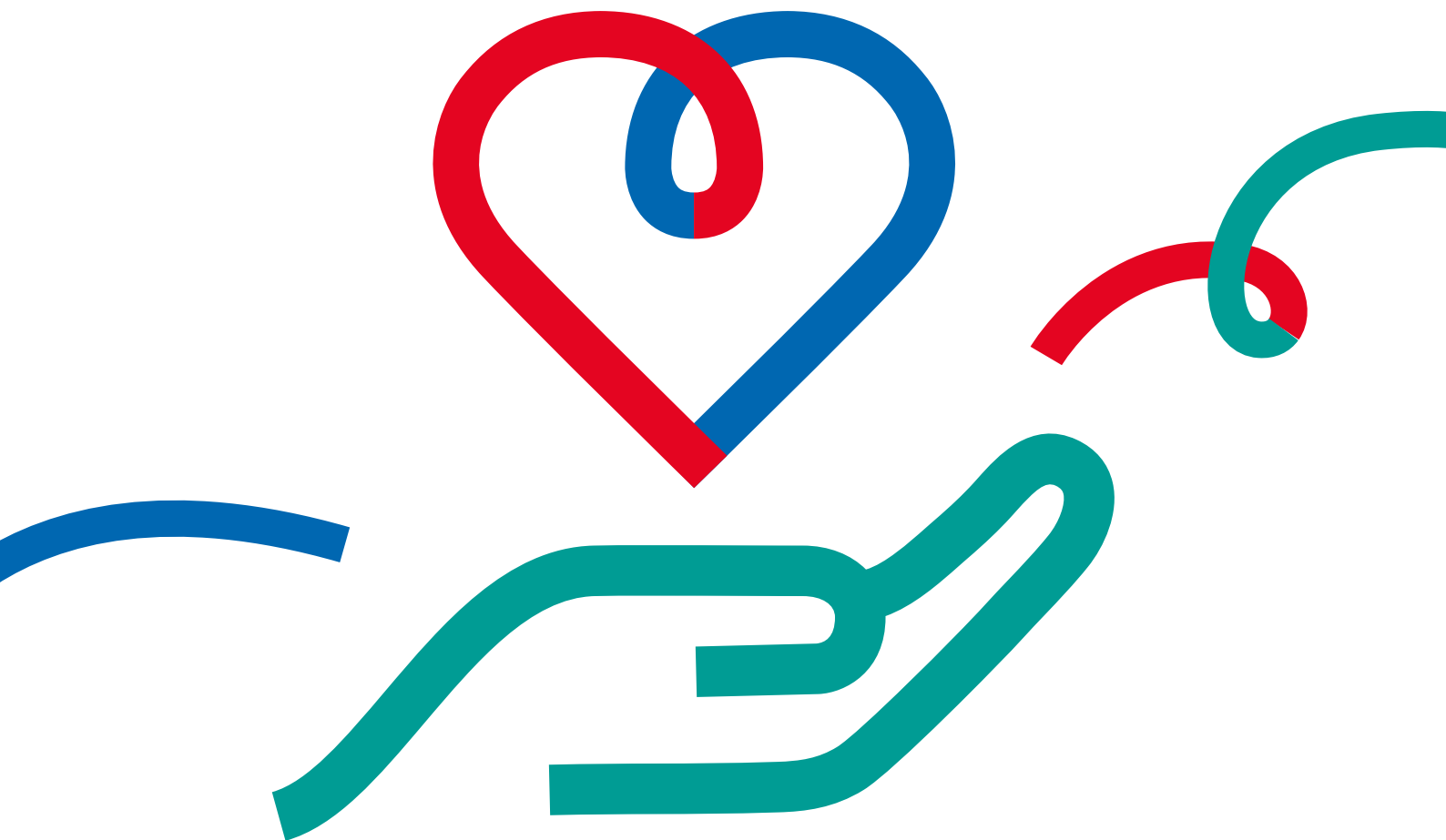


Stop het stapelen

Preventieplan voor het voorkomen en
doorbreken van multiproblematiek



VOOR KENNIS,
OVERZICHT EN ADVIES

Met
werkbladen
voor een
aanpak op
maat



Colofon

Auteurs

Regioteam Zorg & Veiligheid,
Platform Sociaal Domein

Redactie

Irma Schouten tekst & meer

Vormgeving

Meine Steenbakkers

Met dank aan

Cassandra Barkman, Désiré van Pel, gemeenten Aa en Hunze,
Utrechtse Heuvelrug en De Bilt, Stichting Attenta,
InBegrepen: Collectief voor ervaringskennis, Anne Czyzewski

© Hernieuwde uitgave, maart 2024,
Platform Sociaal Domein, Den Haag

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Inleiding	5
2. Om welke inwoners gaat het?	8
3. Stabiliteit vergroten, stress verminderen	10
4. Benut groene vlaggen, verminder rode vlaggen	13
5. Aan de slag met het stabiliteitsmodel	16
Actie 1. Ken je inwoners	17
Actie 2. Bestaanszekerheid	19
Actie 3. Continuïteit van zorg en ondersteuning	26
Actie 4. Meedoen	32
Actie 5. Zo word je een (meer) uitnodigende overheid	37
6. Aan de slag met werkbladen	41
Gespreksinstructie	43
Invulvel Stabiliteitsmodel	44
Invulvel Casus	45
Werkbladen Actie 1. Ken je inwoners	46
Werkbladen Actie 2. Bestaanszekerheid	49
Werkbladen Actie 3. Continuïteit van zorg en ondersteuning	51
Werkbladen Actie 4. Meedoen	53
Werkbladen Actie 5. Zo word je een (meer) uitnodigende overheid	55
Contact	57

Voorwoord

“Met elkaar staan we voor de uitdaging om te bouwen aan een inclusieve samenleving. Een samenleving waarin inwoners met een (psychische) kwetsbaarheid een plek hebben. Waar zij passende zorg en ondersteuning krijgen als ze door omstandigheden geïsoleerd dreigen te raken of de grip op hun leven verliezen.

De nood is hoog. Steeds meer mensen hebben moeite om het hoofd boven water te houden. Sommigen verliezen hun baan of komen moeilijk aan het werk. Ze maken schulden, belanden in de criminaliteit of op straat. Natuurlijk kun je als gemeente niet altijd voorzien dat inwoners in een instabiele situatie terechtkomen. Door zaken slimmer met elkaar te organiseren, kunnen we er wel voor zorgen dat mensen minder vaak in de problemen komen.

In 2019 zijn we in de gemeente Utrechtse Heuvelrug samen met gemeente De Bilt gestart met het project ‘Een nieuwe uitvoeringspraktijk’. Doel was om meer stabiliteit te creëren voor inwoners in een kwetsbare situatie door vanuit een heldere visie en met een gedeelde taal samen te werken met onze partners. Samen met ervaringsdeskundigen en partners, zoals politie, woningcorporaties en zorgpartijen startten we een intensief leertraject vanuit het stabiliteitsmodel. Als gemeenschappelijk kader stimuleert dit model de verbinding tussen zorg en veiligheid. Het droeg bij aan verbinding tussen hulpverleners en beleidsadviseurs, en op bestuurlijk niveau. Die verbindingen maken dat we met vallen en opstaan leren en ons verder ontwikkelen. Meer over het stabiliteitsmodel lees je in dit preventieplan.

Al doende vonden we antwoorden op vragen, zoals: “Hoe gaan we om met complexe casuïstiek?” en: “Hoe kunnen we gevaarlijke en schrijnende situaties voorkomen? Het project leverde ons waardevolle inzichten op. Bijvoorbeeld dat partners, met de beste bedoelingen, er soms te lang over doen om casuïstiek te delen. Inwoners zijn er juist bij gebaat als we sneller schakelen. We zijn ons heel bewust van het belang van een goede samenwerking. Ook als die soms moeilijk is. We gaan daarover regelmatig in gesprek met elkaar. Het leertraject was enorm helpend, ook al zijn we er nog niet. We moeten geduld hebben en eraan blijven werken.

De opgedane kennis en ervaringen vormen mede de basis voor ‘Stop het stapelen’. Een praktisch preventieplan dat handvatten biedt om voor de eigen gemeente een plan van aanpak te maken. Het loont, weet ik uit ervaring, om hierin te investeren en de krachten te bundelen met inwoners, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen. Op die manier voorkomen we dat situaties onnodig escaleren én helpen we kwetsbare inwoners een stabielere leven te leiden.”



Kristin Nooijen,
Manager samenleving
Gemeente Utrechtse Heuvelrug

1. Inleiding

Een opeenstapeling van problemen kan iemands leven volledig ontwrichten en leiden tot ernstige fysieke en psychische klachten. In het ergste geval kan iemand een gevaar vormen voor zichzelf en/of de omgeving. In dit preventieplan noemen we zo'n opeenstapeling van problemen: multiproblematiek.

Het goede nieuws is dat je als gemeente veel kunt doen om een stapeling van problemen te voorkomen. Met 'Stop het stapelen' willen we gemeenten een handvat bieden om schrijnende situaties, escalatie en veiligheidsissues vóór te zijn. Doel is dat onze inspanningen leiden tot een fijner en stabielere leven voor inwoners, minder veiligheidsrisico's en minder druk op organisaties in de zorg- en veiligheidssector en op gemeenteambtenaren.

Voor wie is 'Stop het stapelen'?

Het preventieplan is een initiatief van de VNG. Het plan is gemaakt in samenwerking met gemeenten, ervaringswerkers Désiré van Pel, Cassandra Barkman en Heleen Wadman van InBegrepen en de adviseurs van het Regioteam Zorg en Veiligheid van het Platform Sociaal Domein. 'Stop het stapelen' is bedoeld voor gemeenten en richt zich speciaal op beleidsambtenaren die opereren binnen het sociaal, zorg- en veiligheidsdomein. Het is geen kant-en-klaar concept om multiproblematiek te voorkomen. Het helpt je wel op weg om voor jouw gemeente te komen tot een werkbare preventieve aanpak die inwoners meer stabiliteit geeft.

Iedereer tijd is beperkt. Daarom hebben we gekozen voor een opzet met werkbladen waarmee je zelf gericht stappen en maatregelen kunt nemen die leiden tot een concreet resultaat. Een resultaat kan zijn dat een inwoner minder stress ervaart en hierdoor ruimte ontstaat om de oorzaak van de problematiek aan te pakken. Of dat iemand ambulante de juiste zorg en ondersteuning krijgt, waardoor er bijvoorbeeld geen gedwongen opname nodig is. Meer voorbeelden staan verderop in het plan.

Hoe kan dit plan je helpen?

In 'Stop het stapelen' werken we met het 'stabiliteitsmodel'. Aan de hand van dit model laten we zien welke factoren bijdragen aan een stabiel leven (groene vlaggen) en welke factoren een stabiel leven juist in de weg staan (rode vlaggen). Als gemeente kun je deze factoren benutten of veranderen, dus groene vlaggen steviger verankeren en rode vlaggen wegnemen. Niet door nieuw beleid te maken, maar door samen een haalbaar preventieplan op te stellen en te investeren in maatregelen die effect sorteren.

Aan de slag!

Het preventieplan bestaat uit een introductie en vijf acties om voor jouw gemeente tot een aanpak op maat te komen. Achterin vind je per actie werkbladen met vragen om inzicht te krijgen in de situatie in jouw gemeente. Betrek vooral collega's, inwoners, bemoeizorg, etc. bij het beantwoorden van de vragen voor een zo'n compleet mogelijk beeld.

De informatie in 'Stop het stapelen' is zeker niet uitputtend. Zie het plan als een denken handelingskader dat je (een heel eind) op weg kan helpen. Ervaringen, inzichten en bevindingen uit de eigen organisatie zijn onmisbaar om tot een werkbare, lokale aanpak te komen.

Heb je een vraag over het preventieplan? Neem dan contact op met [de regioadviseurs van Platform Sociaal Domein](#).

We wensen je veel succes!



Leon (39), gemeentelijk beleidsadviseur:

“Het zou mooi zijn als iedereen over de grenzen van zijn organisatie beweegt, dan kom je echt tot oplossingen.”

2. Om welke inwoners gaat het?

Iedereen heeft problemen, maar niet iedereen kan ze goed het hoofd bieden. De manier waarop mensen omgaan met hun problemen, hangt af van de omgeving waarin ze leven, hun psychische en cognitieve vermogens, hun mogelijkheden en kwaliteiten en de hulp die ze krijgen/vragen.

Als iemand niet in staat is om problemen goed of tijdig op te lossen, is de kans groot dat de problemen zich opstapelen. Hierdoor kunnen mensen in een uitzichtloze situatie belanden. Voorbeeld: iemand heeft psychische problemen, gaat scheiden, wordt werkloos en kan vervolgens de huur niet meer betalen. Dan kun je zomaar de grip op je leven kwijtraken met alle gevolgen van dien. Stress speelt hierin een belangrijke rol.

Wie zijn kwetsbaar?

Waar is het risico op multiproblematiek het grootst? Wie zijn de mensen die hun problemen moeilijk zelf kunnen oplossen en vastlopen? Dat is moeilijk te zeggen. Multiproblematiek, en de gevolgen daarvan, komt overal voor: in grote steden, kleine gemeenten en dorpen. Vaak gaat het om een combinatie van factoren die maken dat mensen gedrag gaan vertonen waar de persoon zelf of de omgeving last van heeft, denk bijvoorbeeld aan vervuiling, overlast, agressie en verslaving. Iedereen wil graag meedoen in de maatschappij en het gevoel hebben dat hij of zij meetelt. Maar onze samenleving is complex. Die complexiteit maakt het voor mensen die door omstandigheden minder sterk in hun schoenen staan extra ingewikkeld om een stabiel leven op te bouwen.

Sonja (36):

“Voor mij is een psychose... Heb je ooit gezeild? Op het moment dat je overstag gaat en die fok gaat los. Die gaat helemaal wapperen en alles. Daarna trek je hem weer strak en dan komt het weer goed.

Twee weken geleden was mijn fok los. Ik woonde daarvoor nog beschermd. Nu woon ik zelfstandig, dus ik moest weer overstag gaan. Op het moment dat de fok los zat, heb ik geprobeerd zelfmoord te plegen. Ik wilde het uitmaken met mijn vriend. Ik wilde met een wild vreemd iemand mee. Allemaal nogal heftige dingen.”

In welke situaties zijn mensen kwetsbaar voor een stapeling van problemen?

De kans dat inwoners in jouw gemeente te maken krijgen met multiproblematiek of een stapeling van problemen is misschien groter dan je denkt. Neem bijvoorbeeld een statushouder met een uitkering die mantelzorger is en een kind heeft met een jeugdhulpindicatie. In zo'n situatie kunnen problemen makkelijk uit de hand lopen. In ons land zijn miljoenen mensen die in een situatie zitten waarin multiproblematiek kan optreden.

In het onderstaande overzicht staan voorbeelden van situaties die zich vaak tegelijk kunnen voordoen.

- **Ernstige psychische aandoening (epa)** (215.000 mensen)
- **Psychische kwetsbaarheid** (4 op de 10 mensen)
- **Langdurig in de bijstand** (300.000 mensen)
- **(Heel) veel stress** (17,7% van de mensen boven de 18)
- **Problematische schulden** (726.210 huishoudens)
- **Jongeren die jeugdhulp, jeugdzorg of jeugdreclassering ontvangen** (bijna 12,5% van de jongeren)
- **Verslaving** (rond de 2 miljoen mensen)
- **Laaggeletterdheid** (2.5 miljoen mensen)
- **Terugkeer na detentie** (30.000 per jaar)
- **Licht verstandelijke beperking**

1.1 Miljoen mensen met een laag iq (50 tot 70) of een iq tussen de 70 en 85 waarbij iemand op minimaal twee leefgebieden niet goed functioneert. Naast deze groepen zijn er ook nog eens ongeveer 1,2 miljoen mensen met hetzelfde iq die wel zelfredzaam zijn.

3. Stabiliteit vergroten, stress verminderen

Je kunt niet altijd voorkomen dat mensen problemen krijgen of onbegrepen gedrag vertonen. Maar als je weet waardoor mensen ontregeld raken, kun je daar rekening mee houden en zo voorkomen dat ze de grip op hun leven kwijtraken. Daarom is het belangrijk om te weten wat iemand gevoeliger maakt voor ontregeling (psychische problemen, verstandelijke beperking, verslaving, uit de gevangenis komen, etc.) en wat iemand juist houvast en stabiliteit geeft.

Voorkomen dat een situatie uit de hand loopt, is niet eenvoudig. Het vraagt allereerst kennis en training om signalen te herkennen die erop wijzen dat iemand extra kwetsbaar is. Daarnaast moet het voor alle betrokkenen duidelijk zijn waar je met dergelijke signalen terecht kunt.

Tot slot is het van doorslaggevend belang dat er op korte termijn actie wordt ondernomen. Het onderstaande stabiliteitsmodel kan helpen om tot een succesvolle aanpak te komen.



Het stabiliteitsmodel

Het stabiliteitsmodel is een praktisch denkkader dat laat zien op welke punten je het verschil kunt maken voor kwetsbare mensen. Het is ontwikkeld in samenwerking met ervaringsdeskundigen, bestuurders, beleidsmakers en professionals op het gebied van zorg en veiligheid. De buitenste driehoeken: 'Meedoen', 'Bestaanszekerheid' en 'Continuïteit van zorg en ondersteuning' vormen de basis voor een stabiel leven. Door te focussen op het verminderen van stress en het vergroten van veiligheid op deze punten (de middelste driehoek) ontstaat meer stabiliteit.

Dit model is geen revolutionair nieuwe aanpak. Het brengt zaken bij elkaar die nu vaak gefragmenteerd worden aangepakt. De mens die hulp nodig heeft, is daarbij uitgangspunt. Het stabiliteitsmodel blijkt in de praktijk een waardevol hulpmiddel te zijn. Zowel bij casuïstiekbesprekingen in de uitvoering als bij het ontwikkelen van beleidsplannen door gemeenten.

Met behulp van het stabiliteitsmodel kun je een bondig preventieplan maken voor je eigen gemeente. Doel van het plan is:

- voorkomen dat inwoners in een kwetsbare situatie (herhaaldelijk) de grip op hun leven verliezen door een opeenstapeling van problemen.
- deze inwoners helpen om een stabiel leven te leiden waarbij hun eigen veiligheid en die van de omgeving is gewaarborgd.

Twee manieren om je doel te bereiken

Er zijn twee manieren om te voorkomen dat een situatie escaleert door een opeenstapeling van problemen.

1. Voorkom dat iemand de grip verliest

Het is belangrijk dat er direct wordt ingegrepen als er signalen zijn dat een situatie kan escaleren. Wat kun je doen?

- Schat signalen op waarde.
- Weet waar je met signalen naar toe kan.
- Schat (samen) in hoe groot het risico is dat iemand de grip op het leven verliest.
- Zorg als er actie is ondernomen dat deze niet eenmalig is, maar zie erop toe dat alle betrokken organisaties binnen de gemeente elkaar, binnen de geldende privacywetgeving, op de hoogte houden. Denk o.a. aan publieke organisaties, zoals: politie, huisarts, sociale dienst, woningcorporatie, welzijn, zelfregiecentra, hulpverlening en school. Dit om te waarborgen dat signalen continu worden opgepikt en geanalyseerd.

2. Voorkom dat iemand terugvalt

Als iemand na een slechte periode het leven weer (een beetje) op de rit heeft, wil je voorkomen dat hij of zij terugvalt. Hoe help je mensen om stabiel te blijven en zoveel mogelijk een 'normaal' leven te leiden? Wat kun je doen?

- Zorg voor stabiliteit op de drie punten van het stabiliteitsmodel en besteed daarbij expliciet aandacht aan de leefomgeving.
- Sluit een (behandelings)fase pas af als iemand goed is geland en echt klaar is voor een volgende stap (van begeleid wonen naar zelfstandig wonen, van dagbesteding naar een baan, etc.).
- Houd met alle betrokkenen de vinger aan de pols.
- Bepaal in overleg wie de regie heeft en wie wat doet.

Robert (28), toegangsteam gemeente:

“Eindelijk hadden we meneer zo ver dat hij naar de detox ging. Maar dan komt hij terug en dan liggen de flessen daar nog allemaal in de tuin. Het risico is dan natuurlijk heel groot dat het allemaal weer opnieuw begint.”

Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (Wams)

De Wams moet knelpunten wegnemen die gemeenten en andere organisaties in het sociaal domein ervaren als zij persoonsgegevens uitwisselen bij het aanpakken van meervoudige problematiek. De Wams is echter in 2023 controversieel verklaard. Dat betekent dat de nieuwe Tweede Kamer bepaalt of, en zo ja, wanneer het wetsvoorstel in de toekomst wordt behandeld.

Versterking Aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Vams)

Het goede nieuws is, dat gemeenten de wet niet hoeven af te wachten; zij kunnen al aan de slag met het versterken van de gecoördineerde aanpak voor meervoudige problematiek in het sociaal domein. Maak gebruik van [het ondersteuningsaanbod op de Vams van het Platform Sociaal Domein](#). Dit bestaat o.a. uit (terug te kijken) webinars, handige stappenplannen en praktische instrumenten voor het optimaliseren van werkwijzen.

4. Benut **groene** vlaggen, verminder **rode** vlaggen

Welke factoren dragen bij aan een stabiel leven (groene vlaggen) en welke factoren staan een stabiel leven juist in de weg (rode vlaggen)?

Rode vlaggen

Rode vlaggen zijn signalen dat een situatie kan escaleren door een stapeling van problemen. Rode vlaggen staan voor bedreigingen van de stabiliteit, maar tegelijkertijd bieden ze gemeenten ook kansen om zaken te verbeteren. Bijvoorbeeld door meer uitnodigend te zijn naar inwoners, signalen beter te duiden en sneller actie te ondernemen om verlies van grip of nog meer problemen te voorkomen.

Voorbeelden rode vlaggen:

- (licht) verstandelijke beperking
- laaggeletterdheid
- (langdurige) bijstand
- psychische stoornissen
- huishoudens met meer dan 2 beschikkingen
- problematische schulden

Mensen met onbegrepen gedrag na herstel niet in beeld

Rode vlaggen zijn er ook in de begeleiding van inwoners in een kwetsbare situatie met multiproblematiek. Een voorbeeld: uit [onderzoek van Toezicht Sociaal Domein \(TSD\)](#) bij vier gemeenten blijkt dat kwetsbare inwoners met psychische problemen na een periode van onbegrepen gedrag niet goed in beeld zijn bij de organisaties die hen begeleiden. Zij zijn niet in beeld omdat:

- van hen wordt verwacht dat zij zelf hun hulpvraag kunnen stellen en formuleren;
- zorg en ondersteuning niet in samenhang worden aangeboden;
- zorg en ondersteuning vaak zo snel mogelijk worden afgebouwd, zonder de mogelijkheid om terugval te signaleren.

Marleen (45), sociaal team, gemeente:

“Er is net een toekomstvisie gemaakt door beleid over de zorg voor inwoners. De zorg, dat is wat wij doen, dat is ons werk. Maar beleid is hier niet eens komen kijken.”

Let wel, een rode vlag betekent niet per definitie dat er (opnieuw) gevaar is voor escalatie. Het is wel een signaal dat een stapeling van problemen kan ontstaan als mensen ontregeld raken. Bijvoorbeeld door een (vecht)scheiding, dementie, eenzaamheid, verlies van een dierbare of werkloosheid. Medewerkers toegang, zoals buurt-/wijkteams, sociaal team en bemoeizorg hebben hier vaak goed zicht op.

Groene vlaggen

Groene vlaggen zijn handelingen en voorzieningen in de gemeente die een stabiel leven bevorderen. Zij kunnen bijdragen aan het voorkomen of verminderen van escalaties, multiproblematiek en veiligheidsrisico's. Denk aan diensten of inspanningen die eraan bijdragen dat mensen (tijdig) hulp en ondersteuning krijgen, sociale contacten opdoen of hun administratie op orde houden. Deze sterke punten binnen de gemeente zijn voor inwoners een vangnet én een springplank. Voor inwoners in een kwetsbare situatie kunnen ze van levensbelang zijn om overeind te blijven.

Groene vlaggen kunnen acties zijn gericht op een individu, gezin, wijk of gemeenschap. Voorbeeld van een actie gericht op het individu: bij drie beschikkingen binnen één huishouden ga je altijd op huisbezoek om te vragen wat er aan de hand is en hoe het gaat. Acties gericht op de wijk of het collectief zijn bijvoorbeeld de inzet van ervaringsdeskundigen om problemen in de buurt op te lossen of mensen informeren met een duidelijke brief.

Voorbeelden groene vlaggen

- Aanwezigheid zelfhulpgroepen
- Schone en groene leefomgeving
- Burencontact/verbinding in de wijk
- Bekendheid vrij toegankelijke voorzieningen onder professionals
- Toegankelijke activiteiten/burgerinitiatieven
- Heldere communicatie vanuit gemeente en zorgaanbieders
- Buurtvaders/-moeders, buurtwacht

Riet (73):

“Mijn man was overleden en toen zat ik natuurlijk alleen. Een buurtbewoner die ik kende kwam vragen hoe het met me ging. Dat vond ik heel schattig. Zij vertelde dat ze vrijwilligerswerk deed. Ik ben toen met haar op vrijdagmiddag vrijwilligerswerk gaan doen. Op een gegeven moment werd dat uitgebreid. Nu koken we op maandag en donderdag en we zorgen voor de koffie als de mensen spelletjes komen spelen, zoals bridgen en jokeren.”

Jur (41):

“De gemeente heeft veel loketten ingericht, maar ons gezin past nergens bij.

Niemand wilde naar me luisteren. Ik werd niet doorverwezen, maar afgewezen.”

5. Aan de slag met het stabiliteitsmodel

Door aan de hand van het stabiliteitsmodel de onderstaande vijf acties uit te voeren, krijg je inzicht in de situatie in jouw gemeente. De antwoorden helpen om in het actieplan voor jouw gemeente de juiste keuzes te maken.



Actie 1: Ken je inwoners

Hoe ziet de populatie inwoners eruit in je gemeente?



Actie 2: Bestaanszekerheid

Wat zijn rode en groene vlaggen en hoe is de situatie in jouw gemeente?



Actie 3: Continuïteit van zorg en ondersteuning

Wat zijn rode en groene vlaggen en hoe is de situatie in jouw gemeente?



Actie 4: Meedoen

Wat zijn rode en groene vlaggen en hoe is de situatie in jouw gemeente?



Actie 5: Zo word je een (meer) uitnodigende overheid

Hoe kun je de toegang tot zorg en het signaleren van problematiek verbeteren?

Actie 1.

Ken je inwoners

We starten met het maken van een preventieplan bij de inwoners. Hoe ziet de populatie inwoners eruit binnen je gemeente? Wat zijn (veel)voorkomende kwetsbaarheden als je kijkt naar de inwoners (rode vlaggen)? Wat zijn positieve, beschermende factoren (groene vlaggen)?

Er is geen grootschalig valide onderzoek nodig om je inwoners te leren kennen. Het raadplegen van een aantal bronnen geeft al richting om keuzes te kunnen maken. Uit het onderzoek zou naar voren kunnen komen dat relatief veel inwoners langdurig in de bijstand zitten, een licht verstandelijke beperking hebben of veel last hebben van (chronische) stress. Belangrijke informatie die helpt om prioriteiten te stellen bij het voorkomen van multiproblematiek.

Praktische tips en verdiepende informatie

Hieronder geven we praktische tips om een beter beeld te krijgen van de inwoners (in een kwetsbare situatie) binnen je gemeente. Op de volgende pagina vind je links naar verdiepende informatie die je verder op weg helpen om het plaatje rond te krijgen.

- Begin met het raadplegen van collectieve bronnen en data (zie ook de bronnen in het kader op de volgende pagina).
- Is het duidelijk hoe de sociale basis eruit ziet voor mensen in een kwetsbare situatie? Is er voldoende aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk om zelfredzaamheid en samenredzaamheid te stimuleren, talenten te ontwikkelen en mee te doen? Wat mist er nog?
- Bevraag medewerkers uit de toegang, welzijn en jongerenwerk om scherp te krijgen met welke interventies, inzet van vrijwilligers of activiteiten inwoners echt geholpen zijn.
- Wat zijn de meest voorkomende (hulp)vragen bij multiproblematiek? Welke problematiek levert de meeste buikpijn op en welke oplossingsrichtingen zien medewerkers uit de toegang binnen de samenleving?
- Vraag hen zo'n vijf casussen aan te dragen waarbij het lastig was om een stabiele situatie te creëren en tot duurzame oplossingen te komen.
- Zelf in gesprek gaan met inwoners geeft een nog rijker beeld van de (on)mogelijkheden binnen de gemeente. Een dagdeel werken of meekijken bij de receptie van de sociale dienst, bij het lokale buurthuis of bij de receptie van het gemeentehuis kan veel informatie opleveren. Het verrijkt je beeld over inwoners die hulp en ondersteuning nodig hebben en zorgt voor nieuwe inzichten en mogelijkheden.

Sociaal en Cultureel Planbureau

Op een aantal gebieden zijn er hardnekkige verschillen tussen groepen inwoners.

Handige bronnen

waarstaatjegemeente.nl

woonzorgwijzer.info

volksgezondheidszorg.info

gezondheidinsociaaldomein.nl

HUB privacy en gegevensdelen

Bij het verzamelen van data is privacy altijd een thema. Informatie over privacy en gegevensdelen vind je in de HUB privacy en gegevensdeling. Zo is daar o.a. deze publicatie te vinden voor het uitwisselen van gegevens tussen diverse samenwerkende instanties in het sociaal, zorg- en veiligheidsdomein.

De publicatie helpt bij het antwoord op de vraag hoe professionals samen complexe problemen kunnen aanpakken door informatie te delen, binnen de grenzen van privacyregels.

Actie 2.

Bestaanszekerheid

**Waarom is bestaanszekerheid belangrijk? Wat zijn rode en groene vlaggen?
En hoe zit dat in jouw gemeente?**

Bestaanszekerheid is essentieel voor een gevoel van rust en veiligheid. Bestaanszekerheid betekent dat je verzekerd bent van eten en drinken en een dak boven je hoofd. Maar ook dat je voldoende financiële middelen hebt en toegang tot betaalbare zorg. Dit zijn belangrijke voorwaarden om deel te nemen aan de samenleving en jezelf goed te ontwikkelen. Als niet of deels aan die voorwaarden wordt voldaan, heeft dat grote invloed op iemands welzijn.

Stress en onveiligheid

Bestaansonzekerheid kan veel stress veroorzaken. Mensen voelen zich onveilig en dreigen de controle over hun leven en hun zelfstandigheid te verliezen. Chronische stress kan het brein ernstig ontregelen en heeft grote impact op het zelfoplossend vermogen en de zelfredzaamheid. Functioneren wordt moeilijker: mensen kunnen minder helder nadenken en hebben lichamelijke en mentale klachten.

Daar komt bij dat mensen in een kwetsbare situatie niet altijd de benodigde kennis en vaardigheden hebben om uitkeringen en toeslagen aan te vragen waar ze aanspraak op kunnen maken. Of ze begrijpen niet wat een beschikking inhoudt die de gemeente stuurt, waardoor een situatie uit de hand loopt. Bij gedupeerden van de Toeslagenaffaire is het effect te zien dat veel ouders inmiddels geen regelingen meer durven te benutten. Omdat ze bang zijn om alles plotseling terug te moeten betalen, of nog indringender: bang zijn dat na een hulpvraag de kinderen worden afgenomen.

Als gemeente heb je veel invloed op de bestaanszekerheid van inwoners. En daarmee ook op het voorkomen van gevoelens van stress en onveiligheid. [De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid \(WRR\)](#) nodigt beleidsmakers dan ook uit na te denken over hoe de overheid burgers meer persoonlijk controle kan geven, zodat zij grip krijgen op hun leven en hun levensdoelen dichterbij kunnen brengen.

- De Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (RVS) liet zich door vijftien mensen in het verhalenboek 'Gezichten van een onzeker bestaan' meenemen in de ervaringen met bestaansonzekerheid en de zoektocht daaraan te ontkomen.
- De huidige manier waarop systemen van hulp en ondersteuning werken, schiet tekort voor mensen in bestaansonzekerheid. In dit advies presenteert de RVS drie principes die ervoor zorgen dat deze systemen bestaansonzekerheid gaan voorkomen en verminderen.

Jan (40):

"Ik krijg per maand een bijstandsuitkering. En de huur alleen al is 600 euro. Dan heb je nog zorgen om energie, gas en elektriciteit. Ik moet zeggen: het is allemaal zwaar en spannend."

Rode vlaggen: welke factoren bedreigen de bestaanszekerheid?

Welke factoren kunnen de bestaanszekerheid bedreigen? Hierna noemen we een aantal rode vlaggen dat er voor kan zorgen dat iemand de regie over het leven verliest en een gevaar wordt voor zichzelf en de omgeving.

Voorbeeld van een rode vlag: gebrek aan vaardigheden en kennis van procedures

Een belangrijke bedreiging voor bestaanszekerheid is een gebrek aan administratieve vaardigheden en geen of te weinig kennis van regels en procedures. Onze complexe, digitale samenleving vraagt veel van haar inwoners als het gaat om vaardigheden op het gebied van taal, rekenen, communicatie en administratie. Veel voorzieningen en procedures zijn ingewikkeld. Juist de mensen die doorgaans minder of niet over deze vaardigheden beschikken, krijgen er het meeste mee te maken (denk aan het aanvragen van een uitkering, toeslagen, het betalen van je rekeningen, omgaan met schulden, etc.).

Een gebrek aan kennis en vaardigheden kan zo leiden tot een stapeling van problemen. Iemand vergeet een kleine boete te betalen of kan de zorgpremie of energierekening niet betalen. Er ontstaan schulden. Vervolgens wordt de persoon bij het CAK aangemeld als wanbetaler waardoor hij of zij een nog hogere premie moet betalen. Zo zakt iemand steeds verder weg in de ellende. Stress neemt toe en de gewenste zelfredzaamheid neemt af.

Wees alert op problematiek bij jongvolwassenen

In de overgangsfase van tiener naar volwassene (16-27 jaar) krijgen mensen te maken met veel zaken rond bestaanszekerheid waar kennis en vaardigheden voor nodig zijn: de zorgverzekering betalen, je inschrijven voor een huurwoning, ervaren dat afbetalingsregelingen zorgen voor meer kosten, etc. Als je weet dat jongeren in een kwetsbaar gezin opgroeien, is dit bij uitstek het moment om je als gemeente uitnodigend op te stellen en actief contact te zoeken. Zo kan de zorgovergang naar volwassenheid, specifiek bij jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking (LVB), tot veel onzekerheid en stress leiden bij henzelf en hun naasten. Of zelfs tot onderbrekingen in zorg of ondersteuning.

In deze handreiking zijn de zorgovergangen in beeld gebracht die zij tegenkomen op weg naar volwassenheid. Ook worden er tips gegeven voor het organiseren van een betere overgang tussen de zorgwetten.

Voorbeelden rode vlaggen

- Moeite met rondkomen
- Schulden
- Niet betalen van boetes
- Gebruikmaken van minimaregelingen
- Instabiele woonsituatie
- Kinderen zitten niet op sportclubs of andere verenigingen
- Armoedegrens
- Betalingsachterstanden bij zorgverzekeraars, energieleveranciers, waterbedrijven en woningcorporaties
- Niet reageren op brieven van gemeente of andere instanties

Arisha (31):

“Als je van beschermd wonen naar beschermd thuis gaat, komt er in één keer heel veel op je af. Dingen die je moet regelen: gas, water en elektriciteit, telefoon en tv-aansluiting. Ik zou willen dat je meer hulp krijgt bij de noodzakelijke dingen die je moet regelen voor de nieuwe woning.”

Groene vlaggen: wat kun je doen om de bestaanszekerheid te vergroten?

Als gemeente heb je verschillende mogelijkheden om de bestaanszekerheid van inwoners positief te beïnvloeden en zo te voorkomen dat problemen verergeren. Oplossingen waar iedere gemeente iets mee kan en waar veel winst valt te behalen, worden hierna beschreven.

Communiceer helder en persoonlijk

Mensen die veel problemen hebben en de vaardigheden en kennis missen om daar goed mee om te gaan, ontvangen juist de meeste post van instanties. Hoe kun je als gemeente zorgen dat deze mensen daar niet aan ten onder gaan en zichzelf verder in de nesten werken?

Kijk bijvoorbeeld eens naar de manier waarop beschikkingen worden verstuurd. Hoe komt de inhoud van de brief over? Is het taalgebruik niet te ingewikkeld (houd B1 taalniveau aan, dat begrijpt het overgrote deel van de inwoners)? Hoe kun je het zo aanpakken dat iemand die de brief leest, begrijpt waarover het gaat en niet in de stress schiet door de beschikking?

Voorbeeld van een aanpak

Organiseer een werksessie met collega's. Nodig de volgende personen uit: een medewerker van de toegang, een kwaliteitsmedewerker, een ervaringswerker, een jurist en een communicatiemedewerker (met mandaat).

- Zorg dat er voorbeelden van beschikkingen op tafel liggen.
- Stel vast wat noodzakelijk is om te communiceren in een beschikking en versimpel de brief qua taal. Je kunt ook juridisch noodzakelijke passages op de achterkant zetten en de voorkant gebruiken om in een aantal zinnen de kern van de boodschap te vertellen.
- Stel vast wanneer je afwijkt van deze procedure. Neem bijvoorbeeld eerst telefonisch contact op met de persoon als je weet dat diegene in de stress kan raken van post.

Gebruik de kennis en competenties van de baliemedewerkers van de gemeente. Kunnen zij signaleren wie extra uitleg of hulp nodig heeft?

Versimpelteam

Ruim 2,5 miljoen Nederlanders van 16 jaar en ouder zijn laaggeletterd. Zij hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Dat is 18% van alle mensen in Nederland. Dus ongeveer 1 op de 6 mensen! Een toenemend aantal gemeenten zet zich in om brieven zo te schrijven dat het overgrote deel van de inwoners begrijpt wat er staat en wat er van ze wordt verwacht (B1 taalniveau, eenvoudig Nederlands).

Signalen herkennen en actie ondernemen

Politieagenten, medewerkers van woningcorporaties, huisartsen, jongerenwerkers, verloskundigen, leerplichtambtenaren, etc. zien waar mensen vastlopen of hulp nodig hebben. Zorg dat ze weten waar ze met hun signalen naar toe kunnen én dat er direct actie wordt ondernomen. Een zorgprofessional, een bemoeizorger of ervaringswerker kan dan poolshoogte nemen en kijken hoe het met iemand gaat. Hoe richt je het concreet in?

- Stel vast wie binnen de gemeente signalen kunnen opvangen.
- Bied deze mensen een training aan die hen leert hoe zij kwetsbaarheden en onbegrepen gedrag kunnen herkennen.
- Vermeld duidelijk en continu waar mensen signalen kunnen melden.
- Zorg dat de signalen snel worden opgevolgd.
- Maak ook afspraken met het lokale toegangsteam: bij zoveel rode vlaggen gaan we altijd langs bij de inwoner en vragen we hoe het gaat.

Minder stress postbakje

Post van de sociale dienst kan voor veel stress zorgen. In de gemeente Zeist maakten ze de afspraak dat de sociale dienst een half jaar niet direct zou communiceren met inwoners in een zeer kwetsbare situatie. Medewerkers van de sociale dienst zorgden ervoor dat brieven voor deze inwoners naar de juiste begeleiders gingen, zodat deze de inwoners konden voorbereiden of zelf bezoeken.

Zoek zelf contact met jongeren

In de periode tussen 16 en 27 jaar verandert er veel voor jongeren. Wanneer jongeren in een kwetsbaar gezin opgroeien, is dit een extra gevoelige fase in hun leven. Onzekerheid over een woning, tekort aan financiële middelen of verslavingsgevoeligheid kunnen snel leiden tot grote problemen. Het helpt als jongeren weten waar ze kunnen aankloppen voor hulp. Zoek daarom zélf contact met jongeren.

- Nodig één of twee keer per jaar jongeren die 18 worden uit op het gemeentehuis.
- Deel een kleine attentie uit of zorg voor een feestelijke bijeenkomst met wat te eten, dan vergroot je de opkomst.
- Informeer tijdens deze bijeenkomst de jongeren waar ze terecht kunnen bij vragen over wonen, geld en schulden, schoolloopbaan, werk, de zorgverzekering, mentale problemen, etc.
- Zorg dat er ervaren medewerkers aanwezig zijn rond de 'big 5' voor jongeren: support, wonen, school, werk en inkomen en welzijn. Denk bijvoorbeeld aan een medewerker van het RMC (voortijdig schoolverlaten), een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige of andere professionals met kennis van de GGZ-problematiek. Zij kunnen het gesprek aangaan met de jongeren.

Samenwerking met sleutelfiguren

De gemeente Leidschendam-Voorburg is de samenwerking aangegaan met sleutelpersonen. Deze personen zijn op de hoogte van grote veranderingen in het leven van inwoners, zoals de verloskundige, notaris en huisarts. Als deze sleutelpersonen weten welke financiële middelen beschikbaar zijn in de gemeente, kunnen ze inwoners die ondersteuning nodig hebben direct doorverwijzen.

Versnellers op de 'big 5'

In deze inspiratiegids is een overzicht opgenomen van werkende integrale aanpakken en succesfactoren op basis van de 'big 5'. De gids is bedoeld voor professionals in het sociaal domein die werken met jongeren tussen de 16 en 27 jaar met serieuze problemen op het pad naar volwassenheid.

Actie 3.

Continuïteit van zorg en ondersteuning

Waarom is continuïteit van zorg en ondersteuning belangrijk? Wat zijn rode en groene vlaggen? En hoe zit dat in jouw gemeente?

Voor mensen die zorg en ondersteuning ontvangen, is continuïteit essentieel. Daarbij is het heel belangrijk dat de zorg kijkt naar de mens als geheel en checkt of er een betrokken omgeving is. Vaak zijn mensen afhankelijk van hulpverleners. Dit zijn de mensen waar ze gedurende de week het meeste contact mee hebben. Als de situatie verandert, bijvoorbeeld omdat hulpverleners wisselen, kan dat een gevoel van onveiligheid geven wat weer leidt tot stress en meer problemen.

Henk (52):

“Dan noem ik alleen even de huishoudelijke hulp, dat ze gewoon zeggen: ‘Joh, d’r gaat een half uur af, d’r gaat een uur af.’ Er wordt helemaal niet overlegd. Het wordt gewoon per brief meegedeeld: dit gaan we doen, veel plezier ermee en je zoekt het maar uit. Nou ja, dat kun je niet maken! En er wordt alleen naar mij gekeken, niet naar mijn vrouw en zij gaat ook achteruit. In dat opzicht kunnen ze nog een heel stuk verbeteren. Het zijn allemaal kleine puntjes, maar het wordt één grote stapel.”

Rode vlaggen: welke factoren bedreigen de continuïteit van zorg en ondersteuning?

Voorbeeld rode vlag: veel kortdurende beschikkingen

Gemeenten willen hun inwoners zo goed mogelijk ondersteunen met de juiste en meest passende zorg. Tegelijkertijd moeten ze de beschikbare zorg zo efficiënt mogelijk inzetten. Veel gemeenten geven daarom beschikkingen af voor een korte periode. Ook als een beschikking verlengd wordt, is dat meestal voor een korte periode. De continuïteit van zorg en ondersteuning komt daardoor onder druk te staan.

Onzekerheid zorgt voor stress

Bij inwoners die de zorg ontvangen, zorgen de kortdurende beschikkingen voor stress. Dat is zeker het geval bij inwoners of gezinnen met complexe problemen op meerdere levensgebieden. Zij hebben vaak verschillende beschikkingen lopen. Bijvoorbeeld ondersteuning bij de zorg voor ouders en kinderen, hulp bij het huishouden, etc. Ook inwoners met een chronische ziekte of psychische aandoening, zoals autisme of een licht verstandelijke beperking zijn soms maar voor een jaar verzekerd van de benodigde zorg en ondersteuning. Daarna wordt er weer opnieuw naar gekeken. Door de korte looptijd van de beschikkingen maken de inwoners zich voortdurend zorgen over de vraag of hun beschikkingen wel opnieuw verlengd worden.

Vicieuze cirkel

De cyclus van het afgeven en herbeoordelen van beschikkingen brengt veel stress met zich mee voor inwoners. Deze stress kan de geleverde zorg zodanig negatief beïnvloeden dat de beoogde doelen niet worden gehaald. Met als gevolg dat er meer of langer zorg nodig is. Zo kom je in een vicieuze cirkel terecht.

Langdurig beschikken in Jeugdwet mogelijk

Er zijn geen juridische belemmeringen voor [langdurige indicaties](#) vanuit de Jeugdwet. Gemeenten kunnen ook bij een langdurige beschikking vinger aan de pols houden door tussentijds te onderzoeken of de hulp nog passend is.

Voorbeelden van rode vlaggen in de samenwerking met andere organisaties

Deze kunnen vooral optreden in samenwerkingsverbanden/casusoverleggen:

- Constant blijven praten over wie de regie heeft
- Casus blijft terugkeren tijdens multidisciplinaire overleggen of casusoverleggen
- Geen gedeelde leidende principes
- Elkaar niet vertrouwen
- Kokerkijken
- Streven naar perfecte processen en doelstellingen
- Te laat andere hulpverleners inschakelen, doorpakken of opschalen als een casus vastloopt

Voorbeelden van rode vlaggen

- Meer dan twee voorzieningen/ beschikkingen per huishouden
- Constant in en uit zorg bewegen
- Jarenlang dezelfde beschikking herhalen
- Zorginhoudelijke doelen worden niet behaald
- Veel wisselingen van hulpverleners
- Geen vertrouwen tussen hulpverlener en inwoner/gezin

Fleur (38):

“De gemeente ziet wat de zorg oplevert en hoe goed het gaat. Maar ze zitten ook met een enorme bezuinigingsopgave. Daarom verlengen ze de zorg wel, maar iedere keer maar voor twee maanden. Elke keer geeft dat bij ons veel stress. Dan denken we: shit hé, over twee maanden is het misschien weer klaar...”

Groene vlaggen: wat kun je doen om de continuïteit van zorg en ondersteuning te verbeteren?

Als gemeente heb je verschillende mogelijkheden om de continuïteit van zorg en ondersteuning voor inwoners positief te beïnvloeden en zo te voorkomen dat problemen verergeren. Oplossingen waar iedere gemeente iets mee kan en waar veel winst valt te behalen, worden hierna beschreven.

Van kortdurende beschikkingen naar langetermijndenken

Beschikkingen vanuit de Wmo of jeugdhulp worden vanuit kostenoverwegingen vaak voor korte duur afgegeven. Voor inwoners die langer of structureel hulp nodig hebben, is dit een bron van stress. Daarnaast bezorgen de kortdurende beschikkingen de gemeente extra administratie.

Naast de duur van beschikkingen is het ook belangrijk dat er naar de mens achter de beschikkingen wordt gekeken. Welke zorg en hulp heeft iemand nodig? Hoe ziet het complete plaatje eruit? Dit is bij uitstek een rol die de gemeente kan vervullen.

Spreek met elkaar af wanneer je een langere beschikking kunt overwegen.

Bijvoorbeeld:

- Na 2 of 3 kortdurende beschikkingen. Bekijk ook of er voldoende aandacht is voor een langetermijnoplossing. Naar welk doel werk je toe? En kun je wel ergens naar toe werken of is iemand gebaat bij structurele zorg of ondersteuning?
- Wees scherp op signalen die erop wijzen dat iemand meerdere problemen heeft: de ene keer een aanvraag voor huishoudelijke hulp, de volgende keer voor opvoedondersteuning, etc. Merk je dat iemand steeds opnieuw andere zorg en ondersteuning nodig heeft, onderneem dan actie. Ga langs bij die persoon of dat gezin en vraag hoe het gaat. Wat speelt er? Misschien is er iets anders nodig dan gefragmenteerde hulp of ondersteuning. Maak hier concrete afspraken over met de lokale toegang.

Irene (57):

“Elk jaar moeten we ons melden bij de gemeente bij de balie. In de maanden ervoor loopt de stress al op. We weten dat mijn zoon de zorg nodig heeft, maar iedere keer moet dit opnieuw. Ik ben dan toch angstig dat we de zorg niet krijgen.”

Extra aandacht voor jongeren

Jongeren zijn extra kwetsbaar. Bij pubers en jong volwassenen kunnen relatief veel problemen ontstaan. Extra aandacht is nodig (zie ook 'bestaanszekerheid', pagina's 21 en 25).

Benut GGZ-expertise en zorg voor verbinding

Bij mensen die de grip op hun leven kwijtraken, zien we vaak een combinatie van psychische en financiële problemen. Wat kun je als gemeente doen?

- Als gemeente kun je een verbinding maken tussen de afdeling Werk en Inkomen en de GGZ en zo problemen helpen voorkomen en oplossen.
- Vanaf 2021 is het mogelijk om de bijstandsuitkering bij gedwongen opname of detentie door te laten lopen.
- Door een meer ruimhartige benadering van de participatiewet kun je problemen voorkomen, bijvoorbeeld door het verstrekken van een briefadres als noodzakelijke eerste stap naar herstel. Mensen die dak- of thuisloos zijn, zijn vaak niet ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) of worden uitgeschreven. Gevolg is dat deze mensen niet de benodigde zorg en ondersteuning kunnen aanvragen.
- Structureel overleg tussen de lokale toegang en Werk en Inkomen is van grote meerwaarde. Formuleer samen met deze uitvoerders welke principes je hanteert; beide hebben hun eigen uitgangspunt, maar samen hebben ze wel de taak om voor inwoners te zorgen. Hiermee voorkom je veel discussie en stress bij inwoners.
- Betrek de GGZ niet alleen bij de toegang van de gemeente, maar zet ze ook in bij een buurthuis of op andere plekken waar inwoners te vinden zijn. Het hoeft niet direct een zware GGZ-specialist te zijn. Ook ervaringswerkers of bemoeizorgers kunnen ogen en oren zijn in een wijk. Deze inzet zorgt ervoor dat toenemende problemen tijdig worden gesignaleerd en aangepakt.

Organiseer vrij besteedbaar budget voor de toegang

Het is aan te raden om medewerkers van de lokale toegang een vrij besteedbaar budget te geven. Met dit geld kunnen ze bijvoorbeeld even snel een OV-chipkaart kopen voor een inwoner zodat diegene wél naar de behandeling bij de GGZ kan. Of ze kunnen een (tweedehands) fiets aanschaffen waarmee iemand naar het buurtcentrum aan de andere kant van het dorp kan fietsen. Stel samen de voorwaarden voor zo'n budget vast. Bijvoorbeeld:

- Medewerkers van de toegang kunnen zonder procedures of aanvraagformulieren over het budget beschikken.
- Bepaal samen met de toegang waar het budget voor dient: ergere problemen voorkomen, behandeling mogelijk maken, stress verminderen, etc.
- Evalueer na een jaar of en hoe het geld is besteed.
- Geef medewerkers het vertrouwen dat zij zelf goede keuzes kunnen maken als het gaat om besteding van het budget. Sluit aan bij (casuïstiek)overleg, benoem goede voorbeelden of reik een prijs uit voor de meest bijzondere uitgave. Deze acties stimuleren het wederzijds vertrouwen en het zo gewenste 'out of the box' denken van medewerkers.

Maak waakvlambegeleiding mogelijk

Waakvlambegeleiding start vaak na afloop van een intensievere ondersteuningsperiode. Via waakvlambegeleiding kun je de vinger aan de pols houden. De begeleiders pikken het snel op als het met iemand minder goed gaat. Hiermee voorkom je dat iemand opnieuw in een crisis belandt als er problemen zijn. Met waakvlambegeleiding kun je ervoor zorgen dat mensen die na hun behandeling stabiel zijn ook stabiel blijven.

Je kunt begeleiders inkopen of je kunt inwoners laten begeleiden door het lokale toegangsteam. Overleg eens over waakvlambegeleiding met de huisartsen in je gemeente en de GGZ-aanbieder.

Samir (29):

“Wat ik als tip zou willen meegeven, is: kijk beter naar de nazorg. Hoe kunnen mensen medicatie afbouwen? Hoe kunnen ze overstappen naar de buurtteams en wat is daarvoor nodig?”

Actie 4.

Meedoen

**Waarom is meedoen belangrijk? Wat zijn rode en groene vlaggen?
En hoe zit dat in jouw gemeente?**

Vrijwel iedereen heeft de behoefte om mee te doen en op zijn of haar eigen manier bij te dragen aan de maatschappij. Ook bijvoorbeeld mensen die langdurig in de bijstand zitten.

Meedoen geeft voldoening en een gevoel van trots. Het is fijn om 'erbij te horen'. Meedoen kan betaald werk zijn, dagbesteding of vrijwilligerswerk zoals koffie schenken in het buurthuis. De waardering, daginvulling en sociale contacten die gepaard gaan met deze activiteiten bieden mensen houvast en zijn een belangrijke basis voor een stabiel leven. Als mensen in hun eigen buurt aan activiteiten kunnen deelnemen wordt hun netwerk (en vangnet) groter. Meedoen heeft een positief effect op de (eventuele) behandeling of begeleiding van een persoon. Dus uiteindelijk scheelt het ook weer in de zorgkosten als mensen de kans krijgen of worden gestimuleerd om mee te doen.

Mo (35):

“Ik weet nog dat ik weer vrijwilligerswerk ging doen en dat ik weer in de trein kon zitten. Toen had ik echt het gevoel dat ik er weer bij hoorde.”

Sara (19):

“Ik ben nu best eenzaam. Geen school, geen werk en geen collega's. Dan is je wereldje heel klein.”

Rode vlaggen: welke factoren bedreigen meedoen?

Voorbeeld rode vlag: geen daginvulling

Een daginvulling is erg belangrijk voor een stabiel leven. Mensen die overdag niets te doen hebben, kunnen daar behoorlijk last van krijgen. Ze lopen bijvoorbeeld meer risico op (meer of ergere) psychische klachten. Als iemand al psychische klachten heeft en daardoor niet kan werken, is het belangrijk om andere activiteiten te vinden waarmee hij of zij de dag kan vullen.

Een zinvolle en plezierige daginvulling is essentieel om te voorkomen dat iemand:

- een omgekeerd dag- en nachtritme krijgt;
- terugvalt in een verslaving;
- zich eenzaam voelt;
- zich buitengesloten voelt en zinloosheid ervaart.

Tips voor daginvulling

Module daginvulling bij GGZ-problematiek

Het Kwaliteitsnetwerk GGZ ontwikkelde de module '[Zinvolle daginvulling voor mensen met een ggz-problematiek](#)'. Tijdens het werken aan de module werd duidelijk dat daginvulling voor mensen met psychische kwetsbaarheden niet bepaald de grootste prioriteit heeft. Terwijl cliënten zelf vaak aangeven dat dit een van de allerbelangrijkste zaken in hun leven is.

De gemeente is verantwoordelijk voor de regievoering op daginvulling. De module geeft de gemeente, re-integratiecoaches en begeleiders op de werkplek handvatten. De aanbevelingen zijn bovendien heel goed bruikbaar voor andere cliëntgroepen.

Zomaar doorverwijzen

Voor mensen in een kwetsbare situatie is een 'doorverwijzing' meestal niet helpend. Mee oplopen totdat iemand echt geland is bij het buurthuis, de vrijwilligersklus of de dagbesteding, helpt wel. Spreek samen met alle betrokken organisaties af dat deze inwoners nooit zomaar worden doorverwezen, maar dat iedereen ervoor zorgt dat mensen ook daadwerkelijk terechtkomen bij de andere organisatie/op de andere plek.

Platform Sterk door werk

'Sterk door werk' is een online platform over werk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. De website biedt kennis en praktijkvoorbeelden voor werknemers, werkgevers en anderen die mensen met een psychische aandoening ondersteunen bij het zoeken naar of het behouden van werk.

Succesvolle integratiemethode IPS

IPS is de methode om mensen met een ernstige psychische aandoening te helpen bij het krijgen en behouden van betaald werk. IPS werkt voor hen beter dan andere re-integratiemethoden.

Voorbeelden rode vlaggen

- Sociale kwaliteit van de buurt wordt slecht beoordeeld
- Inwoners die langdurig in de bijstand zitten
- Mensen die langdurig een wajong/wia-uitkering hebben
- Inwoners hebben geen (vrijwilligers)werk
- Inwoners willen meer (sociale) contacten
- Veel mensen voelen zich eenzaam
- Lage eigenwaarde en geen zicht hebben op eigen competenties en vaardigheden

Groene vlaggen: hoe zorg je ervoor dat mensen kunnen meedoen?

Als gemeente heb je verschillende mogelijkheden om mensen mee te laten doen in de maatschappij. Daarmee kun je voorkomen dat mensen (opnieuw) uit balans raken en problemen verergeren. Oplossingen waar iedere gemeente iets mee kan en waar veel winst valt te behalen, worden hierna beschreven.

Zorg voor voldoende mogelijkheden voor contact en meedoen in de buurt

Investeer in mogelijkheden in de eigen wijk. Zorg dat mensen ergens koffie kunnen drinken en mee kunnen doen aan activiteiten. Creëer een plek waar mensen naar toe kunnen als ze hulp nodig hebben. In sommige gemeenten zijn hiervoor zelfregie- en herstelcentra. Zo bied je mensen de gelegenheid om sociale contacten op te bouwen en verlaag je de drempel om deel te nemen aan het buurtleven. Als er een goed sociaal vangnet is in de wijk, is de kans groter dat signalen dat het met iemand niet goed gaat bijtijds worden opgepikt.

Organiseer een zelfhulpgroep

De meerwaarde van zelfhulpgroepen is groot. Uit onderzoek naar de 'social return on investment' van zelfhulp blijkt dat elke euro die naar zelfhulp gaat € 7,24 oplevert. Misschien lijkt het ingewikkeld om een zelfhulpgroep op te zetten, maar dat valt in de praktijk reuze mee. Een zelfhulpgroep hoeft niet persé een groots opgezette bijeenkomst te zijn onder leiding van een professional. Een whatsapp-groep is ook een vorm.

Overleg eens met buurgemeenten of je samen kunt investeren in een herstelinitiatief. Als dit niet mogelijk is of te ingewikkeld qua schaalgrootte kunnen 'maatjes' binnen de gemeente een positieve rol spelen. Bijvoorbeeld door wekelijks in de bibliotheek of in het buurthuis met mensen koffie te drinken, te wandelen of samen activiteiten te organiseren.

Bij zelfhulpgroepen kun je focussen op een bepaald probleem, zoals een verslaving. Een zelfhulpgroep kan ook gericht zijn op het delen van verhalen en ervaringen, het verlenen van praktische hulp of gedeelde interesses.

Samenwerking tussen lokale toegang en werk en inkomen

Om mensen mee te laten doen is samenwerking nodig tussen de lokale toegang en werk én inkomen. Het is belangrijk dat signalen uitgewisseld worden en dat beide disciplines samen optrekken. Laat consulenten van werk en inkomen aansluiten bij casuïstiekoverleg/het toegangsteam, daar zijn goede ervaringen mee. Je hoeft de samenwerking niet meteen groot op te tuigen. Begin klein met bijvoorbeeld twee casussen van inwoners die langdurig in de bijstand zitten. Ga samen op huisbezoek, vraag hoe het gaat en wat iemands wensen en dromen zijn. Vaak bieden die gesprekken al voldoende aanknopingspunten om samen de volgende stap te maken. Volg wat deze inspanningen opleveren en deel je ervaringen met elkaar en met andere betrokken professionals binnen de gemeente.

Handig: de 'Hulpkaart'

De Hulpkaart is een persoonlijk, opvouwbaar kaartje, dat past in een portemonnee. Gebruikers leggen op de Hulpkaart vast hoe anderen het beste met hen om kunnen gaan in situaties waarin ze zelf de regie even kwijt zijn.

Zelfhulpgroepen en herstelinitiatieven

- Lees over de vijf succesfactoren van zelfhulpgroepen als pijler van informele zorg.
- Deze handreiking van MIND en VNG behandelt de mogelijke financiering en inbedding van zelfregie- en herstelinitiatieven.
- Gemeenten kunnen zelfhulpinitiatieven op diverse manieren ondersteunen. Movisie heeft een stappenplan hiervoor opgesteld.

Webinar financiering

Bekijk het webinar met informatie over opzet en financiering van zelfregie- en herstelinitiatieven.

Ervaringen centraal

Enik Recovery College is een ontmoetingsplaats en leeromgeving voor mensen die moeten herstellen van psychische ontwrichting. Enik wordt compleet gerund door ervaringsgenoten.

Actie 5.

Zo word je een (meer) uitnodigende overheid

Wat kun je als gemeente zelf doen om ervoor te zorgen dat je een meer uitnodigende overheid wordt; een toegankelijke en helpende overheid die zwaardere problematiek of veiligheidsrisico's voorkomt en vermindert? Hoe kun je de toegang tot de zorg en het signaleren van problematiek verbeteren?

Versterk de kennis binnen het toegangsteam

Het is belangrijk dat het lokale toegangsteam beschikt over voldoende kennis en ervaring op het gebied van GGZ en bemoeizorg. Medewerkers moeten tijdig kunnen signaleren wanneer er een stapeling aan problemen dreigt te ontstaan, wanneer het nodig is om op te schalen en wanneer en hoe ze contact kunnen leggen met inwoners die uit balans dreigen te raken. Ontbreekt die kennis en/of ervaring, dan is samenwerking met een GGZ-aanbieder nodig om de ontbrekende expertise aan te vullen.

Verlaag de drempel om contact te leggen

Met doorverwijzingen, standaard procedures en protocollen loop je het risico dat inwoners die het water aan de lippen staat, afhaken. Zij denken: deze overheid is er blijkbaar niet voor mij of kan mij niet helpen. De drempel om contact te leggen is voor deze mensen vaak al hoog. De kans dat je het contact weer verliest als iemand zich niet begrepen of gehoord voelt, is groter dan bij een inwoner die een meer simpele ondersteuningsvraag heeft. Hoe kun je als gemeente meer uitnodigend zijn voor deze inwoners?

Praatplaten toegang

Uit het Verbetertraject Toegang sociaal domein kwamen vier hoofdlijnen naar voren die toegangsbreed van belang zijn: menselijke maat, uitvoeringskracht, samenhang en veranderopgave. [Deze praatplaten](#), gemaakt door VNG en Movisie, geven de uitgangspunten van deze hoofdlijnen overzichtelijk weer.

Zichtbare cliëntondersteuning

De eerste tip is: zorg voor zichtbare en toegankelijke cliëntondersteuning. Maak duidelijk waar mensen terecht kunnen voor hulp en vragen. Verstop cliëntondersteuning niet in een hoekje van de gemeentelijke website, maar zorg dat deze makkelijk vindbaar is. Zowel online als offline. Vertel direct bij het eerste contact met de inwoners dat er cliëntondersteuning is en waar ze deze kunnen vinden.

Optimalisatie toegangsproces

Als de integrale begeleiding in het toegangsproces onvoldoende is, blijven inwoners met hun hulpvraag aanlopen tegen obstakels. Bijvoorbeeld omdat de ondersteuning niet passend en/of samenhangend is. Hier is extra inzet nodig, door in te zetten op het herkennen en erkennen van overkoepelende vragen, of complexe problematiek. [Het Platform Sociaal Domein](#) helpt gemeenten het toegangsproces te optimaliseren.

Alternatieve route

De meeste inwoners kunnen goed uit de voeten met de reguliere routes om hulp te krijgen. De mensen om wie het hier gaat, komen doorgaans niet snel zelf naar een loket om hulp te vragen. Maak daarom een alternatieve route mogelijk. Signaleer je als gemeente bij een inwoner een of meerdere rode vlaggen, ga dan naar diegene toe. Vraag hoe het gaat en probeer te achterhalen wat er speelt. Voorkom tijdens of na het bezoek dat iemand met allerlei formulieren of matrixen aan de slag moet, maar kijk eerst hoe je de stress bij die persoon of personen kunt verminderen. Ook als je daarvoor af moet wijken van de normale route. Deze situatie heeft nu eenmaal een andere urgentie dan de gemiddelde zorgvraag. Bespreek deze aanpak met medewerkers in de toegang en oefen in verschillende situaties hoe je omgaat met zorgelijke signalen en welke ruimte medewerkers dan hebben.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De [gemeente Heeze-Leende](#) heeft de cliënt-ondersteuning gekoppeld aan het sociaal team. Namen en telefoonnummers worden direct doorgegeven aan de inwoner.

Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens

Dit [programma](#) ontwikkelt instrumenten waardoor het voor professionals makkelijker wordt om mensen die klem komen te zitten tussen de regels van verschillende instanties, beter en sneller te kunnen helpen. Ook biedt het programma een handreiking met overzicht van hardheidsclausules.

Ga uit van de vraag van de inwoner

Het is belangrijk om bij inwoners met een of meerdere rode vlaggen een haakje te vinden waarmee je contact kunt maken dat leidt tot een eerste stap. Zo'n stap kan relatief klein zijn als je het vanuit een professioneel oogpunt bekijkt, maar is vaak wel heel waardevol. Voorbeeld: een inwoner is dakloos en wil in de opvang slapen, maar zijn hond mag nergens mee naar binnen. De hond is echter heel belangrijk voor deze inwoner. Kijk dan samen naar wat er wel mogelijk is, zodat de inwoner niet in de stress raakt.

Investeer in ervaringswerkers en -deskundigheid

De meerwaarde van ervaringswerkers, herstelacademies en zelfhulpgroepen is heel groot. Deze voorzieningen bieden herkenning en steun aan mensen die het moeilijk hebben. Ze zorgen ervoor dat mensen zich gezien voelen en zijn een goed instrument om de vinger aan de pols te houden. Professionals doen er meer kennis op over de praktijk, over het echte leven. Ervaringswerkers slaan een brug tussen formele en informele zorg. Kortom: de inzet van deze voorzieningen zorgt voor vooruitgang. Het realiseren van voorzieningen met ervaringswerkers kan best een puzzel zijn. Begin klein: nodig eens een ervaringswerker uit om medewerkers van de toegang bij te spijkeren over wat belangrijke punten zijn in het contact met de inwoners en de ondersteuning richting de zorg.

Samenwerken om escalatie te voorkomen

De aanpak bij en hulp aan mensen met complexe multiproblematiek staat of valt met een goede samenwerking met de persoon zelf en met en tussen alle betrokken partijen. De vraag 'wie heeft hier de regie' keert regelmatig terug bij casuïstiek-overleggen. Eenduidige taal en heldere afspraken bieden houvast en leiden tot meer actie in plaats van overleg. De Aanpak Voorkomen Escalaties (AVE) biedt daartoe aanknopingspunten.

AVE-model

Aanpak ter Voorkoming van Escalatie (AVE) is een strategische aanpak bedoeld om duidelijkheid te creëren over wie wat wanneer doet en om op lokaal niveau het gesprek te faciliteren. Het gaat om een gedeelde taal en duidelijkheid over op- en afschalen.

6. Aan de slag met werkbladen

Preventieplan voor het voorkomen en doorbreken van multiproblematiek

Heb je alle acties bekeken die voor jullie gemeente relevant zijn? Ga dan samen aan de slag met deze werkbladen. Welke mogelijkheden zien jullie in de gemeente of binnen de bestaande zorg en ondersteuning die je (verder) kunt versterken (groene vlaggen)? Welke zaken waar inwoners met risico op multiproblematiek, professionals en medewerkers last van hebben (rode vlaggen) kun je aanpakken en op welke manier? Welke mogelijkheden heb je om een meer uitnodigende gemeente te worden en hoe geef je daar invulling aan?

Werksessie

Organiseer een werksessie om aan de hand van de werkbladen samen tot keuzes te komen en een preventieplan te maken. Betrek collega's uit zowel het sociaal domein en de toegang, als uit het veiligheidsdomein. Denk ook aan ervaringswerkers en de inwoners die het betreft. Zij weten zelf het meeste over het reilen en zeilen van de mensen in de wijk, stad of gemeente. Motto van deze fase: maak duidelijke keuzes en investeer niet in een pilot, maar in een nieuwe werkwijze voor de lange termijn.

Werkbladen

De werkbladen zijn gekoppeld aan de vijf acties uit dit preventieplan:

1. Ken je inwoners
2. Bestaanszekerheid
3. Continuïteit van zorg en ondersteuning
4. Meedoen
5. Zo word je een (meer) uitnodigende overheid

Naast deze werkbladen bieden we een (losse) werkvorm aan om een gesprek te voeren met collega's van beleid en uitvoering op het gebied van toegang, werk en inkomen, jeugdhulp en Wmo over de situatie in de praktijk (aan de hand van casuïstiek). De gespreksinstructie met bijbehorende invulvellen is te vinden op bladzijde 43.

Ook handig

Schrijf je hier in voor één van de [nieuwsbrieven](#) van het Platform Sociaal Domein.

Hulp nodig? Laat het weten!

We hopen dat je met de werkbladen aan de slag gaat en dat het je helpt om voor jouw gemeente een passend preventieplan te maken. Heb je hier hulp bij nodig of wil je een keer sparren? Neem dan [contact](#) op met een regioadviseur van het Platform Sociaal Domein in jouw regio.

Als je met de werkbladen aan de slag gaat, heb je het programma Acrobat Reader nodig. Je kunt het [hier](#) downloaden.

Gespreksinstructie

Het kan heel waardevol zijn om een gesprek over een praktijksituatie te voeren met je collega's van beleid en uitvoering. Denk aan collega's van toegang, werk en inkomen, jeugdhulp, Wmo en zorg en veiligheid. Zo krijg je snel zicht op ervaren knelpunten. Je doet dit aan de hand van een casus uit de praktijk.

Hieronder zijn twee opties uitgewerkt. Kijk welke optie voor jouw situatie het meest passend is.

Optie 1:

- Zorg voor voldoende printjes van bladzijdes 44 en 45 uit dit werkboek. Neem deze mee naar het gesprek.
- Kies een actuele casus. Maak printjes van de beschrijving van deze casus en deel dit uit aan de genodigden van het gesprek. Vraag hen de casus te lezen.
- Deel vervolgens de andere printjes uit. Vraag iedereen om vanuit hun eigen takenveld/functie te reageren op de casus door de tekstvakken van pagina 44 en 45 in te vullen. De kleuren van de invulvlakken op het invulvel corresponderen met de kleuren in het stabiliteitsmodel (meedoen, bestaanszekerheid en continuïteit van zorg en ondersteuning).
- Laat mensen hun antwoorden toelichten en analyseer samen de oorzaken van problematiek. Is er een gedeeld beeld over de casus? Waar kan je naar toe werken op de lange termijn om stabiliteit te realiseren?
- Beantwoord daarna de drie vragen. Individueel als iedereen de casus kent, plenair als dat niet zo is.

Optie 2:

- Vraag alle genodigden voorafgaand aan het gesprek om een recente casus te omschrijven en dit mee te nemen naar het gesprek.
- Zorg dat je printjes meeneemt naar het gesprek van bladzijdes 44 en 45 uit dit werkboek.
- Deel de printjes uit aan de deelnemers. Geef ter plekke kort de tijd om de vlakken naast het stabiliteitsmodel in te vullen. Voer vervolgens gezamenlijk het gesprek over de drie vragen.
- Laat mensen hun antwoorden toelichten en analyseer samen de oorzaken van problematiek. Is er een gedeeld beeld over de casus? Waar kun je naar toe werken op de lange termijn om stabiliteit te realiseren?

Invulvel Stabiliteitsmodel



Empty rounded rectangular box with an orange border, intended for notes or additional information.

Empty rounded rectangular box with a pink border, intended for notes or additional information.

Empty rounded rectangular box with a teal border, intended for notes or additional information.

Invulvel

Casus

1. Wat maakt dat je buikpijn van deze casus hebt?

2. Wat is er nodig voor stabiliteit?

3. Is dat beschikbaar binnen onze gemeente of hebben we dan iets extra te organiseren?

Werkbladen Actie 1.

Ken je inwoners (1/3)

Krijg inzicht in de inwonerspopulatie in jouw gemeente door de onderstaande vragen te beantwoorden. Betrek collega's uit zowel het sociaal domein en de toegang als uit het veiligheidsdomein en (waar mogelijk) inwoners bij het vinden van antwoorden. Laat je inspireren door de informatie uit Actie 1 (pagina 17 t/m 18).

Vraag:

Wat zijn de belangrijkste bevindingen uit het bronnenonderzoek als je kijkt naar jouw gemeente?

Handige bronnen

- waarstaatjegemeente.nl
- woonzorgwijzer.info
- volksgezondheid-enzorg.info
- gezondheidinsociaal-domein.nl

Vraag:

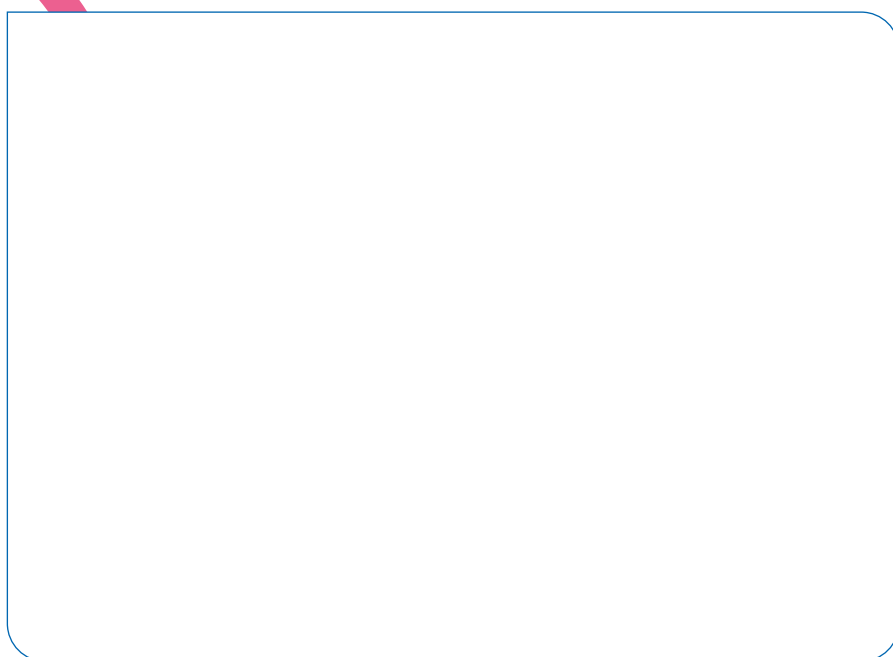
Wat zijn de meest voorkomende (hulp)vragen bij multiproblematiek in jouw gemeente?

Werkbladen Actie 1.

Ken je inwoners (2/3)

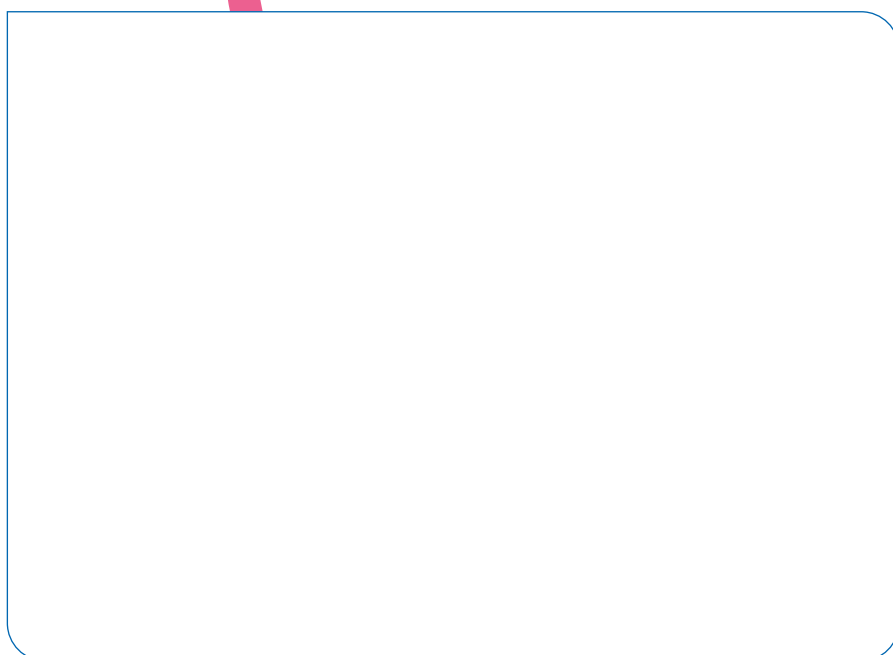
Vraag:

Hoe wordt in jullie gemeente zelf- en samenredzaamheid in de buurten/wijken gestimuleerd? Welke voorzieningen/activiteiten zijn er al en wat mist er?



Vraag:

Welke rode vlaggen (belemmeringen) zijn er om zicht te krijgen en te houden op inwoners met (risico op) multiproblematiek?

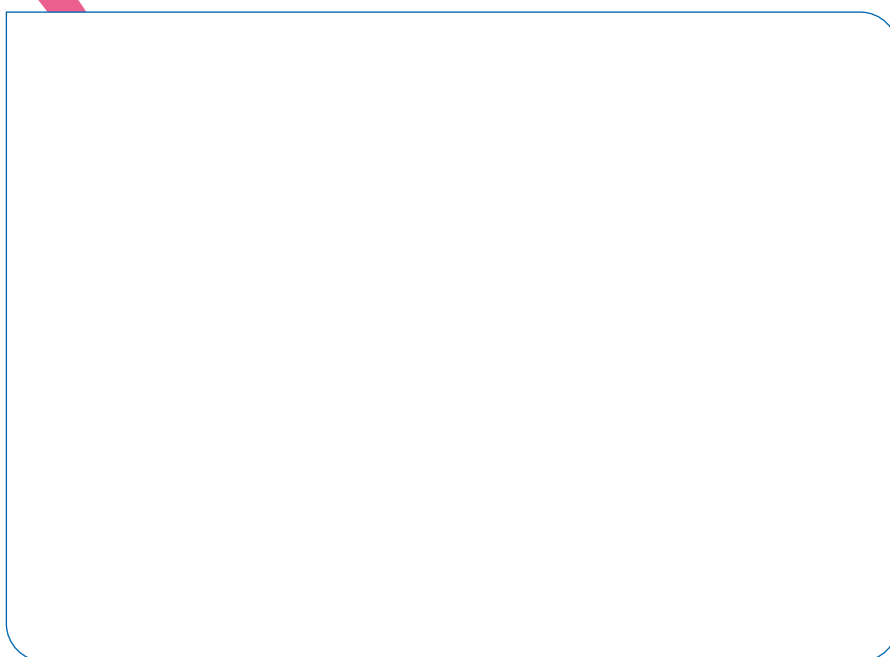


Werkbladen Actie 1.

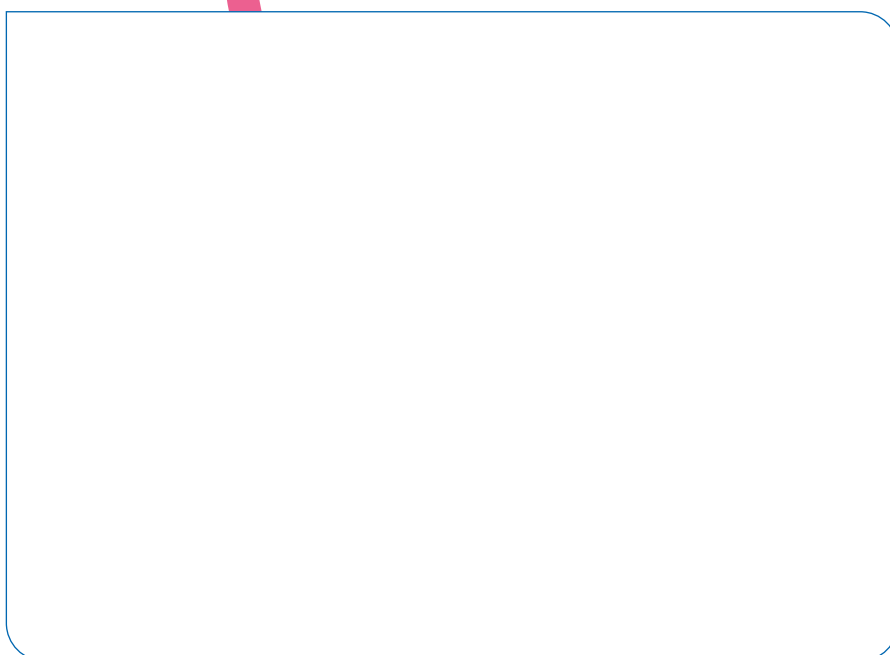
Ken je inwoners (3/3)

Vraag:

Welke groene vlaggen (kansen) zijn er om zicht te krijgen en te houden op inwoners met (risico op) multiproblematiek?



Welke vragen heb je zelf over dit onderwerp waar je een antwoord op wilt?



Werkbladen Actie 2.

Bestaanszekerheid (1/2)

Krijg inzicht in de bestaanszekerheid van inwoners met (risico op) multiproblematiek in jouw gemeente door de onderstaande vragen te beantwoorden. Betrek collega's uit zowel het sociaal domein en de toegang, als uit het veiligheidsdomein en (waar mogelijk) inwoners bij het vinden van antwoorden. Laat je inspireren door de informatie uit Actie 2 (pagina 19 t/m 25).

Vraag:

Welke rode vlaggen (bedreigingen) zie je in jouw gemeente als het gaat om de bestaanszekerheid van inwoners met (risico op) multiproblematiek?

Vraag:

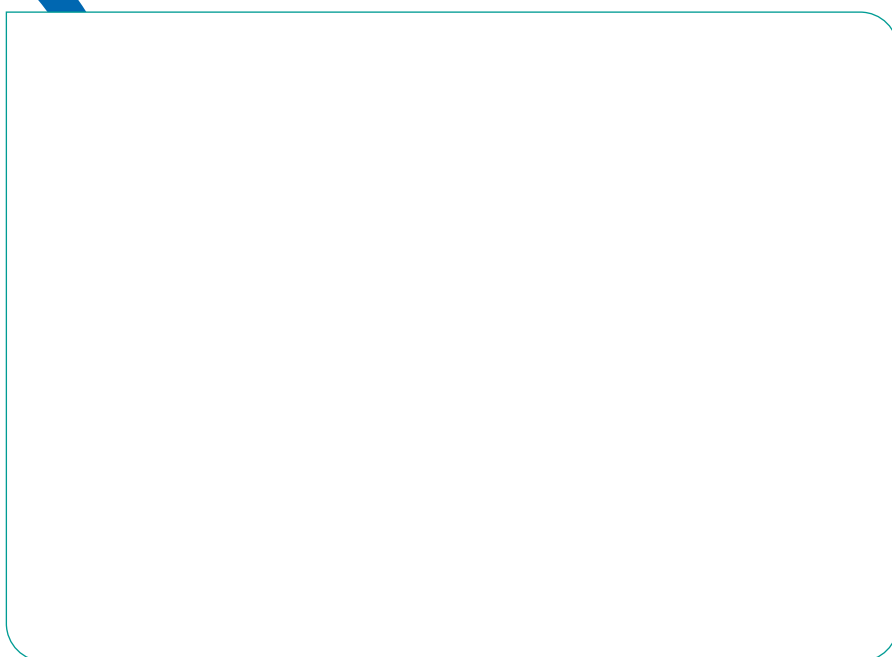
Welke groene vlaggen (kansen) zie je in jouw gemeente om de bestaanszekerheid van inwoners met (risico op) multiproblematiek te verbeteren?

Werkbladen Actie 2.

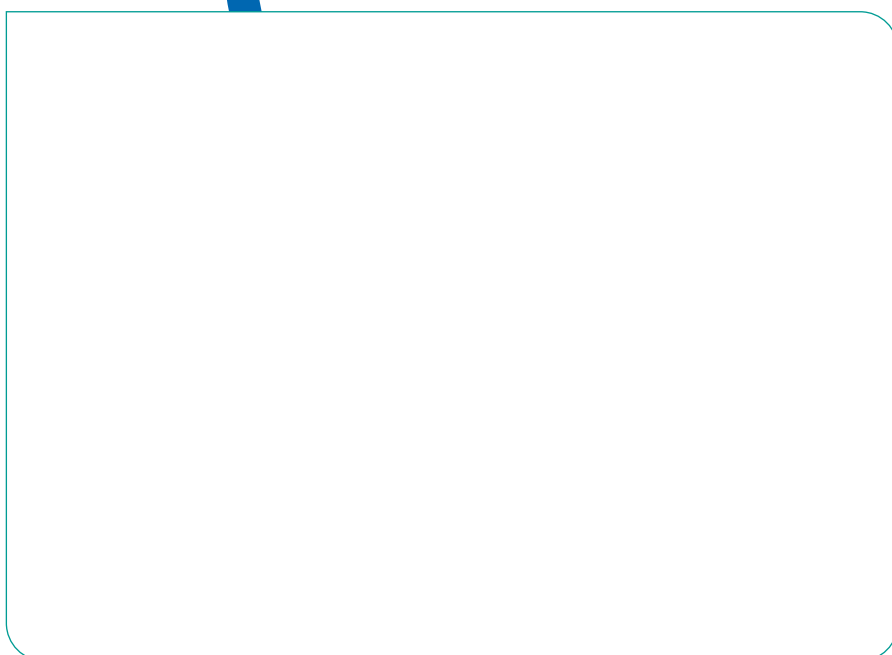
Bestaanszekerheid (2/2)

Vraag:

Op welke manier is er contact in jouw gemeente met jongeren? Wat zijn bevindingen? Wat gaat goed? Wat mist er?



Welke vragen heb je zelf over dit onderwerp waar je een antwoord op wilt?



Werkbladen Actie 3.

Continuïteit van zorg en ondersteuning (1/2)

Hoe is het in jouw gemeente gesteld met de continuïteit van zorg en ondersteuning? Op welke punten zou je de situatie voor inwoners met (risico op) multiproblematiek kunnen verbeteren? Betrek collega's uit zowel het sociaal domein en de toegang, als uit het veiligheidsdomein en (waar mogelijk) inwoners bij het vinden van antwoorden op de onderstaande vragen. Laat je inspireren door de informatie uit Actie 3 (pagina 26 t/m 31).

Vraag:

Welke rode vlaggen (bedreigingen) zie je in jouw gemeente als het gaat om de continuïteit van zorg en ondersteuning voor inwoners met (risico op) multiproblematiek?

Vraag:

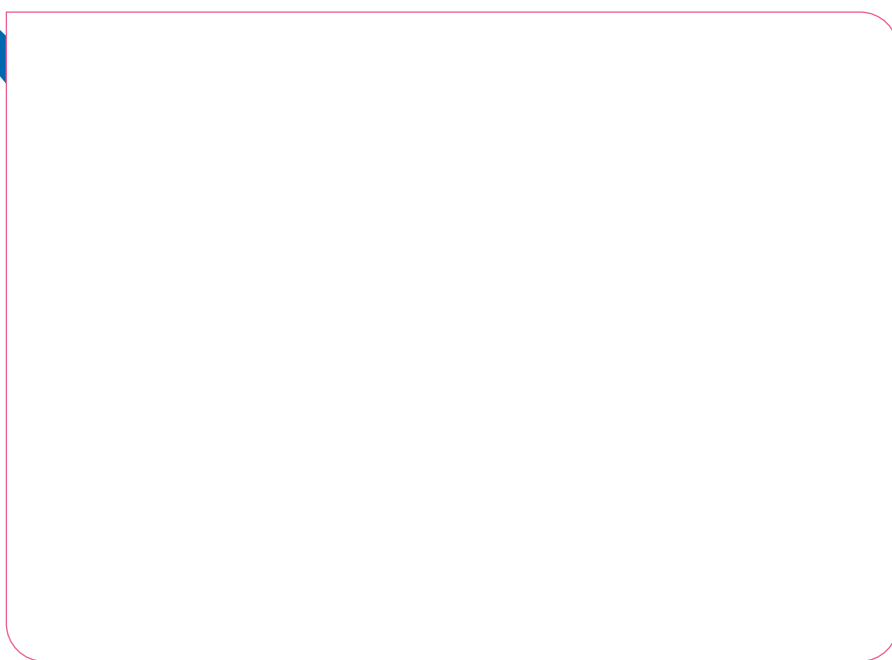
Welke groene vlaggen (kansen) zie je in jouw gemeente voor het verbeteren van de continuïteit van zorg en ondersteuning voor inwoners met (risico op) multiproblematiek?

Werkbladen Actie 3.

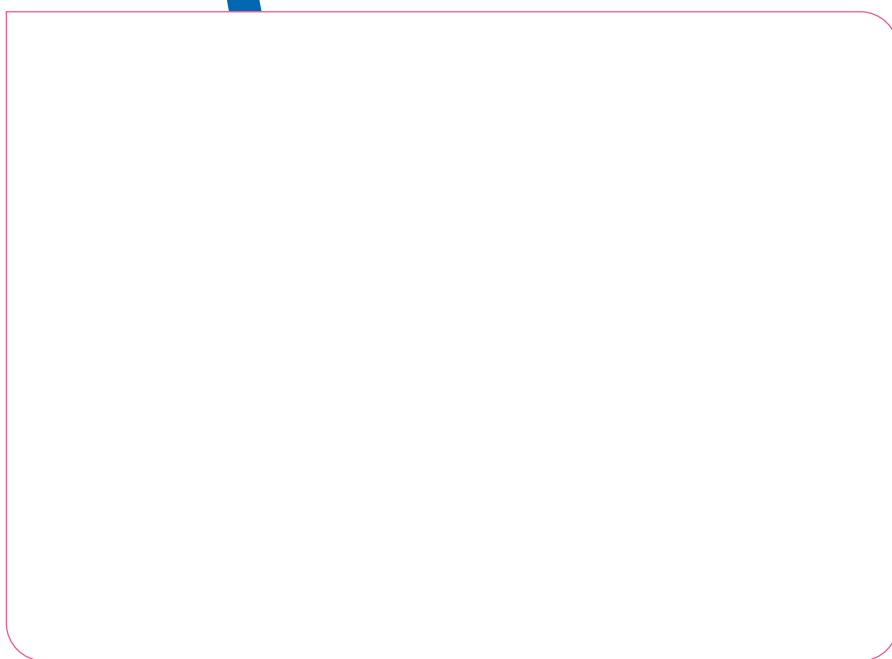
Continuïteit van zorg en ondersteuning (2/2)

Vraag:

Kortdurende beschikkingen zijn een belasting voor de cliënt en je organisatie. Hoe zit dat in jullie gemeente?



Welke vragen heb je zelf over dit onderwerp waar je een antwoord op wilt?



Werkbladen Actie 4.

Meedoen (1/2)

In hoeverre kunnen inwoners (met risico op) multiproblematiek in jouw gemeente meedoen in de samenleving? Betrek collega's uit zowel het sociaal domein en de toegang, als uit het veiligheidsdomein en (waar mogelijk) inwoners bij het vinden van antwoorden op de onderstaande vragen. Laat je inspireren door de informatie uit Actie 4 (pagina 32 t/m 36).

Vraag:

Welke rode vlaggen (belemmeringen) zie je in jouw gemeente voor mensen met (risico op) multiproblematiek om deel te nemen aan de samenleving?

Vraag:

Welke groene vlaggen (kansen) zie je in jouw gemeente om inwoners met (risico op) multiproblematiek meer deel te laten nemen aan de samenleving?

Werkbladen Actie 4.

Meedoen (2/2)

Vraag:

De meerwaarde van zelfhulpgroepen is groot. Zijn er zelfhulpgroepen in jullie gemeente? En zo ja: hoe functioneren ze? Wat gaat goed?



Welke vragen heb je zelf over dit onderwerp waar je een antwoord op wilt?



Werkbladen Actie 5.

Zo word je een (meer) uitnodigende overheid (1/2)

Wat kun je in jouw gemeente doen om een meer uitnodigende overheid te worden? Betrek collega's uit zowel het sociaal domein en de toegang, als uit het veiligheidsdomein en (waar mogelijk) inwoners bij het vinden van antwoorden op de onderstaande vragen. Laat je inspireren door de informatie uit Actie 5 (pagina 37 t/m 40).

Vraag:

Welke rode vlaggen (belemmeringen) zijn er in jouw gemeente om een meer uitnodigende overheid te worden voor inwoners met (risico op) multiproblematiek?

Vraag:

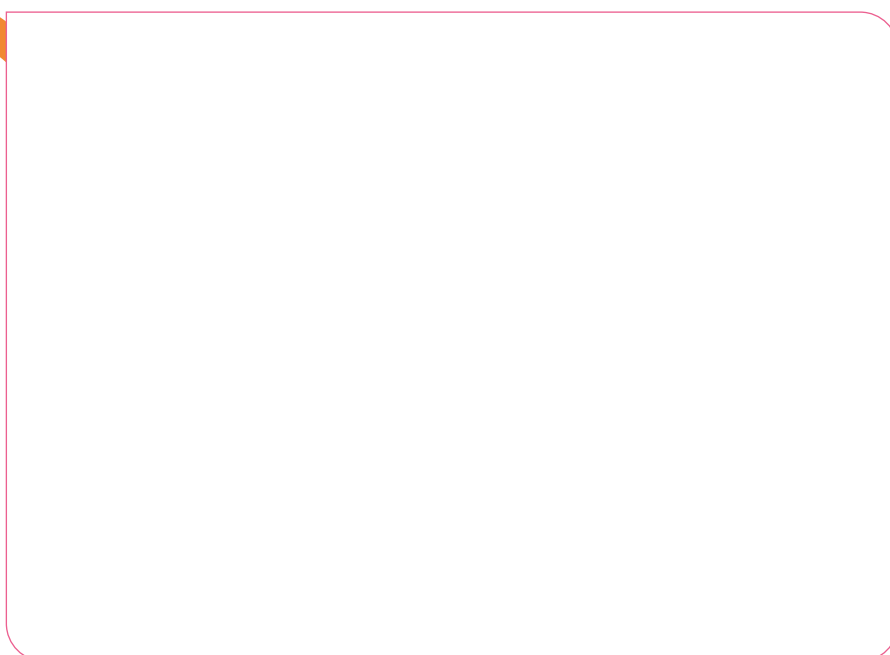
Welke groene vlaggen (kansen) zie je in jouw gemeente om voor inwoners met (risico op) multiproblematiek een meer uitnodigende overheid te worden?

Werkbladen Actie 5.

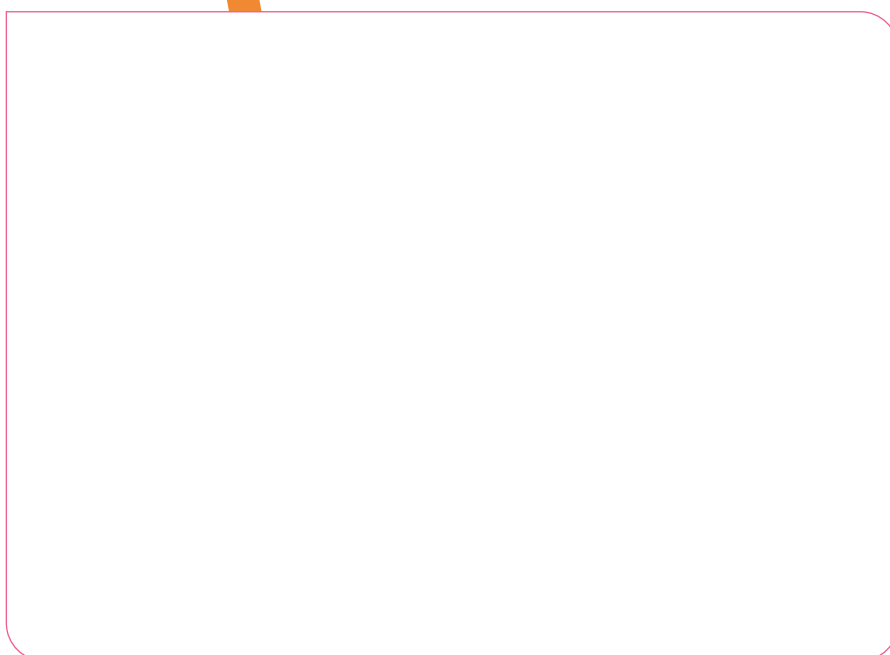
Zo word je een (meer) uitnodigende overheid (2/2)

Vraag:

Samenwerken met alle betrokkenen is belangrijk om escalatie te voorkomen. Met welke partijen heb je in jouw gemeente te maken als het gaat om de preventie van (risico's op) multiproblematiek?



Welke vragen heb je zelf over dit onderwerp waar je een antwoord op wilt?





www.platformsociaaldomein.online
Nassaulaan 12, 2514 JS Den Haag
Postbus 30435, 2500 GK Den Haag
