

# Factsheet: onderzoek Leeratelier Maatwerk & Regie



Multi-problematiek op het snijvlak van zorg, welzijn en veiligheid levert complexe casuïstiek op voor professionals. In zulke situaties zijn samenwerking en maatwerk cruciaal om inwoners passende hulp en ondersteuning te bieden. Het Leeratelier Maatwerk en Regie heeft als doel om professionals te ondersteunen in het verder ontwikkelen van de juiste competenties om voor huishoudens met complexe multi-problematiek een oplossing te kunnen bieden. Binnen het Leeratelier is een masterclass Maatwerk & Regie ontwikkeld, over de thema's grondhouding, maatwerk en regievoeren, verspreid over 6 dagdelen.

In deze factsheet doen we verslag van vergelijkend onderzoek bij het Leeratelier. Hiervoor zijn professionals vóór (N=22) en na (N=36) deelname aan het Leeratelier ondervraagd over samenwerking, regie en maatwerk door middel van een vragenlijst en een vignetstudie.

## Bevindingen vragenlijst

### 1. Samenwerking

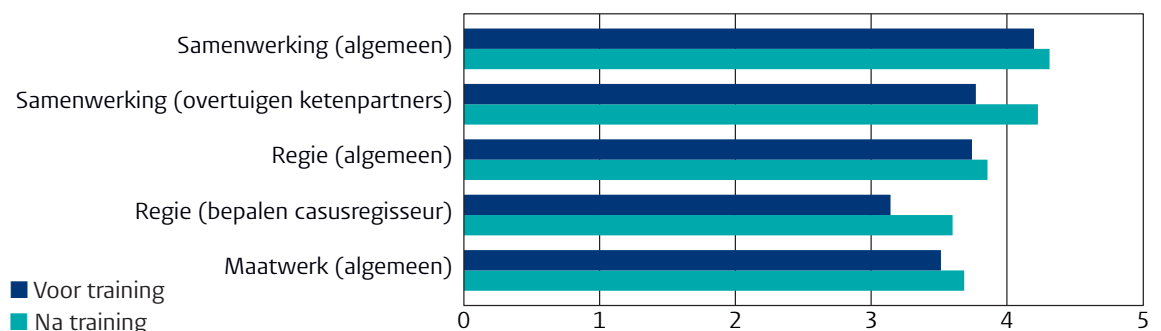
De samenwerking met collega's en ketenpartners is een kracht van de professionals: zij weten partners goed te vinden en werken met hen samen om hun doelen te bereiken. De samenwerking is verder verbeterd na afloop van het Leeratelier (van een 4,20 naar een 4,32)<sup>1</sup>. Specifiek voor de stelling "In mijn werk overtuig ik relevante partnerorganisaties dat mijn werkzaamheden belangrijk zijn" zien we een sterke toename (van een score van 3,77 naar een score van 4,22).

### 2. Regie

De professionals weten in ruim voldoende mate inwoners te betrekken bij de hulpverlening en het is hen duidelijk hoe hun rol zich verhoudt tot die van andere professionals. Gemiddeld genomen zien we een lichte stijging in de score op regievoeren in de groep na het Leeratelier (van 3,75 naar 3,84). Specifiek zien we dat professionals nu aanzienlijk vaker met collega's bespreken wie in een casus de regierol op zich neemt (van 3,15 naar 3,61).

### 3. Maatwerk

Bij maatwerk is gekeken naar de mate waarin professionals van de regels afwijken, als dat nodig is om de inwoner goed te helpen. Hierbij kijken we naar het afwijken van organisatieregels, maar niet naar handelen dat in strijd is met de wet (*contra legem*). Professionals geven na afloop van de training aan iets vaker van de regels af te wijken als dat nodig is (van 3,52 naar 3,67).



<sup>1</sup> De scores zijn steeds gemeten op een schaal van 1-5.

## Bevindingen vignetstudie

Verskillende karakteristieken van inwoners kunnen een rol spelen in de beslissing om maatwerk te leveren. Dit is onderzocht met een vignetstudie. Dit type onderzoek gebruikt een scenario waarin steeds kleine wijzigingen zijn aangebracht. Zo wordt in het scenario afwisselend positieve en negatieve informatie gegeven over de karakteristieken van de inwoner. In dit onderzoek is gekeken naar de reputatie, hulpbehoevendheid en capaciteiten van inwoners. Professionals kregen, in willekeurige volgorde, 9 scenario's te lezen. Aan de professionals wordt vervolgens gevraagd in welke mate zij bereid zijn om maatwerk te leveren aan deze inwoner. Het scenario, ontwikkeld in samenwerking met de gemeente Den Haag, wordt in onderstaand tekstvak weergegeven.

Als casemanager heb je een afspraak met een van je cliënten. Het betreft een 45-jarige man met verschillende medische aandoeningen waarvoor hij wekelijks naar het ziekenhuis moet voor controle. Deze man heeft het niet breed. **[informatie over reputatie]**

Het blijkt dat hij zijn autoverzekering niet betaald heeft, onverzekerd rondrijdt en dus geen gebruik van zijn auto kan maken. De totale achterstand bedraagt ruim 500 euro. De cliënt maakt voor het vervoer van en naar het ziekenhuis gebruik van zijn eigen auto. **[informatie over hulpbehoevendheid]** Hij wil je graag spreken over dit probleem. Hij vertelt het volgende: de bijzondere bijstand is afgewezen, dit wordt niet verstrekt voor openstaande schulden. Hij is doorverwezen naar de afdeling Wmo. Deze willen hem wel maandelijks een vervoersvoorziening toekennen (taxibus of zittend ziekenvervoer), maar willen niet de schuld van de autoverzekering betalen. Daar is de Wmo niet voor bedoeld. **[informatie over capaciteiten]** Hij geeft aan het liefst met eigen vervoer naar het ziekenhuis te gaan. Door, ondanks de regels, bijzondere bijstand te verstrekken voor het bedrag óf dit vanuit de Wmo te vergoeden is hij weer in staat om zelfstandig naar het ziekenhuis te gaan. Beide aanvragen zijn afgewezen.

**Reputatie:** de cliënt heeft een eerder schuldhulpverleningstraject wel / niet succesvol doorlopen

**Hulpbehoevendheid:** de cliënt is wel / niet slecht ter been

**Capaciteiten:** de cliënt kwam goed / slecht voorbereid naar de afspraak

In dit deel van het onderzoek vinden we dat met name de hulpbehoevendheid van de inwoner van invloed is op de mate waarin professionals maatwerk leveren. Wanneer een inwoner meer hulpbehoevend is, zijn professionals meer geneigd om van regels af te wijken en maatwerk te leveren. Deze factor wordt niet beïnvloed door het Leeratelier. Reputatie en capaciteiten van inwoners spelen voor professionals na afloop van het Leeratelier wel een grotere rol in het besluit om maatwerk te leveren dan voorafgaand aan het Leeratelier. Het Leeratelier heeft dus geleid tot een toegenomen bewustwording in welke karakteristieken van inwoners meespelen in de beslissing om maatwerk te leveren.

	Vóór het Leeratelier	Na het Leeratelier
<b>Reputatie</b>	Geen invloed	Matige invloed
<b>Hulpbehoevendheid</b>	Veel invloed	Veel invloed
<b>Capaciteiten</b>	Geen invloed	Matige invloed

Het onderzoek is uitgevoerd door het Instituut Bestuurskunde, Universiteit Leiden; het Lectoraat Sociale Innovatie en Ondernemerschap, Hogeschool Leiden en de gemeente Den Haag. De betrokken onderzoekers zijn Bernard Bernards, Suzan van der Pas en Eduard Schmidt, met medewerking van Erik Jan Bosch. Voor meer informatie of vragen kunt u contact opnemen met Bernard Bernards via [b.j.t.h.bernards@fgga.leidenuniv.nl](mailto:b.j.t.h.bernards@fgga.leidenuniv.nl).



**Universiteit  
Leiden**  
Instituut Bestuurskunde



Werkplaats Sociaal Domein  
**Den Haag en Leiden**

