

Tussentijdse bevindingen Actieonderzoek Lelystad

Notitie 12 mei 2021 – Maarten Kwakernaak & Freek de Meere

Sinds januari 2020 loopt het Actieonderzoek Sociaal Domein in Lelystad. In deze tussentijdse notitie informeren wij de raad over de voortgang en tussentijdse bevindingen. Deze bevindingen zijn voorlopig en zijn nog niet getoetst aan de werkpraktijk. Omdat het onderzoek nog loopt, worden de resultaten bovendien nog verder aangevuld. In de eindrapportage, die in de zomer van 2021 gereed zal zijn, zullen de eindresultaten daarom afwijken van deze tussentijdse bevindingen.

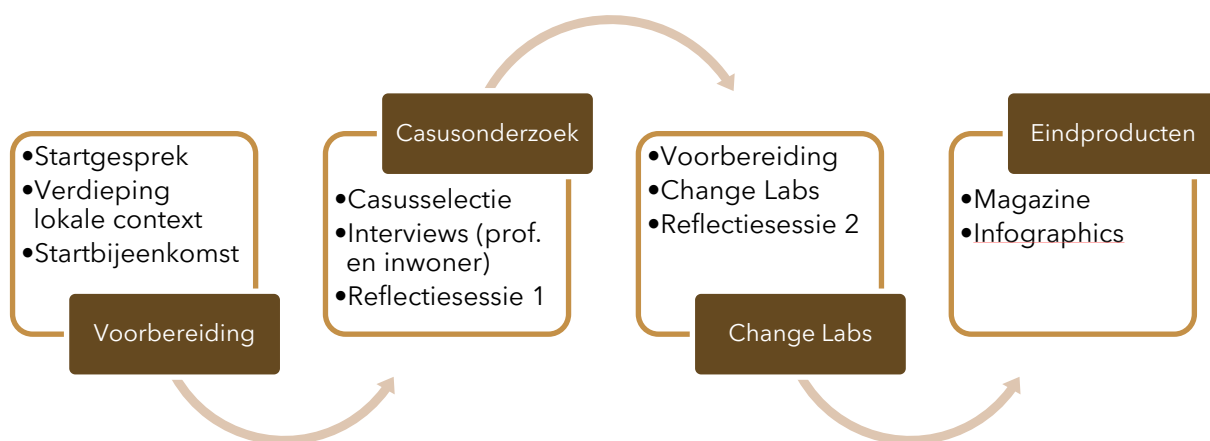
Er zijn nu bewust nog geen aanbevelingen geformuleerd. De veranderlijkheid van de situatie en bemensing in het sociaal domein heeft grote invloed op wat er mogelijk en nodig is.

1 Opzet van het onderzoek

Het actieonderzoek heeft als doel om enerzijds handelingsperspectieven te bieden over legitiem, effectief maatwerk aan professionals in het Lelystadse sociaal domein. Daarnaast moet het inzichten opleveren voor beleidsvorming, om te komen tot effectievere ondersteuning. Er staan twee vragen centraal:

- 1) Hoe krijgt effectief maatwerk tot nu toe vorm in de Lelystadse praktijk?
- 2) Wat zijn de bevorderende en belemmerende factoren en hoe kunnen die weggenomen worden?

Om deze vragen te beantwoorden is een onderzoek vormgegeven waarin wij de huidige situatie bekijken (voorbereiding en casusonderzoek). Vervolgens wordt in 'change labs' actief met professionals gewerkt aan casuïstiek. De onderzoeksaanpak is hieronder schematisch weergegeven.



2 Voortgang

Het onderzoek verloopt anders dan verwacht. Gedurende de looptijd van dit onderzoek brak de coronacrisis uit, waardoor het onderzoek later is opgestart. Diverse lokale ontwikkelingen – waaronder de veranderingen in de Jeugd- en Gezinsteams (JGTs) – hebben voor verdere vertraging en aanpassingen gezorgd. De onderzoekers hebben zich zoveel mogelijk aangepast aan de mogelijkheden van de SWTs en JGTs: zij zijn immers diegenen die met de resultaten aan de slag moeten.



3 Voorlopige bevindingen

3.1 Wat gaat er goed in het creëren van maatwerk?

Maatwerk zit in de aard van de teams

Voor de JGTs en SWTs is het denken in eenvoudig maatwerk/doen wat nodig niets nieuws. Deze professionals zijn gewend om mogelijkheden te zoeken om passende oplossingen in te zetten, waar soms ook de kaders opgezocht worden van wat mag en kan. Wanneer zij beperkt worden in het bieden van maatwerk, leidt dit ook tot frustratie: je wordt belemmerd in het uitvoeren van je taak om inwoners/gezinnen verder te helpen. Deze houding is een sterke basis om een maatwerkcultuur op te bouwen: zij hoeven niet overtuigd te worden dat creatief maatwerk vaak beter is voor inwoners.

Professionals hebben steeds meer inzicht in financiën

Gedurende dit onderzoek lijkt het kostenbewustzijn van professionals toe te nemen. Hoewel zij zich liever met de inhoud bezig houden, helpt het hen wel om afwegingen te maken bij het creëren van maatwerk. Bijvoorbeeld als zij opmerken dat een 'standaardoplossing' kostbaar is en maatwerk voor het gezin niet alleen beter is, maar ook op korte of lange termijn goedkoper blijkt.

Teamleden hebben vaak een sterk lokaal netwerk

Eenvoudig maatwerk vraagt vaak om informele afstemming met partners binnen of buiten de eigen organisatie. Professionals in de teams geven aan vaak gebruik te maken van hun lokaal professioneel netwerk om maatwerk te organiseren. De cultuur in Lelystad is laagdrempelig: mensen hebben vaak direct telefoonnummers van elkaar en weten elkaar te vinden wanneer er een maatwerkoplossing nodig is. (vergelijking elders; en niet voor iedereen)

Zelf beschikken door teams is bevorderend voor maatwerk

In de beginfase van dit onderzoek werd door de professionals in de teams aangegeven dat de mogelijkheid tot het zelf beschikken afgeven ten goede kwam aan het organiseren van maatwerk. Gedurende dit onderzoek zijn de mogelijkheden tot zelf beschikken afgegeven veranderd (zie ook 3.2).

3.2 Wat staat maatwerk in de weg? (knellende kaders)

Strubbelingen op het snijvlak van domeinen

Wanneer verschillende werkvelden elkaar raken, ontstaan soms strubbelingen in het creëren van maatwerk. Het is dan niet altijd direct duidelijk wie er verantwoordelijk is voor de financiering van het maatwerk.

Onderwijs

Wanneer bijvoorbeeld onderwijs en jeugdhulp elkaar raken, leidt dit soms tot langdurige discussies over wie verantwoordelijk is voor financiering. Dit loopt op tot directieniveau van de scholen, waardoor het creëren van maatwerk vertraging oploopt. In de periode dat onderhandelingen lopen, kunnen gezinnen zonder een passende oplossing komen te zitten. Dit kan zorgen voor overbelasting in het gezin, als de ouders bijvoorbeeld thuisonderwijs moeten bieden als overbrugging.

Vervoer

Omdat leerlingenvervoer alleen beschikbaar is voor reizen van 6 kilometer of langer, zitten ouders soms met vervoersproblemen binnen Lelystad. Wanneer er voor een kind met een hulpvraag een lokale oplossing wordt gevonden (bijv. opvang, school of dagbesteding), zet dat ouders soms voor een vervoersprobleem. Bijvoorbeeld als ze de zorg voor hun kinderen moeten combineren met werk. In de praktijk blijken er weinig mogelijkheden om hiervoor maatwerk te bieden, zeker wanneer ouders fysiek in staat zijn om zelf voor vervoer te zorgen.

Wonen

Ook op het gebied van wonen zijn de kaders van regelingen vaak beperkend voor maatwerk. Rondom woningaanpassingen komen er langdurige discussies voor over de financiering. Bijvoorbeeld omdat iemand uit een al aangepaste woning verhuist naar een niet-aangepaste woning. Een ander voorbeeld is de kostendelersnorm. Een praktische, goedkope maatwerkoplossing (intrekken van woningzoekende inwoner bij bijv. familie) wordt belemmerd en kostbare oplossingen moeten worden ingezet om aan de noodzaak van woonruimte te voldoen.

Verwachting van afwijzing maatwerk

Maatwerkoplossingen kunnen soms praktisch zijn, met relatief lage kosten. Een voorbeeld is de aanschaf van een bakfiets, zodat een moeder haar kinderen zelf naar school kan brengen. Dergelijke praktische oplossingen worden soms niet aangevraagd, omdat de verwachting is dat dit afgewezen zal worden. De tijdsinvestering van het aanvragen zou het dan niet waard zijn. De teams hebben geen mandaat om zelf budget in te zetten voor dergelijke praktische oplossingen. Deze verwachting van afwijzing van maatwerkoplossingen lijkt toe te nemen in de periode dat dit onderzoek loopt: er wordt minder ruimte ervaren om maatwerk te organiseren.

Onzekerheden in de afweging

Het creëren van maatwerk betekent afwegingen maken tussen verschillende vormen van ondersteuning. Een boogde maatwerkoplossing is misschien ideaal voor het gezin én goedkoper, maar het niet zeker is dat de beschikking wordt toegekend. Dan wordt toch vaak voor de veilige optie gekozen; een beschikking die wel wordt toegekend, want er is nu eenmaal hulp nodig. In deze onzekerheid is het belangrijk als professionals gedekt worden door hun leidinggevende in de oplossingen die ze zoeken.



Privacybescherming staat maatwerk soms in de weg

Voor het creëren van maatwerk is samenwerking met betrokken organisaties rondom een gezin van belang. Tegelijkertijd zijn privacy en gegevensbescherming van belang en in toenemende mate bepalend voor de mogelijkheden van maatwerk. De interpretatie van de AVG door zorgaanbieders verschilt, waardoor de mogelijkheden tot samenwerking soms beperkt worden. Vooral (maar niet uitsluitend) met GGZ-organisaties staat wetgeving rondom privacybescherming gezamenlijk creëren van maatwerk in de weg. Maar ook partners buiten de zorg zijn sinds de invoering van de AVG voorzichtiger geworden in het deelnemen aan casusoverleg en het delen van informatie.

Woningmarkt beïnvloedt maatwerk

De krapte op de (sociale) woningmarkt zorgt voor uitdagingen in het invullen van een belangrijke basisbehoefte: passende woonruimte. Voor het doorbreken van multiproblematiek is goede huisvesting vaak een voorwaarde. Vooral voor mensen die vanuit de intramurale GGZ-hulpverlening komen, blijkt het moeilijk om woonruimte te organiseren. Overzicht over aangepaste woningen die beschikbaar komen via het woning match systeem is wel behulpzaam. Aanvullende afspraken met derden als woningcorporaties en hypotheekverstrekkers zouden behulpzaam kunnen zijn voor professionals om al door Wmo gefinancierde aangepaste woningen bij verhuizing in functie te houden.