

Iemand die zorg of ondersteuning nodig heeft, denkt vanuit één hulpvraag. Maar overheden en andere partijen organiseren (toezicht op) hulp en ondersteuning vaak vanuit verschillende hokjes en kokers, die niet altijd goed op elkaar aansluiten. Hoe kan dit anders? Het traject Vernieuwing van integraal toezicht in het sociaal domein richt zich op integraal toezicht dat bijdraagt aan een lerend systeem, en aan een goede samenwerking op het gebied van zorg en ondersteuning. Onderdeel van het traject is een zelfevaluatietool voor gemeenten.

# Toezicht: ‘Eindelijk werd er integraal iets gedaan!’

Toewerken naar een integrale manier van toezicht houden waarin de burger centraal staat, vereist het maken van een mindshift, vertelt Nelleke Verdonk van Toezicht Sociaal Domein. Zo moet iemand die een uitkering heeft en een centje bijverdient met fotograferen, volgens de wet op de uitkering worden gekort. ‘Maar misschien heeft deze uitkeringsgerechtigde wel drie kleine kinderen en heeft ze het geld echt nodig’, legt Verdonk uit. ‘De vraag is dus: kijk je naar de mens en wat die echt nodig heeft, of kijk je alleen naar de regels?’

## Wie neemt de regie

Het uiteindelijke doel van het visietraject is om toezicht zo optimaal mogelijk te laten bijdragen aan de kwaliteit van leven van kwetsbare inwoners. Verdonk: ‘We kijken eerst hoe, bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten, het samenspel is geweest tussen verschillende professionele partijen. Daarbij houden we ‘stimulerend toezicht’. Dat betekent: niet zoeken naar wie ergens schuld aan heeft, maar in bijeenkomsten met betrokken professionals en managers kijken naar wat feitelijk is

gebeurd. Door deze werkwijze krijgen professionals een totaalbeeld. ‘En daarmee ook antwoord op de vraag: wat hadden we anders kunnen doen?’ legt Verdonk uit. ‘Hoe organiseren we dat betrokken professionals alle nodige informatie hebben en dat duidelijk is wie de regie neemt? Vooral bij multidisciplinaire problematiek is dat heel belangrijk. De lerende uitvoeringspraktijk die hieraan bijdraagt, stimuleren we onder andere met de zelfevaluatietool, ontwikkeld door Toezicht Sociaal Domein (TSD) en Integraal Werken in de Wijk (IWW):’



Nelleke Verdonk



Marga Drewes



Jacolien Steen

### **Evaluatietool**

‘Gemeenten die de tool inzetten, doorlopen verschillende processtappen’, vertelt Jacolien Steen van Toezicht Sociaal Domein. ‘Om te beginnen selecteren ze drie casussen die daadwerkelijk in de gemeente spelen. Bij die casussen doen ze dossieronderzoek, ze interviewen bewoners en het liefst ook betrokken professionals. Dit gebeurt met behulp van vragenlijsten die horen bij de tool. Als een inwoner bepaalde zorg heeft ontvangen, vraagt de gemeente bijvoorbeeld welke waardering het meest in de buurt komt van zijn of haar ervaring. Alle antwoorden die op deze manier via het dossieronderzoek en de interviews worden verzameld, worden met behulp van de tool geanalyseerd en geven een beeld van de uitvoering in het brede sociaal domein bij de gemeente.’

### **Haarlemmermeer**

Gemeente Haarlemmermeer gebruikte de zelfevaluatiетool in het kader van een pilot. Marga Drewes, projectleider sociaal domein bij de gemeente: ‘Inwoners waren erg te spreken over de aanpak en de bejegening van onze consultants. Eindelijk werd er integraal iets gedaan! Dankzij de tool weten we ook dat we beter onze dossiers bij moeten houden: daar stond te weinig in. Een ander belangrijk inzicht is dat als de GGZ betrokken is bij een hulpvraag, mensen vaak worden doorverwezen door medisch specialisten zoals psychiaters zonder dat consultants daar nog overzicht over hebben. We weten nu dat we dat anders willen doen.’

Drewes is blij met de mogelijkheden van de tool. ‘We hebben er veel aan gehad. Met een beperkt aantal – sterk van elkaar verschillende – casussen

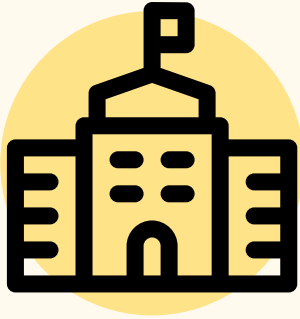
kun je veel informatie ophalen. Dit kun je zelf doen, en het kost niet veel tijd.’ De gemeente wil in de toekomst vaker gebruikmaken van de tool.

### **Ook de zelfevaluatiетool doen?**

Op dit moment draait de tweede pilotronde van de zelfevaluatiетool. Jacolien Steen: ‘Sommige gemeenten gebruiken de tool als een soort nulmeting, en zetten hem iedere zoveel tijd in om te kijken wat hun beleid voor effect heeft. Het zou mooi zijn als uiteindelijk zoveel mogelijk gemeenten in Nederland de tool gaan gebruiken.’ Steen heeft wat tips voor gemeenten die erover denken de tool in te gaan zetten.

Meer informatie? Kijk op:

[www.integraalwerkenindewijk.nl/zelfevaluatiетool-toegang-en-samenhang-hulp](http://www.integraalwerkenindewijk.nl/zelfevaluatiетool-toegang-en-samenhang-hulp)



“  
**Het zou mooi zijn als uiteindelijk  
zoveel mogelijk gemeenten in  
Nederland de tool gaan gebruiken.**

## Tips van Jacolien Steen

- ✔ Je moet als organisatie open en kritisch naar je eigen functioneren willen kijken, en niet alles mooier voor willen stellen dan het is. Dan heeft het namelijk geen zin. Neem de tool serieus.
- ✔ Je moet als gemeente dus een open cultuur hebben, en elkaar kunnen aanspreken op dingen die niet goed gaan, om vervolgens te bepalen waar je heen wilt en hoe je daarmee met elkaar aan de slag gaat.
- ✔ De tool is geschikt voor grote en kleine gemeenten. Bij echt grote gemeenten kun je hem bijvoorbeeld per wijkteam inzetten.

## Tips van Marga Drewes

- ✔ Zorg dat je ervaren mensen de tool laat gebruiken. Ze moeten goed in staat zijn om de gesprekken met inwoners en professionals te doen, en begrijpen hoe het stelsel en de complexiteit van het sociaal domein in elkaar zitten. Huur hier dus niet een stagiair voor in.
- ✔ Het meeste tijd ben je kwijt aan het uitzoeken van de casussen en het verkrijgen van toestemming van inwoners voor de interviews. Dat moet je inplannen. Verder kost het niet veel tijd.