

(F)actsheet: Regels in de JMO-teams



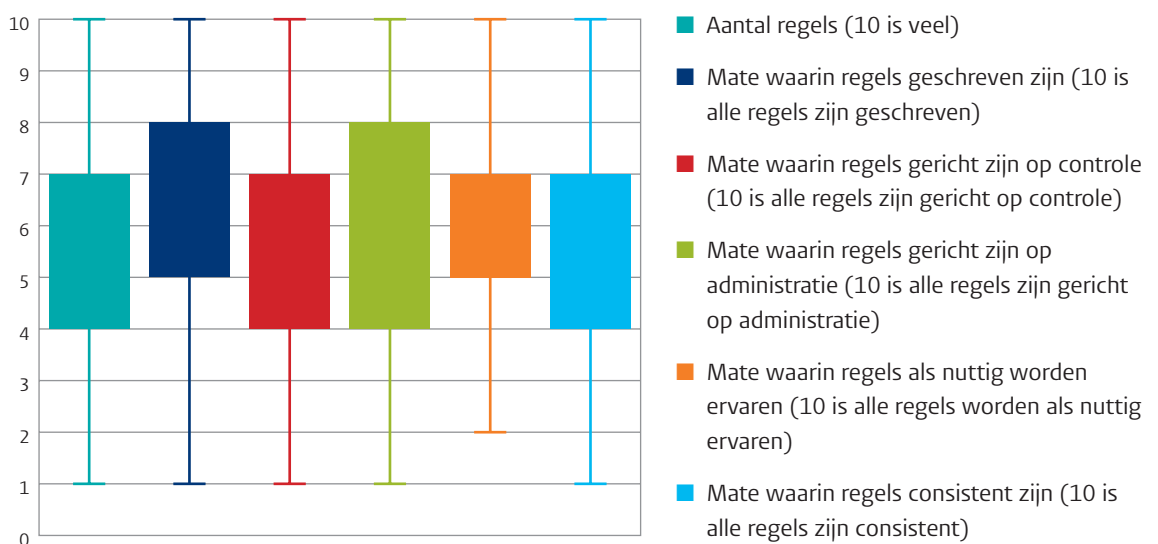
De wijk- en vraaggerichte wijze van werken binnen de gemeente Den Haag probeert zoveel mogelijk autonomie bij professionals te leggen en de regels in het werk minder centraal te stellen. Maar regels en procedures garanderen ook gelijkheid van behandeling, wetmatigheid en voorspelbaarheid. Regels zijn soms lastig, maar dienen ook een belangrijk doel.

In deze studie hebben wij in kaart willen brengen hoe professionals regels ervaren. De vraag die hierbij centraal staat is hoe professionals een vraaggerichte aanpak kunnen toepassen binnen de context van de regels in hun werk. In deze factsheet komen eerst bevindingen aan bod (*fact*) en presenteren wij vervolgens oplossingsrichtingen die door de professionals zelf in focusgroepen zijn aangereikt (*act*).

Bevindingen

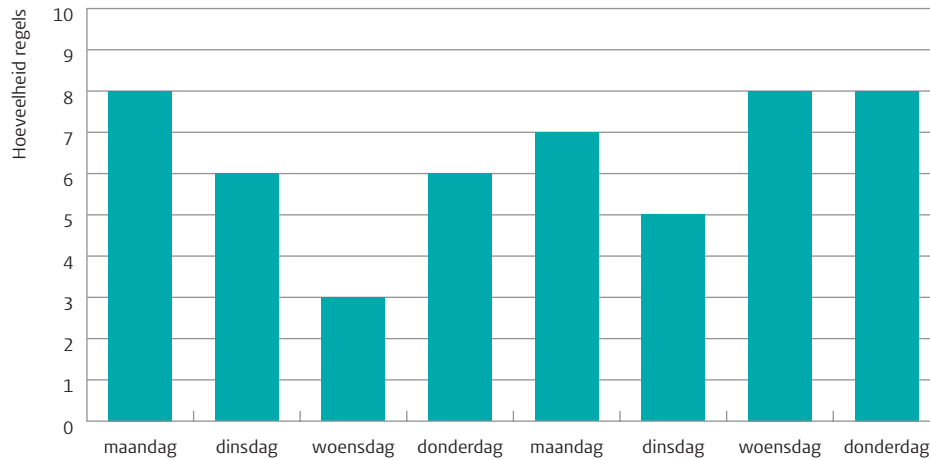
1. Binnen het onderzoek hebben we ruim 50 medewerkers van de JMO-teams gedurende twee weken elke dag gevraagd hoe de regels in hun werk eruitzagen. Onze aanname is dat regels kunnen helpen in moeilijke situaties in het werk – maar dan wel, regels met de juiste kenmerken. Daarom hebben wij de regelkenmerken in kaart gebracht. In figuur 1 laten wij zien hoe de regels gemiddeld scoren op zes verschillende kenmerken. Het gekleurde blokje laat de spreiding zien: hoe groter dit blokje, hoe meer het tussen personen en tussen dagen verschilt of dit regelkenmerk wordt ervaren.

Figuur 1: scores regels op zes verschillende kenmerken



2. Uit deze studie komt naar voren dat het aantal regels waar medewerkers op een dag mee werken en de kenmerken van die regels sterk verschillen. Bijvoorbeeld op dagen waarop zij veel huisbezoeken doen, kunnen zij hun werk in sterke mate zelf vormgeven, terwijl het uitwerken van casussen volgens vastomlijnde processen en werkwijzen gaat (zie figuur 2).

Figuur 2: hoeveelheid regels, voorbeeld casemanager WMO



3. Van de onderzochte regelkenmerken blijkt vooral consistentie tussen regels een aandachtspunt te zijn. Inconsistentie zit niet alleen in individuele regels, maar ook in het stelsel van regels waarbinnen de casemanagers hun werk doen. Denk bijvoorbeeld aan de uitgangspunten van de WMO aan de ene kant (breed uitvragen, het goede gesprek) en aan de andere kant de vereisten van privacywetgeving (AVG) die de brede uitvraag en verslaglegging daarvan vaak moeilijk maken. Onderstaand geven wij een aantal suggesties hoe medewerkers hiermee kunnen omgaan.

Oplossingsrichtingen

- Voor professionals: pak de ruimte die er wél is binnen de wet- en regelgeving en kijk naar de bedoeling achter de regels. Er zit vaak meer ruimte in de regels dan mensen in eerste instantie denken, als je maar goed onderbouwt waarom je een bepaalde beslissing neemt.
- Voor professionals: creëer met elkaar een cultuur waarin je alles kunt bespreken. Inconsistenties tussen regels zullen blijven bestaan en regels zullen nooit perfect passen bij alle casussen – dat is inherent aan het werk in het sociale domein. Zorg er daarom voor dat je je onzekerheden altijd kunt delen met collega's.
- Voor managers/beleidsmakers: zorg ervoor dat alle betrokken partijen om tafel zitten en tot een gezamenlijke interpretatie van de regels komen. Dit kan bijvoorbeeld door voorlichting en training te geven aan gemixte groepen van casemanagers WMO en specialisten.

Verantwoording

Voor dit onderzoek hebben wij een dagboekstudie uitgezet onder medewerkers van zes JMO-teams in Den Haag. In totaal hebben 58 medewerkers deelgenomen aan het onderzoek en hebben wij 264 'dagboeken' geanalyseerd. Daarnaast zijn er twee focusgroepen gehouden met in totaal 11 deelnemers uit de JMO-teams en het Regieteam JMO. Wij danken alle respondenten voor hun medewerking!

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door de gemeente Den Haag en uitgevoerd in een samenwerking van de Universiteit Leiden en de Hogeschool Leiden. De betrokken onderzoekers zijn Bernard Bernards, Sandra Groeneveld, Suzan van der Pas en Joris van der Voet. Voor meer informatie of bij vragen kunt u contact opnemen met Bernard Bernards, b.j.t.h.bernards@fgga.leidenuniv.nl



**Universiteit
Leiden**
Instituut Bestuurskunde

