



Samenwerking sociaal domein

ALBLASSERDAMSE PROFESSIONALS AAN HET WOORD

Inhoud

1. Conclusies
2. Samenwerken
3. Wijze van samenwerking
4. Tevredenheid over samenwerking

Bijlage

Sinds 1 januari 2015 zijn de transities in het sociaal domein een feit. De gemeente Alblasserdam heeft er allerlei nieuwe taken en verantwoordelijkheden bij gekregen. Om ook de daadwerkelijke transformatie te laten plaatsvinden, wil de gemeente (zo'n anderhalf jaar later) graag meer inzicht hebben in de samenwerking in het sociaal domein.

De primaire focus van de evaluatie is de samenwerking in het sociaal domein. Wat gaat er, volgens professionals, goed in de verbinding en samenwerking? Waar zitten momenteel nog gaten? En hoe kan de samenwerking tussen professionals in het sociaal domein doorontwikkeld worden? Welke oplossingen dragen de professionals zelf aan?

Naast het *tellen* van de tevredenheid van de professionals in een enquête, vonden wij het belangrijk om ook hun verhaal te laten *vertellen* over de samenwerking in het sociaal domein. Want wat zegt een cijfer nu precies? Het geeft een richting weer, maar moet altijd in de goede context geplaatst worden. Dit laatste hebben we gedaan in zogenaamde praktijktafels waarbij professionals van verschillende organisaties hun licht konden werpen op de uitkomsten uit de enquête. Een bijkomend voordeel van de praktijktafels was dat uitvoerende professionals elkaar echt ontmoeten en aangezet werden om samen na te denken over de onderlinge samenwerking.

De Alblasserdamse praktijk

Alblasserdam kent geen sociaal wijkteam, maar een sterk dorpsnetwerk van professionals. Casussen worden eens per maand in het Sociaal Platform besproken. Een deel van de professionals die wij gesproken hebben, maakt deel uit van dit platform: het Centrum voor jeugd en gezin (CJG), Algemeen Maatschappelijk Werk, de cliëntondersteuner van de gemeente Alblasserdam, Woonkracht 10, de wijkverpleegkundige, de wijkagent en het Steunpunt huiselijk geweld ZHZ. In totaal nemen zo'n 15 professionals deel aan het Sociaal Platform. De adviseur welzijn/jeugd van de gemeente Alblasserdam zit het platform voor.

De gemeente Alblasserdam heeft daarnaast - begin 2015 - een Alblasserdamse Welzijnsapp gelanceerd. Professionals kunnen ook deze app gebruiken om met elkaar in contact te komen (vragen stellen, informatie uitwisselen).

We hebben verschillende aspecten van samenwerking onderzocht (mate van samenwerken, betrokkenheid, kennisdeling, toegang, doorverwijzen, overleggen) en de tevredenheid daarover. De gemeente Alblasserdam heeft zelf een selectie gemaakt van 16 organisaties cq. professionals werkzaam in het sociaal domein in Alblasserdam. Alle 16 hebben deelgenomen aan de enquête.

1 Conclusies

Er is en wordt hard gewerkt door de professionals in Alblasserdam om de transformaties in het sociaal domein te doen slagen, dat is duidelijk. Het welzijn van inwoners staat hierbij centraal. Dat men over het algemeen goed tevreden is over de samenwerking, blijkt uit het rapportcijfer dat de professionals geven: een 7,4 gemiddeld. Het merendeel geeft aan dat de samenwerking leidt tot een snellere én effectievere aanpak van problemen.

De gemeente Alblasserdam (lees: de adviseur welzijn/jeugd) speelt in de samenwerking in het sociaal domein een centrale, coördinerende rol. De lijnen zijn kort en professionals weten elkaar te vinden indien nodig. Het bespreken van casussen in het Sociaal Platform werkt

partner voor beleid

prettig. Professionals die geen deel uitmaken van dit platform hebben minder contact met andere professionals. Sommigen ervaren dit als een gemis. Voor de niet-deelnemers aan het Sociaal Platform is het niet altijd duidelijk wie de regie in de geboden ondersteuning voert.

Over het algemeen zijn de professionals goed te spreken over de werkwijze van hun samenwerkingspartners. Men voelt zich serieus genomen als partner en er wordt goed geluisterd naar ideeën en inzichten. Ook aan een belangrijk uitgangspunt in de transitie, zoveel mogelijk een beroep doen op de eigen kracht en het sociaal netwerk van inwoners, wordt het merendeel van de tijd gedaan.

Efficiëntie is belangrijk: goede samenwerking, korte lijnen en snel schakelen. Zorgvuldig omgaan met privacy staat hoog in het vaandel. In het belang van de inwoners wordt er echter wel eens afgeweken van procedures. De professionals lopen hierbij - naar eigen zeggen - op het randje.

Aandachts- en verbeterpunten

Dat de samenwerking als goed wordt ervaren door de meeste professionals betekent niet dat er geen aandachtspunten zijn. Dat kan ook niet verwacht worden, anderhalf jaar na de transities.

- Terugkoppeling: na doorverwijzing worden partners onvoldoende of helemaal niet meer op de hoogte gehouden.
- Op de hoogte zijn: niet iedereen weet voldoende af van het werkterrein van hun partners.
- Tijdsdruk: sommige professionals hebben (volgens hun partners) onvoldoende tijd om hun taken in de samenwerking uit te voeren.
- Samenwerking met huisartsen: niet alle huisartsen zijn aangehaakt en zien het belang in van samenwerken.
- Sociaal Platform: organisaties die geen deel uitmaken van dit platform, weten andere professionals minder goed te vinden.

2 Samenwerken

Ten tijde van dit onderzoek zijn de transformaties in het sociaal domein anderhalf jaar onderweg. Niet alleen voor de gemeente Alblasserdam is er veel veranderd sinds 1 januari 2015, dit geldt zeker ook voor de professionals in het veld. Zo is o.a. het proces van het aanvragen en toewijzen van hulp veranderd, en zijn er nieuwe samenwerkingspartners bijgekomen. Op de vraag wie de directe partners in het sociaal domein in Alblasserdam zijn, wordt door professionals een verscheidenheid aan partners genoemd.



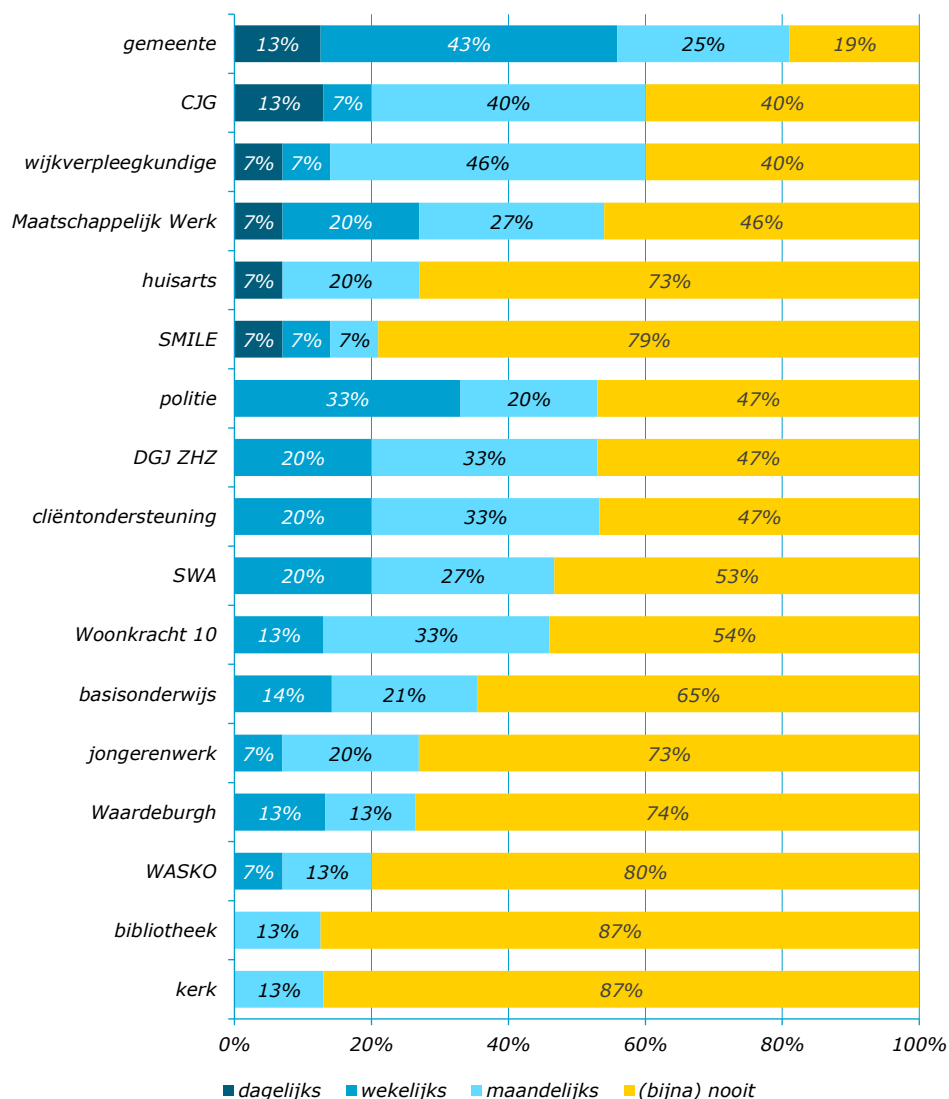
Toelichting: woordenwol o.b.v. open vraag: "Wie zijn uw directe partners in het sociaal domein?"

Frequentie van contact

Hoe vaak hebben Alblasserdamse professionals in het sociaal domein overleg of contact met elkaar? Dat verschilt. Sommige partners hebben meer contact met elkaar dan anderen en sommigen hebben (bijna) helemaal geen contact met elkaar (figuur 1). Als men contact heeft, is dit meestal wekelijks of maandelijks.

Tijdens de praktijktafels wordt toegelicht dat de frequentie waarmee professionals met elkaar contact hebben afhankelijk is van het moment (van welke casussen er spelen en welke collega er binnen een organisatie een casus oppakt). Er zijn periodes dat professionals (rondom een casus) veel contact hebben met elkaar en dan weer een aantal maanden niet. Over één ding is men het eens: de lijnen zijn in Alblasserdam kort. "Indien nodig weet ik de ander te vinden", aldus een professional.

Figuur 1 Contact met organisaties



3 Wijze van samenwerking

De professionals in het veld hebben op verschillende momenten in het werkproces contact met elkaar. Op welke manier werkt men zoal samen? Ook dit verschilt tussen professionals.

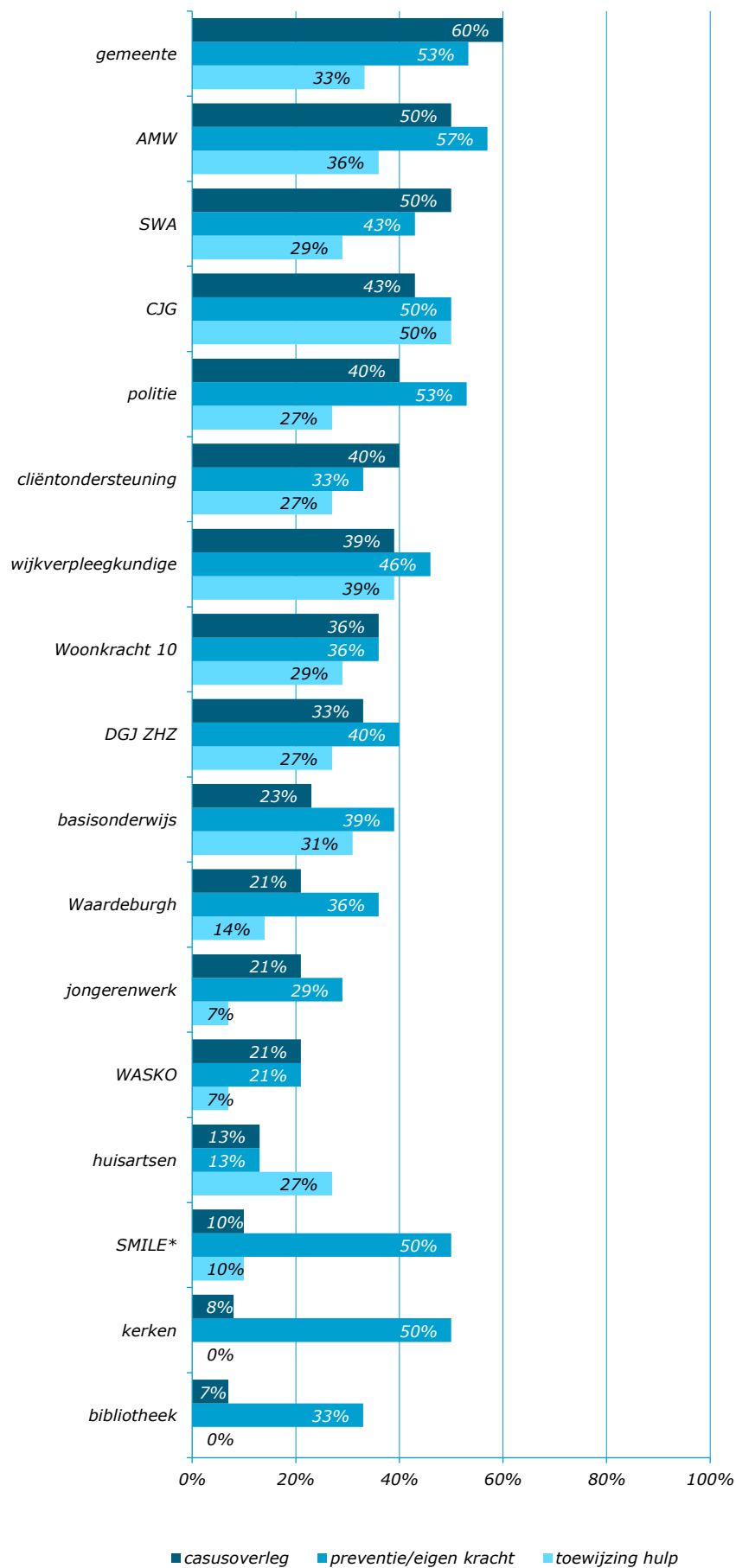
De gemeente Alblasserdam (lees: de adviseur welzijn/jeugd) speelt in de samenwerking in het sociaal domein een centrale, coördinerende rol. De meerderheid van de professionals geeft aan gezamenlijk de uitvoering te evalueren met de gemeente (75%), (gepland en ongepland) casusoverleg te hebben met de gemeente (60%), gezamenlijk arrangementen

aan te bieden (58%) en gezamenlijk aandacht te hebben voor preventie en het versterken van de eigen kracht van inwoners (53%, figuur 2 en 3).

Ook andere professionals werkzaam in het sociaal domein in Alblasterdam hebben geregeld casusoverleg met elkaar, doen gezamenlijk aan evaluatie van de uitvoering en hebben gezamenlijk aandacht voor preventie en het versterken van de eigen kracht van inwoners. Dit zijn met name de organisaties in de bovenste regionen van figuur 2 en 3. Dit zijn ook de organisaties die maandelijks met elkaar overleg hebben in het Sociaal Platform. Organisaties die geen deel uitmaken van dit platform hebben minder contact met andere professionals. Uit de praktijktafels komt naar voren dat met name jongerenwerk dit als een gemis ervaart. Enerzijds omdat jongerenwerk veel in contact komt met (probleem)jongeren uit gezinnen die in het Sociaal Platform worden besproken. De inbreng van jongerenwerk - dat veel ervaring heeft met (probleem)jongeren - kan naar eigen zeggen van meerwaarde zijn. Anderzijds heeft jongerenwerk zelf behoefte aan (meer) contact met andere professionals. Ook de huisarts wil meer en structureler contact met andere professionals, zo geeft hij aan tijdens de praktijktafels.

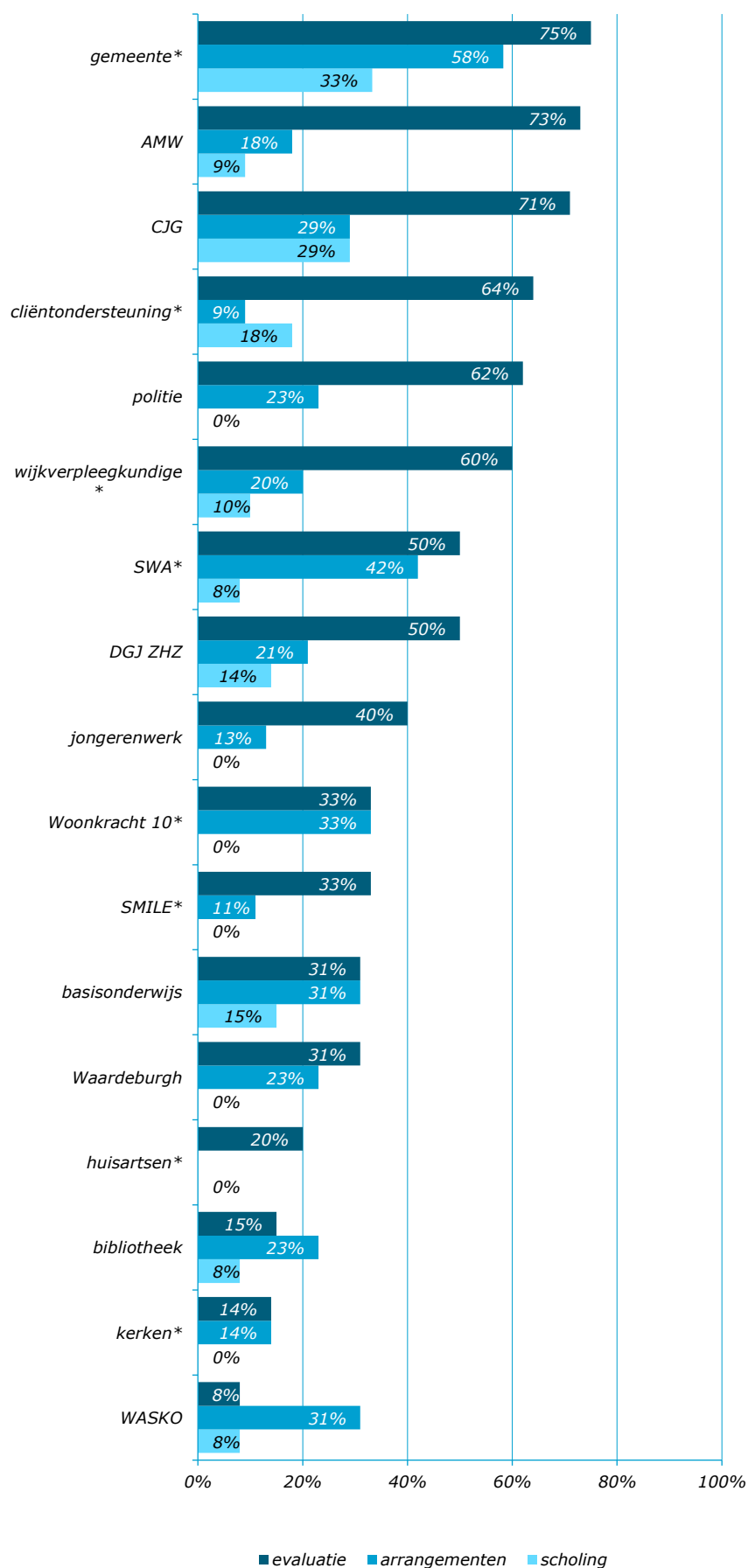
Gezamenlijke scholing komt het minst vaak voor (figuur 3). Iets waar de professionals wel behoefte aan hebben, zo blijkt tijdens de praktijktafels. Naast deskundigheidsbevordering is gezamenlijke scholing een mooi moment om met elkaar (informeel) informatie uit te wisselen. De gemeente organiseert met enige regelmaat cursussen. Hoewel professionals vaak geen gelegenheid hebben om deel te nemen aan deze cursussen, willen zij hier wel voor worden uitgenodigd. *"Het gaat niet zozeer om moeten, maar vooral ontmoeten"*, aldus een van de deelnemers aan de praktijktafels.

Figuur 2 Wijze van samenwerken



* het aandeel professionals dat deze vraag niet beantwoord heeft, is 38%

Figuur 3 Wijze van samenwerken (vervolg)



* het aandeel professionals dat deze vraag niet beantwoordt heeft, is 25% (gemeente en SWA), 31% (cliëntondersteuning), 38% (huisartsen), 44% (Woonkracht 10 en Smile), 56% (kerken)

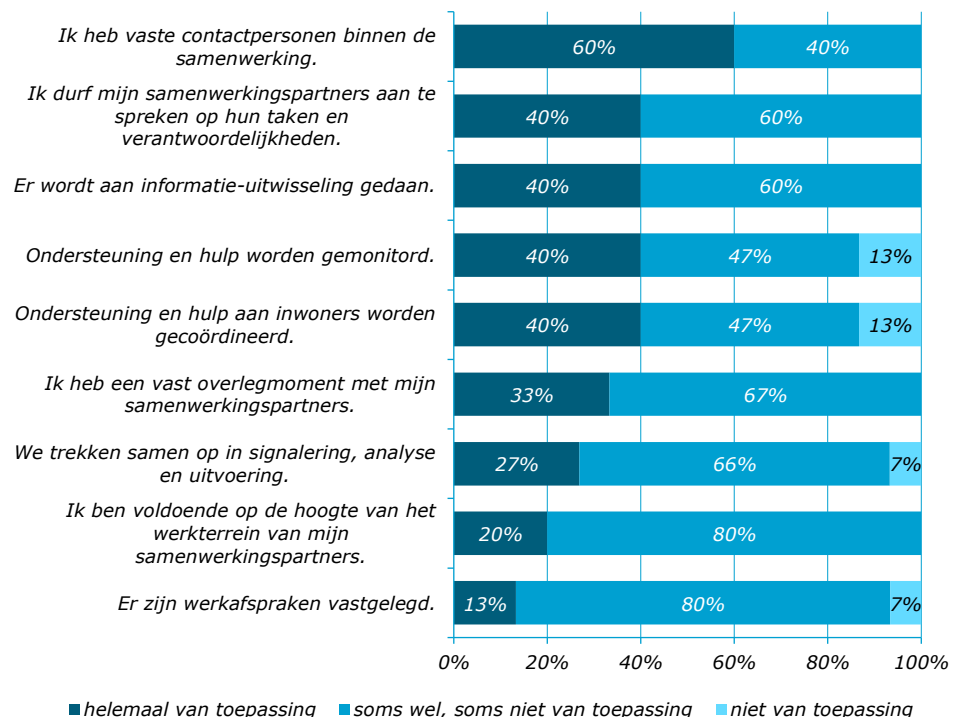
We hebben de professionals in het sociaal domein een aantal stellingen voorgelegd over de manier van samenwerken en gevraagd in hoeverre deze van toepassing zijn (helemaal, soms of helemaal niet). De uitkomsten hiervan hebben we teruggelegd bij de professionals tijdens de praktijktafel.

Wat blijkt? Slechts een enkeling geeft aan dat een bepaalde manier van samenwerken helemaal niet voorkomt. Voor alle stellingen in figuur 4, behalve 'ik heb vaste contactpersonen binnen de samenwerking', geldt dat een (ruime) meerderheid van de professionals aangeeft dat de desbetreffende manier van samenwerken soms wel, soms niet van toepassing is.

Zo durven alle professionals in meer of mindere mate hun samenwerkingspartners aan te spreken op taken en verantwoordelijkheden. De wijkagent plaatst tijdens de praktijktafel wel een belangrijke kanttekening bij deze stelling. Alleen als hij het werkteerrein van zijn samenwerkingspartner kent, kan hij deze partner aanspreken op taken en verantwoordelijkheden. Uit de enquête komt echter naar voren dat acht op de tien professionals niet altijd goed op de hoogte zijn van het werkteerrein van hun samenwerkingspartners. Dit heeft ook te maken met de mate waarin professionals informatie uitwisselen.¹ Dit gebeurt wel, maar niet altijd. Het organiseren van informele netwerkluanches wordt tijdens de praktijktafels als idee geopperd.

Twee derde van de professionals geeft aan dat zij niet altijd gezamenlijk met hun partners optrekken in het signaleren, analyseren en uitvoeren van ondersteuning aan inwoners. Dit terwijl in de transitie in het sociaal domein '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur' een belangrijk uitgangspunt is. Voor de niet-deelnemers aan het Sociaal Platform is het niet altijd duidelijk wie de regie voert. "Wie het heft in handen neemt, is voor mij niet altijd even duidelijk".

Figuur 4 Samenwerking in het sociaal domein



Werkwijze samenwerkingspartners

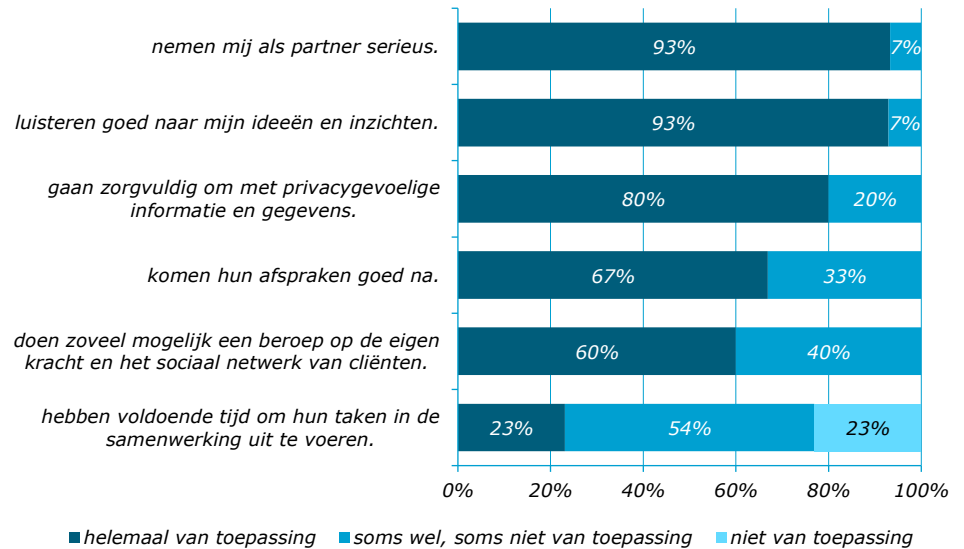
Over het algemeen zijn de professionals goed te spreken over de werkwijze van hun samenwerkingspartners. Zo voelen ruim negen op de tien professionals (93%) zich serieus genomen als partner en vindt een gelijk aandeel dat er goed naar ideeën en inzichten geluisterd wordt. Ook aan een belangrijk uitgangspunt in de transitie, zoveel mogelijk een

¹ Dit laatste blijkt ook uit de tevredenheid over de afstemming met samenwerkingspartners. Zie figuur 8.

beroep doen op eigen kracht en het sociaal netwerk, wordt het merendeel van de tijd gedaan (figuur 5).

De enige negatieve uitschieter is de hoeveelheid tijd die partners (volgens anderen) hebben om hun taken in de samenwerking goed uit te voeren. De deelnemers aan de praktijktafels benadrukken dat "het leren kennen van het netwerk tijd nodig heeft".

Figuur 5 Werkwijze: mijn samenwerkingspartners...



Op het randje lopen

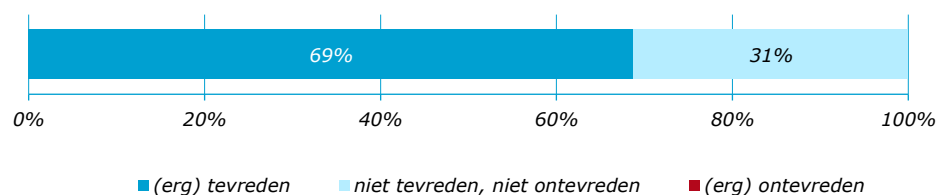
Uit de enquête komt naar voren dat de professionals zelf vinden dat zij zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie. Ook tijdens de praktijktafels blijkt dat zorgvuldig omgaan met privacy hoog in het vaandel staat, maar dat er ook wel eens wordt afgeweken van procedures in het belang van de cliënt. Als professionals in Alblasterdam informatie willen delen, maar wetgeving dit verbiedt, kiezen zij er soms voor dit informeel te doen. De professionals lopen hierbij - naar eigen zeggen - op het randje. Efficiëntie is belangrijk: goede samenwerking, korte lijnen en snel schakelen.

Op het randje lopen brengt ook risico's met zich mee: gevoelige informatie kan in 'verkeerde' handen komen. Iets om alert op te zijn.

4 Tevredenheid over samenwerking

Hoe tevreden de Alblasterdamse professionals, alles bij elkaar genomen, zijn over de samenwerking in het sociaal domein zien we in figuur 6: zeven op de tien professionals zijn (erg) tevreden. Geen een professional is ontevreden. Een mooie score die we ook terug zien in het rapportcijfer dat men geeft voor de samenwerking: een 7,4 gemiddeld. Soepele, toegankelijke contacten en korte lijnen dragen hier aan bij.

Figuur 6 Overall tevredenheid samenwerking



Enkele toelichtingen...

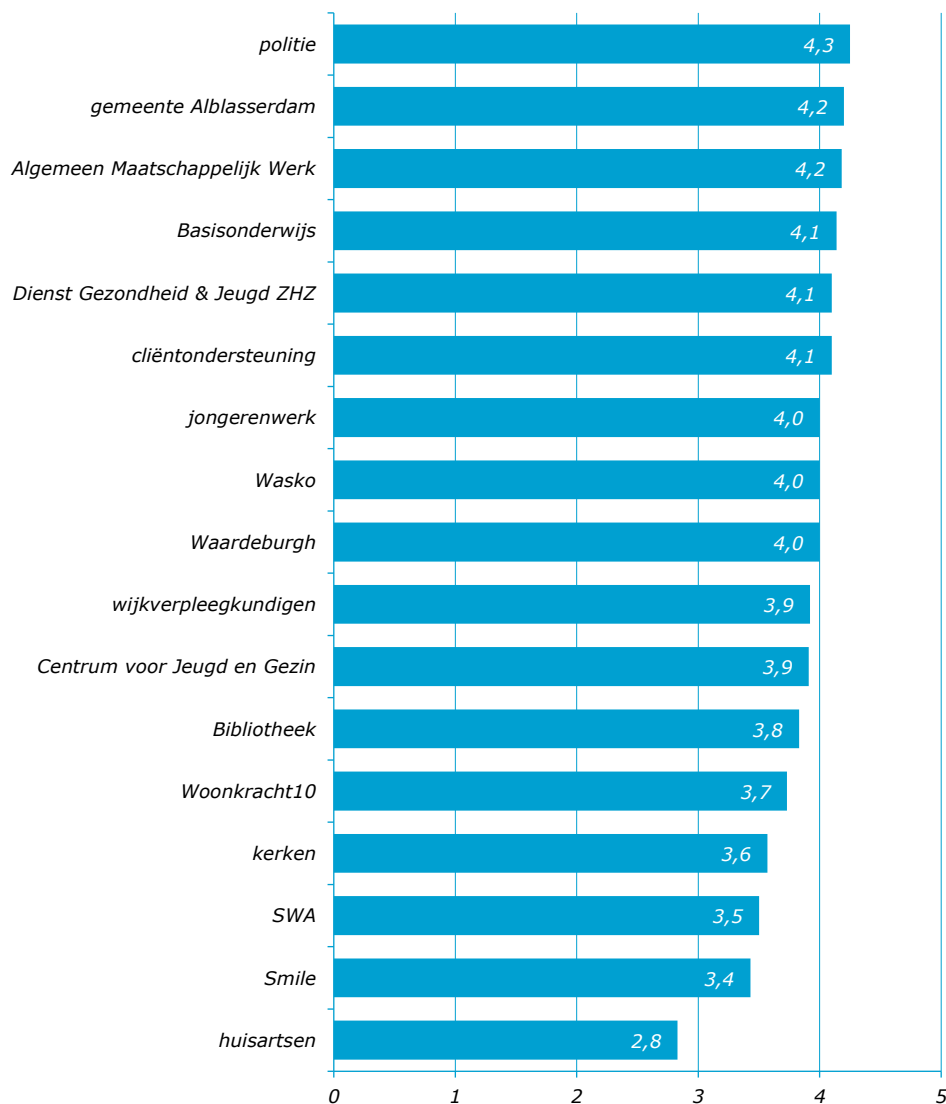
"Ik ben tevreden over de samenwerking. Zeker gelet op de decentralisaties waar het hele sociale domein mee te maken heeft gehad heeft dat naar mijn mening nauwelijks de samenwerking onder druk gezet."

"Over het algemeen tevreden over hoe lijnen lopen, maar hier zou meer uitgehaald kunnen worden als we er meer tijd voor hebben."

Bron: enquête

We hebben de professionals ook per samenwerkingspartner gevraagd hoe tevreden zij over de samenwerking met deze partner zijn. We zien enige variatie, maar over het algemeen kunnen we hier ook stellen dat de professionals tevreden zijn. De enige negatieve uitschieter zijn de huisartsen (figuur 7). Dit beeld wordt in de praktijktafels bevestigd. Niet alle huisartsen zijn even goed bereikbaar en zien het belang in van samenwerken. Terwijl zij wel problemen kunnen signaleren (soms zelfs eerder dan andere professionals). Daarnaast indiceren huisartsen zorg. Als de huisarts verkeerd indiceert, krijgen patiënten niet de ondersteuning die ze nodig hebben. Ook om deze reden is het van belang dat de huisartsen de andere professionals kennen.

Figuur 7 Tevredenheid samenwerking partners



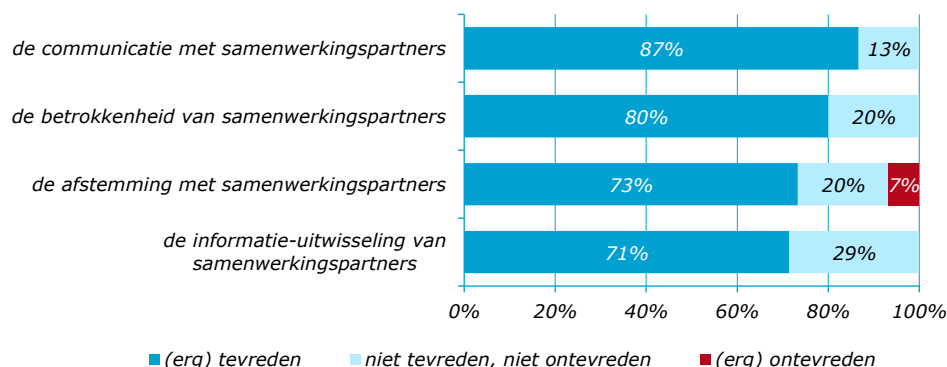
Toelichting: de antwoordmogelijkheden variëren van 1 (erg ontevreden) tot 5 (erg tevreden). Op basis hiervan hebben we een gemiddelde score berekend.

Afstemming en betrokkenheid

Ook voor wat betreft de onderlinge afstemming, communicatie, informatie-uitwisseling en de betrokkenheid van de professionals zien we een overwegend positief beeld (figuur 8). De ruime meerderheid van de professionals is hierover (erg) tevreden.

Enige ontevredenheid zien we bij de afstemming met samenwerkingspartners. Dit blijkt ook uit de praktijktafels. Zo vertelt het jongerenwerk dat er soms jongeren in het Sociaal Platform worden besproken die hij goed kent, zonder dat hij hiervan op de hoogte is. Andere professionals geven aan dat zij na een melding of overdracht vaak geen terugkoppeling krijgen van de professional die de casus heeft overgenomen.² *"De overdracht gaat goed, maar de terugkoppeling kan beter. Welke ondersteuning krijgt de patiënt? Welk traject is er ingezet en hoe loopt dit? Vaak moet ik hier zelf naar vragen. Mijn patiënten verwachten dat ik dat weet, nadat ik een indicatie heb afgegeven"*, aldus de huisarts. De huisarts doet een suggestie: *"als ik een casus binnenkrijg zou ook het e-mailadres van de betrokkenen kunnen worden meegestuurd. Dit maakt terugkoppeling eenvoudiger"*.

Figuur 8 Tevredenheid over...

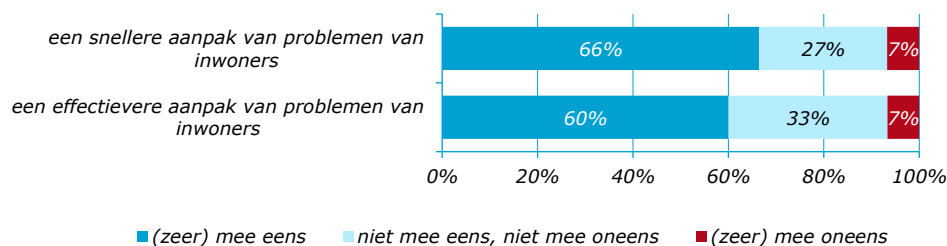


Resultaat van samenwerking

Leidt de samenwerking met partners tot een snellere aanpak van problemen van jeugdigen, volwassenen en gezinnen ten opzichte van de situatie voor 2015? En misschien nog wel belangrijker. Leidt de samenwerking tot een effectievere aanpak van problemen? Slechts één professional denkt van niet. Zes op de tien professionals zeggen van wel.

Tijdens de praktijktafel wordt de context geschetst. Een aantal professionals werkt ook in andere gemeenten (bijvoorbeeld de wijkagent en de medewerker steunpunt huiselijk geweld ZHZ) en kunnen zodoende makkelijk een vergelijking maken met andere gemeenten. Deze vergelijking doorstaat Alblaserdam goed. De gemeente is klein waardoor professionals elkaar makkelijk vinden. De gemeente heeft met de drie decentralisaties voorgebouwd op bestaande structuren en geen nieuw zorgnetwerk opgetuigd. Daarnaast neemt de gemeente nadrukkelijk haar verantwoordelijkheid. De adviseur welzijn/jeugd en de verantwoordelijke wethouder zijn zeer betrokken, zo blijkt uit de praktijktafels.³ Een deelnemer aan de praktijktafel vat bovenstaande als volgt samen: *"de gemeente [Alblaserdam] is voortvarend en dat heeft veel gebracht."*

Figuur 9 De samenwerking in het sociaal domein leidt tot....



² Dit blijkt ook uit de score op de stelling 'ondersteuning wordt gemonitord' en 'er wordt aan informatie-uitwisseling gedaan' (figuur 4).

³ Hierin schuilt ook een afbreukrisico (kwetsbaarheid als de adviseur welzijn/jeugd uitvalt), maar dit is in de praktijk nog niet voorgekomen.

Trots op samenwerking, enkele voorbeelden...

"Dat we ondanks de werkdruk goede resultaten halen. Weinig ontruimingen i.v.m. huurschuld. Er wordt altijd naar een oplossing gezocht."

"Ik ben trots op het feit dat ik het gevoel heb dat we in Alblasterdam gezamenlijk voor uitdagingen staan. Een groot succes is naar mijn mening het leerwerkbedrijf Smile. Een voorbeeld van het dichtbij organiseren van mogelijkheden voor mensen met een beperking. Ik ben trots op het zorgnetwerk waar al menig zorgsignaal dat door de politie is afgegeven, heeft aangetoond om maatwerk te leveren en bij te dragen aan de oplossingen van de problemen. Het werkt prettig dat bijvoorbeeld het jeugdteam van de gemeente snel interventies kan plegen op hulpverleningsvraagstukken."

"S1 wijkverpleegkundige terug in Alblasterdam! Een fantastische herintroductie van een ouderwetse wijkzuster. Met elkaar signaleren en acties uitzetten om langer en beter leven thuis of zo nodig elders mogelijk te maken!!!!"

Bron: enquête

Verbeterpunten

Dat de professionals over het algemeen goed te spreken zijn over de samenwerking met hun partners in het sociaal domein, betekent niet dat er geen verbeterpunten zijn. Hieronder sommen we (nogmaals) alle genoemde punten op:⁴

- Terugkoppeling: na doorverwijzing worden partners onvoldoende of helemaal niet meer op de hoogte gehouden.
- Op de hoogte zijn: niet iedereen weet voldoende af van het werkterrein van hun partners.
- Tijdsdruk: sommige professionals hebben (volgens hun partners) onvoldoende tijd om hun taken in de samenwerking uit te voeren.
- Samenwerking met huisartsen: niet alle huisartsen zijn aangehaakt en zien het belang in van samenwerken.
- Sociaal Platform: organisaties die geen deel uitmaken van dit platform, weten andere professionals minder goed te vinden.



drs. S.A.W. van Oostrom-van der
Meijden & drs. D.M. Massie
november 2016

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@rechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumrechtsteden.nl

⁴ In de enquête en/of tijdens de praktijktafel.



Bijlagen

SAMENWERKING SOCIAAL DOMEIN - ALBLASSERDAM

Het veldwerk

Vragenlijsten

Voor de evaluatie hebben we een uitgebreide vragenlijst gestuurd naar 16 belangrijke organisaties/professionals werkzaam in het sociaal domein in Alblusserdam. Via een persoonlijke link konden zij inloggen in de vragenlijst. Ter bevordering van de respons hebben we na anderhalve week een eerste rappel gestuurd naar degenen die de enquête nog niet hebben ingevuld. Nog een week later volgde een tweede rappel. Na enkele telefoontjes hebben uiteindelijk alle professionals de vragenlijsten ingevuld.

Lijst van organisaties

	vragenlijst	praktijktafel
Algemeen Maatschappelijk Werk (Rivas)	x	x
basisschool Het Palet	x	
bibliotheek AanZet	x	x
Centrum voor Jeugd en Gezin (stichting Jeugdteams ZHZ)	x	x
cliëntondersteuner (gemeente Alblusserdam)	x	x
diaconaal platform	x	x
Steunpunt Huiselijk Geweld Zuid-Holland Zuid (Dienst Gezondheid & Jeugd ZHZ)	x	x
huisarts	x	x
jongerenwerk (Jeugd-Punt)	x	x
kinderopvang (Stichting Wasko)	x	x
Smile	x	x
Stichting Waardeburch	x	
Stichting Welzijn Alblusserdam	x	x
wijkagent (politie ZHZ)	x	x
wijkverpleegkundige (Rivas)	x	x
woningstichting Woonkracht 10	x	x

Praktijktafels

We hebben alle professionals die de vragenlijst hebben ingevuld de vraag voorgelegd of zij wilden deelnemen aan een praktijktafel. In totaal hebben we twee praktijktafels georganiseerd waarbij 14 professionals aanwezig waren.

