gemeenteSLUIS

23.0005267

Inkomende documenten Gemeente Sluis

Postadres:
Postbus 27
4500 AA Oostburg

Bezoekadres:
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Telefoon 140117
Telefoon +31 (0)117 457 000
Telefax +31 (0)117 452 241

IBAN: NL33INGB0661900169
BIC code: INGBNL2A
BTW-nummer: 811046321B01

www.gemeentesluis.nl
info@gemeentesluis.nl

Aan de Raad

Gemeente Sluis
Ingekomen
11 JULI 2023
NR.

behandeld door : Afdeling beleid 23.0005212
doorkiesnummer : 14 0117
onderwerp : Evaluatie toegang beschermd wonen
bijlage(n) : Een

Oostburg, 11 JUL 2023

Geachte heer/mevrouw,

Op 24 februari 2022 heeft u de Regiovisie Beschermd Wonen en Maatschappelijk Opvang 2022-2025 met de per thema benoemde voorstellen vastgesteld. Eén van de ontwikkellijnen uit deze Regiovisie is de ontwikkellijn Toegang. Door het vaststellen van de Regiovisie, hebben gemeenten besloten de toegang tot beschermd wonen (intramuraal, geclusterd en intensieve begeleiding thuis) vanaf 1 januari 2022 voor nieuwe en bestaande cliënten lokaal uit te voeren.

In de Regiovisie is afgesproken om in september 2022 deze werkwijze te evalueren. Door Xpertisezorg is hiervoor een onderzoek uitgevoerd. Het evaluatierapport treft u hierbij ter informatie aan. In dit evaluatierapport wordt enerzijds beantwoord welke onderdelen er op dit moment (al) goed gaan en dus behouden moeten worden of verder moeten worden versterkt. Anderzijds gaat het over zaken die nu nog niet voldoende naar verwachting gaan en waarvan geconstateerd kan worden dat het (door)ontwikkeld dient te worden. In het rapport worden ook handvatten beschreven voor de doorontwikkeling van de lokale toegangen. We zullen de adviezen meenemen in de verdere doorontwikkeling van onze organisatie.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN SLUIS,

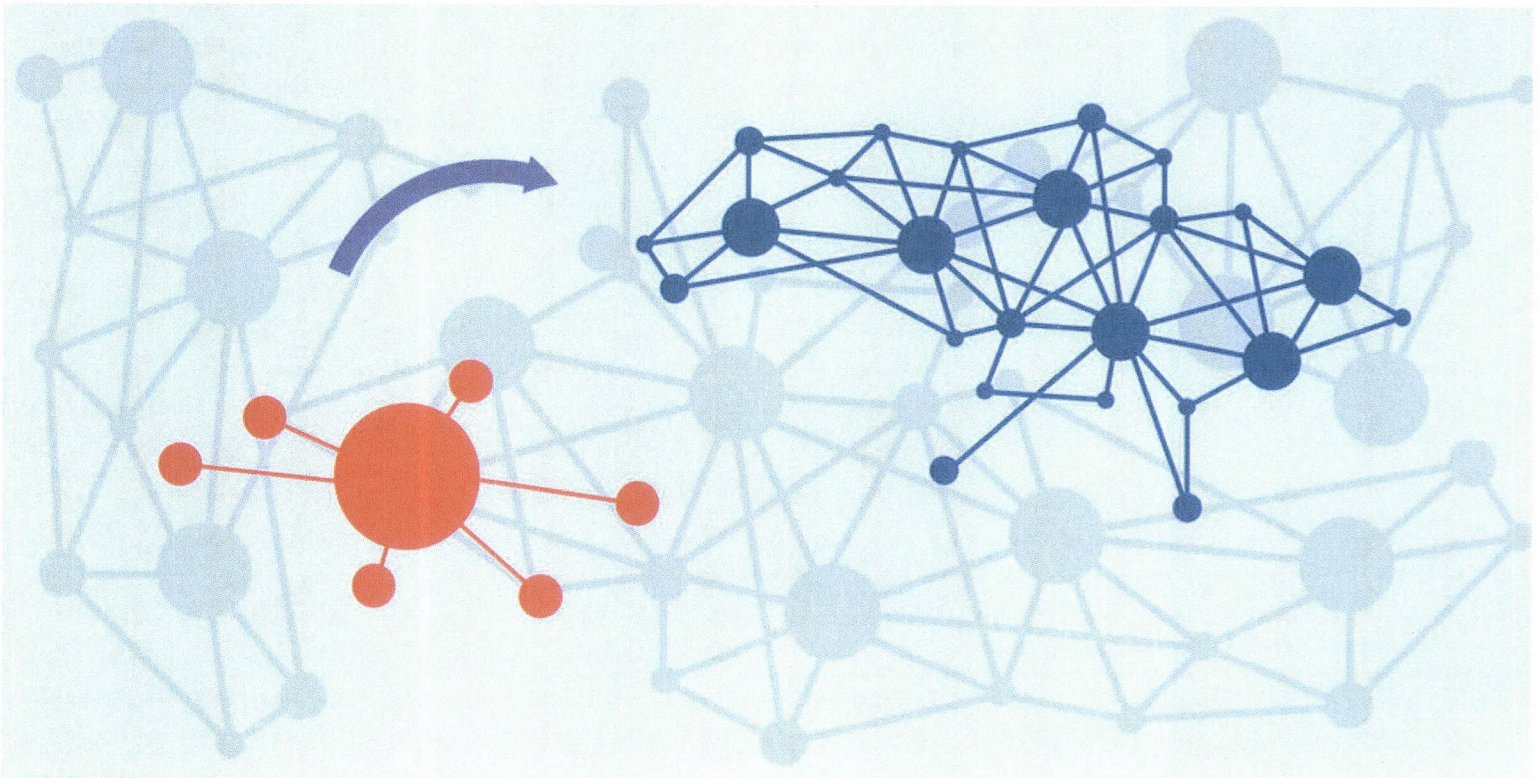
De secretaris, De burgemeester,

S.I. de Kievit-Minnaert mr. M.M.D. Vermue

XpertiseZorg
Innoveren in beleid en organiseren

Evaluatie toegang beschermd wonen

Regio Zeeland



08-12-2022
Bosse Reimert MSc
Drs. Alette van Dijk

Informatiepagina

Datum:
08-12-2022

Evaluatie | Toegang beschermd wonen Zeeland
XZ20221208

Inhoudsopgave

1. Inleiding 4

1.1 Doel van de evaluatie 4

1.2 Onderzoeksopzet 4

1.3 Leeswijzer 5

2. Werkwijze en effecten 7

2.1 Toegangsproces in de praktijk 7

2.2 Effecten van de werkwijze 8

2.3 Nabij de cliënt 8

2.4 Krachten en kansen 9

3. Wisselwerking uitvoering en beleid 11

3.1 Samenhang uitvoering en beleid 11

3.2 Duidelijke visie op uniformiteit en vrijheid in werken 11

3.3 Krachten en kansen 12

4. Randvoorwaarden voor professionals 14

4.1 Kennis over en ervaring met de doelgroep 14

4.2 Capaciteit op orde 15

4.3 Leren en verbeteren tussen gemeenten 15

4.4 Leren en verbeteren in de keten 16

4.5 Krachten en kansen 16

5. Handvaten voor doorontwikkeling 19

1. Inleiding

1. Inleiding

1.1 Doel van de evaluatie

De decentralisatie van de toegang is op 1 januari 2022 ingegaan. Sinds het begin van dit jaar werkt de regio Zeeland dus met deze nieuwe werkwijze. Na deze eerste fase heeft de regio Zeeland de vraag om deze werkwijze te evalueren. De vraag is enerzijds welke onderdelen er op dit moment (al) goed gaan en dus behouden moeten worden of verder worden verstrekt. Anderzijds gaat het over de zaken die nu nog niet voldoende goed gaan en waarvan geconstateerd kan worden dat het (door)ontwikkeld dient te worden. Het beantwoorden van deze vragen geldt tevens als doel van de evaluatie.

1.2 Onderzoeksopzet

Er is samen met de werkgroep toegang een plan gemaakt om deze evaluatie in te vullen. Om de evaluatie uit te voeren hebben we de volgende stappen gezet:

- **Deskanalyse**

Verschillende documenten zijn geëvalueerd. Denk hierbij onder meer aan beleidsstukken, gespreksverslagen van de werkgroep(en) en geleverde input vanuit zorgaanbieders over hun ervaringen met de (nieuwe) werkwijze toegang.

- **Interviews**

Er zijn interviews gevoerd met alle Zeeuwse gemeente (of Gemeentelijke Regeling). Hierbij is gewerkt met een semigestructureerde vragenlijst. De interviews zijn gehouden met zowel (minimaal) één toegangsprofessional als (minimaal) één beleidsprofessional per gemeente in hetzelfde gesprek. Op deze manier werd de input vanuit beide perspectieven benut en was er de mogelijkheid om op elkaar aan te vullen/te corrigeren. Deze werkwijze brengt tevens een intern leereffect met zich mee.

Naast interviews met de Zeeuwse gemeenten zijn er interviews gehouden met behartigers van het cliëntperspectief (2x), de onafhankelijk deskundige en een contractmanager (beide werkzaam bij het CZW-bureau).

- **Focusgroepen**

Daarnaast zijn er begin november een tweetal focusgroepen georganiseerd, waarbij er 16 personen aanwezig waren. Tijdens deze focusgroepen zijn de eerste beelden vanuit de evaluatie gedeeld, zijn deze beelden getoetst bij de aanwezigen en zodoende verder aangescherpt.

- **Rapportage**

De bovenstaande stappen hebben geresulteerd in de voorliggende rapportage. In deze rapportage presenteren wij de uitkomsten van de evaluatie en geven we concrete aanbevelingen voor (door)ontwikkeling van de huidige werkwijze.

1.3 Leeswijzer

Na de inleiding (huidige hoofdstuk) gaan we in op enkele kenmerken en verschillen van de nieuwe werkwijze en wat we dit qua effecten met zich meebrengt. Hoofstuk 2 eindigen we, net als hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4, met een aantal krachten en ook kansen voor doorontwikkeling. In hoofdstuk 3 beschrijven we de wisselwerking en dynamiek tussen uitvoering en beleid. In hoofdstuk 4 schetsen we de belangrijkste randvoorwaarden voor de toegangsprofessionals. Vanuit de krachten en kansen in hoofdstuk 2 t/m 4 komen we in hoofdstuk 5 tot een samenvattend beeld van de aanbevelingen. Hierin stellen we de overkoepelende conclusies vanuit de beschreven kansen in de overige hoofdstukken.

2. Werkwijze en effecten

2. Werkwijze en effecten

2.1 Toegangsproces in de praktijk

Zoals ook in de volgende paragraaf blijkt – waarin we inzoomen op de effecten van de nieuwe werkwijze – zijn er de afgelopen maanden veel goede stappen gezet. De nieuwe werkwijze raakt meer en meer ingebed in het werkproces. Naast de positieve effecten (paragraaf 2) komen we tevens een aantal zaken in de praktijk tegen waarbij ontwikkeling benodigd is. Zo zijn er behoorlijke verschillen op te merken in de wijze waarop het proces nu door de verschillende gemeenten wordt vormgegeven.

Zo zien we **verschillen** tussen gemeenten ontstaan op de volgende onderdelen:

- Doorlooptijd bij melding/aanvraag verschilt per gemeente (variërend van 4-6 weken in het meest gunstige geval, maar regelmatig duurt dit ook fors langer).
- De ureninzet dat per casus/indicatie benodigd is, verschilt ook sterk (van 5 uur tot 14+ uur). Dit verschilt tussen gemeenten (afhankelijk van de routine in de werkwijze van de gemeente) en anderzijds is het afhankelijk van de complexiteit van de casus. Denk hierbij bijvoorbeeld aan regionale casussen, het zijn casussen om meer tijd vragen.
- De bereikbaarheid en toegankelijkheid/laagdrempeligheid van de lokale toegangen variëren ook per gemeente. Dat dit een aandachtspunt betreft blijkt ook de derde paragraaf van dit hoofdstuk. Wat opvalt is dat veruit het merendeel van de aanvragen bij de toegang binnenkomt vanuit de zorgaanbieder.
- Van het ondersteuningsplan wordt geen uniform gebruik gemaakt. Zo worden ondersteuningsplannen variërend ingevuld door gemeente of zorgaanbieder.
- Ook in het gebruik van het Zeeuwse afwegingskader is geen uniform werkwijze zichtbaar in de praktijk. Zo wordt het afwegingskader ingevuld door zorgaanbieder, door gemeente samen met cliënt, door gemeente zonder cliënt en wordt het enkele keer enkel gebruikt bij twijfels over wel/niet beschermd wonen.
- In het benutten van de instructies en de documentenbundel zijn ook verschillen te zien. Door veel gemeenten wordt het benut en het wordt hierbij gezien als zeer nuttig en waardevol. In veel gevallen wordt het benut als 'naslagwerk'. Een aandachtspunt is de bekendheid bij professionals van de stukken en het bewaren van overzicht tussen de (veelheid aan) documenten.

Voor elk van de bovenstaande punten geldt in hoeverre deze verschillen tussen de gemeenten onwenselijk zijn of dat het prima is dat er op verschillende punten een verschillende werkwijze geldt. Op deze vraag komen we in hoofdstuk 3 terug.

Eenzelfde vraag is ook aan de orde bij de *administratieve processen*. Op het administratieve deel van de werkwijze wordt namelijk ook niet uniform gewerkt. Hierbij komt dat verschillende processen (rond aanleveren stukken in het WUP-portaal en Zeeuws afwegingskader) in meerdere gevallen als 'dubbel/extra werk' en 'belastend' worden gezien. Met name bij gemeenten met minder routine wordt dit als extra werk gezien. Ook het berichtenverkeer is een punt van aandacht, waarbij dit onderdeel op het moment in ontwikkeling is. Voor het onderdeel administratie geldt ook de vraag uit de vorige alinea: Wat willen we uniform doen? En waarin is het oké om verschillend/lokaal te werken? Hier wordt in hoofdstuk 3 verder op ingezoomd.

2.2 Effecten van de werkwijze

Sinds 1 januari 2022 is de nieuwe gedecentraliseerde wijze van organiseren van toegang beschermd wonen in Zeeland gestart. Ondanks dat de looptijd dus redelijk beperkt is, kunnen we al wel enkele verschuivingen en signalen over deze nieuwe werkwijze noteren. De daadwerkelijke impact – wat het de inwoners en samenleving brengt – is op dit moment nog moeilijk vast te stellen. Toch laat de werkwijze in algemene zin al *enkele positieve effecten* zien, zoals:

- Indicaties voor beschermd wonen worden voor een kortere looptijd afgegeven, vaak voor maximaal één jaar. Hierdoor is er meer perspectief van uitstroom uit de BW-setting op kortere termijn (in vergelijking met situatie voorheen: vaak indicatie van drie jaar).
- Door de kortere looptijd van trajecten is ook zorgaanbieder alerter op deze doelen. Ook is er toenemend contact met zorgaanbieders en vanuit de gemeente een beter zicht op keuzes die zij maken.
- Er is door de decentrale manier van organiseren meer zicht op de cliënten in de gemeente. Hierdoor heeft de gemeente meer grip op (het behalen van) doelen van de cliënt. Dit zorgt voor een aanpak meer gericht op maatwerk.
- Ook de cliënt heeft op deze manier meer een beeld en contact met de gemeente waarin het woonachtig is. Dit (persoonlijke) contact bevordert bijvoorbeeld het uitstromen naar een ambulante setting en het samen kunnen richten op herstel.

"Ook de inwoner heeft meer een gezicht bij de gemeente. Echt het gesprek aan gaan samen, dat maakt het persoonlijker!".

Vanuit het cliëntenperspectief wordt dit beeld bevestigd. Echter maken we daar wel enkele kanttekeningen bij. Zo is de laagdrempeligheid van het contact zoeken met de gemeente nog niet altijd goed georganiseerd (zie volgende paragraaf). Naast het organiseren van de toegang zijn er ook enkele verbeterpunten op inhoud die vanuit het cliëntperspectief wordt aangedragen. Door één van de respondenten is aangegeven dat er relatief veel jongeren (18-25 jaar) naar de Wlz worden toegeleid, terwijl er nog wel perspectief is op herstel en daarmee de Wmo beter passend zou zijn. Daarnaast wordt ook benoemd dat het zinvol kan zijn om een ervaringsdeskundige mee te laten kijken in het indicatieproces, bijvoorbeeld bij het keukentafelgesprek. Er wordt benoemd dat dit mogelijk nieuwe inzichten ter tafel kan brengen, waardoor mogelijk ook de conclusie vaker wordt gesteld dat beschermd wonen niet de juiste oplossing is. Zo zou er meer ruimte zijn om *tussenvormen* (tussen beschermd wonen en zelfstandig thuis wonen) te benutten en/of te ontwikkelen.

2.3 Nabij de cliënt

Zoals in de vorige paragraaf beschreven zorgt de gedecentraliseerde werkwijze dus vanzelfsprekend voor meer contact tussen gemeente en de cliënten, zowel aan de voorkant van een beschermd wonen traject als aan de achterkant (bij mogelijke uitstroom). Een specifiek aandachtspunt voor met name de BW-doelgroep is de laagdrempeligheid van contact. Op dit onderdeel is er winst te behalen blijkt uit interviews vanuit het cliëntperspectief als interviews met de gemeenten. Het gaat hierbij om de 'openingstijden' van het loket (zowel inloop fysiek als telefonische contactmomenten), waarbij het bijvoorbeeld belangrijk is om niet enkel in de ochtenduren bereikbaar te zijn, maar ook later

op de dag. En het gaat bijvoorbeeld ook over de laagdrempeligheid om een vraag te stellen en de wijze waarop gesprekken worden gevoerd. Zo wordt ook benoemd vanuit het cliëntenperspectief: "*Mensen worden soms echt van het kastje naar de muur gestuurd. Mensen worden afgeremd om hun vraag te stellen bij sommige gemeenten*". Het is een ontwikkelkans om ervoor te zorgen dat je als gemeente laagdrempelig en goed benaderbaar bent voor deze doelgroep. Juist ook om mensen tijdig in beeld te krijgen en mogelijk escalatie te voorkomen.

2.4 Krachten en kansen

Op basis van de genoemde punten in dit hoofdstuk zien we de volgende krachten (dit werkt goed!) en kansen (ruimt voor ontwikkeling) ontstaan.

Dit werkt goed!	Ruimte voor ontwikkeling
Er is meer grip en zicht op de (doelen van) van cliënten woonachtig in de gemeente. Ook hebben gemeenten meer kennis over de BW-doelgroep.	Er zijn behoorlijke verschillen zichtbaar in de werkwijze/uitvoering van de verschillende processtappen tussen gemeenten. Hierbij gelden de administratieve processen als specifiek aandachtspunt.
Cliënten hebben een beter beeld bij de gemeente. De werkwijze zorgt voor meer persoonlijke contact en hiermee worden randvoorwaarden gecreëerd voor eventueel afschalen van ondersteuning.	Laagdrempelig en goed positioneren van de gemeente/toegang. Denk hierbij aan contacttijden en laagdrempelige mogelijkheden om het contact met de gemeente te zoeken.
Afwegingskader, instructies en documentenbundel worden in veel gevallen als nuttig en waardevol beschouwd. Wees scherp op het behouden van overzicht tussen de documenten en bekendheid bij de professionals.	Het (te snel/veel) afgeven van BW-indicaties aan jongeren is een mogelijk aandachtspunt.

3. Wisselwerking uitvoering en beleid

3. Wisselwerking uitvoering en beleid

3.1 Samenhang uitvoering en beleid

De wisselwerking tussen uitvoering en beleid geldt als belangrijke schakel tussen enerzijds (het succesvol werken in) de praktijk en anderzijds het scheppen van de juiste randvoorwaarden voor professionals om goed te kunnen werken. Met andere woorden: Een goede wisselwerking tussen beleid en uitvoering dient de juiste voorwaarden voor professionals te scheppen om succesvol te kunnen werken.

We zien op dit onderdeel groeiruimte in het verbeteren van de samenhang tussen uitvoering en beleid. Het binnen de gemeentelijke/lokale context ophalen van signalen en dit op regionaal beleidsniveau teruggeven verdient aandacht, zo komt naar voren in verschillende interviews. Dit geldt ook andersom: signalen en besluiten vanuit de regionale beleidscontext delen met de professionals. Het is hierbij een uitgangspunt om de professionals, wanneer logisch/zinvol, te betrekken bij het ontwerpen en implementeren van beleidskeuzes.

Ook de samenwerking tussen gemeenten – op beleidsniveau - verdient aandacht. Er is groeiruimte in het verbeteren van de samenwerking. Zo wordt benoemd dat de samenwerking op dit moment nog te vaak een 'stroperig proces' betreft: "We werken eigenlijk met te veel werkgroepen, overleggen en structuren, alles loopt door elkaar heen!".

3.2 Duidelijke visie op uniformiteit en vrijheid in werken

Aansluitend op de punten uit paragraaf 3.1 is er behoefte aan een duidelijke visie en afspraken. Een duidelijke visie of antwoord op de vraag 'welke spelregels hanteren we regionaal en welke vrijheid hebben we lokaal om de verdere inhoud van het spel te bepalen?'. Dus: wat zijn de onderdelen die we gezamenlijk gaan vaststellen en op welke onderdelen stellen we vast dat er ruimte is om het lokaal (anders) te organiseren. Naast het hanteren van werkwijzen gaat het hierbij ook bijvoorbeeld om het administratieve proces (paragraaf 2.1).

Vanuit het vaststellen van de kaders kan een logische, passende overlegstructuur volgen. Waarbij het minder/niet zal gaan over hoe doen we bepaalde dingen, maar meer over: 'hoe optimaliseren we de randvoorwaarden voor de professionals? En hoe gaan we met elkaar leren en verbeteren?'.

We vinden het lastig om te bepalen of het oké is om de dingen te doen zoals we ze doen, of wanneer we ons echt moeten conformeren aan het proces".

Het is dus noodzakelijk om op regionaal vast te stellen wat de kaders zijn waarbinnen we lokaal uitvoering geven aan de toegang tot beschermd wonen. Belangrijk is om vast te stellen aan welke voorwaarden iedere gemeente zich moet houden en waar de lokale ruimte voor invulling ligt. Als duidelijk is wat er regionaal ingevuld moet worden, dan kunnen daar specifiek overleggen op georganiseerd worden.

Daarnaast kan er dan overleg of meer inspiratie-/leermomenten worden georganiseerd om de lokale uitvoering met elkaar te delen en verbeteren. Er is dan dus voornamelijk nog behoefte aan het samen leren en verbeteren (systeemleren) op Zeeuws niveau, waarbij met name de toegangsprofessionals dit van input dienen te voorzien.

3.3 Krachten en kansen

Op basis van de genoemde punten in dit hoofdstuk zien we de volgende krachten (dit werkt goed!) en kansen (ruimt voor ontwikkeling) ontstaan.

Dit werkt goed!	Ruimte voor ontwikkeling
Er zijn de afgelopen periode veel goede stappen gezet in het werken volgens de nieuwe werkwijze.	Het is zinvol om meer met elkaar vast te stellen: Wat moeten/willen we als gemeenten hetzelfde organiseren (qua werkwijze en administratieve processen) en waarin is het oké om van elkaar af te wijken? *Vanuit* deze visie en afspraken over de werkwijze wordt er kritisch gekeken naar de verschillende handreikingen (bijv. Zeeuws afwegingskader); op welke manier draagt dit bij aan de gekozen manier van werken?
Er is goed contact tussen de verschillende gemeenten. Hiermee is een belangrijke basisvoorwaarde voor goede samenwerking is aanwezig.	Constructief kijken naar de meest handige en zinvolle overlegstructuur. Hierbij is het belangrijk om te kijken naar de dynamiek tussen gemeenten en het betrekken van (signalen uit) de professionals bij beleidsvoering (ontwerp/implementatie).
	Inzetten op (met elkaar) systeemleren op Zeeuws niveau.

4. Randvoorwaarden voor professionals

4. Randvoorwaarden voor professionals

4.1 Kennis over en ervaring met de doelgroep

Als eerste randvoorwaarde voor professionals noemen we het hebben van voldoende kennis en ervaring in het werken met BW-casuïstiek. Het is belangrijk om te constateren dat voor menig toegangsprofessional de materie vrij nieuw was bij het starten begin 2022. Het is daarom logisch dat er nog niet voor allen van hen veel kennis, laat staan ervaring, voor handen is/was. Een ander deel van de toegangsprofessionals heeft wel meer kennis en ervaring in het werken met BW-casuïstiek en de doelgroep.

"We willen graag een volwaardige gesprekspartners zijn met zorgaanbieders. Dat lukt ons nu nog niet altijd even goed".

Ondanks dat er dus verschillen zijn over de mate van aanwezige kennis bij professionals, is er bij eenieder van hen behoefte om hier meer over te leren. Er is behoefte aan meer kennis over de doelgroep en over beschermd wonen. Dit kan zijn in de vorm van een training/cursus, maar dit kan ook door het 'leren van en met elkaar' waaraan we in paragraaf 4.3 refereren.

Belangrijke rol voor onafhankelijke deskundige

Een belangrijke rol in het versterken en het ondersteunen van de lokale toegang is weggelegd voor de onafhankelijk deskundige. Zo heeft de onafhankelijk deskundige een rol in het 'overstijgend' meedenken, -helpen en adviseren van de lokale toegang. De rol als spin in het web bij onder meer bovenregionale casuïstiek wordt als zeer prettig beschouwd. Verschillende gemeenten hebben daarbij een vast contactmoment met de onafhankelijk deskundige en de contractmanager, dit draagt bij aan dit contact.

We zien in de praktijk dat de functie van de onafhankelijk deskundige wisselend wordt benut. Het grootste deel van de gemeenten benaderen de onafhankelijk deskundige bij elke casus, een deel doet het enkel bij een complexe casus en/of twijfel en een enkele gemeente benut de onafhankelijk deskundige nauwelijks. Het is een zinvolle vraag om te beantwoorden of (het gebrek aan) de uniformiteit in het benutten van de functie al dan niet een probleem is. Wat ook wordt benoemd is de 'kwetsbaarheid' van de functie van de onafhankelijk deskundige, aangezien dit slechts door één persoon wordt ingevuld.

Hieronder benoemen we een aantal vraagstellingen van lokale toegangen waarbij de onafhankelijk deskundige hoe dan ook van waarde is:

Wat zijn mogelijk vraagstellingen uit de lokale toegang aan de onafhankelijke deskundige?

- Bovenregionale casuïstiek: belangrijke rol voor onafhankelijke deskundige.
- Woningvraagstuk (m.n. jongvolwassenen) wordt soms *geframed* als BW vraag.
- 18-/18+ is een uitdaging: afstemmen tussen gemeenten van belang.
- In het geval van een duidelijke ondersteuningsbehoefte, maar te licht voor BW-plek. Lokale aanbod is niet altijd voldoende. Tussenvorm is dan nodig, maar niet beschikbaar in elke gemeente. Kans om dit regionaal te organiseren.

Expertteam

Naast de inzet van de onafhankelijk deskundige is er ook de mogelijkheid om het 'expertteam' bij elkaar te roepen. Dit is bij de start van de decentralisatie ingericht als optie om bepaalde, complexe casussen te bespreken en om daarvan vooral te leren en verbeteren. In de praktijk zien we dat hier nauwelijks gebruik van wordt gemaakt. In veel gevallen geeft men aan dat 'je er wel uitkomt met hulp van de onafhankelijk deskundige'. We constateren dat het expertteam niet het juiste vehikel is om te leren en verbeteren. Ook in kader van de werkdruk en capaciteit van professionals is dit niet de meest handige manier.

4.2 Capaciteit op orde

De tweede randvoorwaarde die we uitlichten is de capaciteit bij de toegangsprofessionals. We constateren allereerst dat de tijd die per indicatie nodig is, verschilt per situatie. Het is afhankelijk van de complexiteit van de casus en de mate van routine van de professionals. Dit laatste hangt sterk samen met het aantal aanvragen per gemeente op maand-/jaarbasis. Voor gemeenten met minder aanvragen is het lastig om routine te krijgen in de werkzaamheden, dit zorgt ervoor dat het behandelen van een casus langer duurt.

Vanuit verschillende gemeenten wordt benoemd dat de beschikbare capaciteit onvoldoende is. Het is voor deze gemeenten lastig om aanvragen binnen de gewenste doorlooptijd af te ronden. Ook knelt dit bijvoorbeeld wanneer men op gezette momenten (bijv. halfjaarlijks) evaluatiemomenten met de cliënt en aanbieder wil inplannen. Bij aanvang van de gedecentraliseerde toegang is een inschatting gemaakt van de benodigde uren(inzet) per gemeente. Het is zinvol om te kijken in hoeverre dit overeenkomt met de praktijk en om dit, indien nodig, bij te stellen / te herijken.

4.3 Leren en verbeteren tussen gemeenten

De derde randvoorwaarde is, zo constateren we, een heel belangrijke. Op het terrein van (onderling) leren en verbeteren is veel winst te behalen. Bij de eerste randvoorwaarde (kennis en ervaring) beschreven we dat er winst te behalen is in het vergroten van expertise van professionals. Vanuit de professionals komt ook naar voren dat deze behoefte er is en dat zij met name nut zien in het hebben van zogeheten 'leennetwerkbijeenkomsten'. Het gaat hierbij om bijeenkomsten waarbij leren van elkaar centraal staat. Dit kan aan de hand van bepaalde thema's en/of casuïstiek plaatsvinden. Denk hierbij aan vragen als: 'Hoe gaan we met elkaar om wanneer er sprake is van een verhuizing binnen de provincie?'. Daarnaast is het zinvol om elkaar simpelweg te leren kennen, om een gezicht te hebben bij een aanspreekpunt bij een andere gemeenten. Dit draagt bij aan verbinding en samenwerking.

Ook kunnen dergelijke bijeenkomsten benut worden om signalen vanuit de uitvoering op te halen en om veranderingen in beleid/werkwijze te toetsen en/of te delen.

"Er is geen gelegenheid waar consulenten onderling, tussen gemeenten, met elkaar kunnen afstemmen. Die behoefte is er zeker! Ik ben benieuwd hoe anderen zaken aanpakken".

4.4 Leren en verbeteren in de keten

De vierde randvoorwaarde betreft ook het leren en verbeteren met elkaar, alleen trekken we het hier wat breder. Het gaat hier over leren en verbeteren in de keten. We zien dat de nieuwe werkwijze door aanbieders in veel gevallen wordt opgepakt: "Men weet ons beter te vinden en er ontstaat meer openheid en vertrouwen". Toch blijft het een punt van aandacht, aangezien we constateren dat het nog niet altijd goed loopt. Zo wordt benoemd dat het contact met sommige aanbieders nog in transitie is: "Soms hoor je nog 'we willen dit en dit voor cliënt'". Aandachtspunt is om hier als gemeenten gezamenlijk scherp op te zijn en blijven. Hierin is een schakelrol belegd bij het *contractmanagement*. Een voorbeeld van dat het nog niet altijd goed gaat is het feit dat personen in zorg komen zonder dat er een beschikking is afgegeven. Ook bevestigen signalen vanuit zorgaanbieders dat de verbinding verder versterkt kan worden. Zo vragen zij zich bijvoorbeeld af of ze goed vindbaar zijn voor de toegang. In relatie tot dat onderdeel geven toegangsprofessionals aan dat ze baat hebben bij een duidelijker/beter overzicht van welke BW-locaties er zijn, welke aanbieder het meest passend is en er waar er plek is.

Vanuit verschillende gemeenten gaan toegangsprofessionals op werkbezoek naar verschillende aanbieders. Dit is zinvol om elkaar beter te leren kennen.

"Wij gaan binnenkort weer bij een zorgaanbieder op bezoek, dit zorgt voor meer feeling bij de materie en zo weten we elkaar beter te vinden".

4.5 Krachten en kansen

Op basis van de genoemde punten in dit hoofdstuk zien we de volgende krachten (dit werkt goed!) en kansen (ruimt voor ontwikkeling) ontstaan.

✓ Dit werkt goed!	Ruimte voor ontwikkeling
Gemeenten en toegangsprofessionals zijn gedreven aan de slag gegaan met de nieuwe werkwijze. Dit heeft geleid tot ontwikkeling in kennis en expertise van de professionals.	Kritisch kijken in hoeverre de begrote ureninzet van toegangsprofessionals overeenkomt met de daadwerkelijke inzet per gemeente. Werkdruk wordt veelal als hoog ervaren.
Toegangsprofessionals weten de ondersteuning/meedenkkracht van de onafhankelijk deskundige goed te vinden.	Verkennen welke structurele/ overkoepelende afspraken er gemaakt kunnen worden bij 'ingewikkelde casussen': 'Waar kunnen we structurele oplossingen/werkwijzen vinden voor complexe casussen?'. Ook is het zinvol om bij bepaalde type casussen, bijv. over verhuizingen binnen de regio, praktische werkafspraken te maken.

Ondersteuning vanuit de onafhankelijk deskundige wordt als een belangrijk/ cruciaal onderdeel gezien van het proces. De éénpersoons invulling van de functie is weliswaar een kwetsbaarheid.	Er ligt een kans in het faciliteren door het CZW-bureau bij het onderling leren en verbeteren. Samen/onderling leren d.m.v. thema- en casusgerichte leernetwerkbijeenkomsten. Behoeften verschillen tussen gemeenten, belangrijk om hier oog voor hebben. We concluderen dat het expertteam niet in de behoefte voldoet van het leren en verbeteren.
Contact met zorgaanbieders en het samen werken volgens nieuwe werkwijze gaat steeds beter. Het blijft weliswaar een onderdeel om scherp op te zijn. Bijvoorbeeld door samen te leren in de keten en werkbezoeken te organiseren. Hierin heeft het contractmanagement een rol.	Er wordt wisselend gebruik gemaakt van diensten van de onafhankelijk deskundige. Het dient duidelijk te zijn in welke gevallen (of in alle gevallen) de onafhankelijk deskundige geraadpleegd dient te worden.
	Er is behoefte aan verbeterd/duidelijk overzicht van BW-plekken en beschikbaarheid Daarnaast is het zinvol om te verkennen welke mogelijkheden er zijn om tussenvormen regionaal te ontwikkelen.

5. Handvaten voor doorontwikkeling

5. Handvaten voor doorontwikkeling

Op de goede weg!

De nieuwe werkwijze is nog geen jaar geleden van start gegaan en het bevindt zich daarmee echt nog in een eerste fase van het werken volgends deze werkwijze. Op verschillende plaatsen in deze rapportage komt naar voren dat er goede stappen zijn gezet en dat er ook al positieve effecten zichtbaar zijn. Zo hebben gemeenten meer grip op en persoonlijk contact met de cliënten in de eigen gemeente. Ook worden BW-indicaties veelal voor een kortere duur afgegeven, in vergelijking met voorheen. Dit zijn enkele positieve basisvoorwaarden, van waaruit verdere groei mogelijk is. De rol van de onafhankelijk deskundige en het enthousiasme bij toegangsprofessionals om te leren zijn daarbij krachten voor de toekomst.

Aanbevelingen voor doorontwikkeling

Hoofdstuk 2, 3 en 4 sluiten elk af met een aantal concrete ontwikkelpunten (zie tabellen). Deze ontwikkelpunten gelden tevens als aanbevelingen voor vervolgstappen. Het brede scala aan aanbevelingen is terug te leiden naar een tweetal hoofdpunten/-categorieën, zoals hieronder beschreven:

1. **Creëer een gezamenlijke visie op uniformiteit van werken.**

Er is behoefte aan een duidelijke visie en daaruit voortvloeiende afspraken over welke onderdelen gezamenlijk en uniform worden uitgevoerd en op welke onderdelen er vrijheid is voor een eigen lokale aanpak. In de tabellen komen verschillende van deze onderdelen naar voren, het gaat onder meer over toepassing van het ondersteuningsplan en afwegingskader, afspraken over (de)centrale administratie en kaders over wanneer je de onafhankelijk deskundige inschakelt. Het is dus niet een gegeven dat elke gemeente al deze onderdelen op dezelfde manier dient uit te voeren, het is echter wel belangrijk om vast te stellen bij welke onderdelen deze uniformiteit wel geldt. Vanuit deze *gezamenlijke* afspraken vloeit een logische en minder intensieve overlegstructuur voort. Afstemmingen zullen dan minder gaan over 'hoe doen we dit?', maar meer gaan over 'hoe kunnen we onderdelen uit het proces verbeteren?' (systeemleren). Een belangrijk onderdeel van dit leren en verbeteren zijn de leernetwerkbijeenkomsten, zoals hieronder beschreven.

2. **Zet in op het faciliteren van de toegangsprofessionals, met focus op het samen leren en verbeteren.**

De hierboven benoemde overlegmomenten zullen dus meer kunnen gaan over het optimaliseren van de randvoorwaarden voor de toegangsprofessionals. Signalen vanuit het toegangsproces dienen hierbij een plek te krijgen. Een belangrijk onderdeel van het organiseren van goede randvoorwaarden is het samen leren en verbeteren. Dit dient de toegangsprofessionals in staat te stellen kom te leren (kennis/thema's/casuïstiek) en om signalen met elkaar en beleidsmakers te delen. Een mogelijk geschikte vorm hiervoor zijn de zogeheten leernetwerkbijeenkomsten, waarbij men elkaar ontmoet en ervaringen deelt. Daarbij is het zinvol als ook beleidsmakers hierbij aanwezig zijn, waarbij het kan gelden als een belangrijk onderdeel van de overlegstructuur. Naast onderling (tussen gemeenten) leren is het zinvol om ook breder (met ervaringsdeskundigen, zorgaanbieders) een vorm van ontmoeten, leren en signalen oppikken vorm te geven.