithoorn voor Elkaar."

### **Mensen op weg helpen**

Het feit dat mensen schulden hebben wil niet zeggen dat ze er zelf schuld aan hebben. Er zijn gezinnen waar simpelweg te weinig geld binnenkomt. Door de oplopende inflatie en de stijgende energieprijzen krijgen steeds meer mensen moeite met de rekeningen. De klantmanagers gaan bij mensen thuis op bezoek samen met een maatschappelijk werker. "Mensen schrikken soms wel, maar we

vertellen meteen dat we komen om te helpen. Soms hebben inwoners zelf al een regeling getroffen, dan is onze hulp niet nodig. Maar soms realiseren mensen zich dat er een probleem is en staan ze open voor ondersteuning. Financiële problemen zijn ingrijpend, het is echt lastig om dan zelf de moed en energie te vinden om in actie te komen. We nemen de tijd om met mensen te kijken welke mogelijkheden er zijn, bijvoorbeeld of ze al gebruik maken van inkomensregelingen."

### **Geen doorvraagangst**

Het gesprek gaat over meer dan geld. "Als we binnen mogen komen dan volgt er meestal een open, laagdrempelig gesprek. Dat gaat vanzelf, je vraagt door op wat ze vertellen, en als je bijvoorbeeld kinderspeelgoed ziet, komt het gesprek vanzelf op de kinderen. Doorvraagangst? Nee, dat heb ik niet, ik stel mijn vragen vanuit oprechte interesse. Het staat of valt met hoe je communiceert. Ik kom geen controle doen, ik ben ook gewoon een mens en wil graag meedenken. Daarom is het fijn dat we de gesprekken samen met de mensen van Uithoorn voor Elkaar doen. Zij bieden hulp op verschillende onderwerpen zoals een budgetmaatje, maatschappelijk werk en het financieel café. En ik kan een warme overdracht doen naar gemeentelijke collega's waar dat nodig is. We zijn met elkaar een mooie brug aan het bouwen!"

### **Grotere problemen voorkomen**

Barbara kijkt terug op een goed eerste half jaar. "Ik ben blij dat Uithoorn deze aanpak kiest. Cijfers in andere gemeenten wijzen uit dat je daarmee grotere problemen voorkomt. En de brede uitvraag zorgt ervoor dat inwoners zich gehoord voelen. De brede uitvraag is voor ons wat vanzelfsprekender omdat we de mensen thuis spreken. Maar binnen het Sociaal Domein wordt steeds meer gewerkt met een brede uitvraag. En natuurlijk vertel ik aan collega's in het sociaal domein graag over onze ervaringen!"



# Even voorstellen... Participatieplatform Sociaal Domein Uithoorn

## 1. Vertel eens iets over het platform?

Het Participatieplatform Sociaal Domein Uithoorn (PPSD) is een club van momenteel 10 personen die vanuit verschillende achtergronden en beweegredenen in het platform hebben plaatsgenomen. Als rode draad door hun verhalen loopt de motivatie om eigen ervaringen, persoonlijk of professioneel, met de dienstverlening rond Wmo, Jeugdwet en Participatiewet in te zetten voor kwetsbare inwoners van de gemeente die zich in dezelfde situatie bevinden.

## 2. Hoe is het PPSD betrokken bij het Koersplan Sociaal Domein?

Het PPSD heeft de formele opdracht om het College van burgemeester en wethouders te adviseren over het beleid met betrekking tot het sociaal domein. Vanuit die hoedanigheid hebben we veel geparticipeerd bij de totstandkoming van het Koersplan. Regelmatig voeren we gesprekken met de wethouder en soms met het afdelingshoofd Samenleving van de gemeente. En we halen signalen op uit de krant en uit de samenleving. Zo houden we de vinger aan de pols bij de uitvoering van het Koersplan.



dienstverlening. Fysiek, voor rolstoelgebruikers of slechtzienden, maar ook de toegankelijkheid van de informatie op de gemeentewebsite. En denk aan het declaratiebeleid. Voor elke euro een bonnetje moeten insturen; dat is systeemgericht denken en niet mensgericht. Daarom volgen we de pilot 'Rek in de regels' van het Koersplan met grote belangstelling. Dat gaat uit van vertrouwen in plaats van een boekhoudkundige opstelling.

## 4. Welk jukwoord in het sociaal domein moeten we direct afschaffen?

De PPSD-leden komen met een aardig lijstje, de meeste afkomstig uit gemeentelijke beleidsstukken: "Mensen met een beperking", "hokjes", "een stukje" (bijv. een stukje informatie) en "het

gebeuren".

Maar de ergste juk veroorzaakt de term "financieel rendement". Dat geeft namelijk aan dat kosten(besparingen) zwaarder wegen dan welbevinden. Kortetermijnwinst dus, die verkozen wordt boven winst die zich over lange tijd uitbetaalt, aldus de platformleden.

## 5. Hebben jullie een voorbeeld van een geslaagde actie of ontmoeting?

We zijn trots op het project "AutoMaatje", bedoeld om mensen vervoer te bieden zodat zij mobiel en actief blijven. We hebben het project indertijd van de plank gehaald en helpen implementeren. En met inmiddels bijna 400 deelnemers, zo'n 40 vrijwilligers en onlangs de 4000<sup>e</sup> rit kun je wel zeggen dat het nu een succes is!

De leden van het PPSD en hun persoonlijke verhaal zijn terug te vinden op de website [participatieplatformuithoorn.nl](https://participatieplatformuithoorn.nl)



## 3. Wat is jullie missie?

Onze missie is gehoord worden namens inwoners van de gemeente Uithoorn. Opkomen voor belanghebbenden. En hun vragen en problematieken vertalen naar adviezen en aanbevelingen voor het gemeentebestuur rond het Sociaal Domein. Dat gaat verder dan de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. En het Koersplan. Denk bijvoorbeeld aan de toegankelijkheid van de gemeentelijke



## Mensgericht: aan slag met de omgekeerde toets

**Eveline Meester (Stimulansz) was de eerste spreker op het webinar rond de koerswaarde Mensgericht! op 9 maart. Ze gaf uitleg over de omgekeerde toets, de nieuwe werkwijze waar Duo+ mee aan de slag is gegaan.**

### **Toetsen op effect**

Eerst kort de theorie van de omgekeerde toets. Bij een "traditionele" aanpak worden de wetten van het Sociaal Domein, zoals de Participatiewet, de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gebruikt als uitgangspunt -als toets- voor besluiten. Bij de omgekeerde toets begin je niet bij de letter, maar bij het doel van de wet. Als beoordelaar denk je mee over het effect dat de inwoner wil bereiken en hoe dit past binnen de doelstelling van de wetten van het sociaal domein. Vervolgens bekijk je samen met de inwoner of en hoe dit gewenste effect wordt gerealiseerd met de instrumenten en binnen de randvoorwaarden van die wetten.




**Een casus:** Leonore -werkloos, leeft met haar 7 kinderen van kinderbij-slag, huur- en zorgtoeslag. Leonore en haar man leven apart in dezelfde gemeente. Scheiden is om religieuze redenen geen optie. Jeugdzorg trekt aan de bel: huisuitzetting dreigt voor Leonore en haar kinderen omdat Leonore de huur niet kan betalen. Kan de gemeente de huur betalen? De traditionele toets leidt tot een negatief besluit met als argumenten: ze moet eerst scheiden. De omgekeerde toets stelt als uitgangspunt de vraag: welk effect willen we bereiken? Met als grondwaarden het recht op een bestaansminimum en gezond en veilig opgroeien voor de kinderen. Antwoord: dat Leonore en haar kinderen in hun huis kunnen blijven wonen. Wat zijn de effecten op korte en lange termijn als zij wel in huis kan blijven, afgewogen tegen uithuisplaatsing van 7 kinderen met alle financiële, psychische en sociale gevolgen voor moeder en kinderen? Vanuit die benadering komt een oplossing in zicht: vaststelling van de situatie als "duurzaam gescheiden leven" maakt het mogelijk dat Leonore zonder formele scheiding in aanmerking komt voor een bijstandsuitkering.

### **Vuistregels**

Voor wie écht aan de slag wil met de omgekeerde toets heeft Meester een paar vuistregels. "Onthoud dat het effect (voor de ander) belangrijker is dan de bedoeling (van mij). Vecht tegen de neiging om lastige vragen te vervangen door eenvoudige vragen als 'gun ik het deze inwoner?'. Vraag jezelf steeds eerlijk af: wat heeft iemand nodig, welk effect willen we bereiken? En welke oplossingen kunnen we bieden binnen de regels? Cruciaal is daarbij overigens dat meedenken niet betekent de kosten overnemen."

En haar laatste tip: "Wacht niet! Begin vandaag nog en kijk kritisch naar je eigen fouten en vorderingen."

 <https://youtu.be/ObPBAqIKRqY?t=1225>





## Loket Waterlinie komt naar inwoners toe

Een laagdrempelig informatiepunt waar inwoners in het voorbijgaan hun vragen over zorg en welzijn kunnen stellen: dat is het loket in Waterlinie. In 2021 werd het geëvalueerd. De belangrijkste conclusie: de behoefte aan een informatiepunt zoals in Waterlinie is groot. Sterker nog: dat zou er op meer plaatsen moeten zijn. Vandaar dat er pop-up loketten in de wijk komen, als eerste in Thamerdal.

Na de evaluatie is de uitvoering van het loket iets veranderd, vertelt beleidsadviseur welzijn Zelda Meerdink van de gemeente Uithoorn. "Uithoorn voor Elkaar is nu het eerste aanspreekpunt in het loket. Zij kennen het hele veld en kunnen inwoners de weg wijzen. De medewerkers van de gemeente zijn de backoffice waar Uithoorn voor Elkaar op kan terugvallen. Deze werkwijze geeft de meeste energie, en maakt het loket toegankelijker. Je wilt een loket dat anders is dan het sociaal loket in het gemeentehuis, want voor sommige inwoners is de gemeente net een stap te ver. Hier kun je rustig onderzoeken of er iets van hulp is. En je bepaalt als inwoner zelf of je er gebruik van maakt." Het Loket Waterlinie is overigens ook onderdeel van het [landelijk traject verbeterde toegang](#) van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en Movisie.

### Pop-up loket in De Kuyper

Het loket in Waterlinie is weer volop in bedrijf, maar is niet voldoende. "Mensen komen daar alleen als ze zorg nodig hebben, en het is slecht bereikbaar met het openbaar vervoer. Je wilt ook de inwoners bereiken die toevallig langslopen. Daarom hebben we besloten ook de wijk in te gaan. We beginnen in Thamerdal, waar we in De Kuyper vanaf de zomer elke donderdagochtend zitten. Gewoon in de Buurtkamer, maar er zijn natuurlijk wel spreekkamertjes voor vertrouwelijke gesprekken. Als uit deze pilot blijkt dat er behoefte aan is, gaan we ook naar bijvoorbeeld de bibliotheek en andere wijken."

### Welzijn op Recept

Een van de middelen van het loket is Welzijn op Recept, waarbij een coach inwoners helpt zoeken naar een activiteit die bij hun situatie past. Het idee erachter is dat deze preventieve aanpak een grotere zorgvraag kan voorkomen. Meerdink: "Huisartsen verwezen daar nog te weinig naar door, door drukte en onbekendheid. Uithoorn voor Elkaar doet het loket én Welzijn op Recept. Dan is het veel makkelijker dat lijntje te leggen en er mensen enthousiast voor te maken. Wij geloven in de kracht van Welzijn op Recept en hopen dat er veel recepten worden uitgeschreven."



### Hulp voor het te laat is

Preventie is voor Meerdink en haar collega's essentieel. "Welzijn op Recept wordt bijvoorbeeld betaald uit welzijnsbudget, maar scheelt vaak zorgbudget. Het sociaal domein zoals het nu werkt, is op de lange termijn niet houdbaar. Dus moet je vroeg investeren in preventie, en niet wachten tot je geld kwijt bent aan brandjes blussen. Ik hoop dat we die koers in Uithoorn kunnen inzetten. Vooral voor de inwoners, ik gun hen een laagdrempelige toegang waar ze hulp krijgen voor het te laat is. Voor kleine vragen met een makkelijk antwoord, in plaats van zware, verstikkende trajecten met bureaucratische rompslomp. Met de loketten maken we in ieder geval een begin!"



# Het hele jaar inzicht in klanttevredenheid

**Hoe beoordeelt u onze dienstverlening? Tegenwoordig een standaardvraag na de aanschaf van producten en diensten. Ook de gemeente Uithoorn vraagt inwoners wat zij vinden van de ondersteuning op het vlak van dienstverlening op basis van de Wmo en de jeugdwet, sinds vorig jaar doen we dat op een nieuwe manier. Wouter Witteveen van adviesbureau BMC ondersteunt de gemeente bij dit cliëntonderzoek. “Een moderne aanpak waardoor de gemeente sneller weet wat er aan de hand is.”**

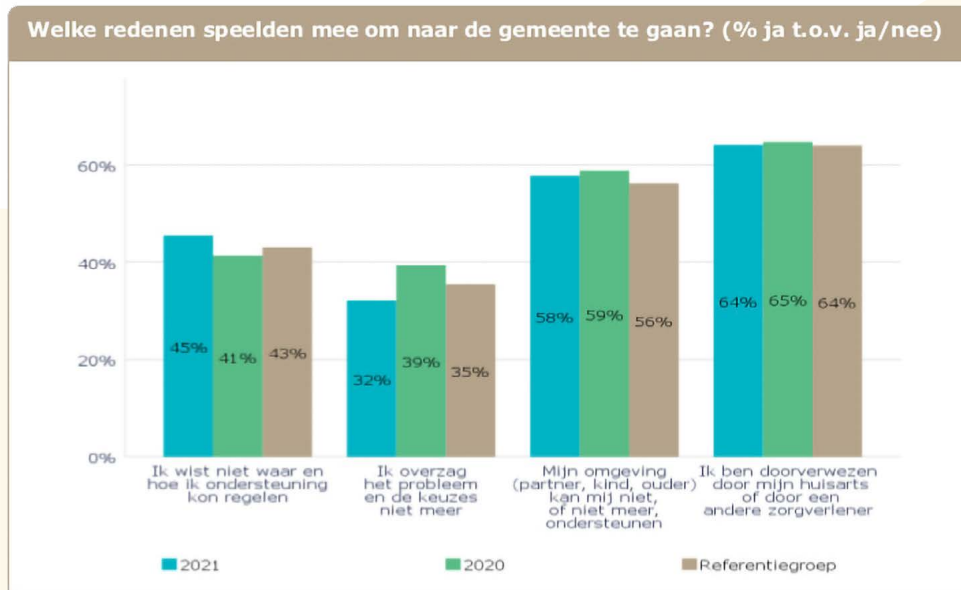
Onderzoeker en adviseur Witteveen – “ik ben dol op het duiden van cijfers” – schetst de ontwikkeling van het cliëntonderzoek in gemeenteland. “Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd te doen. Zo stelden alle gemeenten elk jaar dezelfde 10 vragen over de Wmo aan inwoners die er gebruik van maakten. Dat had twee nadelen; ten eerste ging het om steekproeven en ten tweede werd dit onderzoek één keer per jaar uitgestuurd. Soms had iemand in januari een keukentafelgesprek en kreeg daar meer dan een jaar later pas een vragenlijst over. Dat gaf geen zuivere resultaten.”

## Uithoorn koploper

Sinds 2021 zijn gemeenten vrij om cliëntonderzoek naar eigen wens in te vullen, wel met wettelijke verplichting voor Wmo en Jeugd en drie voorgeschreven thema's. Als een van de eerste gemeenten besloot Uithoorn om kwantitatief continu onderzoek in te zetten. “Dit betekent dat er het hele jaar door onderzoek wordt uitgezet via vragenlijsten. Omdat Uithoorn koploper was heeft de gemeente bijgedragen aan het doorontwikkelen van deze onderzoeksmethodiek. Inwoners krijgen kort na het contact met de

gemeente gerichte vragen over het onderwerp, beantwoorden kan digitaal of schriftelijk. Het voordeel is dat die peiling veel dichter op het contact zit, daarom is de kwaliteit beter en de resultaten betrouwbaarder. Bovendien bevragen we met de nieuwe aanpak iedereen. De gemeente krijgt nu signalen waar beleidsmakers iets mee kunnen. Een ander voordeel is dat medewerkers realtime in het dashboard kunnen kijken. De antwoorden van de online vragenlijsten staan er direct in. Het verwerken van de vragenlijsten op papier duurt twee à drie weken.

Als je selecteert op datum zijn dus ook effecten van gebeurtenissen te signaleren.”



## Onderwerpen agenderen

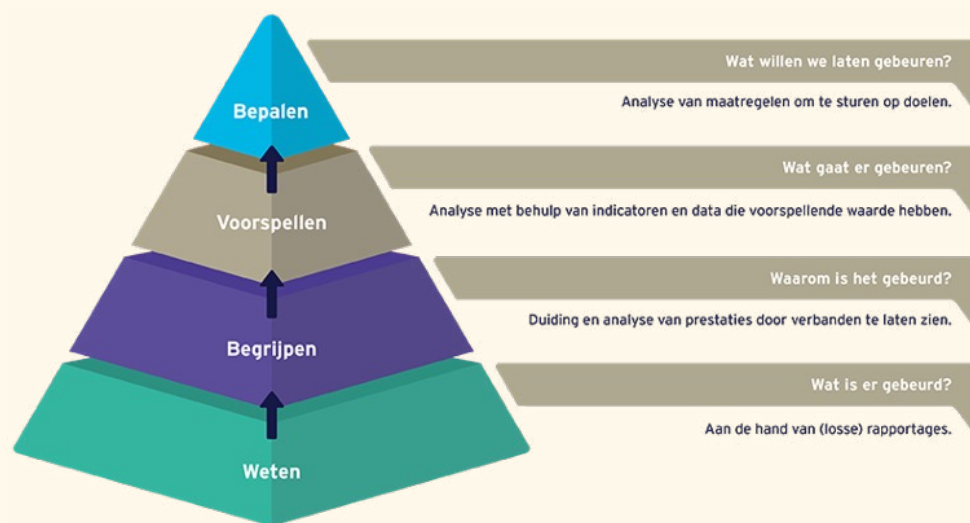
In het systeem staan ook de landelijke cijfers zodat medewerkers de resultaten kunnen vergelijken. Recente resultaten van het Wmo cliëntonderzoek laten zien dat een groot deel van de mensen in Uithoorn positief is. “Landelijk gezien is dat al jaren de trend,” vertelt Witteveen. “Tussen de 70% en 90% van de inwoners beoordeelt de dienstverlening positief.” Bij een thema als Jeugd kan de gemeente hier bijvoorbeeld ook sturingsinformatie uit halen. “De cliëntonderzoeken kunnen hiervoor indicatief zijn. Op basis van die uitkomsten kun je echt onderwerpen agenderen.” Witteveen werkt met de medewerkers voortdurend aan verbeteringen. “We houden elkaar scherp. Het mooie is dat Uithoorn nog een extra stap zet en ook inwoners met een bijstandsuitkering of minimeerregeling bevrage. Op deze manier brengt de gemeente het hele sociale domein in beeld.”

Witteveen werkt met de medewerkers voortdurend aan verbeteringen. “We houden elkaar scherp. Het mooie is dat Uithoorn nog een extra stap zet en ook inwoners met een bijstandsuitkering of minimeerregeling bevrage. Op deze manier brengt de gemeente het hele sociale domein in beeld.”



## Programma Datagedreven Sturing Social Domein

De gemeente Uithoorn en uitvoeringsorganisatie Duo+ werken de komende jaren aan hun datavolwassenheid (zie illustratie). Ambitie voor 2022 van het Programma 'Datagedreven Sturing Sociaal Domein' is kort gezegd: tijdig weten wat er speelt. Concreet betekent het dat beleidsmedewerkers met de juiste data in staat zijn om bestuur en raad eerder en beter te adviseren bij hun keuzes binnen het sociaal domein. Het programma werkt in twee proeftuinen: de specialistische jeugdzorg en de Wmo. Binnen de proeftuinen worden drie projecten uitgevoerd. 'Sturing door data' heeft als doel de juiste data te identificeren om de voorspelbaarheid van en controle op de uitgaven te vergroten. 'Sturing op inhoudelijke beleidslijnen' levert inhoudelijk inzicht voor adviezen



### Colofon

Koerskrant Sociaal Domein is een uitgave van de gemeente Uithoorn, in het kader van het Koersplan Sociaal Domein.

Eindredactie: Judith Ottenheym Redactie: Nico Louwrier, Edith Vos, Mirjam de Graaf

Contact: [judith.ottenheym@uithoorn.nl](mailto:judith.ottenheym@uithoorn.nl)

aan het bestuur over integrale beleidskeuzes. En 'Vergroting kostenbewustzijn' helpt medewerkers, verwijzers en zorgaanbieders scherp te zijn op de budgetten en op de kosten en effectiviteit van hun aanpak. Met de resultaten, ervaringen en opgeleverde tools van het programma kunnen vraagstukken in de toekomst datagericht, en daarmee sneller en trefzekerder worden opgelost. Hierdoor is de gemeente meer in control binnen het sociaal domein.

### Webinar Mensgericht: Kleurenmodel en "De Uithoornse Werkwijze"

Naast de Omgekeerde Toets (zie elders in deze Koerskrant) kregen de 70 deelnemers van het webinar Mensgericht op [datum] nog twee onderwerpen voorgeschoteld. Annelies Kooiman, projectleider Toegang van Movisie, legde uit hoe je met het Vijfkleurenmodel van De Caluwé en Vermaak de veranderstrategie kunt kiezen die het best past bij jouw persoon, bij jouw team, of binnen de hele organisatie. Conclusie: je hebt alle kleuren nodig!

Zie:  <https://youtu.be/ObPBAqIKRqY&t=2617> (kijken vanaf 00:43:37).

Als laatste kwam Judith Riemersma aan het woord, kwartiermaker van het programma Dienstverlening "De Uithoornse Werkwijze". De opdracht van het college, stel de inwoner centraal, omvat ook de ambities van de omgekeerde toets en van de integrale toegang, aldus Riemersma. "Het vraagt om samenwerking tussen de afdelingen van de gemeente en Duo+. En bestuurlijke samenwerking tussen de portefeuillehouders. Daarbij moeten inwoners direct en laagdrempelig feedback kunnen geven op onze dienstverlening".

Zie:  <https://youtu.be/ObPBAqIKRqY&t=3672> (kijken vanaf 1:01:12).



vormgeving: AiMedia, Uithoorn