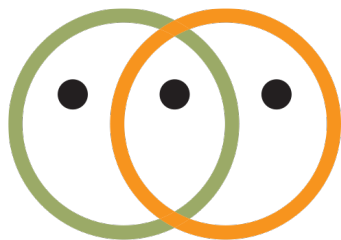




gemeente

**Zoetermeer**



**INCLUSIVATE**

## Lessen uit eigen proeftuin

---

- *Naar integrale dienstverlening voor  
multiprobleemhuishoudens*
- Henk Spies (actieonderzoeker)



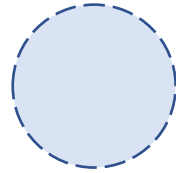
Wat is er lastig aan 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur?

# Verschillende visies op regie



*Cliëntregie*

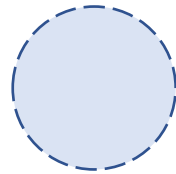
Huishouden



*Casusregie*

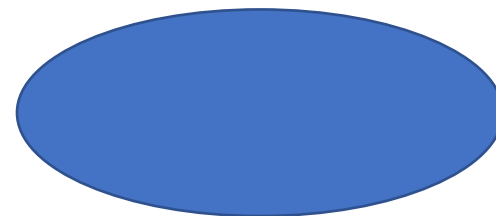
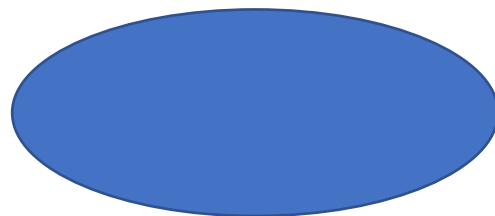
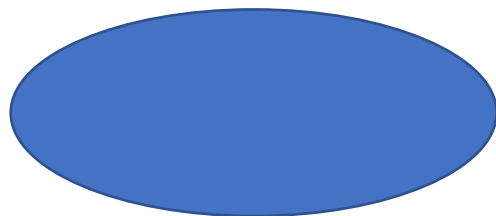


Hulpverleners en ambtenaren



*Procesregie*

Moederorganisaties



# Transformeren is geen plug & play

- Financiële urgentie
- Transformatie urgentie



# Participatief actie-onderzoek

- tellen en vertellen
- eigen verhaal van klanten & professionals
- Inzicht in uitvoeringspraktijk: wat werkt echt
- Proeftuinen: kleine praktijk, grote betekenis
- Grotere betrokkenheid deelnemers
- Leren en doen: actie onderzoek



# Het begin: proeftuinen

## Verskillende logica's van interventie

- Team8tien: doorgaande hulpverlening bij overgang 18-/18+
- IPTA: voorkomen van criminele carrières
- Aandacht werkt: intensief maatwerk voor zorgklanten p-wet
- Crisisteam: de basis op orde als situaties escaleren
- Procescoördinatoren: terugdringen van het aantal hulpverleners achter de voordeur

*Geen wijkteams, maar wijkzorgnetwerk met Aanvoerders*



**gemeente**  
**Zoetermeer**

# Het vervolg: van klein naar groot via actie- onderzoek

## Vraag

- leeropbrengsten en rendement van proeftuinen
- samenhangende aanpak voor multiprobleemhuishoudens

## Aanpak

- samen analyse maken
- vertellen en tellen
- verbeteren en verbreden
- data-analyse

*Veel gesprekken, nieuwe inzichten steeds meteen terugkoppelen, verhaal bottom-up opbouwen*



gemeente

**Zoetermeer**



**INCLUSIVATE**

# Casus 1: onorthodox maatwerk

---

Man, zeer langdurig in de bijstand (Aandacht Werkt)

*Reed al jarenlang zonder rijbewijs, oude brikjes. Koerierswerk, vaak zwart. Enkele keren terugvordering en verhaal. Als hij aangehouden werd en de auto in beslag genomen werd, kocht hij een nieuw brikje. Dat was goedkoper dan een rijbewijs halen. Hij heeft schulden, is externaliserend, intimiderend, overtuigd van zichzelf en heeft een slechte persoonlijke verzorging. Maar hij is bang voor de tandarts en heeft een verwaarloosd gebit. Hij mocht zijn rijbewijs gaan halen op voorwaarde dat hij zijn gebit zou laten behandelen. Het doel is zijn angst te overwinnen en zijn leven te veranderen.*



# Casus 2: alles uit de kast

---

Lisa (Team8tien)

*In het gezin van Lisa (18) is in het verleden al veelvuldig (jeugd)hulpverlening ingezet. Lisa is twee keer een periode uit huis geplaatst. Ze heeft weinig vertrouwen meer in hulpverleners. Schoolverzuim (vmbo-kader), logeert vaak bij vrienden ivm ruzies tussen moeder en stiefvader. Veilig Thuis melding, noodkamer in studentenhuis en individuele begeleiding. Ze houdt zich niet aan de regels en zorgt voor overlast. Er komen 's nachts criminele vrienden op bezoek die de begeleiders bedreigen. De politie grijpt in. Gesprekken met Lisa hebben geen resultaat en ze wordt uit haar kamer gezet. Ze blijkt ook niet helemaal eerlijk te zijn geweest over haar inkomsten. Uiteindelijk is een allerlaatste kans geboden (volgende halte: daklozenloket): een kamer in een woonvorm met intensieve begeleiding, mét financiële ondersteuning vanuit de bijzondere bijstand tot het moment dat de studiefinanciering start. Gelukkig heeft Lisa haar kans gegrepen en lijkt ze haar leven momenteel weer een beetje op de rit te krijgen. Met vallen en opstaan leert ze omgaan met regels. Ze start met een nieuwe opleiding.*

# Casus 3: reorganiseren van de hulp

---

Gezin met vier kinderen (Procescoördinatoren)

*Alle gezinsleden hebben eigen problematiek. Vader werkt niet en is gediagnostiseerd met autisme, is cannabisverslaafd en heeft een verstandelijke beperking. Moeder werkt niet en is analfabeet. Een meerderjarige thuiswonende dochter zit op het HBO en kampt met psychische problematiek. De oudste zoon is vanwege autisme en een verstandelijke beperking uitgevallen uit het onderwijs en maakt zeven dagen per week gebruik van een gespecialiseerde dagbesteding. Jongste dochter valt steeds meer uit op school en heeft jeugdhulp, maar dit lijkt niet aan te sluiten. Jongste zoon heeft een ontwikkelingsachterstand. Ook in de onderlinge dynamiek zijn er veel problemen: tussen vader en moeder, en tussen oudste zoon en vader. Daar is ook de politie bij betrokken geraakt. Er is steeds meer hulpverlening gekomen om incidenten te voorkomen, maar zonder resultaat. Er wordt langs elkaar heen gewerkt en de hulp sluit niet goed aan op het gezin.*

*Een procescoördinator heeft samen met betrokkenen de hulpverlening geherstructureerd, geprioriteerd en gereorganiseerd. Meerdere interventies zijn stopgezet. Er is andere hulp ingezet, gericht op het gehele gezin (Multi Dimensional Family Therapy). Er is een beter beeld ontstaan van hulpvragen en leerbaarheid, en de hulp wordt beter gecoördineerd. Er zijn kosten bespaard en er zijn minder incidenten. De ouders liggen nu in scheiding, vader heeft een WLZ indicatie gekregen en staat op de wachtlijst voor een woonplek.*

# Opschalen van lessen uit proeftuinen

| Doelen: opschalen van succesvolle praktijken                                                                                                                                                                                               | Opbrengst van transformatie onderdeel: | Aanhaken bij reguliere organisatie onderdelen:                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data-koppeling huishoudens + kosten inclusief veiligheid</li> <li>• Langdurige monitoring (klantvolgsysteem)</li> <li>• Gezamenlijke visie op casus- en procesregie verder ontwikkelen</li> </ul> | Actie-onderzoek                        | Beleid<br>Business Intelligence + F&C<br>Transformatieprogramma |
| Preventie versterken in 1D dienstverlening                                                                                                                                                                                                 | Aandacht Werkt                         | 1D teams + beleid                                               |
| Procesregie: samenwerking tussen afdelingen én tussen ambtenaren en hulpverleners verbeteren                                                                                                                                               | Procescoördinatoren, Aanvoerders       | Nieuw: procescoördinatie (ook preventief)                       |
| Casusregie: 1H1P1R en wrap around ondersteuning versterken                                                                                                                                                                                 | Crisisteam en Team8tien                | Zorgpartners (inkoop 2020)+ multidisciplinair team              |
| Samenwerking SD en Veiligheid versterken                                                                                                                                                                                                   | IPTA                                   | Nieuw: gemeentelijk regieteam (SD + Veiligheid)                 |

# Resultaten van data-analyse

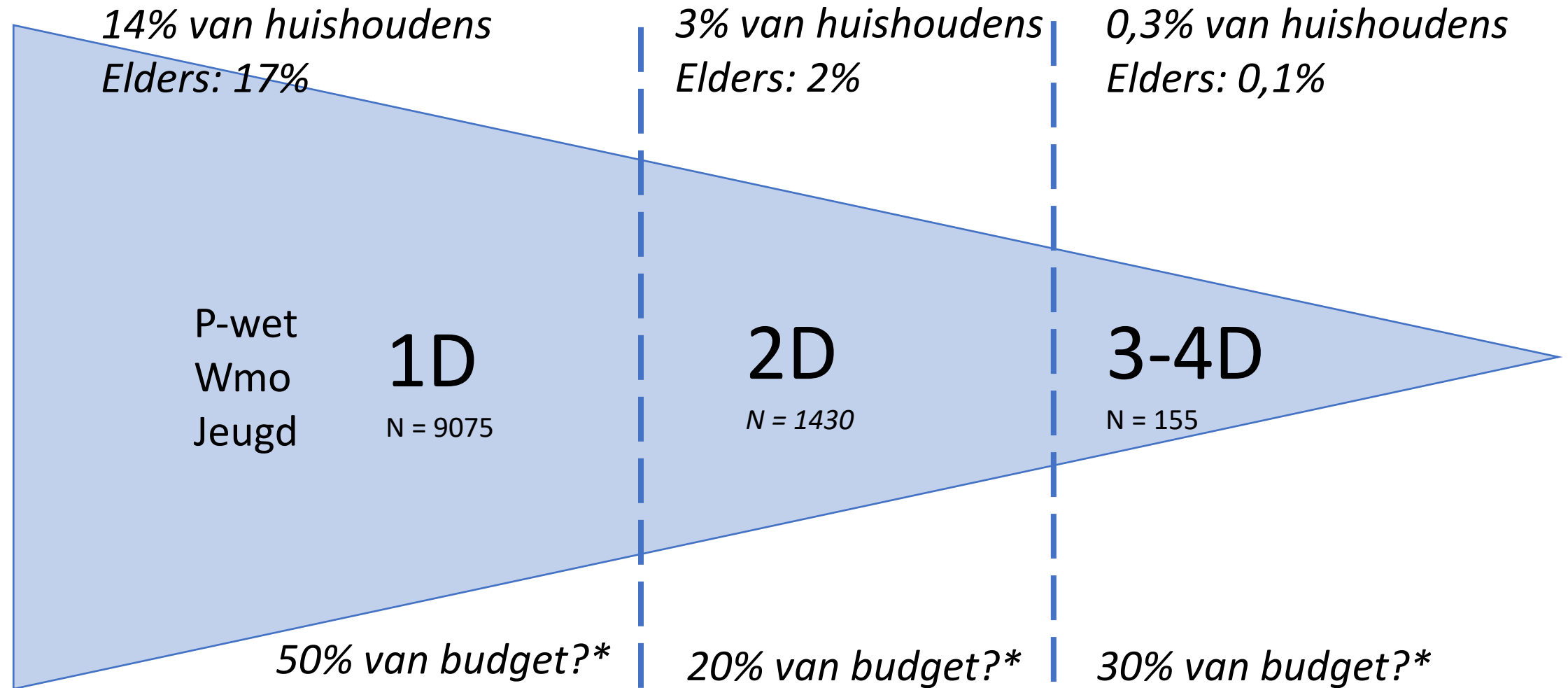
---



- Van alle proeftuinen zijn er positieve mkba's
- Zoetermeer wijkt niet noemenswaardig af van andere gemeenten w.b. stapeling van maatwerkvoorzieningen
- Meer scheidingen en verhuizingen, minder VSV, WSNP, detentie en recidive
- Minder WMO, meer Jeugd
- Minder eenvoudige dienstverlening, meer meervoudige dienstverlening
- Meer huishoudens met voorzieningen uit meerdere wetten. Hoe meer stapeling, hoe meer Zoetermeer afwijkt van gemiddelde

# Enkelvoudige en gestapelde dienstverlening

55.678 huishoudens in Zoetermeer  
83% niet in P-wet, Wmo of Jeugdwet



\* Indicatieve schatting op basis van onderzoek elders met andere definities



INCLUSIVATE

1

Enkelvoudige aanpak  
MPH/preventie

2: Proces- en netwerkregie

3: Casus- en cliëntregie: MDT en zorgpartners

4: Regie complexe MPH  
domeinoverstijgend

Brede domeincheck

P-wet

Wmo

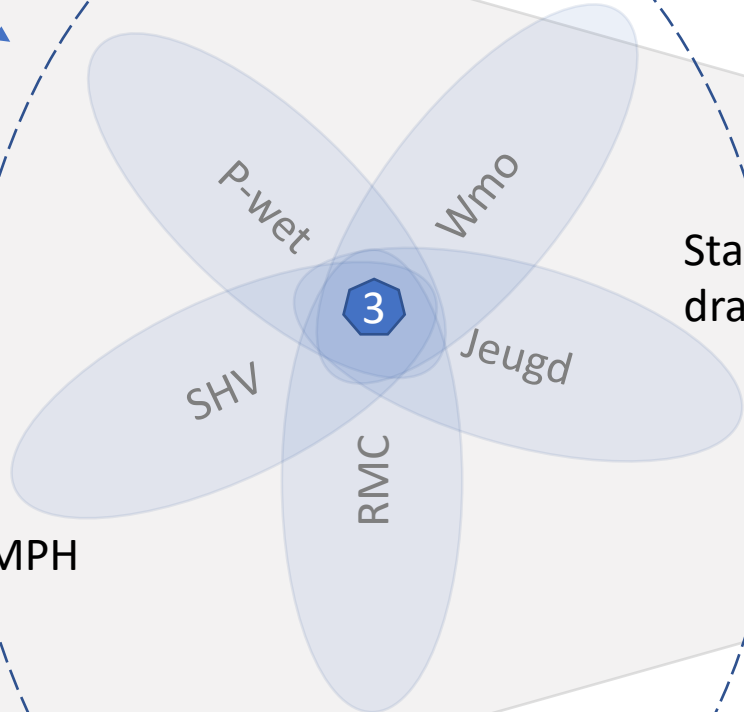
Jeugd

SHV

RMC/LP

Melding MPH

2

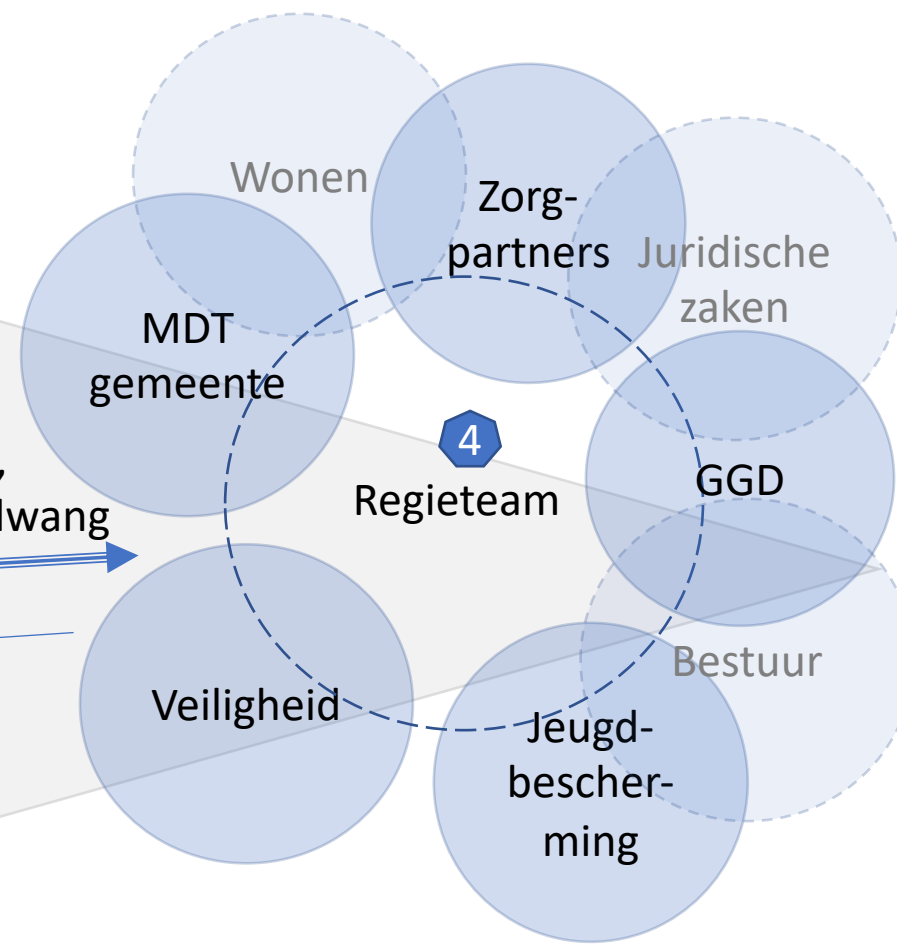


Multidisciplinair team  
(gemeentelijke casusregie)

Zorgpartners  
(ondersteunen van cliëntregie)

Stagnatie,  
drang & dwang

4



Opdrachten:

- 1 Vakmanschap/preventie versterken (incl. zorgpartners)
- 2 Proces- en netwerkregie
- 3 Casusregie Multidisciplinair team PW, SHV, Wmo, Jeugd, RMC
- 4 Gemeentelijk regieteam vormen voor complexe MPH

## Hoe verder?

- 40 medewerkers staan klaar om 5 opgaven verder vorm te geven
- Hoe houden we energie in de overgang van pionieren naar structuren?

ARE YOU TOO BUSY TO INNOVATE?

