



PRAKTIJKVOORBEELD: WERKZOEKENDIENSTVERLENING
REGIO: ZWOLLE
MAART 2019

Programmaaad

samenvoordekant.nl

➔ Een nieuw kompas - Kampen pioniert met een integrale verordening voor het sociaal domein

Niet de juridische kaders als uitgangspunt nemen, maar de klant en wat die nodig heeft. Dat is het doel van de integrale verordening waarmee Kampen sinds begin 2019 ervaring opdoet. De vraag die ze steeds weer krijgen is: mag dan zomaar alles? Het antwoord is nee. Je toetst alleen niet aan de letter, maar aan de geest van de wet.

In 2017 is in Kampen een koers ingezet naar integraler werken. Wmo, Jeugd en W&I zijn samengevoegd en alle functies van consulenten zijn veranderd in verkenners volgens het T-profiel: generalist aan de keukentafel, specialist tussen de collega's. Sacha van de Wall, manager Frontoffice Wmo en Werk & Inkomen licht toe: "Professionals gingen meer over domeingrenzen kijken. Als iemand met multiproblematiek binnenkomt, wordt bekeken welke kwestie het zwaarst is. Is dat op het gebied van Wmo, dan neemt een Wmo-professional de regie. Maar die schakelt wel Werk & Inkomen bij als het over bijstand gaat."

Leerproces

Volgens Van de Wall ging de overstap niet van een leien dakje. "Zeker voor mensen die al lang bij de gemeente werken is het een enorm leerproces." Het hielp dat iedereen een training kreeg in de 'omgekeerde toets' van Stimulansz. Dat is een stappenplan om maatwerk te leveren zonder willekeur. Niet alleen consulenten maar ook beleidsmedewerkers, juristen, de backoffice en het management doorliepen die training, waardoor ze nu allemaal dezelfde taal spreken. Daarna – vanaf januari 2019 – organiseerde de gemeente tien kenniscarrouzels waarin alle afdelingen collega's in één dagdeel inwijdden in hun vakgebied. Dankzij die verplichte bijeenkomsten hebben alle professionals basiskennis van alle specialismen.

Een nieuw kompas

Bestaande, verkokerde beleidsregels zaten de nieuwe aanpak echter in de weg. Toen Stimulansz een gemeente zocht om te pionieren met een integrale verordening, greep Kampen die kans met beide handen aan. Maar liefst negen verordeningen in het sociaal domein werden omgezet in één samenhangende en begrijpelijke verordening die in januari 2019 in werking trad.

Hoe zijn de ervaringen? Projectleider Maatschappelijke Ontwikkeling Stefan Nijhuis: "Het is even wennen om op een nieuw kompas te vertrouwen. Vroeger was het: het mag niet volgens de regels dus we doen het niet. Nu kijken we vanuit de bedoeling van de klant."



Meer afwegingen maken

Bij integraal werken moeten professionals meer afwegingen maken: helpt deze voorziening iemand om mee te doen? Is die wel complementair (kan iemand het echt niet zelf)? Ben je zuiver in je bedoelingen?

Je kent geen gouden kraan toe bij de Wmo. Daarom zijn ook de kernwaarden van de gemeente opgenomen in de verordening, die geven houvast. Daarin worden ieders verantwoordelijkheden beschreven: de gemeente verwacht wat van de inwoner, maar de inwoner mag ook wat terugverwachten van de gemeente. De kernwaarden hangen nu ook in de spreekkamers, in plaats van de huisregels.

De gemeente past een stukje bij

Nijhuis geeft twee voorbeelden van de nieuwe aanpak. Zo had een vrouw met een bijstandsuitkering - die zelf al veel van haar problemen had opgelost - een goed passende baan gevonden. Probleem was dat ze geen vervoer had, terwijl ze om zes uur 's morgens in Almere moest zijn. "Toen hebben we samen een tweedehands auto gefinancierd. Zij legde haar vakantiegeld in en wij hebben de rest bijgepast. Ze is nog steeds aan het werk."

Verder is huisuitzetting van een gezin voorkomen door de huurschuld in te lossen, nadat was vastgesteld dat het geen bodemloze put betrof. "We passen dus een stukje bij aan een oplossing die een inwoner zelf in gang heeft gezet of we voorkomen dat een situatie escaleert. Dat is fijn voor de inwoners, maar op termijn bespaart het de maatschappij bovendien kosten van een uitkering of schuldhulp. Maar", waarschuwt Nijhuis. "mensen die

denken te profiteren en iets vragen wat niet in het plaatje past, krijgen nog steeds nul op het rekest."

Meer vrijheid en verantwoordelijkheid

Nijhuis merkt dat consultants uiteindelijk blij zijn met de nieuwe werkwijze. De meesten zijn goed opgeleid voor hulp- of dienstverlening, maar werden erg ingeperkt door alle regeltjes. Nu krijgen ze meer vrijheid en verantwoordelijkheid om eerst naar iemands leefwereld te kijken en dan pas naar de systeemwereld. "Vroeger werd vaak aan de balie al nee verkocht, nu gaan we in elk geval in gesprek met de inwoner om de vragen goed in beeld te krijgen."

Dat betekent niet dat het werk makkelijker wordt, want professionals moeten soms nog steeds nee zeggen. "Consulenten kunnen zich er niet langer van afmaken met 'zo zijn de regels'; elke beslissing moet goed worden onderbouwd."

Wat levert het op?

Het is nog te vroeg om te zeggen wat de klanten er van vinden. De cliëntervaringsonderzoeken over 2018 zijn eigenlijk een soort nulmeting omdat het integraler werken pas in de loop van dat jaar is doorgevoerd. De tevredenheid is in ieder geval niet teruggelopen.

Of de nieuwe werkwijze de gemeenten geld oplevert is volgens Nijhuis lastig te zeggen. "De integrale verordening zelf kost niet meer of minder. Dat hangt af van beleidskeuzes, of je bijvoorbeeld wel of niet geld besteedt aan een werkaanvaardingspremie." Van de Wall voegt daaraan toe dat een goede effectmeting lang duurt en kostbaar is. Ze hoopt dat het ministerie geld beschikbaar stelt om



samen met andere gemeenten de maatschappelijke baten op de langere termijn te onderzoeken. Want inmiddels hebben ook enkele andere kleine en middelgrote gemeenten de integrale verordening omarmd.

Voordelen blijven benoemen

Zoals veel gemeenten heeft Kampen een miljoenentekort op het sociaal domein en staan er bezuinigingen op stapel. Het is onduidelijk of de bezuinigingen gaan ingrijpen op de nieuwe werkwijze. Van de Wall en Nijhuis vinden het daarom essentieel dat ze als ambassadeurs blijven wijzen op de grote voordelen.

TIPS

- Bepaal je beginpunt om na te gaan wat haalbaar is. Als je al integraal werkt, is de integrale verordening makkelijker in te passen. Kies ook dan een realistisch tijdpad. Het is veel werk om alle verordeningen om te zetten in één toegankelijk en begrijpelijk document.
- Stem de werkwijze goed af met alle partijen: consultants, beleidsmedewerkers, juridische zaken, management, cliëntvertegenwoordigers en externe partners. Doe intern en extern aan verwachtingsmanagement.
- Blijf de verordening onderhouden. Aanvullingen of veranderingen moeten aansluiten bij de gemaakte afspraken en het idee van integraal werken.
- Zorg voor ambassadeurs die het verhaal kunnen vertellen aan bijvoorbeeld nieuwe medewerkers.

Links en Downloads

- [De integrale verordening](#)
- [Het persbericht over de integrale verordening](#)
- [De kernwaarden in het sociaal domein](#)
- [Presentatie Praktijkdag 14 maart 2019](#)

Contactpersonen

- Sacha van de Wall
manager Frontoffice Wmo
Werk en Inkomen
Mobiel: 06 - 427 66 889
E-mail: S.vandeWall@kampen.nl
- Stefan Nijhuis
projectleider Maatschappelijke Ontwikkeling
Mobiel: 06 - 225 02 147
E-mail: S.Nijhuis@kampen.nl

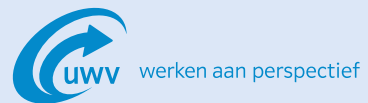
Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/een-nieuw-kompas-kampen-pioniert-met-een-integrale-verordening-voor-het-sociaal-domein

Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk

 www.samenvoordeklant.nl
 info@samenvoordeklant.nl
 @SamenvdKlant
 De Programmaraad



Samen vernieuwen we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden