

# Gemeenten, UWV en CIZ werken samen

## Gezamenlijk beoordelen

Ellen Boschker, Bettine Pluut en Klarie Smit

**De cliënt met een meervoudige hulpvraag heeft moeite de weg te vinden in het complexe stelsel van sociale zekerheid en zorg. In de pilots Gezamenlijke Beoordeling hebben gemeente, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) de handen ineen geslagen om deze cliënt beter van dienst te zijn.**

Het stelsel van sociale zekerheid en zorg van Nederland is complex. Er zijn veel verschillende wettelijke regelingen met diverse uitvoerders. Zo beoordeelt het UWV het recht op een uitkering, de gemeente het recht op de (bijzondere) bijstand en een Wmo-voorziening en indiceert het CIZ voor de AWBZ-voorzieningen. Voor de cliënt is het moeilijk om in dit stelsel zijn weg te vinden. Dit geldt in het bijzonder voor mensen met een zogenaamde meervoudige hulpvraag. Voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen is het vaak nodig meerdere zorg- en/of inkomensvoorzieningen aan te vragen. Dat leidt tot behoorlijk wat (administratieve) lasten en complexiteit voor hen. Juist bij een groep die het lichamelijk en/of geestelijk al zwaar heeft.

Cliënten lopen tegen veel muren aan, zo blijkt uit onderzoek van Zenc (2010). Ze vinden het moeilijk te achterhalen op welke voorzieningen zij recht hebben en wat zij moeten doen om dat recht te verzilveren. Dat komt ondermeer door het

generieke karakter van de informatie die zij krijgen van medewerkers en die ze lezen in folders of op internet. Ook hebben cliënten meestal geen vast contactpersoon bij gemeente en uitvoeringsorganisaties. Vaak moeten zij lang wachten tot een indicatie gesteld en een voorziening geleverd wordt:

*Sandra: 'Na zes weken heb ik maar eens gebeld voor de vervoerspas. Het duurde uiteindelijk een half jaar voordat ik de pas kreeg.'*

Cliënten met een meervoudige hulpvraag komen deze knelpunten regelmatig tegen. Bovenal worden deze cliënten geconfronteerd met een niet altijd goede samenwerking tussen instanties. Bij de verschillende instanties moeten zij telkens hun verhaal opnieuw vertellen en meerdere keren dezelfde gegevens aanleveren. Zij worden daarbij ook niet altijd goed doorverwezen naar andere instanties en relevante voorzieningen.

Dit leidt ertoe dat cliënten niet altijd een aanvraag indienen. Soms is dat omdat zij niet weten dat zij hiervoor in aanmerking komen. In andere gevallen kiezen zij ervoor een andere voorziening niet aan te vragen, omdat zij dat simpelweg niet kunnen opbrengen.

**Aansprekend** Gemeenten en uitvoeringsorganisaties werken steeds meer samen om effectief en efficiënt te zijn. Daarbij proberen zij niet van 'binnen naar buiten', maar juist van 'buiten naar binnen' te kijken en te handelen vanuit de vraag van de cliënt. 'Gezamenlijk Beoordelen' is hier een aansprekend voorbeeld van.

Van maart 2008 tot mei 2009 werkten gemeente en uitvoeringsorganisaties UWV en CIZ in Leeuwarden en Doetinchem samen in de pilots 'Gezamenlijke Beoordeling', geïnitieerd door de ministeries van SZW en VWS, om vanuit één locatie te kijken hoe ze cliënten met een meervoudige hulpvraag beter en sneller van dienst konden zijn. Wanneer één van de deelnemende organisaties een aanvraag ontving, werd gekeken of de cliënt al bekend was binnen de keten. Als dat zo was en de cliënt verleende toestemming voor het gezamenlijk beoordelen van zijn hulpvraag, werd de aanvraag behandeld in de pilot. De cliënt kreeg dan één begeleider voor het hele onderzoeksproces: de trajectcoach. Die keek proactief naar wat mogelijk was en overlegde daarover met de collega's van het projectteam over de beste oplossing.

De basis voor gezamenlijk beoordelen is dat de organisaties expertise van de beleidsterreinen werk, inkomen, zorg en welzijn ten dienste van de cliënt bij elkaar brengen. De pilots 'Gezamenlijke Beoordeling' kenden verschillende manieren om dit te bewerkstelligen: de inzet van een trajectcoach, een gezamenlijke cliëntbespreking, meervoudig gebruik van gegevens, een gezamenlijk systeem van gegevensuitwisseling en de inzet van een arts voor de beoordeling van de juistheid van het advies vanuit de medische optiek.

Met het gezamenlijk beoordelen van de hulpvraag wordt niet beoogd een extra bureaucratische laag, organisatie of regeling te creëren, maar samen te werken vanuit het perspectief van en voor de cliënt met een meervoudige hulpvraag.

*Medewerker pilot: 'Het ketenproces, in de zin van samen met andere organisaties naar een doel toe werken, dat is de kern van gezamenlijk beoordelen. Want wat je doet, is kijken waar de informatie van de cliënt zich bevindt en die*



*In de top 5 van verbeteringen genoemd door cliënten met een meervoudige hulpvraag staat de behoefte aan één vast contactpersoon*

*aan elkaar ter beschikking stellen om tot een betere gezamenlijke oplossing voor de cliënt te komen.'*

Waar zit de winst in deze pilots en voor wie zijn de pilots een winst? Het voornaamste en belangrijkste is natuurlijk de winst voor de cliënt. De cliënt ervaart minder administratieve lasten door het eenmalig uitvragen van gegevens en betere dienstverlening dankzij begeleiding door een trajectcoach. Bovendien wordt in het cliëntoverleg gezocht naar de optimale oplossing voor deze cliënt.

**Besparing** Uit het onderzoek van Zenc (2010) en het evaluatierapport van Research voor Beleid blijkt dat cliënten binnen de pilots met minder administratieve lasten geconfronteerd worden. Uit het artikel *Gezamenlijke beoordelen: voordelen voor cliënten en indicatiestellers* dat in het meinumnummer van Sociaal Bestek verscheen en uit het evaluatierapport van Research voor Beleid blijkt dat cliënten minder tijd kwijt zijn met de aanvraagprocedure, minder formulieren hebben ingevuld en minder vaak dezelfde gegevens hebben aangeleverd.

## Anja

Anja is 50 jaar. De verpleging in het ziekenhuis heeft haar geattendeerd op thuiszorg. Zij helpen haar ook met het invullen van de formulieren. Verder regelt zij via de gemeente een OV-taxi en voor de WAO gaat zij naar het UWV. Ook heeft ze bij de gemeente een andere woning gevraagd. Bij de thuiszorgwinkel komt zij terecht voor een rollator en een verhoogd toilet. Daarbij vertellen ze haar alleen niet dat ze dit bij de gemeente kan aanvragen ingevolge de Wmo. Nu moet ze betalen. Ook de huisarts wist hiervoor niet de juiste weg. Twee maanden geleden heeft zij een scootmobiel aangevraagd bij de gemeente. Opnieuw levert zij haar gegevens aan, terwijl ze al bekend is bij de gemeente. Soms denkt ze bijna 'laat maar, het is zoveel gedoe'.

## Els

Els is 33 jaar en heeft een progressieve oog- en oor aandoening. Ze is al erg lang bezig om aangepaste verlichting in haar huis te regelen. Ze heeft te maken met veel organisaties en voorzieningen. Via lotgenoten, de fysiotherapeut, de patiëntenvereniging en stichting MEE is zij geattendeerd op de bijzondere bijstand. Voor de meeste voorzieningen word je immers via via getipt. Zij heeft nu contact met het UWV voor de WIA. Met de gemeente voor de Wmo (woningaanpassing en OV-taxi) en Bijzondere Bijstand. En met het CIZ voor het PGB.

In het onderzoek van Zenc is de potentiële administratieve lastenreductie op basis van de pilots in Leeuwarden en Doetinchem kwantitatief inzichtelijk gemaakt. Door hergebruik van gegevens, integreren van formulieren en andere overlappende handelingen en besparen op huisbezoek en gesprekken, is afhankelijk van het type samenloop, een besparing te behalen van ongeveer 2,5 tot ruim 4 uur van administratieve lasten. Meer besparing is mogelijk. Bij de pilots zijn namelijk nog niet alle reeds beschikbare gegevens opnieuw gebruikt en niet alle overlappende handelingen uit het indicatieproces geïntegreerd. Zo vulden cliënten nog steeds per voorziening een aanvraagformulier in en ontvingen ze voor iedere voorziening een aparte beschikking. Door ook deze activiteiten samen te voegen, ontstaan nog meer kansen voor admini-

stratieve lastenverlichting, ook voor de deelnemende organisaties.

Verder blijkt dat de cliënten een vast contactpersoon erg waarderen. De trajectcoach als onderdeel van de werkwijze 'Gezamenlijk Beoordelen' komt hieraan tegemoet. In de huidige situatie hebben cliënten vaak geen vast contactpersoon. Uit een enquête, gehouden onder 60 cliënten met een meervoudige hulpvraag blijkt dat een ruime meerderheid bij zowel de gemeente, als de UWV en het CIZ geen vast contactpersoon hadden. Ook in de top 5 van verbeteringen genoemd door cliënten met een meervoudige hulpvraag komt de behoefte aan een vast contactpersoon terug.

*Corine: 'Je hebt zo iemand nodig die je op de hoogte houdt, die je vraagt hoe het gaat en of je nog iets nodig hebt. Iemand waar je altijd op terug kunt vallen is heel prettig.'*

*Kees: 'Ik wil graag dat mensen mij op bepaalde dingen wijzen. Hier (bijeenkomst met cliënten in het kader van het onderzoek van Zenc, red.) hoor ik het nu, maar ondertussen loop ik wel vast.'*

*Betsie: 'Je mist een coördinator. Iemand die je helpt en die van alles op de hoogte is.'*

Cliënten verwachten dat deze contactpersoon uitzoekt op welke voorzieningen zij recht hebben en wat er moet gebeuren om die voorzieningen te krijgen. De vaste contactpersoon is iemand die de situatie van cliënten kent en op de hoogte is van alle wetten, regels en voorzieningen. Het belangrijkste is kennis van alle regelingen en procedures:

*Frank: 'Zo'n persoon moet kunnen verwijzen. Dus: een centrale plek, waar je heen kan met je probleem en die dan zegt: dit zou je kunnen aanvragen en dan moet je daarheen.'*

Naast dit vermogen tot 'meervoudig kijken' moet de persoon beschikken over goede gesprekstechnieken, zodat hij de hulpvraag kan verduidelijken. Hoewel cliënten uit de pilots niet direct door hadden dat er een trajectcoach was, hadden zij wel het gevoel dat er goed naar hen geluisterd is. Iets wat de meeste cliënten met een meervoudige hulpvraag missen (Zenc, 2010). Cliënten uit de pilots gaven ook aan dat er op basis van de persoonlijke situatie van een persoon gekeken werd op welke wijze de cliënt het beste geholpen was.



Foto: Koen Suyk/ANP

*Petra: 'Ik had een taxi aangevraagd omdat ik moeilijk kon lopen. Na vier weken werd ik teruggebeld, kwamen er mensen langs en kreeg ik ook meteen een verhoogd toilet. Van tevoren was verteld dat de reactie ongeveer vier weken ging duren, ze waren dus op tijd en hadden ook nog gekeken naar andere oplossingen.'*

Voor gemeenten, UWV en CIZ is de winst dat zij samen in staat zijn betere en meer passende indicaties te stellen. De professionals die aan de pilot deelnamen, gaven aan breder geïnformeerd te zijn door de uitwisseling van bestaande informatie en kennis van elkaars beleidsterreinen. Dit was mogelijk door de intensieve samenwerking en het werkproces. De medewerkers ervoeren meer kwaliteit in hun werk en ontdekten zelf betere oplossingen voor cliënten. Al in de eerste evaluatie van de pilots meldden de professionals dat hun kennis was verbreed en dat ze beter konden verwijzen. Ook voor de afzonderlijke organisaties was er meerwaarde. Door de gekozen dienstverlening werden cliënten sneller geholpen:

*Medewerker pilot: 'Jammer dat wij moesten stoppen. We waren juist zo goed op dreef. We leerden elkaar steeds beter kennen en we kwamen steeds meer te weten over elkaars organisaties en wat die cliënten kunnen bieden.'*

*Medewerker pilot: 'Als Wmo-indicatiesteller bezocht ik een cliënt die een woningaanpassing heeft aangevraagd. De*

*financiële situatie van de cliënt was zorgelijk. De cliënt had op een gedeeltelijke WAO-uitkering na geen inkomsten. De partner van de cliënt had psychische klachten. Ik bracht de aanvraag in voor het cliëntoverleg. Dat leidde ertoe dat UWV onderzoek deed naar de beperkingen, schuldsanering werd ingeschakeld, de woningaanpassing werd opgestart en als trajectcoach deed ik de terugkoppeling aan de cliënt.'*

*Medewerker pilot: 'Als verzekeringsarts beoordeelde ik een cliënt voor een WIA-aanvraag. Deze cliënt was bekend bij de AWBZ en had door de gezondheidstoestand problemen met huishoudelijke taken en vervoer. Ik heb aangegeven waaruit de belemmeringen bestonden opdat de indicatiesteller Wmo verder kon.'*

Gezamenlijke beoordeling zoals uitgevoerd in de pilots levert een kwalitatief betere publieke dienstverlening. Bovendien draagt gezamenlijk beoordelen merkbaar bij aan administratieve lastenverlichting voor cliënten en organisaties. Maar er zijn randvoorwaarden om deze gedeelde winst te realiseren:

- Ontwikkel een gezamenlijke visie op dienstverlening voor cliënten met een meervoudige hulpvraag en maak daarbij een duidelijke keuze welke cliëntgroep je wilt benaderen;
- Stel daarbij een heldere doelstelling aan het indiceren. Maatschappelijke participatie en bevordering van de

## De pilots 'Gezamenlijke Beoordeling' in Doetinchem en Leeuwarden in het kort:

- Doelgroep: cliënten bekend bij tenminste twee van de deelnemende organisaties, woonachtig in de gemeente en tussen de 18 en 65 jaar;
- Proactieve dienstverlening gericht op activering van cliënten;
- Professionals van CIZ, Gemeenten en UWV wisselen informatie en kennis uit;
- Aanvraag en intake: een gezamenlijk proces;
- Cliënt heeft één aanspreekpunt.

zelfredzaamheid geven de professionals een gezamenlijke doelstelling en ankerpunt;

- Wees bereid om je processen en organisatie op basis van deze visie fundamenteel anders in te richten en samenwerking met ketenpartners aan te gaan;
- Voorkom daarbij "dubbele" organisatie. Integreer werk-, informatie- en communicatieprocessen van ketenorganisaties en creëer geen extra organisatie of systeem. Alleen dan valt efficiëntie- en effectiviteitswinst te behalen;
- Denk goed na over de rol en de inrichting van de ICT-structuur;
- Werk vervolgens ook aan samenwerking en netwerkvorming gericht op de dienstverlening die je wilt leveren. Train de professionals in netwerkvorming en samenwerking om brede indicering te stimuleren;
- Ontwikkel gezamenlijke dienstverlening die structureel ingepast kan worden en die niet tot structurele meerkosten leidt.

Tenslotte adviseren wij toekomstige initiatieven die voor cliënten met een meervoudige hulpvraag een toepassing van gezamenlijke beoordeling willen opstarten oog te hebben voor specifieke dienstverleningsaspecten zoals:

- een trajectcoach of vast aanspreekpunt voor de cliënt;
- hergebruik van bestaande informatie;
- goede informatieverstrekking door individuele organisaties:
  - eenvoudig taalgebruik in formulieren en beschikkingen;

- begrijpelijke motivering in beschikkingen;
- goede voorlichting over beslistermijnen en doorlooptijden;
- doorverwijzing bij afwijzing.

## Vervolg

In de brief van 9 december 2009 aan de Tweede Kamer constateren de vorige staatssecretarissen van SZW en VWS dat de pilots 'Gezamenlijke Beoordeling' aan de ene kant goede resultaten laten zien in termen van cliënttevredenheid, lastenvermindering en hergebruik van gegevens. Aan de andere kant is er sprake van een aantal aandachtspunten die ertoe leiden dat de in de pilots gekozen werkwijze nog niet één op één toepasbaar is op grotere schaal. In de vervolgfase moeten aandachtspunten uit de pilots zoals productieverlies en meerkosten, gegevensuitwisseling en ICT-ondersteuning nadrukkelijk betrokken worden bij de vormgeving. De ministeries van SZW en VWS willen daarom in 2010 vijftien lokale initiatieven de kans bieden om met advies, begeleiding en een financiële bijdrage vanuit de Rijksoverheid een vorm van gezamenlijke beoordeling te ontwikkelen en toe te passen. In de lokale initiatieven 'Gezamenlijke Beoordeling' wordt gewerkt aan verbetering van de dienstverlening aan cliënten met een meervoudige hulpvraag in de keten van werk, inkomen, zorg en welzijn. Zij kunnen daarbij gebruikmaken van de ervaringen die zijn opgedaan in de pilots. De doorontwikkeling en het verspreiden van *best practises* met gezamenlijk beoordelen wordt uitgevoerd in het project 'Gezamenlijke Beoordeling', waarvan de ministeries van SZW en VWS opdrachtgever zijn en BZK als sponsor optreedt. ■

**Ellen Boschker**, MSc, is bestuurskundige, **Dr. Bettine Pluut** is gespecialiseerd in zorginnovatie en organisatievraagstukken en **Klarie Smit** is landelijk projectleider 'Gezamenlijke Beoordeling'.

*Bent u geïnteresseerd in het onderzoek of het vervolg? Neem dan contact op met Klarie Smit, via [k.smit@minvws.nl](mailto:k.smit@minvws.nl) of raadpleeg [www.gezamenlijkebeoordeling.nl](http://www.gezamenlijkebeoordeling.nl). U kunt ook een brochure aanvragen over het project via [info@gezamenlijkebeoordeling.nl](mailto:info@gezamenlijkebeoordeling.nl). Contact met Zenc: [bettine.pluut@zenc.nl](mailto:bettine.pluut@zenc.nl) of [ellen.boschker@zenc.nl](mailto:ellen.boschker@zenc.nl).*

Meer informatie? Kijk op [www.kennisbanksocialezaken.nl](http://www.kennisbanksocialezaken.nl)