

INFOSHEET KETENSAMENWERKING



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Ketensamenwerking: belangrijke elementen	2
De hulpvrager	2
De ondersteuningsketen	3
Afstemmen en samenwerken	3
Meten van resultaten en evalueren	4
Ketensamenwerking in de praktijk	4
Zwolle: Centrale aanmelding en afstemming vrijwilligersorganisaties	4
Almere: meer differentiatie en maatwerk	6
Aanbod LSTA: Stimuleren ketensamenwerking	7
Verder lezen en bronnen	8
Rapporten	8
Links	8

Inleiding

Voor het effectief ondersteunen van hulpvragers is het van belang dat partners in de keten van schulddienstverlening goed samenwerken. Het ondersteuningsaanbod verschilt per gemeente en organisatie. Het komt voor dat hulpvragers niet adequaat geholpen worden. Samenwerken binnen de keten kan hierbij uitkomst bieden. Ketensamenwerking betreft zowel de afstemming en samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten als tussen beroepskrachten onderling als de interactie tussen organisaties en met de gemeente.

Voor ketensamenwerking zijn verschillende elementen van belang. In dit infosheet worden deze elementen behandeld. Middels praktijkvoorbeelden in de gemeenten Zwolle en Almere wordt vervolgens duidelijk hoe regie door de gemeente de ketensamenwerking naar een hoger plan kan tillen. Vervolgens worden punten van onderzoek besproken. Tot slot wordt stilgestaan bij het aanbod van het LSTA aangaande ketensamenwerking voor uw gemeente.

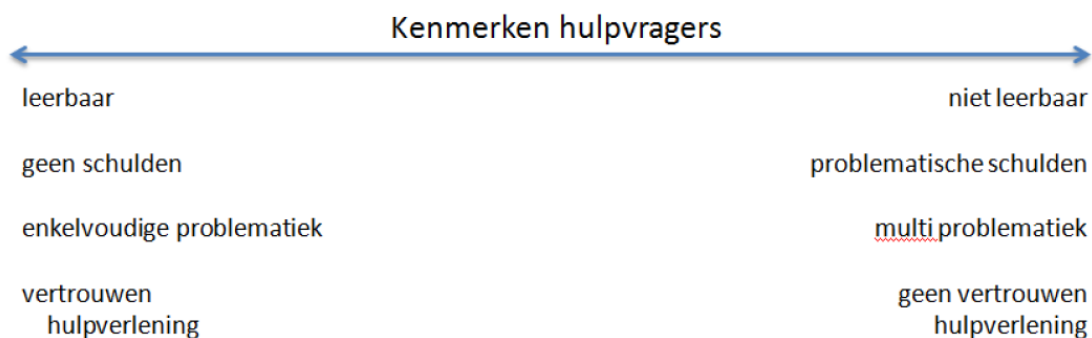
Ketensamenwerking: belangrijke elementen

Bij ketensamenwerking onderscheidt het LSTA vier elementen. Allereerst wordt stilgestaan bij wie de hulpvragers zijn en welke hulpvragen of ondersteuning zij nodig hebben. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de ondersteuningsketen. Dan volgt afstemmen en samenwerken tussen organisaties. Tot slot wordt stil gestaan bij het meten en inzichtelijk maken van resultaten.

De hulpvrager

Er zijn gemeenten/werkgebieden waar meerdere organisaties hulpvragers met dezelfde vragen ondersteunen en hulpvragers met afwijkende vragen nergens terecht kunnen. Het is belangrijk samen te komen tot een 'verdeling' van wie wat doet voor welke hulpvragers en hulpvragen.

Hulpvragers kunnen worden ingedeeld in groepen met overeenkomstige kenmerken. Bijvoorbeeld meer leerbare hulpvragers met minder complexe problematiek, minder schulden en meer vertrouwen in de hulpverlening aan de ene kant en minder leerbare hulpvragers met problematische schulden, complexere problematiek en minder vertrouwen in de hulpverlening aan de andere kant (Figuur 1).



Figuur 1: kenmerken hulpvragers. Materiaal uit rapportage conferentie A'dam/lerende praktijk Zuidoost (niet gepubliceerd)

Vanzelfsprekend bestaan in de praktijk ook andere combinaties. Bijvoorbeeld niet-leerbare hulpvragers die wel vertrouwen hebben in de hulpverlening. Zoals een oudere die niet meer goed kan zien en alle vertrouwen in de hulpverlening heeft. Of leerbare hulpvragers met problematische schulden die geen vertrouwen meer hebben in de hulpverlening. Het gaat erom inzicht te krijgen in problematiek en omstandigheden van hulpvragers die ondersteuning nodig hebben.

Gebruik het schema in figuur 1 in het gesprek met lokale ketenpartners en bespreek:

- Of er in het werkgebied hulpvragers buiten de 'ondersteuningsboot' vallen.
- Of de hulpvragen eenvoudig of ingewikkeld zijn.
- Of er sprake is van hiaten in de ondersteuning.

Casuïstiekbesprekingen geven inzicht in hulpvragers en hun vragen en welke ondersteuning positief werkt. Door regelmatig met beroepskrachten en vrijwilligers, mogelijk van verschillende organisaties, individuele situaties te bespreken ontstaat zicht op ontwikkelingen, successen en knelpunten.

De ondersteuningsketen

Schulddienstverlening omvat preventie en vroegsignalering, minnelijke regeling en WSNP-traject, het curatieve deel, en nazorg. Tijdens het hele traject kunnen verschillende partijen, zoals wijkteams, formulierenbrigades en huisartsen een belangrijke rol spelen. Woningcorporaties (huurachterstand), verzekeraars (premieachterstand) en werkgevers (voorschot vragen) kunnen hun rol pakken door mensen tijdig te wijzen op ondersteuningsmogelijkheden. Mensen met financiële problemen roepen onder invloed van schaamte en stress namelijk vaak pas laat hulp in.

Organisaties die actief zijn in de ondersteuning bij financiële problemen of naar financiële (zelf) redzaamheid van hulpvragers maken keuzes, zoals:

- Ondersteuning aan specifieke doelgroepen: ouderen, jongeren of mensen met problematische schulden.
- Ondersteuning in een bepaalde fase: stabilisatie, SHV- traject of nazorg.
- Ondersteuning voor een bepaalde periode: zes maanden, een jaar of langer.

Naast het bieden van individuele ondersteuning zijn er ook organisaties met een groepsaanbod, zoals [Liftjeleven](#) of [Op Eigen Kracht trainingen](#). Of organisaties bieden laagdrempelige inloopsprekuren aan waar hulpvragers voor meerdere vragen terecht kunnen.

Afstemmen en samenwerken

Om de hulpvragers effectief te ondersteunen is het essentieel dat organisaties hun aanbod op elkaar afstemmen en samenwerken. Hierdoor voorkomen organisaties dat hulpvragers van het kastje-naar-de muur worden gestuurd. Tegelijkertijd wordt hierdoor gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning. Bij het afstemmen en samenwerken is het noodzakelijk te kijken naar de rol en taken van de vrijwilligers en beroepskrachten. Dit afstemmen dient te gebeuren op basis van het herkennen wie welke kwaliteiten heeft voor het ondersteunen van hulpvragers en naar wie hulpvragers wel of niet verwezen kunnen worden.

Het vrijwillig ondersteunen van elkaar binnen de familie of het sociale netwerk wordt ook wel 'informele zorg' genoemd. Als een hulpvragers niet kan rekenen op informele zorg dan is een beroep mogelijk op ondersteuning van formele organisaties. Deze organisaties dienen te bekijken wanneer de inzet van een vrijwilligers mogelijk is en wanneer de inzet van een beroepskracht nodig is.

Vrijwilligers staan tussen informele en formele zorg in. Er zijn grenzen aan de ondersteuning door vrijwilligers. Zij zijn bijvoorbeeld geen onbetaalde maatschappelijk werker, coach of schuldhulpverlener. Een centrale rol is weggelegd voor coördinatoren die vrijwilligers ondersteunen en begeleiden. Het is essentieel vrijwilligers goed toe te rusten. Denk aan voldoende scholing en het met collega-vrijwilligers (en de coördinator) bespreken van ondersteuningsvragen.

Het succes van samenwerking in de keten valt of staat met een goede afstemming. In een effectieve en succesvolle keten:

- worden successen en knelpunten besproken;
- komen signalen eerder aan het licht, bijvoorbeeld financiële uitbuiting;
- wordt deskundigheidsbevordering (waar mogelijk) samen georganiseerd;
- kunnen hulpvragers met uiteenlopende vragen op het juiste moment adequaat worden ondersteund;
- zijn partijen samen verantwoordelijk voor het resultaat.

Meten van resultaten en evalueren

Er is nog een wereld te winnen op het gebied van het cijfermatig onderbouwen van soorten/types problemen bij hulpvragers. Enkele meetinstrumenten die beroepskrachten en vrijwilligers kunnen inzetten om te bepalen welke ondersteuning de hulpvrager nodig heeft:

1. [Mesis](#), een door de Hogeschool van Amsterdam (HvA) ontwikkeld methodisch screeningsinstrument die het mogelijk maakt een inschatting te maken van de vraag of iemand in staat is duurzaam schuldenvrij te blijven.
2. [Basismeter](#), diverse eenvoudige instrumenten die een indicatie kunnen geven of een hulpvrager ondersteuning nodig heeft op het gebied van taal, rekenen of digitalisering.
3. [Signaallijst financiën LVB](#), geeft inzicht in de financiële situatie van een hulpvrager met een licht verstandelijke beperking.

Inzicht in resultaten en effecten van de geboden ondersteuning is belangrijk om aanbod en kwaliteit te evalueren. Op basis daarvan kunnen besluiten worden genomen over hoe door te gaan. Hiervoor zijn diverse instrumenten beschikbaar, zie het infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie.

Ketensamenwerking in de praktijk

Zwolle en Almere stimuleren met een specifieke aanpak de samenwerking tussen ketenpartners. In Zwolle is een centraal meldpunt ingesteld waar hulpvragers gekoppeld worden aan organisaties waar vrijwilligers actief zijn, onder andere in de ondersteuning bij het gemeentelijk schuldhulpverleningstraject (SHV-traject). Ook in Almere is er afstemming tussen de gemeente en organisaties over de ondersteuning, zowel bij het SHV-traject als bij preventie en vroegsignalering.

Zwolle: Centrale aanmelding en afstemming vrijwilligersorganisaties

Zwollenaren met financiële of administratieve problemen snel de weg laten vinden naar passende hulp, dat was jaren geleden de drijfveer voor de start van het samenwerkingsverband 'Op Orde'. Hierin wordt nauw samengewerkt tussen de gemeente Zwolle, de dienst thuisadministratie van WijZ, de dienst thuisadministratie van Humanitas, Schuldhulpmaatje en de Sociaal Raadslieden van De Kern.

Op Orde is het centrale aanmeldpunt voor hulp en advies bij thuisadministratie. Hulpvragers kunnen zich telefonisch, via de website www.opordezwolle.nl of bij de Op Orde Inlooppunten, die nauw zijn verbonden aan de Sociale Wijkteams, aanmelden. Vervolgens worden zij naar een passende organisatie doorverwezen. Hierbij wordt rekening gehouden met ieders expertise en mogelijkheden. Zie kader 2.

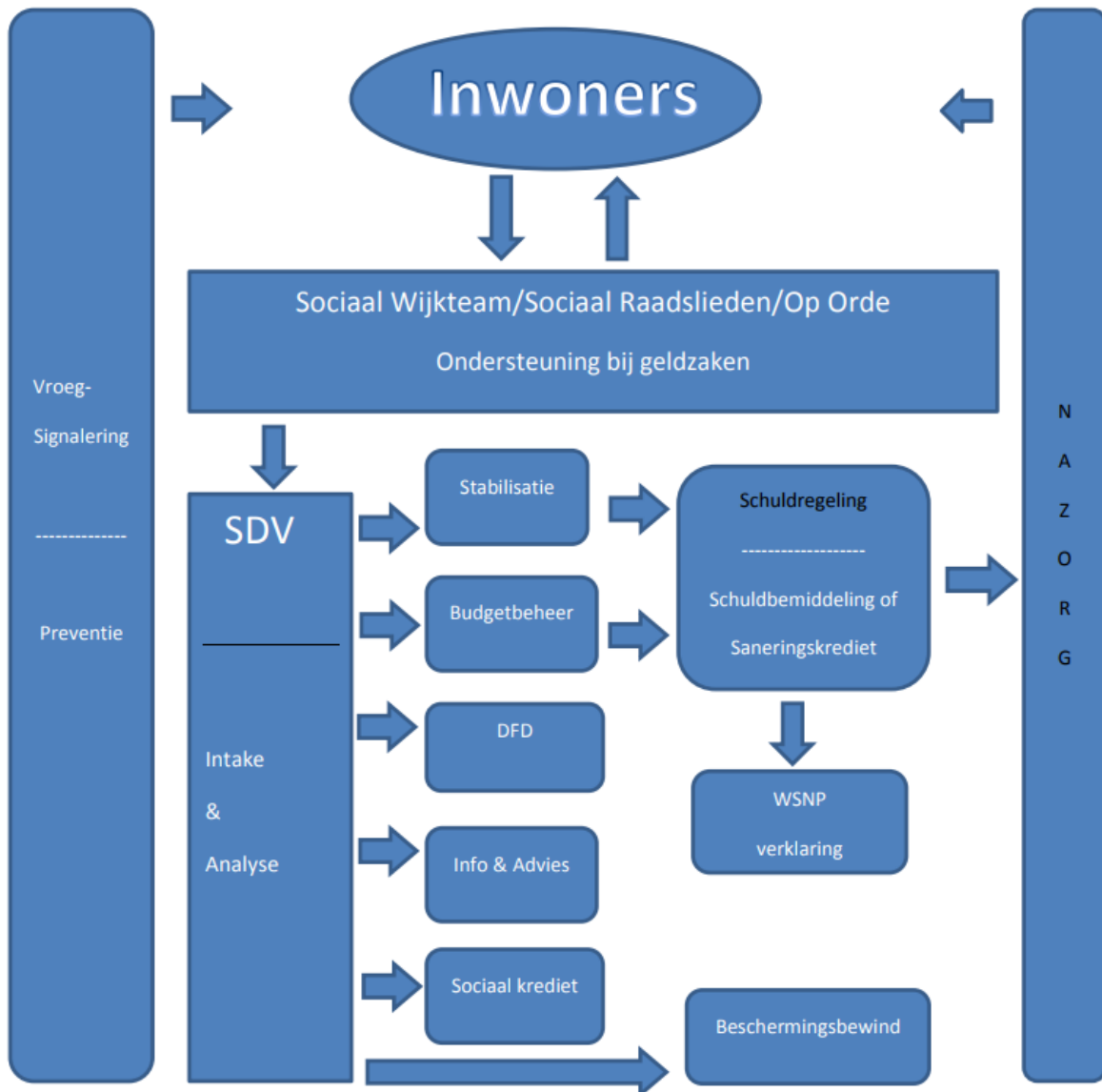
Kader 2: Expertise binnen Op Orde

- ***De sociaal raadslieden is een laagdrempelige voorziening voor complexe en urgente financiële vragen***
- ***Vrijwilligers van Humanitas en SchuldHulpMaatje bieden ondersteuning met als doel dat de hulpvrager de administratie zelf (weer) leert bij te houden.***
- ***Vrijwilligers van WijZ ondersteunen minder leerbare hulpvragers langdurig en houden rekening met minder perspectief op zelfredzaamheid.***

De aanmeldingen komen binnen bij de Sociaal Raadslieden. Zij beoordelen welke ondersteuning op dat moment nodig is, waarbij (door de nauwe samenwerking) snel op- en afgeschaald kan worden. Sinds 2018 worden aanmeldingen in een gezamenlijk registratiesysteem geregistreerd. Indien er sprake is van schulden gaat de aanmelding altijd via de Sociaal Raadslieden (in afstemming met het Sociale Wijkteam) naar de afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Zwolle.

Met het ontwikkelen van Op Orde zijn de organisaties die (ook) vrijwilligers inzetten nauwer gaan samenwerken en presenteren ze zich steeds vaker als eenheid naar 'buiten'. Er is regelmatig overleg over de afstemming, het bespreken van casuïstiek en het verdelen van overstijgende taken. Daarnaast worden regelmatig thema-avonden voor alle vrijwilligers georganiseerd over actuele onderwerpen.

Het stroomschema in figuur 2. geeft een duidelijk beeld van de route die de hulpvrager aflegt:



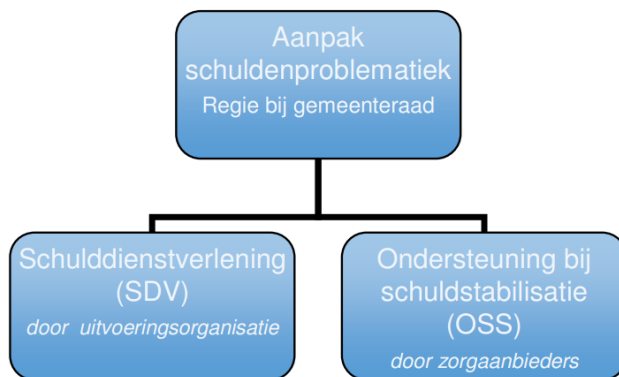
Figuur 2: Processchema gemeente Zwolle, WSNP, beschermingsbewind en Op Orde.
 Uit: Beleidsplan Schulddienstverlening 2017 – 2021

De gemeente onderkent dat een organisatie die vrijwilligers inzet voor veel hulpvragers laagdrempeliger is dan de gemeentebalie. Naast de ondersteunende rol bij het SHV-traject, hebben deze organisaties een rol op het gebied van preventie en vroegsignalering. Zo zijn vrijwilligers actief bij de inloopsprekuren bij de vijf sociaal wijkteams. Op deze manier komen hulpvragers vroeg in beeld en wordt een problematische schuldensituatie voorkomen.

Almere: meer differentiatie en maatwerk

Vanaf maart 2019 ligt de focus binnen de schulddienstverlening Almere meer op differentiatie en maatwerk. Welzijnsorganisatie De Schoor biedt in samenwerking met Humanitas Budgetmaatje lichte tot intensieve ondersteuning aan, door middel van het inzetten van administratieteams of bij structurele ondersteuning het inzetten van Budgetmaatjes in de thuissituatie. Ook hier voert de gemeente regie via een centraal toegangspunt tot de schulddienstverlening (SDV) en de ondersteuning bij schuld-stabilisatie (OSS/TOSS), zie figuur 3.

Hierbij is er via zorgaanbieders een ondersteunende rol voor vrijwilligers.



Figuur 3: Aanpak schuldenproblematiek Almere
Uit: Beleidsplan aanpak schuldenproblematiek 2013 - 2017

Het Team Ondersteuning Schuldstabilisatie (TOSS) bestaat uit een medewerker van Welzijnsorganisatie De Schoor, een Sociaal Raadvrouw, vrijwilligers en een projectmedewerker van Humanitas Budgetmaatje. De coördinatie van de TOSS teams wordt gedaan door 'maatwerkers'. Ze zijn gespecialiseerde maatschappelijk werkers in dienst van De Schoor Zij monitoren en zijn regiehouder.

Er is sprake van intensieve samenwerking met de 16 wijkteams. De Onafhankelijke Cliënten Ondersteuning (OCO) speelt een rol om de toegang naar de schulddienstverlening te vergemakkelijken. Zij kunnen in samenwerking met de wijkteams een warme overdracht bewerkstelligen naar Humanitas Budgetmaatje.

De schulddienstverlening (SDV) wordt uitgevoerd door PLANgroep. Bij de intakegesprekken met PLANgroep worden maatwerkers van De Schoor betrokken, zodat toeleiding naar het TOSS soepel verloopt. Wanneer een hulpvrager nog niet bij PLANgroep terecht kan, worden Budgetmaatjes ingezet ter ondersteuning bij het proces van schuldstabilisatie (TOSS). Humanitas Budgetmaatje vervult een belangrijke meerwaarde, bij belemmeringen voor de toelating tot schulddienstverlening en werkt hierin nauw samen met De Schoor en PLANgroep. Binnen de 5 TOSS teams worden mensen ondersteund bij het adequaat aanleveren van documenten en het compleet maken van de schuldhulpverleningsmap.

Bij PLANgroep werkt een preventiecoördinator Armoede. Deze heeft een brede ervaring in de schuldhulp, een groot netwerk en is veel aanwezig in de wijken. De preventiecoördinator zet in op de ondersteuning van de netwerkpartners en het organiseren van preventie-activiteiten op het gebied van schuldenproblematiek en het voorkomen van armoede. Activiteiten voor jeugd en op scholen hebben speciale aandacht.

In 2017 is Vroeg Eropaf Almere van start gegaan om eerder huurachterstanden te signaleren en te voorkomen dat achterstanden onnodig oplopen. In 2018 breidde Vroeg Eropaf de samenwerking uit met Nuon, Menzis, drinkwaterbedrijf Vitens, de gemeentelijke Belastingen en BKR.

Met Achmea en huisartsen gaan twee andere vroegsignaleringsprojecten van start. Inwoners met een betalingsachterstand op hun premie worden door verzekeringsmedewerkers en vrijwilligers van Humanitas thuis bezocht. Zij geven voorlichting over wat ondernomen kan worden om uit de

financiële problemen te komen. Met de huisartsen is per 1 september 2018 een pilot “financiën in de spreekkamer” van start gegaan. Huisartsen worden betrokken bij de signalering van financiële knelpunten en naar wie zij patiënten kunnen verwijzen.

Vroeg Eropaf

Vroeg Eropaf vindt zijn oorsprong in Amsterdam, met als doel huisuitzettingen te voorkomen door snel contact te leggen met verhuurders/deurwaarders. In het kader van vroegsignalering werd dit doel uitgebreid met: het voorkomen van de aanzegging van een ontruiming. Cruciaal is de samenwerking tussen gemeente, woningcorporaties en maatschappelijke dienstverleners.

Aanbod LSTA: Stimuleren ketensamenwerking

Ketensamenwerking op het gebied van ondersteuning bij de financiële (zelf)redzaamheid blijkt een uitdaging voor gemeenten, organisaties die vrijwilligers inzetten en organisaties met beroepskrachten.

Het LSTA organiseert daarom activiteiten voor gemeenten en lokale organisaties ter bevordering van ketensamenwerking.

In de workshop ketensamenwerking onderzoekt het LSTA samen met gemeenten en actieve organisaties, stapsgewijs hoe de keten en samenwerking eruit ziet en waar deze gestimuleerd kan worden. Door het maken van een quickscan, van betrokken lokale organisaties, brengt het LSTA de keten in kaart. Uitwisseling en afstemming van de dienstverlening, kennis en expertise van de verschillende organisaties is van belang om elkaar aan te vullen en te versterken. Hiaten en eventuele overlap worden gesignaleerd en kunnen aangepakt worden.

In gemeenten of regio's organiseert het LSTA met coördinatoren thuisadministratie een regiobijeenkomsten. Hier krijgen coördinatoren de mogelijkheid ervaringen en handelwijzen te delen met collega-organisaties. Met hen wordt onder andere besproken:

- door wie welke hulpvrager, met welke hulpvragen wordt ondersteund;
- hoe lang en met welk doel;
- successen en knelpunten.

Neem [contact](#) op met het LSTA als u interesse heeft in een workshop ketensamenwerking in uw gemeente of een regiobijeenkomst of als u de mogelijkheden op dit gebied wilt bespreken.

Verder lezen en bronnen

Rapporten

- Beleidsplan schulddienstverlening 2017 – 2021, Zwolle, 2017.
- [Schuldnaanpak in Almere = werken met klantprofielen](#). Beleidsplan aanpak schuldenproblematiek 2013 – 2017. S. Westerink, 2012.
- [Verkenning regievoering schuldhulpverlening](#). Op weg naar effectieve schuldhulp, Divosa, 2012
- [Integrale cliëntondersteuning: meer dan het Wmo-loket](#), Movisie, 2009

Links

- [Mesis](#): Methodisch screeningsinstrument dat motivatie en vaardigheden van een hulpvrager in kaart brengt.
- [Signaallijst financiën LVB](#): geeft inzicht in de financiële situatie van een hulpvrager met een licht verstandelijke beperking.
- [Basismeter](#): diverse eenvoudige instrumenten die een indicatie kunnen geven of een hulpvrager ondersteuning nodig heeft op het gebied van taal, rekenen of digitalisering.
- [Liftjeleven.nl](#): Werkgroepen, gericht op onderlinge ondersteuning in leven en financiën.
- [Op Eigen Kracht](#): Groepstrainingen, gericht op onderlinge ondersteuning en preventie van financiële problematiek.
- [Op Orde Zwolle](#): Samenwerkingsverband rondom ondersteuning bij financiën in Zwolle.
- [Stichting Lezen en Schrijven](#): Ondersteuningsaanbod voor laaggeletterden en laaggecijferden.
- [Vroeg Eropaf](#): Vroegsignalering door samenwerking tussen woningbouwvereniging en maatschappelijke dienstverlening.

Het eerste infosheet van september 2017 kwam tot stand dankzij bijdragen van:

Regina Koudijs

Gemeente Zwolle, afdeling

Inkomensondersteuning

Fenke Beeftink

WIJZ Zwolle

Sonja Stenfert en Anja Tijdhof

PLANGroep Almere

Hetty Kamphorst en Crista Rouwenhorst

Humanitas Almere

Wonah de Koningh

Adviseur veranderprocessen Sociaal Domein

Dit infosheet is een update: Voor actualisering zijn Fenke Beeftink, Regina Koudijs en Hetty Kamphorst gevraagd.

Commentaar en/of opmerkingen naar aanleiding van dit infosheet? Laat het ons gerust weten!