



De stand van administratie- en regeldruk in het sociaal werk

Alle ballen in de lucht houden

Colofon

Auteurs: Jasmijn Pronk, Julia Ketel, Sonja Liefhebber

Eindredactie: Joke Martens en Paul van Yperen, Movisie

Met dank aan Kelly van Leeuwen (Incluzio), Jacky de Boer (Evean), Karen Regenboog (CVD, Rotterdam), René Wever (GeWOONzo), Arjen Haars (Sociaal Team Houten), Elo de Mul (GeWOONzo), Suraya Brunt (CVD, Rotterdam), Greetje van der Ven (CVD, Rotterdam), Lonneke Verstralen (Gemeente, Nijmegen), Roel Bakker, Rachel Bakker (Gemeente Oosterhout), Anaïs Feron (Welzijn Leiden), Lieke van der Heijden (Buurtgezinnen), Linda Taal, Marcel Mathijssen (Sociaal Werk Nederland), Edwin Luttik (Sociaal Werk Nederland), Rozina Brinksma (Cordaan), Stéphanie van Dongen (Enjoy my company), Yakima Altenstad (Linc naar Zorg) en natuurlijk iedereen die de moeite heeft genomen de enquête in te vullen.

Vormgeving: Ontwerpbureau Suggestie & Illusie

Foto omslag: 123RF

April 2023

© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Soorten administratie- en regeldruk	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Soorten administratie- en regeldruk	8
1.2.1 Druk voortkomend uit werkzaamheden ten behoeve van het primair proces	10
1.2.2 Druk voortkomend uit verantwoording	14
1.2.3 Administratie- en regeldruk met betrekking tot deskundigheidsbevordering	18
1.2.4 Administratie- en regeldruk in verband met aanbestedingen	20
2 Ervaringen en de effecten van administratie- en regeldruk	20
2.1 Inleiding	20
2.2 Houding ten opzichte van administratie en regels	20
2.3 Te veel werktijd kwijt aan administratie en regels	24
2.4 Effecten van administratie- en regeldruk	26
2.4.1 Effect van administratie en regeldruk op werkzaamheden in praktijk	27
2.4.2 Persoonlijke effecten van administratie en regeldruk	29
2.4.3 Effect van administratie- en regeldruk op inwoners en cliënten	31
3 Oorzaken van administratie- en regeldruk	33
3.1 Inleiding	33
3.2 Veroorzakers: overheidsbeleid	33
3.3 Veroorzakers: registratiesystemen	35
3.4 Veroorzakers: organisatie van het werk	36
3.5 veroorzakers: veranderingen in vraag voor hulp en ondersteuning	38
3.6 Administratie en regels en het beroep van sociaal werkers	39
3.7 Onderliggende oorzaken	40
4 Hoe omgaan met administratie- en regeldruk	43
4.1 Inleiding	43
4.2 Sociaal werkers zelf	43
4.3 Team en organisatie	49
4.4 Aanpakken van administratie- en regeldruk: wie is aan zet?	51
5 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	53
Bijlagen	
Bijlage 1	58
Bijlage 2	58
Bijlage 3	59
Bijlage 4	61



Inleiding

Administratie- en regeldruk is al geruime tijd een probleem voor werkers in verschillende sectoren. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) startte in mei 2018 met het driejarige programma [Ont]Regel de Zorg in samenwerking met partijen die betrokken zijn bij het verminderen van regeldruk in de zorg. Doel was, de ervaren regeldruk voor zorgverleners en patiënten merkbaar te verminderen. Na drie jaar is op basis van evaluatie van dit programma een nieuw programma ontwikkeld voor de periode 2022-2025. In het programma tot 2021 was nog geen specifieke aandacht voor het sociaal domein.

Verschillende branches en beroepsgroepen zijn al langer bezig met `ontregelen`. Vanuit het programma (Ont)regel de zorg wordt de druk gemonitord en zijn er aanpakken ontwikkeld waarmee organisaties actief administratie- en regeldruk tegen kunnen gaan. Er zijn schrapessies geweest in bijvoorbeeld de (jeugd)zorg om overbodige registraties op te sporen en aan te pakken. Zorgorganisaties die zorg leveren vanuit de Zorgverzekeringswet kunnen subsidie aanvragen om het ontregelen binnen (samenwerkende) organisaties aan te pakken. Maar ook landelijk worden activiteiten ondernomen om de druk te verminderen. Hierbij speelt het ketenbureau i-Sociaal Domein een belangrijke rol met onder andere de ontwikkeling van standaarden in berichtenverkeer en productverantwoording.

In het sociaal werk staan we nog aan het begin, maar het thema leeft enorm. De in april 2022 door Movisie uitgebrachte Schets Administratie- en regeldruk in het sociaal werk (Liefhebber en van Pelt, 2022) is door sociaal werkers veel gelezen en gedeeld. Ook de andere artikelen die vanuit Movisie over dit onderwerp zijn gepubliceerd raakten een gevoelige snaar. Uit de vele reacties sprak herkenning van het beeld dat uit de schets naar voren kwam: ook sociaal werkers ervaren veel overlast van administratie- en regeldruk. De conclusies van de schets vroegen om nader onderzoek en een verdieping.

In de schets werd al duidelijk dat er grote verschillen zijn in welke mate de verschillende vormen van administratie- en regeldruk voorkomen en hoe deze ervaren worden. Hier werden twee groepen onderscheiden. De eerste groep zijn sociaal werkers in het brede welzijnswerk (waaronder jongerenwerkers, opbouwwerkers), die met relatief weinig (wettelijke) regels te maken hebben, omdat zij geen of minder individuele trajecten begeleiden. Als er wel individuele hulpvragen zijn die aandacht vragen en waarbij de jongerenwerker de jongere ondersteunt bij het vinden van passende hulp, dan zijn er meer administratie en regels.

De tweede groep bestaat uit sociaal werkers die bijvoorbeeld werken vanuit een sociaal (wijk)team, gemeente en/of organisatie voor individuele begeleiding. Uit de schets

bleek dat sociaal werkers die met name belast zijn met indiceren van maatwerkvoorzieningen, casemanagement, uitvoeren van individuele begeleiding en/of dagbesteding meer te maken hebben met administratie- en regeldruk. Zij moeten meer registreren en rekening houden met wet- en regelgeving dan de sociaal werkers die werken vanuit preventie en algemene voorzieningen. Daarnaast blijkt dat er verschillen zijn tussen de gemeenten waarin sociaal werkers werkzaam zijn. Dit komt omdat gemeenten vaak hun eigen wensen, kaders, richtlijnen en afspraken hanteren rondom registraties in de hulpverlening/ondersteuning, die voortkomen uit verschillen in aanbestedingscontracten en subsidies (taakgericht, inspanningsgericht, outputgericht of subsidie zonder uitvoeringsovereenkomst).

In 2022 is Movisie vervolgens gestart met een Leerkring administratie- en regeldruk en zijn interviews gehouden met sociaal werkers. In het najaar van 2022 is een enquête uitgevoerd om meer zicht te krijgen op de omvang van het probleem, welke typen administratie en regels problematisch zijn en voor wie. We hebben ook gekeken naar hoe sociaal werkers met administratie- en regeldruk omgaan en wat volgens hen mogelijke oplossingsrichtingen zijn.

In deze rapportage vindt u de resultaten van de enquête, aangevuld met inzichten die we hebben opgedaan tijdens de leerkring en uit de interviews. Deze resultaten zijn ook gedeeld tijdens een reflectiebijeenkomst met geïnteresseerde sociaal werkers. We hebben hen gevraagd of de resultaten herkenbaar zijn en of er nog aanvullingen zijn.

Totstandkoming vragenlijst

Voor het maken van de enquête is de `Schets administratie- en regeldruk` als basis gebruikt. De daarin uitgewerkte soorten administratie en regels en veroorzakers zijn in de vragenlijst verwerkt.

Ook is gekeken naar administratie- en regeldrukmetingen in andere sectoren (waaronder de Enquête (Ont)Regel de Zorg VvAA en FMS waarin de administratiedruk onder medisch specialisten werd gemeten en de Enquête administratieve belasting langdurige zorg).

De concept vragenlijst is voorgelegd aan Sociaal Werk Nederland ter reflectie.

Om een brede groep aan sociaal werkers te bereiken, is de enquête niet alleen uitgezet via Movisie, maar ook via de beroepsverenigingen SAM en BPSW, Vakblad Zorg+Welzijn, Associatie Wijkteams, De Nederlandse GGZ, Sociaal Werk Nederland, en 1sociaaldomein.nl.

Respons en representativiteit

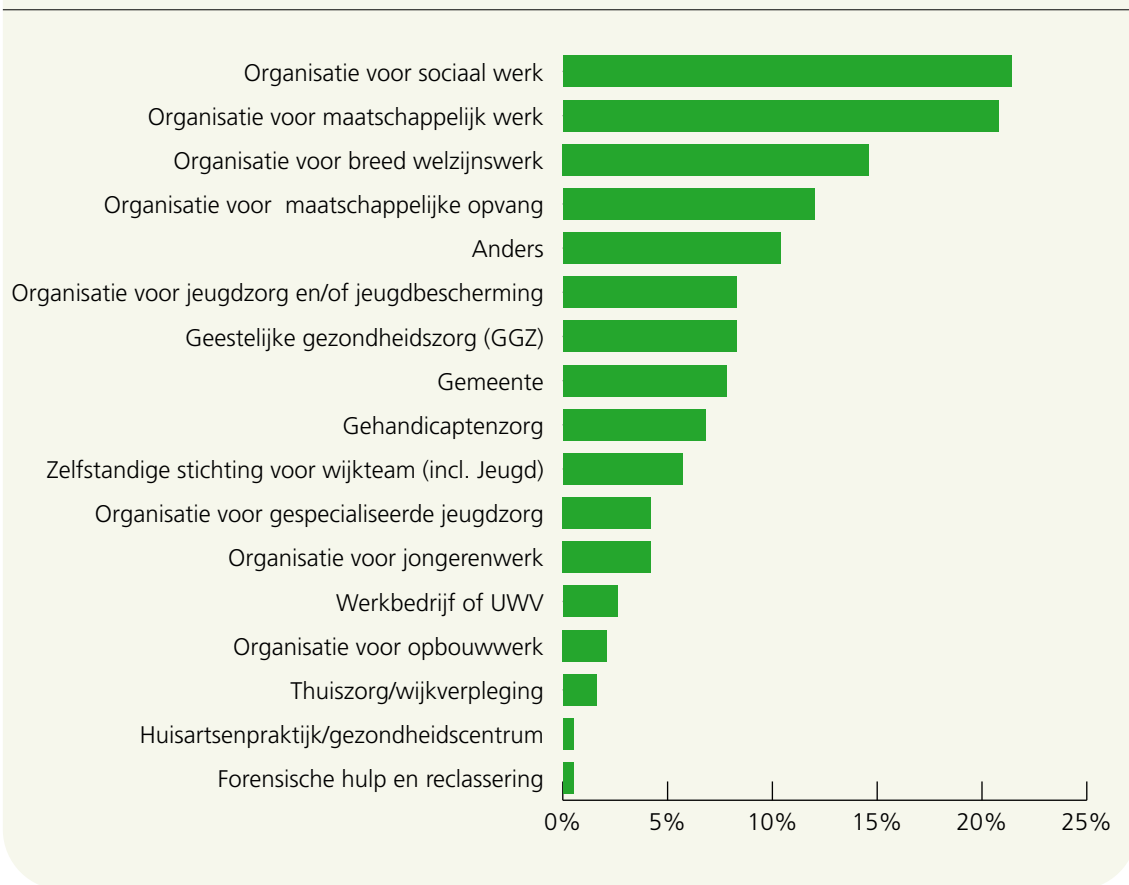
We hebben ons met de vragenlijst gericht op een brede groep sociaal werkers die vanuit de Wmo werken, en werkzaam zijn in verschillende typen organisaties. Zowel sociaal werkers die zich richten op indicatiestelling en casemanagement, als sociaal werkers die de begeleiding, en ondersteuning bieden.



In totaal hebben 192 sociaal werkers de enquête ingevuld, waarbij de aantekening gemaakt moet worden dat ongeveer de helft hiervan gedurende de vragenlijst is afgehaakt. In de rapportage staat bij elke vraag door hoeveel mensen de vraag beantwoord is.

Sociaal werkers werken in een breed scala aan organisaties. In onderstaande tabel staat bij wat voor organisaties de respondenten op de enquête werken.

Tabel 1: Bij welk type organisatie ben je werkzaam? N=192



We hebben de respondenten ook gevraagd wat voor werk ze doen. Het grootste deel van de respondenten werkt in de ambulante begeleiding (bijna 40 procent), maatschappelijk werk (ruim 20 procent) en individuele begeleiding (bijna 11,5 procent).

Tabel 2: Wat voor type werk doe je? N=184



Leeswijzer

In hoofdstuk 1 kijken we naar de verschillende soorten administratie- en regeldruk. Welke typen administratie en regels zorgen voor de meeste last? In hoofdstuk 2 zoomen we in op hoe sociaal werkers deze druk ervaren. Hoeveel tijd besteden ze er bijvoorbeeld aan, en is dat in verhouding tot andere taken? Daarnaast kijken we in hoofdstuk 2 naar de effecten van administratie- en regeldruk op (de kwaliteit van) het werk, effecten op de sociaal werker als persoon en effecten op cliënten/inwoners.

In hoofdstuk 3 nemen we de oorzaken van administratie en regeldruk onder de loep, waarbij we kijken naar de vijf belangrijkste veroorzakers en naar onderliggende oorzaken.

In hoofdstuk 4 kijken we naar wat sociaal werkers en hun organisaties al doen om administratie- en regeldruk tegen te gaan en hoe ze dat beoordelen. We werpen in dit hoofdstuk ook een blik op de toekomst.

In het afsluitende hoofdstuk zetten we de belangrijkste conclusies op een rij en sluiten we af met aanbevelingen voor de aanpak van administratie- en regeldruk onder sociaal werk voor de toekomst.



1

Soorten administratie- en regeldruk

1.1 Inleiding

We definiëren administratie- en regeldruk als: de investering en inspanning die professionals moeten verrichten en de vrijheidsbeperking die ze ondergaan om zich aan regels en administratieve verplichtingen te houden. Daarbij gaat het over de moeite met de hoeveelheid regels en rapportageverplichtingen en de manier waarop die worden toegepast en beleefd (Berns e.a., 2016).

Het is belangrijk om hier onderscheid te maken tussen feitelijke druk (kosten, tijdsbesteding en feitelijke eisen om te voldoen aan regels en administratieve verplichtingen) en ervaren druk (beleving die dit met zich meebrengt: zoals de zin en onzin ervan, tijdsdruk, de moeite die het kost en frustratie die het met zich mee kan brengen). In dit hoofdstuk kijken we naar de soorten administratie en regeldruk en in welke mate deze voor druk zorgen.

1.2 Soorten administratie- en regeldruk

In de schets administratie- en regeldruk (Liefhebber & Van Pelt, 2022) is uiteengezet welke soorten administratie en regels voor sociaal werkers zorgen voor druk. Hoewel een harde scheiding niet altijd te maken is en er ook wat sprake is van overlap, zijn deze onderverdeeld in vier categorieën, namelijk administratie en regels met betrekking tot

- a. het primaire proces
- b. verantwoording
- c. deskundigheidsbevordering
- d. aanbesteding/verwerven van subsidies

Dit is uitgewerkt in de volgende werkzaamheden:

A. Primair proces
Meldingen invoeren of uit het meldsysteem halen.
Signaleringsplan schrijven.
Cliëntvolgsystemen.
Invullen van meetinstrumenten m.b.t. problematiek of hulp, bijvoorbeeld zelfredzaamheidsmatrix.
Ondersteuningsplan en dossiervoering rondom cliënten (doelen, aanpak, resultaten) en dit digitaal vastleggen.

Vragenlijsten en verslagen die in het kader van de keukentafelgesprekken gevoerd moeten worden.
Aanvragen van indicaties en/of beschikkingen.
Handelingen in het kader van AVG.
Regels rondom hygiëne/voeding/maaltijdbereiding/veiligheid (bijvoorbeeld samen koken met inwoners of brandbeveiliging bij buurtcentra).
Verwijs- en overdrachtsbrieven bijv. naar samenwerkingspartners of specialistische hulp.
Wachlijstregistratie.
Papier- en formulierwerk meegebracht door bewoners die zo hun weg proberen te vinden bij instanties en bij aanvragen van hulp, toeslagen en subsidies.
Registratie in het kader van samenwerking met andere professionals.

B. Verantwoording
Tijdschrijven.
Rapporteren over de verrichte werkzaamheden (vaak) in relatie tot wat er in het contract/ de opdrachtverstrekking van de organisatie staat.
Informatie t.b.v. kwaliteits- en verantwoordingssystemen.
Informatie die aangeleverd moet worden in het kader van deelname aan pilots of (onderzoeks)projecten en evaluaties bijvoorbeeld vanuit de gemeente of een onderzoeksinstituut.
Klantevaluaties.

C. Deskundigheidsbevordering
Loopbaanplannen en aanvragen loopbaanbudget.
Functioneringsgesprekken en systemen daarvoor.
Beroepsregistraties en herregistratie

D. Aanbesteding/subsidies verwerven
Aanbestedingstrajecten.
Projectplannen schrijven.
Subsidieaanvragen en prestatieafspraken maken.

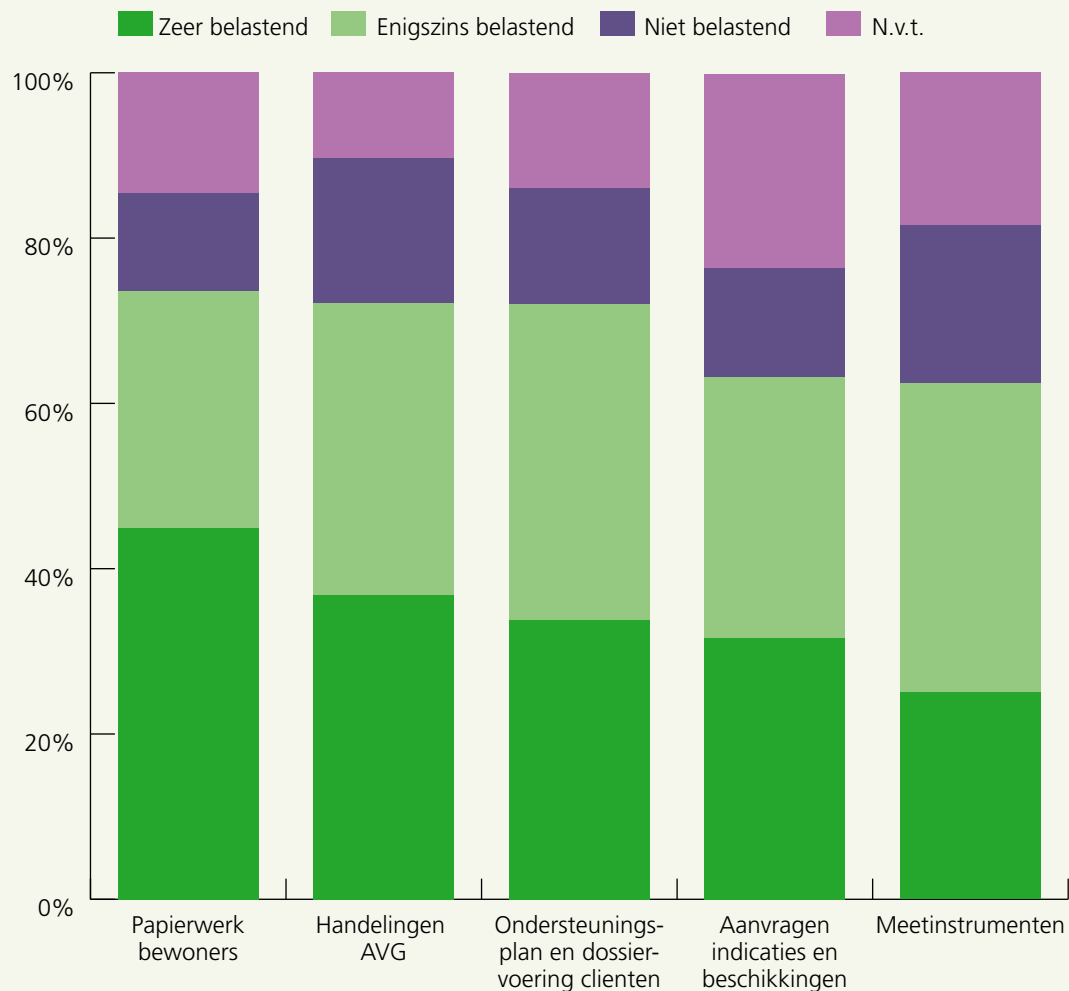
Voor de vier categorieën administratie en regels, die we hebben benoemd in de vorige paragraaf, hebben we gekeken welke concrete administratieve verplichtingen en regels voor de meeste druk zorgen.



1.2.1 Druk voortkomend uit werkzaamheden ten behoeve van het primair proces

Het is duidelijk dat in het primaire proces de meeste administratieve taken en regels voorkomen. Het gaat hier om werkzaamheden die samenhangen met de directe hulp aan inwoners/cliënten. Uit de enquêteresultaten blijkt dat deze vijf administratie- en regelsoorten in het primair proces de meeste druk veroorzaken.

Tabel 3: Welke vormen van administratie en regels met betrekking tot het primair proces zorgen bij jou voor druk, hoe belastend zijn deze taken voor jou? N=136



Papier- en formulierwerk van bewoners

Respondenten die meededen aan de enquête noemen als meest belastende taak 'Papier- en formulierwerk van bewoners die hun weg proberen te vinden bij instanties en bij aanvragen van hulp, toeslagen en subsidies'. Het ondersteunen van mensen is de kern van het vak van sociaal werkers. Het is daarom logisch dat mensen ook met hulpvragen over bureaucratische processen bij sociaal werkers komen. De vragen worden complexer en het beroep dat mensen op sociaal werkers hiervoor doen wordt groter. Respondenten zeggen veel tijd kwijt te zijn aan het mailen en bellen om ervoor te zorgen dat inwoners niet van 'het kastje naar de muur' worden gestuurd.

“ Binnen mijn werkzaamheden zelf ben ik enorm veel tijd kwijt met de juiste hulp organiseren. Een dochter van een cliënt had een bijstand nodig. Zij werd eindeloos van het kastje naar de muur gestuurd. Hetzelfde geldt voor aanvragen van subsidies, minimaregelen. (...) De samenwerking met andere instanties loopt soms uitermate moeizaam.’ (respondent enquête)

“ Cliënten en bewoners hebben vaak de begeleider nodig om administratie werk te doen. Denk aan bezwaren indienen, moeilijke formulieren die mensen niet begrijpen waar ze hulp bij nodig hebben, brieven die ze niet begrijpen. Dit heeft effect op hun gevoel van zelfredzaamheid. Het zou handiger zijn wanneer het voor de cliënten duidelijk is wat er van hen wordt verwacht van instanties en zij beter gehoord zouden worden door derden.’ (respondent enquête)

Handelingen in het kader van de AVG

Uit de antwoorden in de enquête, blijkt ook dat handelingen in het kader van de AVG als zeer belastend worden ervaren. Uit de resultaten en in de toelichtingen die respondenten konden invullen werd niet duidelijk waarom dit belastende taken zijn. Wel weten we dat de AVG en de verplichtingen bij deze wet veel onduidelijkheid oproepen bij professionals die het in de praktijk moeten uitvoeren. Deze onduidelijkheid leidt tot vragen als: Welke vuistregels zijn er te hanteren? Welke informatie mag je delen met andere professionals en welke niet? Wat leg je vast in een dossier (van Xanten & Alderliesten, 2021)? Ook heerst er een angst onder professionals dat zij bij het delen van gegevens met andere organisaties mogelijk de wet overtreden. In het sociaal domein wordt daarom veel gebruik gemaakt van toestemmingsformulieren die de inwoner moet ondertekenen (Divosa, 2022).

Ondersteuningsplan en dossiervoering rondom cliënten


Het ondersteuningsplan en dossiervoering rondom cliënten vindt 72 procent van de respondenten (38 procent enigszins en 34 procent zeer) belastend. Toch is dit niet alleen maar belastend. In interviews komt naar voren dat het maken van een ondersteu-



ningsplan en dossiervorming hoort bij het werk en juist nuttig is. Het is een houvast in de doelen en gemaakte afspraken en is ook een ondersteuningsmiddel voor de client. Waarom ervaren professionals het dan als druk? In de leerkring, enquête en tijdens de interviews komt naar voren dat het ondersteuningsplan meer als middel ter verantwoording naar de organisatie en de opdrachtgever wordt ervaren, in plaats van ondersteunend aan het proces van de inwoner en het werk van de professional. Respondenten geven aan dat opdrachtgevers en/of organisaties eisen stellen aan bijvoorbeeld het zo zelfredzaam mogelijk formuleren van doelen en activiteiten. Volgens de sociaal professionals is dit vaak niet realistisch bij de situatie van de inwoner met een hulpvraag. Daarnaast vinden de professionals de inhoud van de plannen vaak lang, en moeten hokjes en gebieden worden ingevuld die niet altijd relevant zijn voor de situatie van de inwoner.

Cliëntvolgsystemen

Over cliëntvolgsystemen geeft 41,2 procent van de respondenten aan dat de systemen enigszins belastend zijn, en 27,2 procent vindt deze zelfs zeer belastend.

 **Het plan van aanpak is ook voor de burger. Alleen: de inhoud is heel erg gebaseerd op wat de gemeente vraagt dus de inhoud is heel erg op die verantwoording gericht, maar de burger heeft helemaal geen behoefte aan dat stuk verantwoording. Dat maakt het wel ingewikkeld, daarmee wordt het plan qua taal en inhoud niet iets wat de burger aanspreekt. (...) Het verdwijnt ook bij die burger in de la. Die herkent zich er niet in.'** (respondent interview)

Aanvragen van indicaties en/of beschikkingen

Wanneer het voorliggend hulpaanbod niet toereikend is aan de hulpvraag van de inwoner en wanneer behoefte is aan meer specialistische ondersteuning vanuit de Wmo, zal er in de meeste gevallen een indicatie moeten worden aangevraagd. Het aanvragen van indicaties of het indiceren wordt door de respondenten ook als een van de meest belastende taken gezien: 31,6 geeft aan zeer belastend en 31,5 zegt enigszins belastend. In de interviews en in de leerkring omschrijven de deelnemers een stroperig, traag en bureaucratisch proces om passende hulp te kunnen realiseren, bijvoorbeeld als het gaat om individuele begeleiding (maar denk ook aan beschermd wonen of dagbesteding). Volgens de professionals uit de leerkring en de interviews komt dit onder meer door:

- Tegengestelde belangen: wanneer toegangsmedewerker, sociaal professional vanuit een aanbieder voor Wmo-hulp (maar ook de inwoner) inhoudelijk niet overeenkomen in hoe doelen en acties geformuleerd worden in het ondersteuningsplan of het onderzoeksverslag. De betrokkenen verschillen van mening over bijvoorbeeld de zelfredzaamheid en het eigen netwerk van de inwoner bij het oplossen van de hulpvraag. Er gaat veel tijd overheen om inhoudelijk tot overeenstemming te komen. Tijdens de

interviews bleek dat werkgevers speciale trainingen organiseren voor medewerkers over hoe je rapporteert en hoe doelen ter verbetering van zelfredzaamheid moeten worden geformuleerd.

- Personeelstekort: door personeelstekort vindt een keukentafelgesprek niet altijd plaats. Dit kost meer telefoongesprekken heen en weer, e-mails en andere contactmomenten om een goed beeld te krijgen van de situatie en de passende hulp.
- Slecht samenwerkende instanties: wanneer er geen korte lijnen zijn tussen hulpverlenende instanties, ervaren sociaal professionals dat er veel tijd zit in het contact leggen, maar ook de andere instantie te overtuigen om bepaalde hulp in te zetten. Dit leidt wederom tot veel mail- en belverkeer.
- Lange wachtlijsten bij wijkteams en gemeenten: het lukt lang niet altijd om binnen de wettelijke Wmo-termijn de aanvraag te behandelen. Er ontstaat extra regel- en papierwerk om de wettelijke Wmo beslistermijn op te schorten en om lopende arrangementen door te laten lopen (nog zonder nieuwe indicatie en beschikking).
- (Het regelen van) hoofd- en onderaannemerschap: Wanneer er sprake is van hoofd- en onderaannemerschap (bijvoorbeeld de inzet van individuele begeleiding bij de ene organisatie en huishoudelijke hulp bij de andere organisatie). Uit de leerkring en interviews kwam naar voren dat er ook individuele sociaal werkers zijn (bijvoorbeeld wanneer ze een regiefunctie hebben) die de verantwoordelijkheid dragen om ervoor te zorgen dat de onderaannemer op tijd van start kan gaan en alle regelzaken van dien moet oppakken.
- Korte indicaties die worden afgegeven: Wanneer sociaal werkers te maken hebben met korte indicaties, bijvoorbeeld van 3 maanden of 6 maanden, zal er in een kort tijdsbestek (opnieuw) rapportages en evaluatieverslagen moeten worden geschreven om een eventuele verlenging van de indicatie te verkrijgen.

“ Je hebt heel veel sociale teams, en ook van meerdere regio's. En elke medewerker is weer anders. Ik moet mijn verhaal telkens weer afstemmen op de medewerker die ik voor me heb, zodat mijn verhaal duidelijk overkomt. Soms worden er beschikkingen afgegeven van een half jaar. Dat moet je 2 maanden van te voren gaan regelen. Dan heb je om de vier maanden weer een heel proces. Alle verantwoordelijkheid ligt bij mij. Een tijdje had ik het niet goed geregeld en ik kreeg wel flink op mijn kop. Want ik breng dan de financiën in gevaar voor de organisatie. Ik ben verantwoordelijk, 1 op 1 gaat dat. De ene gemeente wil het zo en andere zo. Ook de werkwijze verschilt constant.’
(deelnemer reflectiebijeenkomst)

Deze fricties in het aanvragen van indicaties en het inzetten en uitvoeren van tweedelijns hulp vanuit de Wmo hebben we in kaart gebracht in een medewerkersreis.



Meetinstrumenten

Ook het invullen van *meetinstrumenten* (zoals de zelfredzaamheidsmatrix) behoort in de top 5 van meest belastende taken. Sommige respondenten geven aan dat de door hen gebruikte instrumenten niet goed passen bij het proces van hulpverlening, de werkwijze van de professional en de behoeften van de inwoner/client.

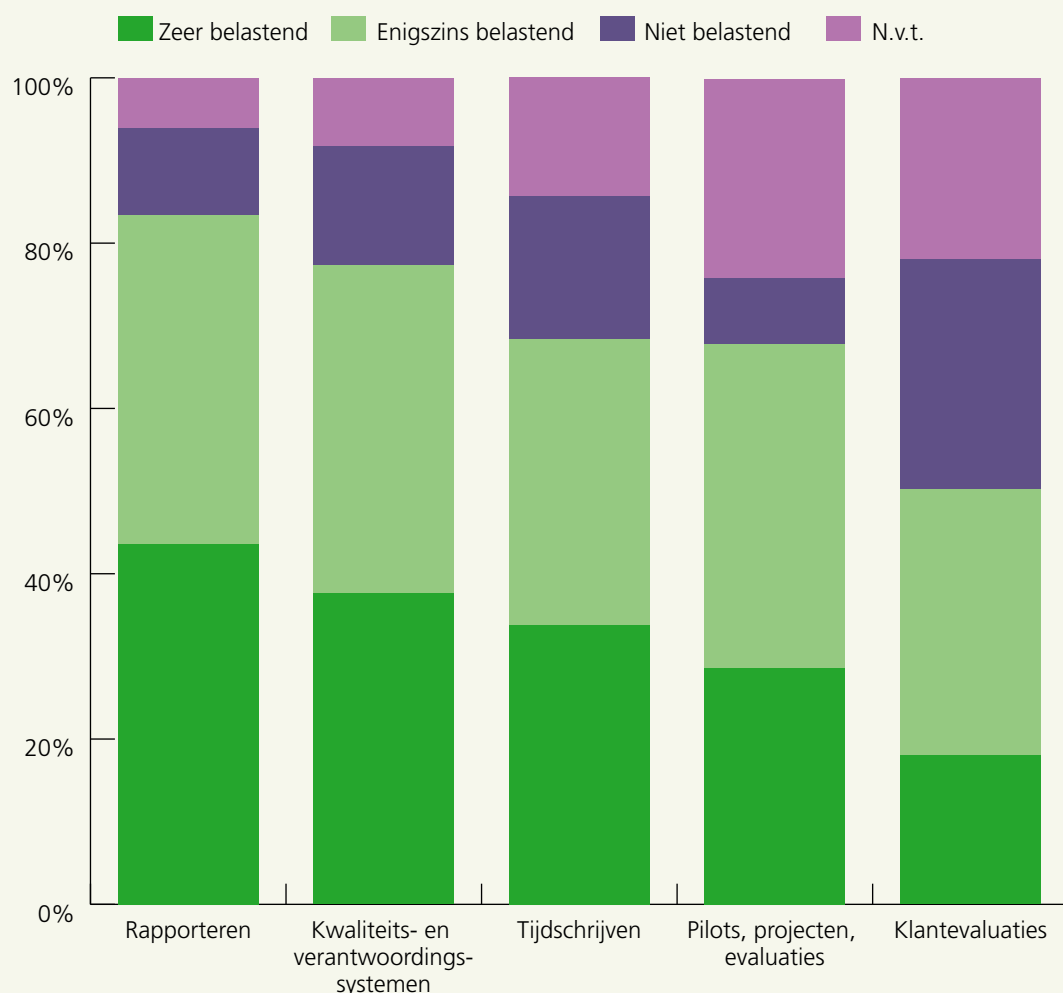
“ De ZRM invullen moet vanuit de gemeente. Geen idee wat ze daar eigenlijk mee doen. Ik denk vooral dat ze monitoren. Als je soms lang in een casus zit is het fijn om hem erbij te pakken en alle gebieden na te lopen. Ik vind het niet alleen maar storend. Het is alleen lastig uit te leggen aan de client wat de ZRM inhoudt. Als er een tool is, dan zou het beter aangepast moeten worden op de client.’
(respondent interview)

Zowel in de enquête als in de leerkring en interviews met sociaal professionals, blijkt dat er organisaties en/of gemeenten zijn die het gebruik van deze meetinstrumenten verplichten. Dit verplichten van meetinstrumenten wordt niet altijd ervaren als helpend voor het hulpverleningsproces. In de interviews en leerkring geven verschillende respondenten aan dat deze instrumenten in de praktijk vooral dienen als verantwoordingsinstrument naar de organisatie of gemeente.

1.2.2 Druk voortkomend uit verantwoording

Registraties die plaatsvinden in het primair proces en registraties rondom verantwoording worden in de praktijk vaak aan elkaar gekoppeld. We zagen in de vorige paragraaf al dat taken in het primair proces, zoals het bijhouden van cliëntdossiers, ook voor verantwoording worden gebruikt. Taken die in deze paragraaf worden genoemd, zoals voortgangsrapportages, worden ook benut in het kader van het primair proces. Er is daarom sprake van overlap. Onder de tabel lichten we een aantal van deze aspecten toe.

Tabel 4: Welke vormen van administratie en regels met betrekking tot verantwoording zorgen bij jou voor druk, hoe belastend zijn deze taken voor jou? N=133



Rapporteren

Van de vijf typen werkzaamheden die te maken hebben met verantwoording en die we hebben voorgelegd in de enquête, gaven de respondenten aan dat rapporteren de meeste druk veroorzaakt. Voortgangsrapportages, waarbij bijvoorbeeld verslaglegging wordt gedaan over contactmomenten of gesprekken worden door meerdere respondenten ook als nuttig gezien. Het helpt de professional in het primaire proces om zicht te houden op de gemaakte afspraken en de stappen die zijn gezet of andere ontwikkelingen. Als rapportages verplicht worden gesteld en helemaal wanneer het vaak moet, wordt het gezien als een doel op zich, als obstakel. Er is dan soms zelfs contact zodát er gerapporteerd kan worden. In één van de verdiepende interviews met een ambulante begeleider kwam naar voren dat het systeem aangeeft wanneer er een voortgangsrapportage moet worden ingediend en dat daarvoor contact met de inwoner nodig is:



“ Het rapporteren is veel werk, maar het is soms wel handig om te zien wat hebben we allemaal gedaan. Het systeem laat gelijk een oranje lichtje branden als er geen rapportage is gedaan over de voortgang. Elke 2 weken. Elk contact valt onder voortgangsrapportage. Dat lampje geeft wel een bepaalde druk. Het voelt als dubbelop om een keer in de 2 weken actief contact te houden met de cliënt omdat er anders een oranje lichtje gaat branden. Het is namelijk niet altijd nodig en soms wil je de regie hiervoor juist laten bij de client om zelf contact te zoeken als dat nodig is. Maar nu is het meer een plicht om iets vast te leggen en hou ik het contact en daarmee dat thuisbegeleiding nodig blijft in stand. Terwijl je juist meer zelfstandigheid wil stimuleren. Het bevordert niet de zelfredzaamheid. Het gaat eigenlijk heel erg over verantwoording of je het wel hebt gedaan.’ (respondent interview)

Bij sommige organisaties zijn er heldere instructies hoe te rapporteren en wat te rapporteren. In veel gevallen is dat echter niet zo. Zowel in de interviews als in de enquête en de leerkring vonden we dat er binnen organisaties verschillen zijn in hoe (uitgebreid) men rapporteert. Veel respondenten geven aan dat ze niet goed weten hoe hun collega's dat doen.

“ Wat noteer je na een huisbezoek of na een overleg of een telefoongesprek, je rapportage. Dat is denk ik waar we het meest aan zitten te typen. Ik registreer (...) liefst zo kort en bondig mogelijk. Ik doe wat ik relevant vind, en dat is natuurlijk heel subjectief. Ik denk dat er ook collega's zijn die elk mailtje in het dossier zetten. (...) Ik heb weinig zicht op hoe anderen het doen. (...). Ik weet wel dat het veel tijd kost.’ (respondent interview)


Informatie voor kwaliteits- en verantwoordingssystemen

Het aanleveren van informatie voor kwaliteitssystemen (bijvoorbeeld NEN 7510, ISO 9001, Kwaliteitslabel Sociaal Werk, HKZ) en verantwoordingssystemen (voor verantwoording naar opdrachtgever) wordt door bijna 40% van de respondenten als enigszins belastend ervaren en door bijna 38% als zeer belastend.

In de interviews, leerkring en de open vragen geven sommige professionals aan dat zij het belastend vinden als:

- Verantwoordingssystemen (zeer) gedetailleerd ingevuld moeten worden.
- Gewerkt wordt met verschillende/losse systemen of met systemen die omslachtig zijn.
- Er dubbelingen zijn in gevraagde verantwoording.
- Verantwoording ingericht is om risico's af te dekken, vanuit de angst ergens op aangesproken te kunnen worden en uit angst voor klachten. Verantwoording dient dan als bewijslast.


- Verantwoording alleen cijfermatig is. Professionals geven aan dat ze graag op een andere wijze aantonen dat ze goed werk leveren en dat subsidies nuttig besteed zijn. Een voorbeeld dat werd genoemd is de Omgekeerde Toets, De Omgekeerde Toets - methode voor Sociaal Domein - Stimulansz).
- Er sprake lijkt te zijn van controledwang (vaak genoemd: vanuit gemeente als opdrachtgever, maar ook intern binnen organisaties).
- Eisen aan verantwoording vaak veranderen (bijvoorbeeld omdat nieuwe thema's belangrijk worden waarop men – ook - verantwoording af moet leggen).

 We zijn steeds meer aan het dichttimmeren. (...) Ik werk in een gemeente met veel hoogopgeleiden en daarin is het inderdaad zo dat mensen makkelijker richting klachten of richting rechtszaken gaan. Maar ja, ik denk nog steeds dat je daar niet je beleid op moet sturen of op bepalen. En, je ziet wel dat dat gebeurt.' (respondent interview)

Tijdschrijven

Met tijdschrijven wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel uren daadwerkelijk besteed worden aan het uitvoeren van de ondersteuning en hoeveel aan andere taken. Soms komt dit voort uit organisaties zelf, maar soms is het onderdeel van contractafspraken tussen gemeente en uitvoerende organisatie. Het verkrijgen van financiële middelen hangt dan direct samen met hoe sociaal werkers tijdschrijven.

De professionals uit de leerkring en de interviews geven aan dat het ervaren van druk afhangt van hoe uitgebreid en gedetailleerd de eisen hiervoor zijn (dat kan gaan tot elk app of telefonisch contact moeten schrijven). Dit verschilt per organisatie. Ook komt het voor dat niet alle werkelijk bestede tijd geschreven kan worden. Bijvoorbeeld denktijd die een sociaal werker nodig heeft bij online hulpverlening, administratieve taken of contactmomenten met samenwerkingspartners.

 Voor mij een groot verschil: administratie in eigen werktijd of in je eigen tijd. Dan gaat het veel meer wringen en dat zie je nu met de financiering. Gemeenten willen alleen maar direct clientcontact vergoeden. Dat geeft zoveel extra druk. Er is te weinig inzicht in wat er rondom de client heen moeten doen. Daar is weinig begrip voor. Als ze dat niet vergoeden dan wordt die werkdruk veel groter.' (deelnemer reflectiebijeenkomst)



Soms leggen mensen het zichzelf op om nauwgezet bij te houden wat ze doen, bijvoorbeeld als gevolg van declarabiliteitseisen:

“Officieel worden we daar lossier in gelaten maar toch word je aangesproken als je niet declarabel bent. Daarom voel ik toch de noodzaak om mijn agenda minutieus bij te houden zodat ik kan aantonen waar ik mee bezig ben geweest dat niet declarabel was.” (respondent enquête)

Klantevaluaties

Klantevaluaties worden door ongeveer 50% van de respondenten als belastend gezien, waarvan het overgrote deel dit maar enigszins belastend vindt. Desondanks is vaak aangegeven dat men evaluaties vaak talig vindt en ingewikkeld voor cliënten, terwijl een cliënt het wel moet nalezen en vaak ook ondertekenen. Ook hier geldt: Het is meer gericht op verantwoordden, om bijvoorbeeld een verlenging van de indicatie te verkrijgen, dan dat het aansluit op de behoeften van de professional en inwoner. Bovendien geldt bij een korte indicatie, dat er sneller een evaluatieverslag klaar moet liggen. Dit betekent vaker evaluatieverslagen schrijven. Ook zijn er organisaties die intern vaste afspraken hebben over de frequentie waarmee evaluaties moeten plaatsvinden (bijvoorbeeld elke drie maanden).

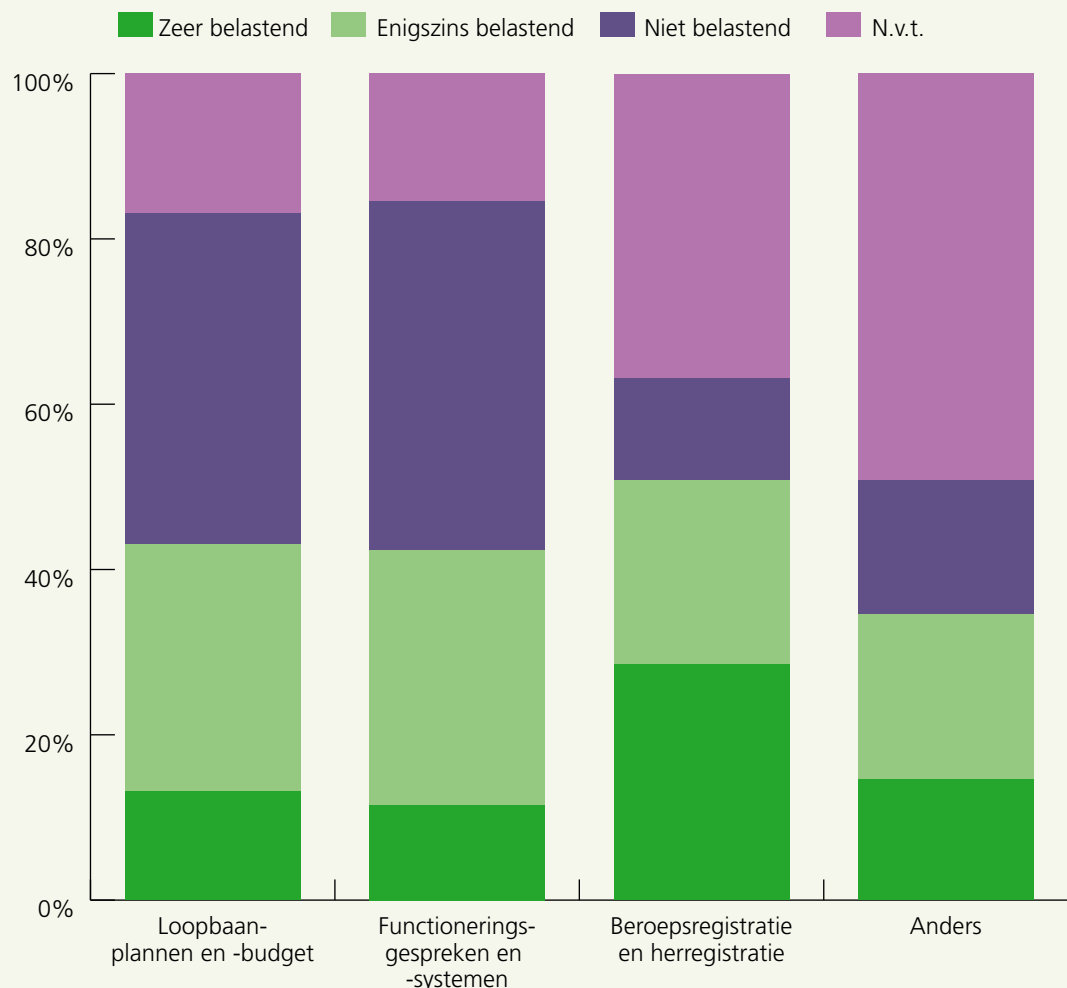
“Ook zijn mensen huiverig. Wat onderteken ik precies en staan er geen gekke dingen in? Cliënt is in dit proces nauwelijks de eigenaar.” (respondent interview)

1.2.3 Administratie- en regeldruk met betrekking tot deskundigheidsbevordering

Beroepsregistratie en herregistratie worden het vaakst genoemd als zeer belastend. In de open antwoorden wordt met name het bijhouden van de SKJ-registratie genoemd als veeleisend en tijdrovend. We zien ook dat een grote groep respondenten (bijna 37 procent) aangeeft dat dit (beroepsregistratie) voor hen niet van toepassing is.

Daarnaast geven veel respondenten aan niet zozeer last te hebben van administratie- en regeldruk veroorzaakt door taken rondom deskundigheidsbevordering, maar wijzen zij wel op een aantal andere knelpunten. Zo geven meerdere respondenten aan dat het volgen van (verplichte) cursussen veel tijd kost, waarvoor niet altijd ruimte is. Ook wordt men niet altijd voldoende gefaciliteerd, sommige respondenten geven aan dat werkgevers weinig investeren in deskundigheidsbevordering.

Tabel 5: Welke vormen van administratie en regels met betrekking tot deskundigheidsbevordering zorgen bij jou voor druk, hoe belastend zijn deze taken voor jou? N=130



“Dat de organisatie verwacht dat je naast vele administratieve en cliëntgebonden taken ook tijd en ruimte maakt voor cursussen. Daar wil ik graag tijd en aandacht in stoppen, maar zorgen voor een hogere druk naast de taken die er al liggen en niet af komen.” (respondent enquête)

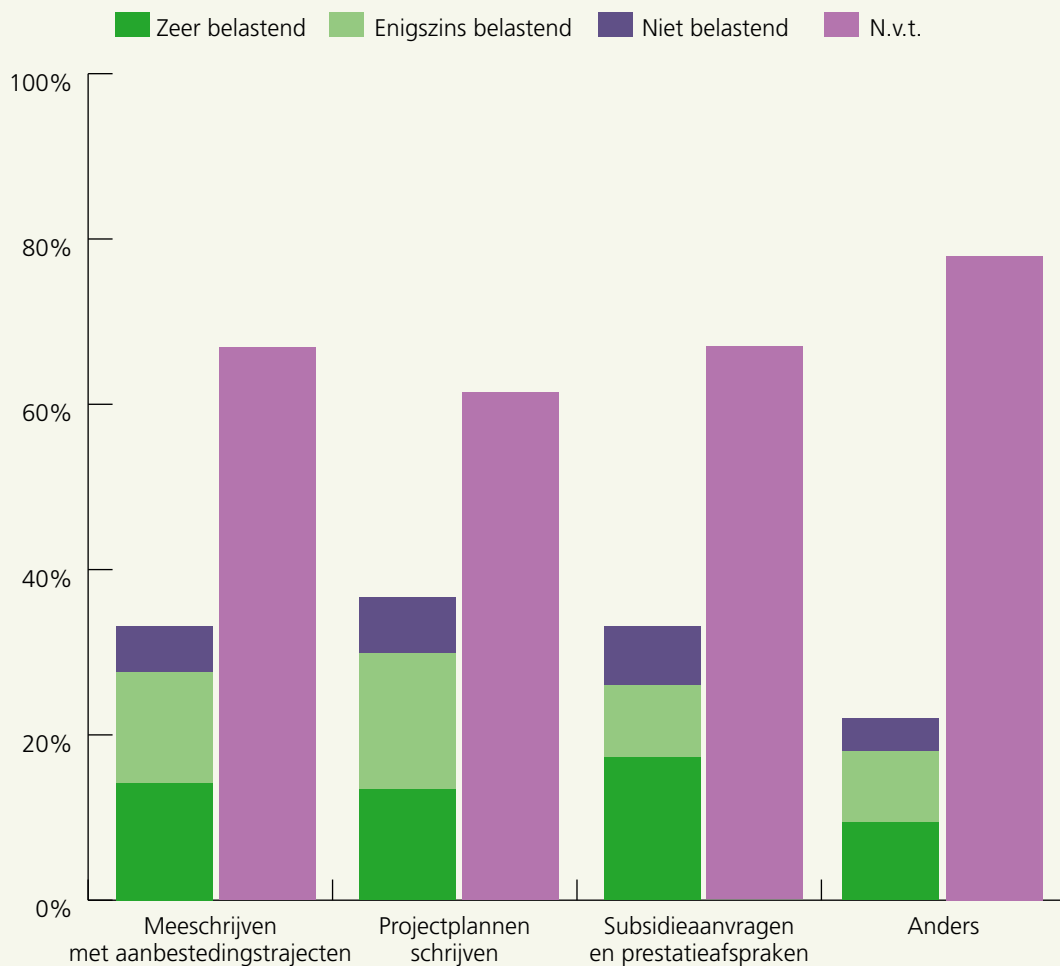
“Bij de aanbieders waar ik heb gewerkt is het niet zo dat deskundigheidsbevordering of beroepsregistratie automatisch onderdeel vormt van de vergoede werkzaamheden. Je mag dit doen in de 10% marge die je hebt (90% declarabiliteit) alleen ondertussen worden er ook allerlei andere werkzaamheden van je verwacht waar je ook op wordt beoordeeld. Ik zie dat de werkgevers onvoldoende doorhebben wat het allemaal betekent om je kwaliteit te waarborgen als professional, en dat het dus veel moeite is om deze boodschap over te brengen.” (respondent enquête)



1.2.4 Administratie- en regeldruk in verband met aanbestedingen

De meeste respondenten geven aan dat voor hen werkzaamheden met betrekking tot aanbestedingen niet van toepassing zijn en ze dus ook geen druk van administratie en regels daaromtrent ervaren. Voor degenen die meeschrijven aanbestedingstrajecten, geldt vaak wel dat ze de daarvan druk ervaren. Uit de interviews en antwoorden op open vragen blijkt dat dit vooral door medewerkers van kleine organisaties als een grotere last wordt gezien.

Tabel 6: Welke vormen van administratie en regels met betrekking tot aanbesteding/subsidies verwerven zorgen bij jou voor druk, hoe belastend zijn deze taken voor jou? N=127.



2

Ervaringen en de effecten van administratie- en regeldruk

2.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk kwam naar voren welke specifieke vormen van administratie en regels als meest belastend worden ervaren door sociaal professionals die hebben meegedaan aan het onderzoek. Hieruit bleek al dat administratie en regels niet per sé als negatief worden beschouwd door sociaal professionals. Wanneer de administratie en regels vooral bedoeld zijn om te verantwoorden naar de organisatie of opdrachtgever én wanneer het een verplichtend karakter heeft en/of zeer vaak wordt geëist, wordt het een last in plaats van ondersteunend. In dit hoofdstuk proberen we een beter beeld te krijgen waarom administratie- en regeldruk nou zo'n last oplevert. Hierbij hebben we de vragen gesteld als: Hoe kijken sociaal professionals tegen administratie- en regels aan? Hoeveel tijd nemen administratie- en regels dan in beslag volgens sociaal professionals? En hoe ervaren zij dit in verhouding tot direct contact met inwoners? Ook hebben we antwoorden geprobeerd te vinden op: hoe werkt deze administratie- en regeldruk dan door? Wat zijn de effecten voor de professional, maar ook voor de inwoner? En hoe wordt omgegaan met deze effecten?

2.2 Houding ten opzichte van administratie en regels

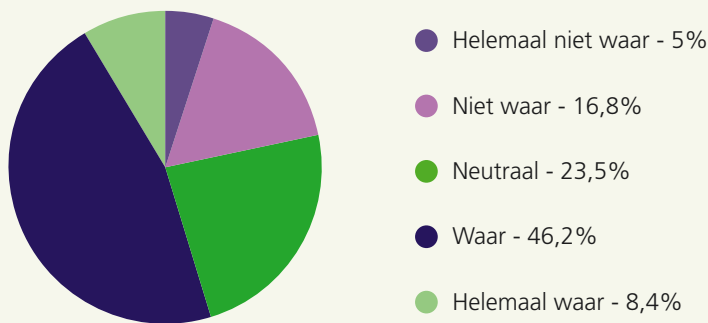
Hoe staan professionals tegenover administratie en regels in het sociaal domein? Zowel in de enquête, tijdens de leerkring en de interviews hebben we professionals hiernaar gevraagd. Zij laten weten dat administratie bij het werk hoort en nodig is om het goed uit te kunnen voeren. Genoemde redenen voor nut en noodzaak van regels:

- Het helpt de professional en de cliënt om overzicht te creëren in de hulpvragen, doelstellingen, gemaakte afspraken en de voortgang. Het is een houvast.
- Vormen van administratie dienen als middel voor overdracht, om aan anderen (bijvoorbeeld collega's) te kunnen laten zien wat je als professional hebt gedaan en waarom. Wanneer een professional uitvalt, kan een collega gemakkelijk de draad oppakken.
- Kaders, regels en richtlijnen kunnen duidelijkheid bieden in de bewegingsruimte van de professional.



Het merendeel (rond de 55 procent) van de respondenten uit de enquête geeft aan dat zij begrijpen waarom administratie en regels nodig zijn. Bijna 22 procent van de respondenten laat weten dat zij niet goed begrijpen waarom dit nodig is.

Tabel 7: Van de administratie/verantwoording/registraties die ik bij moet houden, begrijp ik goed waarom dat nodig is. N=119

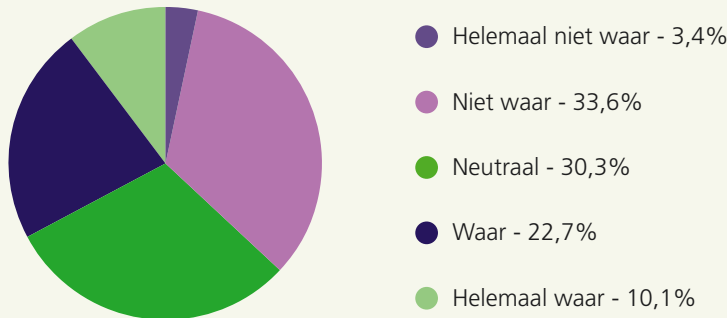


“Administratief werk is onderdeel van het vak en vind ik leuk voor de afwisseling. Echter is het zo dat er daarin een goede balans moet zijn tussen administratie en cliëntcontact. Dan hoeft de administratie ook niet als drukkend ervaren te worden.” (respondent enquête)

Het merendeel begrijpt dus nut en noodzaak van administratie en regels, men ziet het niet per definitie als iets wat negatief is en neemt het ook serieus. Mensen geven wel helder aan (in de open antwoorden van de enquête, leerkring en interviews) dat het duidelijk moet zijn waarvoor het is en dat terugkoppeling ook belangrijk is voor de motivatie.

Natuurlijk zijn er ook grote verschillen in hoe mensen überhaupt aankijken tegen administratief werk in het algemeen. Een van de andere stellingen die we hebben voorgelegd is: ‘Ik vind administratief werk vervelend om te doen.’ De meningen hierover zijn verdeeld, zoals de volgende diagram laat zien.

Tabel 8: Ik vind administratief werk vervelend om te doen. N=119



Persoonlijke factoren

Uit de leerkring en interviews kwam naar voren dat het belangrijk is om rekening te houden met persoonlijke factoren die invloed hebben op hoe je houding is ten opzichte van administratie en regels en of het als een last wordt ervaren. Persoonlijke factoren waaraan kan worden gedacht zijn bijvoorbeeld leeftijd, opleiding, maar ook persoonlijke interesse. Professionals die in hun vooropleiding getraind zijn om regelmatig verslagen te schrijven en te werken met digitale systemen zouden het als vanzelfsprekender en makkelijker ervaren om te voldoen aan de eisen die organisaties stellen aan uitvoering van administratie en regels, dan wanneer dit tijdens de opleiding minder centraal stond. Nagenoeg alle registratiesystemen waarmee sociaal professionals werken zijn digitaal geworden. Je moet dus ook over de digitale vaardigheden beschikken om hier goed mee overweg te kunnen. Tegelijkertijd worden de eisen en de omvang voor het registreren steeds meer en groter. Uit de interviews blijkt dat met name de oudere collega's in een organisatie hier meer last van ervaren en meer tijd kwijt zijn om te voldoen aan de administratieve verplichtingen, bijvoorbeeld in een digitaal systeem.

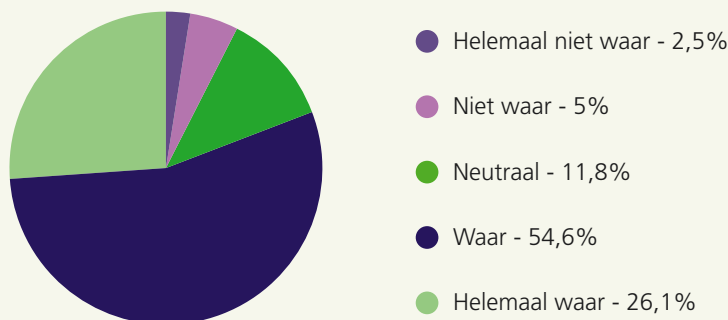
Ook kwam aan bod dat sommige professionals het niet erg vinden om regelmatig achter de computer te zitten. Zij creëren door middel van administratie- en regeltaken overzicht, kunnen monitoren, kunnen hun regiefunctie goed uitvoeren (zijn in contact met alle samenwerkingspartners) en vragen bepaalde voorzieningen aan en zetten die in gang voor inwoners.

“Ik ben heel snel in dingen. Wij zijn van de nieuwe generatie en kunnen dat veel sneller, maar als ik naar oude collega's kijk, is dat veel meer. En ik vind het ook belangrijk dat zij hier in gehoord worden. Ik ben er denk ik binnen een uur klaar mee, maar sommige collega's hebben soms wel 2 tot 3 uur per dag nodig om te rapporteren.” (respondent interview)

2.3 Te veel werktijd kwijt aan administratie en regels

In het vorige hoofdstuk kwam naar voren dat professionals aangeven veel tijd kwijt te zijn aan het schrijven van ondersteuningsplannen, voortgangsrapportages, evaluaties en meetinstrumenten. Hoeveel tijd schatten sociaal professionals in dat zij daadwerkelijk kwijt zijn aan deze taken? En hoe is de verhouding met het contact met inwoners om hulpverlening te bieden? We hebben gekeken naar welk percentage van de werktijd (de contracturen) volgens sociaal professionals wordt besteed aan administratieve taken en het voldoen aan regels. Meer dan 80 procent van de respondenten geeft aan dat administratie, verantwoording en veel extra tijd kost aan. Het blijkt dat sociaal professionals hier gemiddeld 37 procent van hun werktijd aan besteden. Hierin zijn uitschieters die onder dit percentage liggen, 15 procent van de respondenten geeft bijvoorbeeld aan dat dit 20 procent kost. Maar we zien ook uitschieters naar boven, namelijk 15 procent van de respondenten geeft aan dat zij zelfs 60 tot 80 procent van hun werktijd hieraan besteden.

Tabel 9: Administratie/verantwoording/regels kosten mij veel extra tijd.
N=119

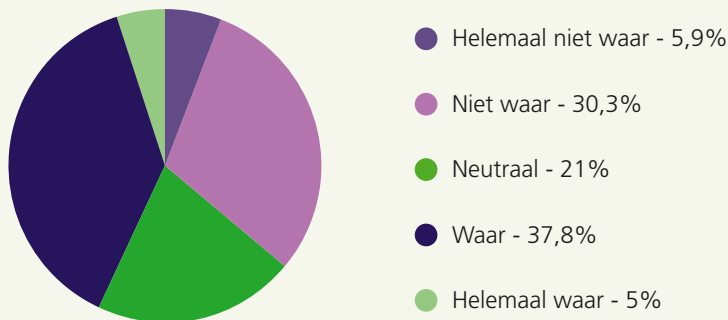


Komt dit ook overeen met de tijd die sociaal werkers nodig en acceptabel vinden om eraan te besteden? Het merendeel van de respondenten vindt dat zij te veel tijd kwijt zijn aan administratie en regels (55 procent zegt waar, 26 procent zegt helemaal waar).

19 procent van de werktijd besteden aan administratie gerelateerde taken zou men gemiddeld acceptabel vinden. De conclusie die we hieruit kunnen trekken is dat de werkelijke tijdsbesteding hier aanzienlijk aan voorbij gaat en, zo lezen we verderop in dit hoofdstuk, dat er geen goede balans meer is tussen cliëntcontact en administratie. Administratie en regels worden een belasting in plaats van nuttig en nodig.

Lukt het de professionals om, ondanks de extra tijd die het vraagt, toch bij te blijven en te voldoen aan de vereisten die worden gesteld aan de administratie en regels die moeten worden uitgevoerd?

Tabel 10: Ik ben altijd goed bij met verplichte administratie/verantwoording/registraties. N=119



Dit leverde wisselende resultaten op. Voor ruim 36 procent van de respondenten geldt dat het niet altijd lukt om goed bij te blijven. Uit volgende citaat blijkt dat de achterstand hierin zorgt voor extra druk om dit weg te werken.

“Veel collega’s lopen achter in de verplichte registratie. Vanuit management wordt via de mail of anders de druk opgehoogd om deze achterstand weg te werken.”

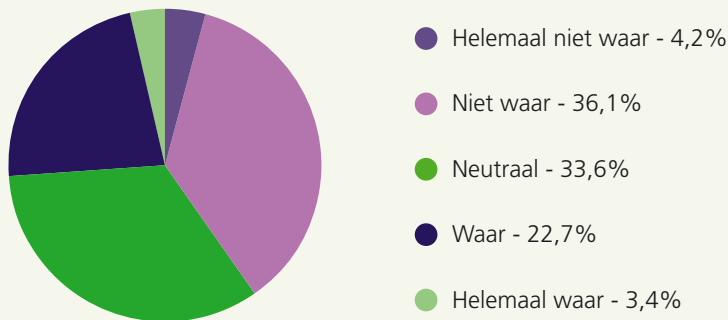
Bijna 38 procent van de respondenten geeft aan dat het hen wel lukt om goed bij te blijven (en 25 procent antwoordde neutraal). Uit de resultaten die in de volgende paragraaf verwerkt zijn, blijkt dat de respondenten aangeven dat het wel ten koste gaat van de tijd voor andere werkzaamheden en de kwaliteit van het werk. Het volgende citaat illustreert dat:

“Het gaat ten koste van de tijd voor mijn klanten en de kwaliteit van mijn werk en de ontwikkeling als professional.” (respondent die gemiddeld 40% van werktijd besteedt aan administratie/regels).



Ondanks de eerder benoemde positieve houding die er is tegenover administratie en regels, laat het merendeel van de antwoorden van de respondenten zien dat de regels en administratie niet meer bijdragen aan de bedoeling van het werk. Het wordt voor professionals dan juist een last in plaats van nuttig.

Tabel 11: De regels en administratie in mijn werk dragen bij aan het doel van mijn werk. N=119

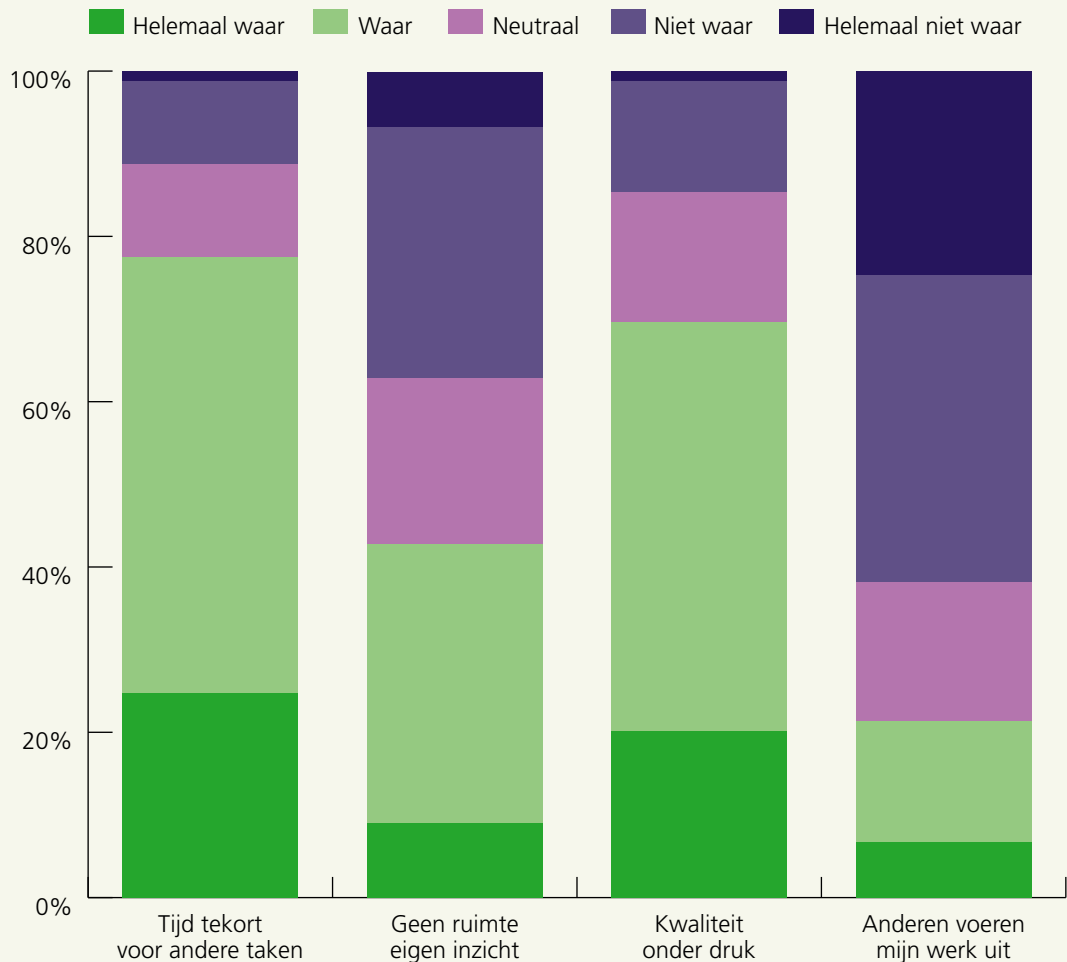


2.4 Effecten van administratie- en regeldruk

Uit de voorgaande resultaten kan worden geconcludeerd dat de omvang van de administratie en regels als te groot worden ervaren, dit te veel tijd vraagt, waardoor er druk ontstaat bij de professional. In de enquête en in de interviews is verder doorgevraagd naar hoe die druk doorwerkt en welke effecten zichtbaar zijn in de praktijk waarbinnen sociaal professionals hun werk uitvoeren, maar ook naar de effecten die administratie en regeldruk op hen persoonlijk hebben.

2.4.1 Effect van administratie en regeldruk op werkzaamheden in praktijk

Tabel 12: Wat voor effect heeft administratie- en regeldruk op jouw werkzaamheden? In hoeverre zijn de volgende stellingen waar voor jou? N=89



Om in kaart te brengen welke effecten er worden gemerkt in de dagelijkse praktijk van het werk, hebben de respondenten geantwoord in hoeverre zij het eens zijn met de volgende stellingen:

Door administratie en regels houd ik te weinig tijd over voor andere werkzaamheden. Ik kom tijd tekort.

De tijd die het uitvoeren van administratie en regels in beslag neemt gaat ten koste van de tijd om andere werkzaamheden uit te voeren. Met deze stelling waren de meeste respondenten het eens: 53 procent waar en 25 helemaal waar. In de open antwoorden



komt naar voren dat met name het direct contact met inwoners/cliënt en het bieden van hulpverlening moeten hierbij inschieten.

“ Soms kies ik ervoor om afspraken niet door te laten gaan omdat ik dan administratie uit moet voeren, of een herindicatie moet voorbereiden o.i.d.’
(respondent enquête)

Kwaliteit van het werk komt onder druk te staan

Ook noemt een grote meerderheid dat hierdoor de kwaliteit van het werk onder druk komt te staan: 50 procent van de respondenten geeft aan waar en 20 procent helemaal waar. In de toelichtingen die respondenten invulden, bleek dat in combinatie met een hoge caseload, de extra administratie en regeldruk ervoor zorgt dat het overzicht juist kwijtraakt, zij niet meer goed kunnen signaleren wat er speelt en kunnen doen wat nodig is. Tevens is er minder ruimte voor professionalisering, wat belangrijk is om kwaliteit te kunnen blijven bieden. Denk hierbij aan het volgen van cursussen, trainingen en opleidingen.

Minder ruimte om het werk naar eigen inzicht in te delen

In mindere mate waren respondenten het met deze stelling eens. Toch heeft 42 procent waar geantwoord op deze stelling. Het uitvoeren van eisen met betrekking tot administratie, registraties, maar ook regels en kaders vanuit de opdrachtgever of organisatie, maakt dat er minder ruimte overblijft om te handelen vanuit bijvoorbeeld beroepsinhoudelijke kennis en richtlijnen.

“ Ik heb geen ruimte meer voor mijn professionele standaard (beroepscode en richtlijnen). Tegelijkertijd zijn er veel crisisgevoelige gezinnen waar je je overal bij moet verantwoorden en de focus is op het grote geld. Het frustreert me zo en ik ervaar zoveel druk dat ik me afvraag of ik dit werk nog wel wil doen.’
(respondent enquête)

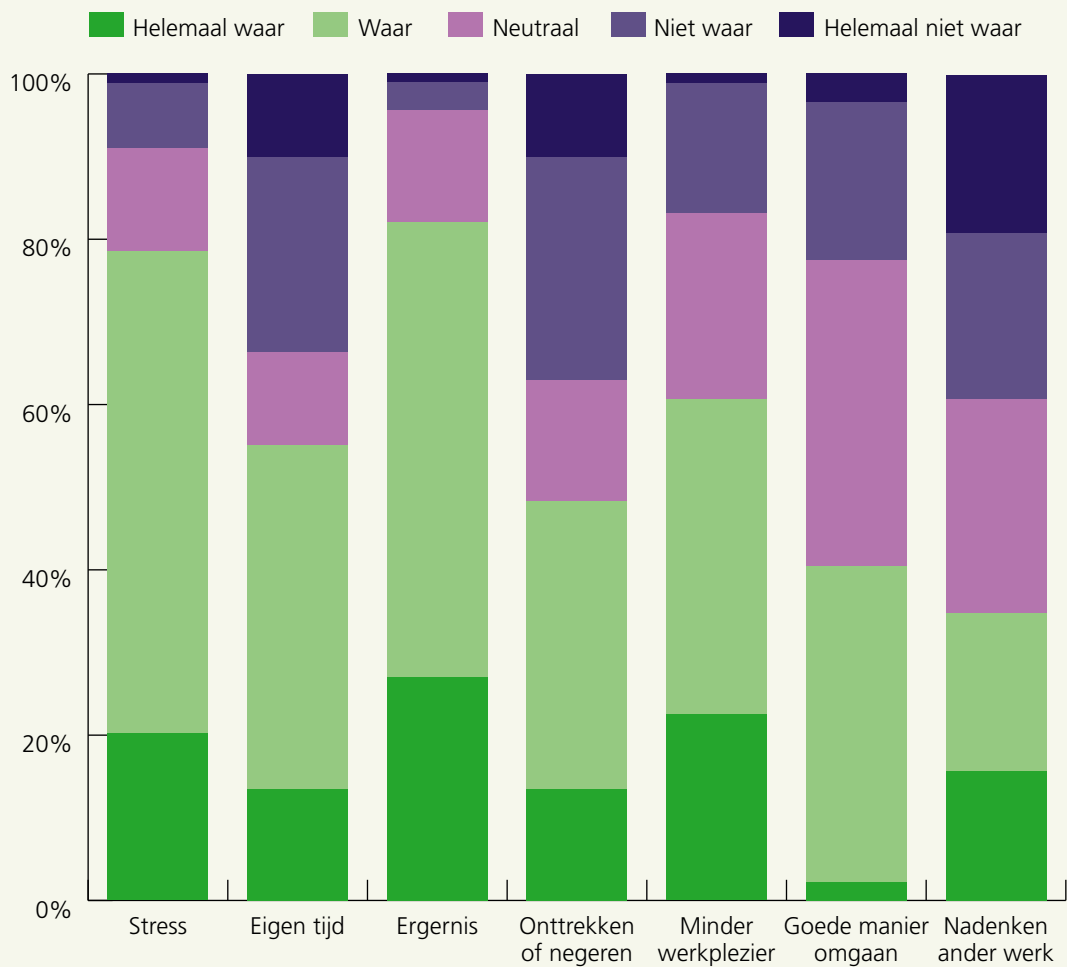
Taken worden overdragen aan andere collega's en vrijwilligers

Ten slotte hebben de respondenten gereageerd op de stelling: ‘Het komt voor dat ik anderen (collega's, vrijwilligers) mijn werk uit laat voeren.’ 15 procent van de respondenten geeft aan waar, 7 procent geeft aan helemaal waar. De meeste respondenten antwoorden op deze stelling: niet waar. In de toelichtingen wordt aangegeven dat het niet gemakkelijk is om zomaar bepaalde taken over te dragen, wanneer andere collega's, maar ook vrijwilligers al overbelast zijn door het vele werk.

2.4.2 Persoonlijke effecten van administratie en regeldruk

Naast de gevolgen die merkbaar zijn in de dagelijkse uitvoering van de werkzaamheden van sociaal werkers, ervaren zij ook verschillende persoonlijke effecten. We hebben de respondenten naar die persoonlijke effecten gevraagd.

Tabel 13: Wat voor effect heeft administratie- en regeldruk op jou als persoon? In hoeverre zijn de volgende stellingen waar voor jou?
N=89






Hieronder volgt de toelichting op de persoonlijke effecten van administratie- en regeldruk.

Ergernis en frustratie

Een bron van ergernis, zo wordt de administratie en regeldruk door 82 procent van de respondenten, ervaren. Uit de toelichting van de respondenten blijkt dat dit onder andere voortkomt uit het gevoel van wantrouwen dat wordt opgeroepen, wanneer professionals verplicht zijn om hun werk te verantwoorden. Zij voelen zich niet serieus genomen in hun professionaliteit om te doen wat nodig is. Daarnaast ervaren de respondenten het als frustrerend wanneer het niet duidelijk is wat het nut en de noodzaak is van de administratie en regels en wanneer signalen niet worden opgepakt of wanneer er geen ruimte voor gesprek is om het werkproces voor iedereen beter te maken.

Stress

Ook stress scoort hoog als persoonlijk gevolg, wanneer de balans van administratie en regels niet meer in verhouding is. 79 procent van de respondenten geeft aan dat dit bij hen stress veroorzaakt. De stress wordt in de toelichtingen op deze vraag omschreven als een gespannen en opgejaagd gevoel doordat zij veel tegelijkertijd moeten doen. Respondenten schrijven dat zij het gevoel hebben alle ballen in de lucht te moeten houden, maar dat zij hierin tekortschieten en niet meer het goede kunnen doen voor de inwoner.

 **Ik word steeds onzekerder over mijn kwaliteiten als professional. Terwijl ik terug krijg dat ik de kern van mijn werk goed doe. De administratieve kant weegt heel zwaar op mijn schouders.'** (respondent enquête)

Enkele respondenten geven aan dat dit negatieve effecten heeft op de eigen fysieke en mentale gezondheid. Zij noemen bijvoorbeeld slechter te slapen en minder aandacht te kunnen geven aan het gezin.

Het uitvoeren van administratieve taken in eigen tijd

Meer dan de helft van de respondenten geeft ook aan administratief werk te doen in hun vrije tijd om het werk op tijd af te kunnen krijgen, zodat zij voldoende aandacht kunnen hebben voor de inwoner. Niet altijd is het zo dat deze overuren ook uitbetaald worden door de werkgever.

Deze professional heeft samen met haar organisatie een andere oplossing gezocht:

“ Ik ben zelf een brede welzijnswerker, wij werken in een huiskamersfeer. We zitten letterlijk tussen de mensen. Het is lastig om tussendoor op je laptop mails te gaan schrijven. En daardoor krijg je dat je het in je eigen tijd moet doen. Ik ben dat gesprek aangegaan. Kan ik mijn werkuren anders indelen en dat thuis doen? Op het werk kan ik doen wat nodig is en thuis kan ik hetgeen doen wat ik thuis wil doen.’ (deelnemer reflectiebijeenkomst)

Minder werkplezier

Al met al zorgen deze omstandigheden ervoor dat professionals minder werkplezier ervaren. Dit bleek ook uit de toelichtingen van de respondenten op deze stellingen. Een meerderheid zegt minder werkplezier te ervaren. Zij ervaren minder motivatie om het werk uit te voeren en ervaren ook minder voldoening.

Manieren om ermee om te gaan

Andere stellingen binnen dit onderdeel hebben zich gericht op de manieren waarop respondenten met deze administratie- en regeldruk omgaan. Een opvallend resultaat is dat bijna de helft (48 procent) van de respondenten de administratie eisen uit de weg proberen te gaan, door zich aan deze regels te onttrekken of te negeren. Ongeveer 40 procent van de respondenten zegt dat zij een goede manier hebben gevonden om met de administratie en regels om te gaan, 37 procent heeft hierin neutraal geantwoord en er is ook een deel van de respondenten die aangeeft dat ze geen goede manier hebben om ermee om te gaan: 22 procent.

De stelling “Administratie- en regeldruk zorgen ervoor dat ik erover nadenk ander werk te zoeken” laat zien dat 35 procent nadenkt om ander werk te zoeken.

2.4.3 Effect van administratie- en regeldruk op inwoners en cliënten

In de vorige paragraaf kwamen vooral de effecten op het werk en de persoonlijke effecten die de respondenten merkten door administratie- en regeldruk aan de orde. Wat merken de inwoners en cliënten van de administratie- en regeldruk van sociaal werkers? Hier hebben we de sociaal professionals in de enquête, leerkring en de interviews naar gevraagd. Zij geven vrijwel allemaal aan dat door overmatige administratie en regels er minder tijd is voor direct cliëntcontact en dat de kwaliteit van de hulpverlening hierdoor achteruitgaat. Hierdoor vinden de professionals dat zij er minder goed in slagen om aan het welzijn en de gestelde doelen van de inwoners en cliënten bij te dragen.



“ Je hebt minder tijd voor kwalitatief goede gesprekken die kunnen ondersteunen in de beantwoording van hulpvragen. Dit zorgt voor onvrede bij medewerkers maar ook bij inwoners.’ (respondent enquête)

Hieronder volgt een opsomming van effecten bij cliënten en inwoners die volgens professionals ontstaan:

- Minder tijd voor direct contact met inwoners en cliënten
- Minder ruimte om cliënten en inwoners te ondersteunen bij het versterken van eigen regie, zelfredzaamheid en persoonlijke ontwikkeling. Hieraan bijdragen vraagt om intensieve ondersteuning, wat sociaal professionals door hun werkdruk niet kunnen waarmaken.

“ Dat ik minder gezinnen kan helpen, dat ik keuzes moet maken vanuit financiële overwegingen, dat met tijd de financiële stress ook hun bereikt, dat ze zelf ook hun weg moeten vinden in de regelzee, dat ik er niet gewoon voor en met ze kan zijn maar dat ik de hele tijd moet beoordelen wat ik moet verantwoorden en hoe.’ (respondent enquête)

Cliënten en inwoners ervaren last van de herindicatiegesprekken die regelmatig gevoerd worden en formulieren en plannen die moeten worden doorgelezen en ondertekend voor het verkrijgen van ondersteuning.

- De administratie- en regeldruk draagt bij aan wachttijden. Het duurt langer voordat inwoners en cliënten de ondersteuning krijgen bij hun hulpvraag.
- Inwoners en cliënten worden doorverwezen naar andere instanties wanneer er geen tijd is om de hulpvraag op te pakken.

“ Geen kwaliteit van het werk. Vragen van inwoners worden vermeden, omdat er geen ruimte is en teveel bureaucratie om het bij te houden. Het tornt aan de relatie en kern van het sociaal werk welke steeds meer een verlengstuk van technocratisch discours is.’ (respondent enquête)

3

Oorzaken van administratie- en regeldruk

3.1 Inleiding

Om de administratie- en regeldruk aan te kunnen pakken, analyseren we waardoor de druk wordt veroorzaakt. Vaak spelen onderliggende oorzaken een rol.

In de 'Schets administratie- en regeldruk in het sociaal werk' zijn de oorzaken van administratie- en regeldruk gegroepeerd in vijf hoofdveroorzakers. In de enquête hebben we de respondenten (N=91) gevraagd deze te groeperen in de volgorde waarop die voor hen het meest zwaar wegen en de meeste druk opleveren. Dat leverde het volgende beeld op (1 zwaarst, 5 minst zwaar):

1. Overheidsbeleid
2. De registratiesystemen
3. Organisatie van het werk
4. Veranderingen in de vraag voor hulp en ondersteuning
5. Het beroep

Vervolgens hebben we gevraagd of er wellicht nog andere veroorzakers zijn.

Daarnaast hebben we gekeken welke *onderliggende* oorzaken van administratie- en regeldruk men ziet. Hierbij hebben we de onderliggende oorzaken voor administratie- en regeldruk die Vilans op een rij heeft gezet (bron: [5 oorzaken van registratielasten in de ouderenzorg - Zorg voor beter](#)) voorgelegd aan sociaal werkers met de vraag of deze herkenbaar zijn.

Daarnaast hebben we in de leerkring een aantal casussen bekeken en met de deelnemers knelpunten met betrekking tot administratie- en regeldruk ontrafeld om onderliggende oorzaken te achterhalen. Inzichten die we hierbij hebben opgedaan, zijn verwerkt in dit hoofdstuk.

3.2 Veroorzakers: overheidsbeleid

Uit het inkoopproces komen administratieve lasten voort voor zowel gemeenten als aanbieders. Organisaties die voor verschillende gemeenten werken krijgen bovendien te maken met verschillende eisen met betrekking tot aanbestedingen, beschikkingen, registratie en verantwoording.



De uitkomsten van de enquête bevestigen een aantal punten met betrekking tot administratie- en regeldruk die hiermee samenhangen. Zo ervaren de respondenten een (toegenomen) nadruk op verantwoorden richting gemeenten en sluit informatie die gemeenten verlangen vaak niet aan bij wat de essentie is van het werk. Sociaal werkers ervaren dat (beleids)regels en wetgeving, maatwerk en autonomie belemmeren. Door complexe administratie en regels voor inwoners zelf, wordt een toenemend beroep op sociaal werkers gedaan om inwoners daarbij te ondersteunen.

Tabel 14: Wat zijn volgens jou de belangrijkste veroorzakers van administratie- en regeldruk in jouw werk, voortkomend uit overheidsbeleid? (meerdere antwoorden mogelijk). N=114



In de open antwoorden en de interviews geven 7 respondenten aan dat ze de ervaring hebben dat registratie en regels vanuit de overheid (gemeente) of hun organisaties voortkomen uit angst bij gemeenten en organisaties ergens op aangesproken te worden of verantwoordelijk voor te worden gesteld. Soms komt dit ook voort uit klachtgesprekken en lijkt het erop dat men risico's wil afdekken.

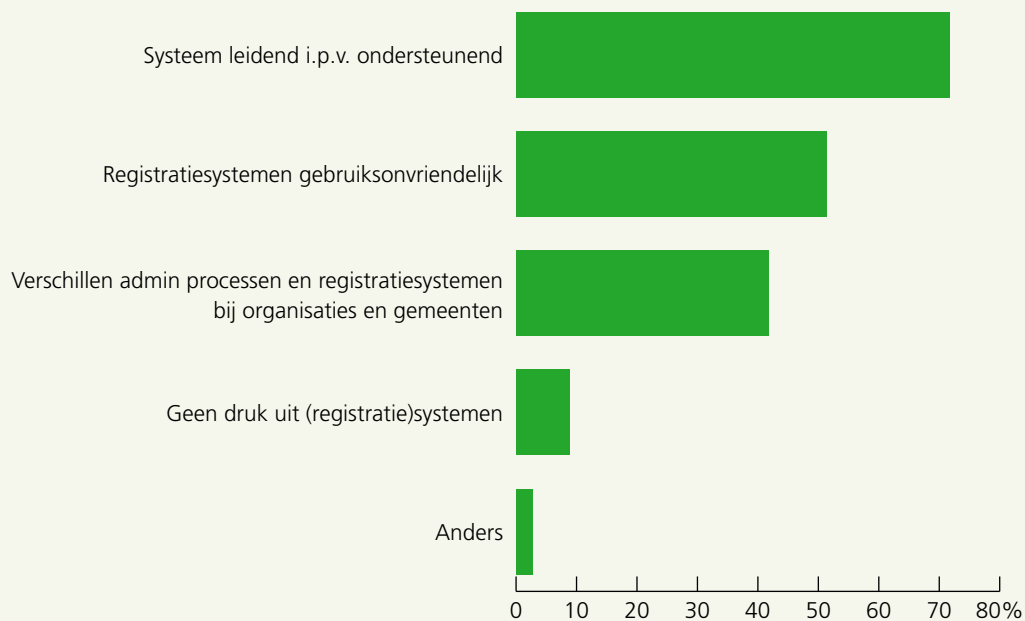
Respondenten geven aan dat zowel vanuit organisaties als gemeenten een behoefte aan grip en sturing is: 'meten is weten'. Dit staat vaak haaks op (multi)problematiek van cliënten, die zich niet eenvoudig laat definiëren.

“ Men denkt door data te genereren, grip te krijgen op de uitvoeringskosten. Cliënten zijn echter geen ‘jampotjes’ maar mensen met uitdagingen op diverse leefgebieden, die onderling op elkaar, op het gedrag van de cliënt en op het beoogde doel van invloed zijn. -de valkuil is dat men gaat sturen op afgeleide nevendoelen, waarvoor ook weer data worden gegenereerd. - als deze resultaten vervolgens tegenvallen, wordt er getwijfeld aan de deskundigheid en de inzet van de professionals.’ (respondent enquête)

3.3 Veroorzakers: registratiesystemen

Respondenten geven aan dat ze aanlopen tegen gebruiksonvriendelijkheid van registratiesystemen, en het feit dat systemen vaak niet op elkaar aansluiten.

Tabel 15: Wat zijn volgens jou de belangrijkste veroorzakers van administratie- en regeldruk in jouw werk, voortkomend uit (registratie)systemen? (meerdere antwoorden mogelijk) N=113





Het systeem is leidend en vaak te weinig ondersteunend en aangepast aan het primair proces, dat wil zeggen: het werkproces en het proces van de cliënt. Dat kwam ook in de interviews en leerkring vaak aan de orde.

Het systeem waarin professionals werken is niet overal goed aangepast op het werkproces of het proces van de cliënt. Genoemd worden:

- Veel administratieve handelingen. Soms worden wijzigingen verwerkt door een administratief medewerker. Deze extra schakel vindt men niet altijd handig.
- Veel formulieren.
- Opties in systeem passen niet of er zijn juist veel opties die je (verplicht) moet invullen om verder in het systeem te komen.
- Onduidelijk is waar je wat moet neerzetten.
- Mensen zijn niet altijd even goed thuis in de gebruikte systemen. Deze verschillen onderling. Een aantal respondenten geeft aan dat de scholing in het werken met de systemen (te) beperkt is.

“ Alles wat ik wil typen en doen in een klantendossier moet ik in GWS door een programma op laten bouwen. Ik moet hiervoor telkens een e-mail sturen naar de administratie. Zoals het onderzoeksverslag, aanvragen van een medisch advies, of een productbestelling. Op het moment dat ik een onderzoeksverslag de deur uit laat gaan, dan hoort daar ook een inleidende brief bij, aanvraagformulier en ondertekening. Dat moet ik allemaal apart opbouwen. Er gaat dan zeker een werkdag weer overheen (...) En wat heel lastig is, is dat het programma heel vaak storingen heeft. Dus dan kan je ook niet vooruit. Ik heb veel geduld met mensen, maar niet met computersystemen.’ (respondent interview)

“ Het is een systeem met heel veel opties waar je ook makkelijk in verdwaalt. (...) Het is wel opgedeeld zoals de meeste systemen. In de stappen die je ook in je werk loopt, zeg maar met een gezin. Alleen je hebt bij elke stap heel veel opties. Als je eenmaal de weg weet, loopt het wel, maar het is niet superduidelijk of logisch.’ (respondent interview)

3.4 Veroorzakers: organisatie van het werk

De manier waarop het werk is georganiseerd heeft vaak consequenties voor administratie- en regeldruk: door groei van organisaties nemen complexiteit en belang van de bedrijfsvoering toe. Management en uitvoering staan dan vaak op grotere afstand, er is behoefte aan managementinformatie wat leidt tot meer interne verantwoording en (cijfermatige) onderbouwing. Ook kwaliteitssystemen en -standaarden brengen meer verantwoordingsvragen mee voor uitvoerend professionals. Het ontbreken van terug-

koppeling (wat wordt met gegevens gedaan) leidt vaak tot frustratie. In de enquête hebben we getoetst in hoeverre men deze veroorzakers herkent.

Tabel 16: Wat zijn volgens jou de belangrijkste veroorzakers van administratie- en regeldruk in jouw werk, voortkomend uit de organisatie van het werk? (meerdere antwoorden mogelijk) N=109



Een groot deel (ruim 58 procent) van de respondenten bevestigt het beeld dat er vanuit het management van hun organisatie meer behoefte is aan verantwoording en cijfers. Dit sluit ook aan bij de wens van organisaties om meer data gedreven te werken. Respondenten worden vaak (ruim 38 procent) geconfronteerd met verantwoordingsvragen voor kwaliteitssystemen (bijvoorbeeld NEN 7510, ISO 9001, Kwaliteitslabel Sociaal Werk, HKZ) en kwaliteitszorg. In de interviews en leerkring kwam naar voren dat dit niet per sé extra administratie- en regeldruk hoeft op te leveren, wanneer de dagelijkse uitvoering wordt gekoppeld aan de eisen (waarbij de dagelijkse uitvoering dus uitgangspunt is). Respondenten geven echter ook aan dat het vaak voorkomt dat men gegevens aanlevert, maar dat terugkoppeling ontbreekt, dat veroorzaakt druk. Het motiveert niet als je niet weet waarvoor het nodig is of voor wordt gebruikt. De grootte en structuur van de organisatie zijn van invloed op administratie- en regeldruk. In kleinere en plattere organisaties en organisaties met zelfsturing liggen meer taken rond administratie en regels bij uitvoerend medewerkers.

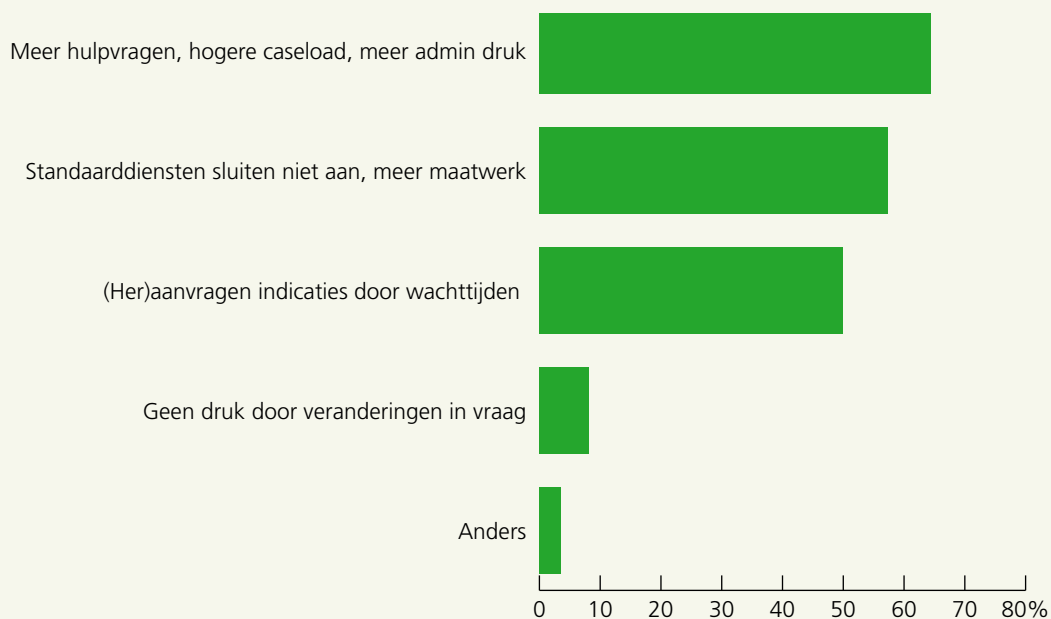


3.5 Veroorzakers: veranderingen in vraag voor hulp en ondersteuning

In de schets werd geconstateerd dat sprake is van stijging van het aantal hulpvragen, wat zorgt voor toename van administratie- en regeldruk. Meer behoefte aan maatwerk zorgt ervoor dat standaardaanbod en -diensten niet meer goed aansluiten. Sociaal werkers moeten hiervan afwijken, en dat kost extra regeltijd. De afstand tussen client, sociaal werker en beslissers over maatwerkvoorzieningen lijkt groter te worden.

Respondenten geven aan dat ze inderdaad te maken hebben met meer en moeilijkere hulpvragen en dat er constante afstemming is tussen verschillende betrokkenen. Mensen vragen soms heel praktische zaken (bijvoorbeeld om mee te gaan naar een afspraak), en het komt vaak voor dat de sociaal werker daar niet aan kan voldoen vanwege afspraken over inzet, bijvoorbeeld voortkomend uit contractafspraken. Iemand is dan bijvoorbeeld te hoog opgeleid/te duur/valt niet in takenpakket. Een alternatief is vaak niet mogelijk of niet wenselijk, dus men doet het toch. Ook in de interviews en de leerkring kwamen de dilemma's rond inzet van medewerkers in verschillende tariefgroepen aan de orde, waarbij het meestal ging om de inzet van standaard begeleiding versus gespecialiseerde begeleiding (verschillende tariefgroepen, verschillende opleidingsniveaus). Hierbij werd aangegeven dat passende begeleiding vooral belangrijk is en dat dat niet per sé samenhangt met opleidingsniveau.

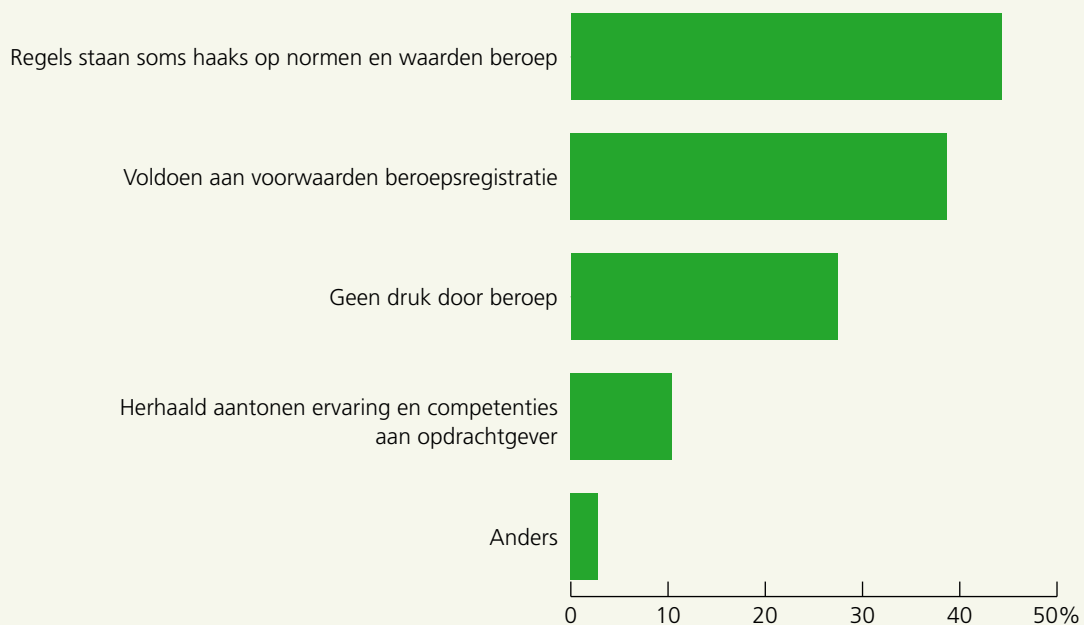
Tabel 17: Wat zijn volgens jou de belangrijkste veroorzakers van administratie- en regeldruk in jouw werk, voortkomend uit veranderingen in de vraag voor hulp en ondersteuning? (meerdere antwoorden mogelijk) N=110



Een hogere caseload (en daarmee extra administratieve druk) komt overigens niet alleen voort uit een toename van hulpvragen: veel respondenten geven aan dat dit mede veroorzaakt wordt door personeelstekort. In de antwoorden op open vragen werd door meerdere mensen gewag gemaakt van langdurige onderbezetting.

3.6 Administratie en regels en het beroep van sociaal werkers

Tabel 18: Wat zijn volgens jou de belangrijkste veroorzakers van administratie- en regeldruk in jouw werk, voortkomend uit het beroep? (meerdere antwoorden mogelijk) N=106



Administratie- en regeldruk hangt op twee manieren samen met het beroep en de beroepsgroep waartoe de respondenten behoren. Enerzijds leiden regels en administratieve verplichtingen er toe dat de respondenten op een manier (moeten) werken die soms in gaat tegen normen en waarden van het beroep en van de sociaal werker zelf. In zowel de interviews, als in de enquête en leerkring kwamen we hier voorbeelden van tegen.

- (Door gemeente of organisatie) voorgeschreven gebruik van Zelfredzaamheidsmatrix. Deze kan helpend zijn om de situatie van een cliënt in beeld te brengen en te volgen, maar vinden sociaal werkers niet altijd passend. Er is veel nadruk op wat een cliënt niet kan en waar die beperkt in is. Meermaals wordt genoemd dat dit een 'moetje' is voor de gemeente.



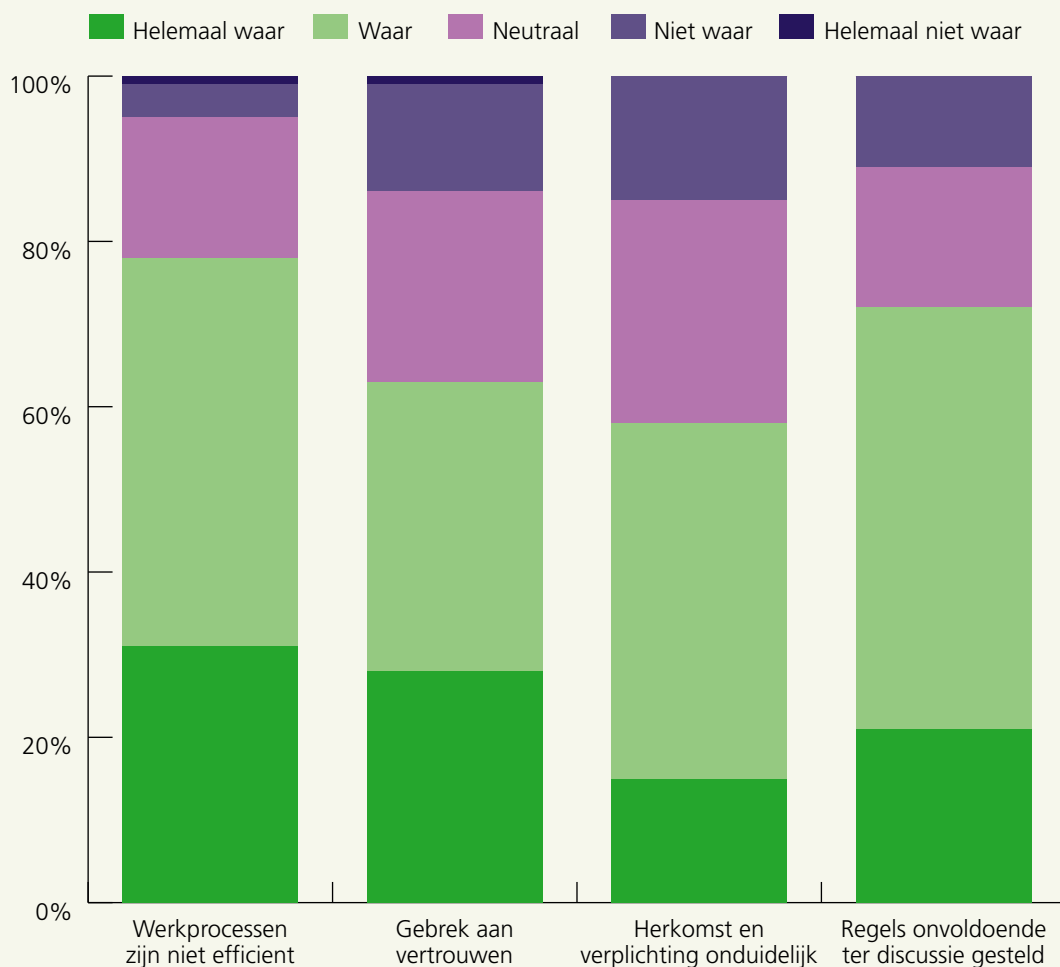
- KPI's kunnen voorschrijvend zijn voor hoe het werk uitgevoerd moet worden (of in ieder geval zo geïnterpreteerd worden).
- Er is een grote wens aan te sluiten bij (de leefwereld van) cliënten, maar regels en administratieve verplichtingen staan dat soms in de weg.

Anderzijds leidt het deel uit maken van de beroep ook weer tot registratie en administratieve verplichtingen, zoals rondom registratie in een beroepsregister: zie paragraaf 1.2.3.

3.7 Onderliggende oorzaken

We hebben in de enquête een aantal mogelijke onderliggende oorzaken van administratie- en regeldruk voorgelegd, en deze als stellingen aan de respondenten voorgelegd.

Tabel 19: Stellingen: 1. Werkprocessen niet efficiënt 2. Gebrek aan vertrouwen in elkaar (kan zowel intern als tussen opdrachtgever en organisatie) 3. Herkomst en verplichting van regels onduidelijk 4. Regels onvoldoende ter discussie gesteld. N=100



Niet efficiënte werkprocessen

Eén van de onderliggende oorzaken van administratie- en regeldruk die in de langdurige zorg, zoals gevonden door Vilans, veel voorkomt, en door de sociaal werkers die de enquête hebben ingevuld werd herkend, zijn werkprocessen die niet efficiënt zijn. 78 procent antwoordde op de stelling 'Werkprocessen zijn niet efficiënt' met waar of helemaal waar. In de toelichtingen en de leerkring kwam naar voren dat vooral mensen die in meerdere teams werken dat ervaren (bijvoorbeeld voor de eigen organisatie, maar daarnaast ook samenwerken met professionals van andere organisaties zoals wijkteams of veiligheidsteams). De last die mensen ervaren wordt versterkt omdat ze werken met verschillende systemen die niet aansluiten.

Gebrek aan vertrouwen

Respondenten gaven op de stelling 'Er is een gebrek aan vertrouwen in elkaar' in meerderheid het antwoord waar (35 procent waar, 28 procent helemaal waar). In de toelichtingen en de interviews zien we dat uitvoerend medewerkers vooral een gebrek aan vertrouwen vanuit het management zien, en een gebrek aan vertrouwen van gemeenten. Deelnemers uit de leerkring en interviews spreken ook wel van een moeizame relatie met de opdrachtgever, eerder gebaseerd op wantrouwen dan op vertrouwen. Ze hebben behoefte aan handvatten om samen met de opdrachtgever, met name gemeenten, een goede basis te leggen voor de dialoog, samenwerking en het vertrouwen. Op deze manier kan er volgens hen constructiever afspraken worden gemaakt over de registratie-eisen en verantwoording.

“Doen we wel wat de gemeente verlangt (ongeacht of de client dat wil of niet), maar ook: vullen we onze dag wel efficiënt genoeg in (er komt nu een planner die een dagplanning gaat maken, dat is een enorme inbreuk op onze autonomie en dit gaat voor problemen in flexibiliteit zorgen.’ (respondent enquête)

“Als je de bedoeling kent levert het geen druk op. In de 15 jaar dat ik werk heb ik alleen maar meer verantwoording zien ontstaan en dat gaat ten koste van de budgetten. Het is een paradox. Hoe meer we moeten verklaren, hoe minder tijd voor de client en hoe duurder de zorg wordt. Het lijkt vanuit wantrouwen aangestuurd. Alsof we allemaal zorgcowboys zijn die hun eigen ding doen als we niet gecontroleerd worden. Zo wordt dat ervaren.’ (deelnemer reflectiebijeenkomst)

Vanuit het perspectief van de professionals zijn gemeenten volgens een aantal respondenten vaak te sturend, bijvoorbeeld door via KPI's de werkwijze te sturen. Zij vinden dat dat gemeenten te veel het "hoe" sturen, terwijl dat de expertise van de professional is.



Herkomst en verplichting onduidelijk

Bijna 60 procent van de respondenten heeft bevestigend geantwoord op de stelling dat herkomst en verplichting van regels onduidelijk zijn.

In de toelichting wordt door een aantal respondenten aangegeven dat ze hierover geen overzicht hebben. Eén persoon vatte het mooi samen:

“Ja dit is erg onoverzichtelijk. Komt het van de landelijke overheid, komt het van de gemeentes of komt het vanuit de zorgverzekeraar. Dat mag iemand wel eens helder op een rijtje zetten.” (respondent enquête)

Regels worden onvoldoende ter discussie gesteld

Een ruime meerderheid van de respondenten vindt dat regels onvoldoende ter discussie worden gesteld. In de toelichting hierop gaf een aantal respondenten aan dat dit door tijdsdruk onbesproken blijft, of dat er onvoldoende mee gedaan wordt wanneer ze het wel bespreekbaar maken.

4

Hoe omgaan met administratie- en regeldruk

4.1 Inleiding

In de Schets administratie en regeldruk (Liefhebber en van Pelt, 2022) werd al aangegeven dat vanuit de literatuur weinig bekend is hoe sociaal werkers omgaan met de administratie- en regeldruk. Er waren aanwijzingen dat sociaal werkers grofweg 3 handelingsstrategieën hanteren, namelijk:

- Acceptatie en doen wat gevraagd wordt, ondanks niet zinvol vinden of er last van hebben. Sommige sociaal werkers sparen het administratie- en registratiewerk op: zij doen dit een keer in de maand of half jaar en gaan er dan goed voor zitten. Anderen houden het juist zo goed mogelijk - dagelijks - bij.
- Creatief omgaan met de gevraagde informatie. Bijvoorbeeld als wat en hoe je werk uitvoert niet past bij wat er gevraagd wordt, steeds het vakje overig aanklikken.
- Het werkveld verlaten. Dit speelt niet of nauwelijks bij jongeren-, kinder-, en opbouwwerkers. Dit zijn strategieën die niet zullen bijdragen aan het oplossen en aanpakken van de administratie- en regeldruk en de achterliggende oorzaken.

In de enquête hebben we ingezoomd op handelingsstrategieën van individuele sociaal werkers. Ook keken we hoe urgent zij de druk vinden en wat zij en anderen zouden kunnen doen vanuit het perspectief van de professional. Daarnaast hebben we gevraagd hoe volgens hen de organisatie waar ze werken omgaat met administratie- en regeldruk en hoe zij dat beoordelen. Tot slot hebben we gevraagd wie volgens hen aan zet is om administratie- en regeldruk aan te pakken en wat en hoe volgens hen moet gebeuren.

4.2 Sociaal werkers zelf

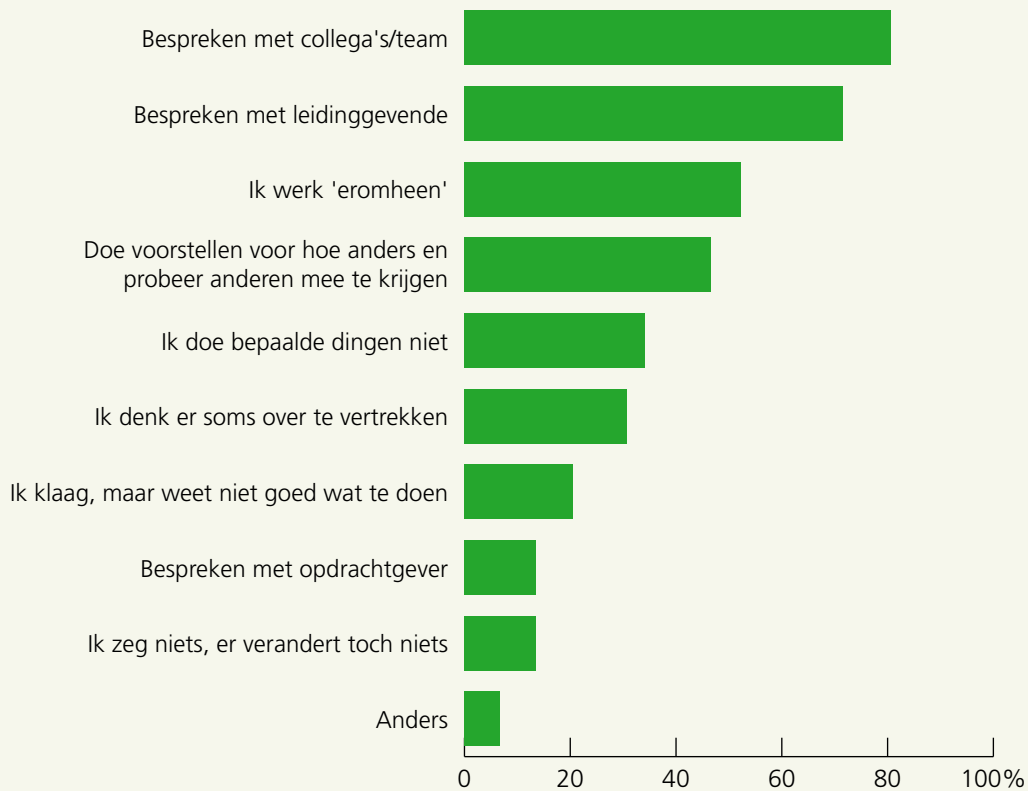
Handelingsstrategieën

De meeste respondenten (ruim 80 procent) bespreken administratie- en regeldruk onderling, met collega's en binnen hun team. Ruim 71 procent bespreekt het ook met de leidinggevende en een klein deel (ruim 13,5 procent) met de opdrachtgever. Een deel van de respondenten doet ook voorstellen voor verandering en probeert anderen daarin mee te krijgen (ruim 46 procent). Een kleiner deel klaagt erover, maar weet zelf niet goed wat te doen.



Opvallend is dat ruim de helft van de respondenten (meer dan 52 procent) aangeeft 'er omheen' te werken: het op de eigen manier te doen en ervoor te zorgen zo min mogelijk last te hebben van administratie en regels. 34 procent geeft aan bepaalde dingen gewoon niet te doen. Ongeveer 40 procent van de respondenten zegt dat zij een goede manier hebben gevonden om met de administratie en regels om te gaan.

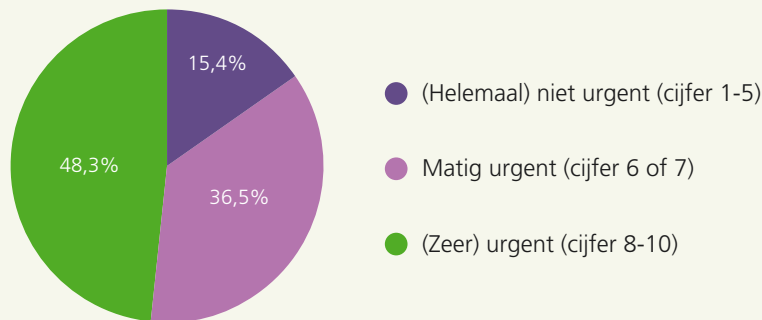
Tabel 20: Wat doe jij als je administratie- en regeldruk ervaart? Meerdere antwoorden mogelijk. N=88



Urgentie

Er is gevraagd naar hoe urgent het voor sociaal werkers is om administratie- en regeldruk in hun werk aan te pakken. Hier geeft ruim 48 procent aan dat ze het zeer tot buitengewoon urgent vinden.

Tabel 21: Hoe urgent is het voor jou om de administratie- en regeldruk in je werk aan te pakken? N=85



Zelf aan de slag?

39 van de 85 mensen die de open vraag “Wil jij zelf actief aan de slag met het aanpakken van administratie- en regeldruk binnen je werk? Waarom wel of niet?” hebben beantwoord, antwoordden met ‘ja’. Een aantal vanuit de motivatie dat ze er echt last van hebben en er daarom wel iets aan moeten doen. Een aantal respondenten geeft ook al aan dat ze er mee bezig zijn. Er wordt een aantal kanttekeningen gemaakt:

- Mensen zijn heel realistisch en kijken naar wat binnen hun eigen invloedssfeer ligt.
- Het moet niet te veel tijd kosten of extra werk opleveren. Men wil dat het oplevert dat er effectiever gewerkt kan worden/er meer tijd is voor cliënten. Het moet de kwaliteit van het werk ten goede komen.
- Mensen die zich er meer in verdiepen, krijgen meer zicht op en begrip voor de complexiteit.
- Verschillende respondenten geven aan dat ze wel wat willen doen, maar niet zo goed weten wat ze kunnen doen.
- Een aantal respondenten vindt het belangrijk om iets te doen aan administratie- en regeldruk omdat ze denken dat dit bijdraagt aan het tegengaan van verloop in de sector.

37 mensen geven duidelijk aan dat ze er niet actief mee aan de slag willen. Voor een paar van hen is het geen probleem. Zij hebben hun werk zo georganiseerd (niet meer cliënten dan je aankan, tijd reserveren voor administratieve taken, time-management, zelf kijken wat je kunt verbeteren) dat administratie en regels voor hen geen druk geven.

“Ik zorg dat ik een balans creëer in administratieve taken en begeleidingsuren. Een mindset waarin administratie een last is, maakt het uitvoeren er van niet beter. Daardoor probeer ik er positief naar te kijken en er uit te halen wat voor de cliënt, mijn collega’s, voor de organisatie en voor mij van belang is.” (respondent enquête)

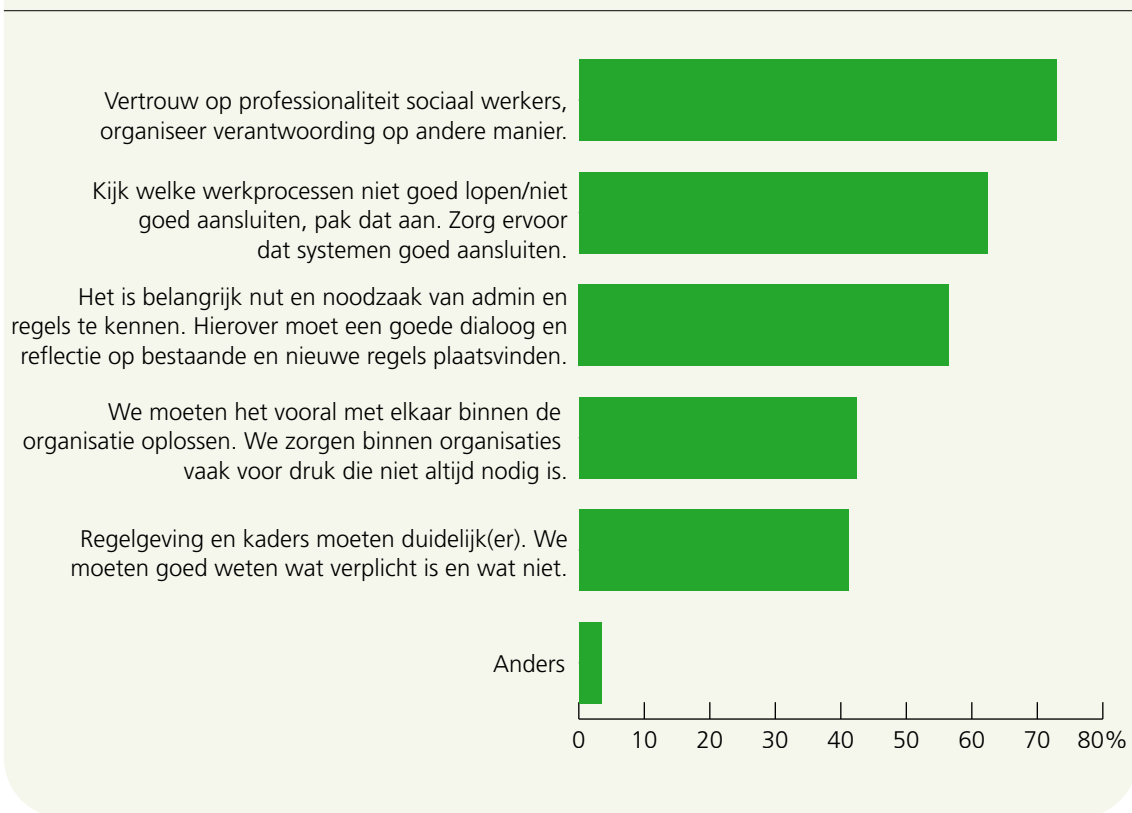


Voor anderen die 'nee' antwoordden, is de belangrijkste reden dat ze er geen tijd (11 keer) of energie voor hebben (5 keer). Een aantal mensen wil niet zelf actief aan de slag, maar wel meedenken als anderen het voortouw nemen.

Voor een aantal respondenten is er te weinig vertrouwen in een goede afloop ("er wordt toch niets mee gedaan") of een slechte ervaring met het aanklaarten of doen van verbetervoorstellen in het verleden een reden om er nu geen energie meer in te steken.

Wat en hoe aanpakken?

Tabel 22: Als jij het voor het zeggen had: hoe zou jij de administratie- en regeldruk oplossen? (meerdere antwoorden mogelijk) N=85



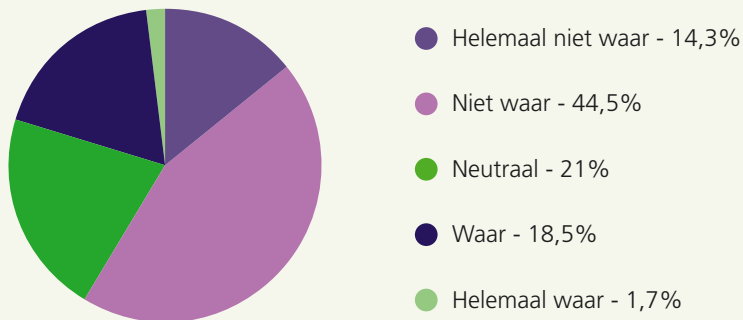
58 Respondenten hebben nagedacht over wat ze als eerste aan zouden willen pakken en op welke manier dat zou kunnen. Dat heeft een lijst met uiteenlopende suggesties opgeleverd. Vaak zijn dat ook ideeën die niet op het niveau van een individuele sociaal werker opgepakt kunnen worden. Ook in de leerkring en interviews zijn goede suggesties genoemd. Onderstaand een kleine bloemlezing:

Op niveau van sociaal werkers	Op team- en organisatieniveau	In keten of overstijgend
Idee dat iedereen het druk heeft in perspectief zetten.	Caseloadverlaging: meer personeel/ of professionals aannemen.	Ketenpartners via managers aanspreken.
Je informeren over wat wel/niet moet en waarom.	Simpeler en gebruiksvriendelijker registratiesysteem.	Eén inwoner, één plan, één regisseur.
Kijken naar de initiatieven en daar inspiratie uit halen.	Laagdrempeliger maken om te administreren. Bijv. spraakfunctie in systeem, app.	Projectgroep samenstellen met vertegenwoordiging van belangrijkste partners en inwoners (worden vaak vergeten).
Kernachtig rapporteren.	Plan van aanpak vereenvoudigen.	Besef administratie- en regeldruk bij opdrachtgever.
Cursus time-management.	Duidelijkheid over wat wel/ niet registreren en waarom.	Gesprek aangaan: uitvoerende organisatie met opdrachtgever/ gemeente over aanbesteding/eisen/ verplichtingen/gezamenlijke waarden.
	Schrapsessies in organisaties. Dubbele formulieren/ registraties afschaffen. OdZ volgen en benutten.	Pilot 'stoppen met administratie'. Kijken of na verloop van tijd de resultaten anders zijn.
	Meer doen met Lean.	Versimpelen Wmo-indicatieproces.
	Werknemers uitbetalen voor de administratieve tijd die ze nodig hebben.	Inzetten van e-health waarbij inwoner wordt betrokken in voortgang die wordt gerapporteerd en daar mede-eigenaar van is.
	Inventariseren en daarna prioriteren van druk.	Hele systeem moet veranderen voor een duurzame oplossing.
	Bewustwording in organisatie.	Bij alle betrokken ketenpartners kan winst gehaald worden, samen optrekken geeft een grotere kans van slagen aangezien het radartje bij de één invloed heeft bij de ander.
	Minder gedetailleerd tijdschrijven.	
	Werken met rapportageformat.	



Opvallend is dat minstens de helft van de respondenten (waarvan 45 procent deze ruimte niet ervaart en 14 procent helemaal niet) niet de zeggenschap ervaart in hun organisatie om invloed uit te kunnen oefenen op het veranderen van administratie en regels zodat het ten goede zou komen aan het werkproces.

Tabel 23: Ik ervaar binnen mijn organisatie ruimte om invloed uit te oefenen op administratie/regels. N=119



“Vooral de indicatieaanvraag geeft veel rompslomp en het is vooral niet nuttig. Het moet een heel ander systeem worden eigenlijk. Dat de professional die de indicatie stelt zelf ook de begeleiding uitvoert. Het zou eigenlijk mooi zijn dat je als sociaal werker vanuit een wijkteam, vanuit een gemeente of vanuit thuisbegeleidingsorganisatie zelf de indicatie kan stellen. Welke organisatie het eigenlijk doet maakt niet uit. Dat zou ervoor zorgen dat er een stuk minder regeldruk is. Veel makkelijker en sneller.” (respondent interview)

4.3 Team en organisatie

Aandacht op teamniveau

We zien dat er in de meeste teams gesproken wordt over administratie- en regeldruk. Men zet ook stappen om dit tegen te gaan. Genoemd worden (onder anderen):

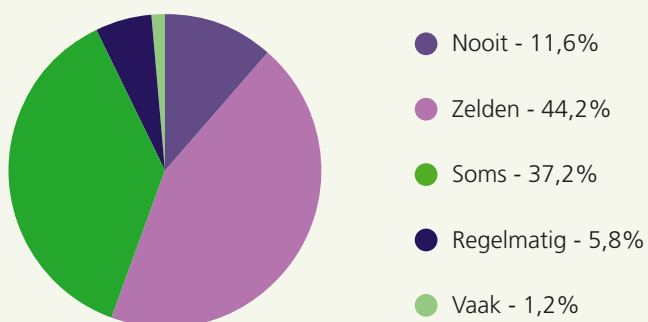
- Duidelijke afspraken maken over taken, onderling taken verdelen.
- Aanpassingen in team bespreken en hierover voorstellen doen richting management. Dat leidt niet altijd tot het gewenste resultaat. Diverse respondenten geven aan dat adviezen worden neergelegd en signalen worden afgegeven, maar er niets mee gedaan wordt.
- Onderling tips uitwisselen over hoe effectief/efficiënt te werken (bijvoorbeeld met systemen).
- Bespreken tijdens teamvergaderingen en intervisie.

Verschillende sociaal werkers geven aan dat er te weinig tijd is/een te hoge caseload is om hier tijd en aandacht aan te besteden. In de gevallen waarin dit wordt genoemd, is dat meestal het gevolg van een personeelstekort.

Aandacht op organisatieniveau

86 Mensen hebben in de enquête antwoord gegeven op de open vraag of er binnen hun organisatie aandacht voor werkdruk en specifiek voor administratie- en regeldruk is. Van hen gaven 22 aan dat er binnen hun organisatie geen aandacht voor is en 12 dat er weinig/zeer beperkt aandacht voor is.

Tabel 24: Leidt deze aandacht ook tot (de gewenste) verbeteringen? N=86





Waar er wel aandacht voor is op organisatieniveau, leidt dat volgens respondenten niet altijd tot resultaat. 8 Mensen antwoordden met 'ja, maar...'. Meestal is er dan wel aandacht voor, maar merkt men er op de werkvloer niet veel van en verandert er weinig tot niets. Het blijft dan bijvoorbeeld bij het doorgeven van signalen. 10 Mensen geven aan dat er echt serieus werk van gemaakt wordt in hun organisatie. In dat soort organisaties nemen OR en management het serieus en maakt men verbeterplannen en/of onderneemt men concreet actie. Hierbij wordt wel het voorbehoud geplaatst dat men wel moet voldoen aan de eisen van opdrachtgevers/gemeenten. Eén respondent gaf aan dat in het kader van het verkrijgen van een kwaliteitskeurmerk (kwaliteitslabel van Sociaal Werk Nederland) een plan geschreven was voor aanpak administratie en regeldruk. Respondenten beoordelen de aandacht vanuit hun organisatie niet zo positief. Op een schaal van 1 tot 10 geeft ruim 58 procent van de respondenten (N=86) een cijfer van 1 t/m 5. 32,5 procent beoordeelt deze aandacht met een 6 of 7 en bijna 9,5 procent met een 8 of hoger. Ook vinden zij dat dit niet vaak tot de gewenste verbeteringen leidt.

Aanvullende informatie uit de leerkring en de interviews die zijn afgenomen vertellen ons dat het ook voorkomt dat organisaties speciale trainingen of werkgroepen organiseren. Denk hierbij aan werkgroepjes waarin ook sociaal professionals zitten, die samen knelpunten opsporen en verbeter suggesties ontwikkelen. Ook zien we dat maatschappelijke organisaties en aanbieders voor Wmo-hulp hun weg hierin proberen te vinden om goed aan te sluiten op de vereisten van de opdrachtgever. Door bijvoorbeeld het organiseren van trainingen over hoe rapporteren en formuleren. Maar ook door werkgroepjes waarin collega's hun rapporten aan elkaar laten lezen. Een andere manier die we in de interviews aantreffen, is de administratieve en regeltaken te herverdelen en toe te wijzen aan specifieke functies.

“ De gemeente stelt eisen en daar wordt boven op gezeten. Ook door de organisatie. Er zijn verplichte bijeenkomsten geweest over hoe je doelen moet formuleren. Het voelde voor mij niet helemaal geplaatst, maar andere collega's hadden er wel weer wat aan. Daarnaast is er een herindicatiegroepje in het leven groepje om te checken hoe de plannen eruit zien. Dit levert druk op de medewerkers die daar hun plan in moeten leveren. Ik wilde niet in het groepje, maar ook niet mijn plan insturen. Ik vond het een rare hiërarchische situatie worden.” (respondent interview)

Bij deze organisatie is het voorstel gedaan om mbo- en hbo-functies te onderscheiden binnen de organisatie. Waarbij de regievoering, het indicatieproces en schrijven van ondersteuningsplannen vooral belegd is bij de hbo-geschoolde medewerker en de mbo-geschoolde medewerker zich kan richten op de uitvoering van de zorg en ontlast wordt van de administratieve processen.

4.4 Aanpakken van administratie- en regeldruk: wie is aan zet?

Bekendheid met bestaande initiatieven

Onder sociaal werkers is (nog) geen structurele aandacht voor administratie- en regeldruk. Dit in tegenstelling tot zorgmedewerkers, waarin al geruime tijd fors is geïnvesteerd in het tegengaan van administratie- en regeldruk. Vanuit Vilans, het programma Ontregel de Zorg en andere initiatieven zijn wel publicaties gemaakt, tools en hulpmiddelen ontwikkeld die mogelijk ook interessant zijn voor sociaal werkers. We zien dat deze informatie nog maar matig gevonden wordt door sociaal werkers, zo geeft ruim 77,5 procent van de respondenten aan met geen van deze initiatieven bekend te zijn.

Tabel 25: Er zijn diverse initiatieven voor het tegengaan van administratie- en regeldruk. Bijvoorbeeld het landelijke programma “Ontregel de zorg” en activiteiten van Ketenbureau i-Sociaal domein. Met welke ben je bekend? (meerdere antwoorden mogelijk) N=85



Wie is nu aan zet?

Op de open vraag wie of wat (het meest) aan zet is bij de aanpak van administratie- en regeldruk zijn de meeste respondenten (86 mensen hebben deze open vraag beantwoord) van mening dat dit een samenspel moet zijn van organisaties/werkgevers en overheid/gemeenten/opdrachtgevers (zorgverzekeraars worden hier ook genoemd).



“ Gemeenten: langere indicaties afgeven en minder paarse krokodillen in dit proces. Mijn werkgever: meer oog voor de druk en lessen trekken uit de vele burn outs en het verloop onder collega's.” (respondent enquête)

Een cruciale rol wordt gezien voor het management van organisaties. Zowel vanuit haar verantwoordelijkheid voor de zorg voor personeel en voor cliënten als vanwege haar rol in communicatie naar andere organisaties en opdrachtgever/gemeente.

“ Het MT moet om tafel met subsidieverstrekkers om duidelijke afspraken te maken over wat er geregistreerd moet worden en of dit in overeenstemming is met ons werk.” (respondent enquête)

Sociaal werkers vinden ook dat ze zelf iets kunnen doen (zie paragraaf 4.2), maar geven daarbij wel aan dat daar dan tijd voor moet zijn en dat er dan ook iets mee gedaan moet worden. Zo geeft iemand aan:

“ De uitvoerende zal moeten adviseren. Vanuit beleid komt alleen meer beleid.” (respondent enquête)

Diverse respondenten zijn van mening dat alle betrokkenen aan zet zijn in het tegengaan van administratie- en regeldruk: overheid (rijk, gemeente), organisaties (directie, management, beleidsmakers, teams) en sociaal werkers zelf.

Overige antwoorden waren:

- Bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor kiezen/inkopen systemen. Er wordt te weinig aan de gebruikers gevraagd.
- Het is belangrijk dat beleidsmakers en managers de werkvloer kennen en zicht hebben op de werkelijke processen.
- Misschien wel de beroepsgroepen. Om tot één gedegen systeem te komen dat toepasbaar is op de verschillende vormen van sociaal werk. Ook de overheid is een belangrijke speler.
- Er zijn organisaties waar regelzaken en complexe casussen onderdeel zijn van het takenpakket van hbo-geschoolde medewerkers, en uitvoerend werk van mbo-geschoolde medewerkers.
- Aanstellen van een projectleider die belast is met het verbeteren van registratieprocessen, samen met de teams. Positieve insteek: mensen laten begrijpen wat het oplevert.
- Organisaties die werkgroepen opzetten om administratie- en regeldruk tegen te gaan.

5

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Eind 2021 deed Movisie op verzoek van VWS een eerste inventarisatie naar administratie- en regeldruk in het sociaal domein en onder sociale professionals. Uit de inventarisatie leek administratie- en regeldruk een rol te spelen in de dagelijkse praktijk van sociale professionals maar onbekend was wat de omvang en aard van dit probleem is, omdat gericht en grootschaliger onderzoek ontbreekt. In het jaar 2022 zijn we begonnen om meer zicht te krijgen op deze druk via een leerkring, via enkele interviews en via een enquête. De belangrijkste resultaten zijn:

Administratie en regeldruk is erg hoog

Gemiddeld geven sociaal werkers aan dat het 37 procent van hun tijd inneemt. Het veroorzaakt veel druk bij de respondenten. Sociaal werkers vinden het acceptabel om gemiddeld 19 procent van hun tijd te besteden aan administratie, registratie en regels. Het verschilt per organisatie, beroepsgroep en gemeente welke regels en administratie druk veroorzaken. De meeste respondenten begrijpen waarom administratie en regels nodig zijn, maar ook een aanzienlijk deel van hen (22%) begrijpt dit niet.

Meest belastende administratieve ergernissen

De top 7 van grootste "druk" gevers:

1. Rapporteren (82%)
2. Kwaliteits- en verantwoordingssystemen (77,4%)
3. Papier- en formulierwerk van bewoners om de weg te vinden bij instanties en bij aanvragen van hulp, toeslagen en subsidies (73,6)
4. Ondersteuningsplan en dossiervorming (72%)
5. Handelingen in het kader van de AVG (71,9%)
6. Tijdschrijven (68,4%)
7. Aanvragen van indicaties en beschikkingen (63,1%)

Maar waar komt die druk vandaan? In volgorde van belangrijkheid (1 meest en 5 minst belangrijk):

1. Overheidsbeleid: de gemeente wil grip krijgen en kunnen sturen. Informatie die gemeenten verlangt sluit vaak niet aan bij de essentie van het werk.
2. De registratiesystemen zijn te leidend in plaats van ondersteunend. Systemen zijn daarnaast vaak gebruiksonvriendelijk, en professionals worden gevraagd om met verschillende systemen te werken (vooral als zij werkzaam zijn in meerdere gemeenten).



3. Organisatie van het werk: het management vraagt om verantwoording op basis van cijfers, in kleine organisaties ligt meer verantwoordelijkheid voor verantwoording bij de uitvoering en door het ontbreken van een terugkoppeling wordt het registreren en aanleveren van gegevens als niet helpend of zinloos ervaren.
4. Veranderingen in de vraag naar hulp en ondersteuning: er is een toename in de caseload. Meer mensen en mensen helpen betekent ook meer tijd bezig met administratie. Daarnaast is er vaker sprake van maatwerk, wat vraagt om meer administratie- en regeltijd.
5. Het beroep: administratie en regeldruk staat vaak haaks op de normen en waarden van het beroep en beroepsregistratie vraagt weer om het regelen, vastleggen en aanleveren van documenten zorgt voor druk indien van toepassing.

De belangrijkste *onderliggende* oorzaken zijn: gebrek aan niet goedwerkende systemen, wantrouwen van opdrachtgevende instanties, regels worden onvoldoende ter discussie gesteld en de herkomst van verplichting is niet duidelijk. Als er aan deze onderliggende oorzaken niets wordt gedaan zal administratie- en regeldruk niet opgelost worden.

Wat is het effect van al deze administraties en regels?

De meeste sociaal werkers (80%) geven aan dat administraties, verantwoording en regels hen veel extra tijd kosten. Een groot deel (40%) vindt dat het niet bijdraagt aan de bedoeling van hun werk een kwart vindt dat wel. Een derde geeft aan dat ze het vervelend werk vinden. Een groot deel van de sociaal werkers (43%) lukt het om bij te blijven met administreren maar bij een derde lukt dit niet.

Administratie en regels zorgen bij 80% van de respondenten voor ergernis en ook stress. Bij tweederde van de respondenten zorgt het voor minder werkplezier. De tijd die de respondenten kwijt zijn aan administreren zorgt ervoor dat ze tijd te kort hebben voor andere taken (77%) zoals contact met inwoners en het stimuleren van zelfregie. De kwaliteit van het werk verslechtert (70%), ze ervaren dat ze het werk niet kunnen doen zoals ze het willen (43%) en ze vragen waar dat mogelijk is vrijwilligers of andere collega's werkzaamheden op te pakken (20%). Volgens de sociaal werkers die meededen aan dit onderzoek ervaren inwoners ook ergernis van het papier- en formulierwerk waarmee ze te maken hebben om hulp te kunnen krijgen, bijvoorbeeld bij (her)indicaties.

Handelingsstrategieën van sociaal werkers

De meeste sociaal werkers accepteren de administratieve handelingen en (ruim 80 procent) bespreken dit met collega's en binnen hun team. Ruim 71 procent bespreekt het ook met de leidinggevende en een klein deel (ruim 13,5 procent) met de opdrachtgever. Een groot deel van de respondenten doet ook voorstellen voor verandering en probeert anderen daarin mee te krijgen (ruim 46 procent). Een kleiner deel klaagt erover, en weet zelf niet goed wat te doen.

Opvallend is dat ruim de helft van de respondenten (meer dan 52 procent) aangeeft 'er omheen' te werken: het op de eigen manier te doen en ervoor te zorgen zo min mogelijk last te hebben van administratie en regels. En 34 procent geeft aan bepaalde dingen

gewoon niet te doen. Dit roept meteen ook de vraag op wat de wel geregistreerde cijfers dan nog zeggen. Maar een aanzienlijk deel van de sociale professionals (40%) geeft ook aan een goede manier gevonden te hebben om er mee bezig te zijn. Zorgelijk is dat meer dan de helft (54%) aangeeft de administratie in eigen tijd te doen en voor zelfs 35% van de respondenten is het een reden om het werk te verlaten.

Wat willen professionals veranderen?

Men wil graag administratie/regels/systemen die ondersteunend zijn aan het hulp- en begeleidingsproces met cliënten/inwoners en dat er minder nadruk op verantwoording is naar organisatie en/of gemeente. Vertrouwen in hen en meer aandacht voor de effectiviteit van werkprocessen vinden zij van belang.

Op dit moment ervaren sociale professionals weinig invloed op de regel- en administratiedruk. Ook vindt het overgrote deel dat dit niet ter discussie wordt gesteld binnen de organisatie en als het wel aan de orde is dan ervaren ze weinig effect. Ze vinden dat alle betrokkenen een rol hebben bij de aanpak: zij zelf, management, gemeenten en de overheid. Men is onbekend met landelijke programma's en beschikbare tools.

We komen tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

Streven naar 50% minder administratie en regeldruk

In de schets administratie- en regeldruk waren er al aanwijzingen dat de tijd die sociaal werkers besteden aan administratieve taken te veel was. De beperkte cijfers uit onderzoek geven dat ook aan. Uit arbeidsmarktonderzoek van AZW-CBS in de werknemersenquête sociaal werk 2021 en 2022, blijkt dat sociaal werkers 16-17% van hun werktijd besteden aan verslaglegging over de verleende ondersteuning aan cliënten en inwoners en 17% van hun werktijd met registreren van informatie voor de organisatie, management en/of beleid. In ons onderzoek zagen we dat dit nog iets hoger lag, gemiddeld namelijk 37% met uitschieters naar boven en naar beneden. Dat deze last druk veroorzaakt wisten we al maar we weten nu ook wat sociaal werkers aangeven als norm: namelijk 19 procent. Alles wat daarboven ligt wordt als belasting ervaren.

Onduidelijkheid welke regels en administraties `moeten` vanuit wetgeving

Onvoldoende helder is welke eisen wetgeving nu eigenlijk stelt aan de administratie en processen binnen de uitvoering van de Wmo. En welke ruimte biedt wetgeving wel en welke keuzes maken politiek en beleid hierin. Welke ruimte zou meer kunnen worden benut? Weten wat wel moet en niet hoeft vormt eigenlijk de basis voor iedere verbeteractie. We stellen voor om dit zo spoedig mogelijk inzichtelijk te maken voor beleidsmakers en andere betrokkenen.

Medewerkers van gemeenten, wijkteams en toegang onvoldoende in beeld

In de raadpleging en de leerkring is het onvoldoende gelukt bepaalde beroepsgroepen in beeld te krijgen. Dit kan enerzijds te maken hebben met het thema. Administratie is



niet een 'hot' thema onder professionals waar zij hun tijd in willen investeren. Anderzijds kan het te maken hebben met het bereik en het tijdstip van de benutte kanalen om deze groepen te bereiken. Het kan ook te maken hebben met de druk die deze professionals al ervaren en het invullen of meedoen met praktijken sluit wellicht onvoldoende aan op hun ruimte en behoefte. Tot slot kan het er ook mee te maken hebben dat deze professionals weinig invloed ervaren of urgentie zien in dit thema. We denken dat het raadzaam is deze groep beter in beeld te krijgen om te weten wat er precies speelt en wat hun behoefte hierbij is.

Administratie- en regeldruk als term niet passend

Het is de vraag of administratie- en regeldruk een passende term is voor het sociaal domein. We zien namelijk dat het eerder gaat over rapportage- en verantwoordingsdruk die ontstaat in het samenspel van opdrachtgevende gemeenten en uitvoerende partijen.

Oorzaak van administratiedruk ligt bij vele partijen

In onderzoek naar administratiedruk wil men vaak helder hebben wie en wat nu eigenlijk de veroorzaker is van administratie en regeldruk. In ons onderzoek is dat niet expliciet uitgevraagd. Tijdens de leerkring bleek dat er op verschillende niveaus veroorzakers zijn. Dat betekent ook dat er meerdere partijen aan zet zijn bij het werken aan oplossingen.

We adviseren om in te steken op 3 niveaus:

1. Landelijk niveau: agendering problematiek en informatie naar sociaal domein ontsluiten

Het is van belang de agendering van het knelpunt voort te zetten. Deze publicatie zal daaraan een bijdrage leveren. Het is van belang de administratiedruk blijvend te monitoren om zicht te krijgen of aanpakken succesvol zijn en effect hebben. Aansluiten bij en samenwerking met arbeidsmarktonderzoek en partijen is een logische vervolgstap. Het opbouwen van een netwerk van partijen die ieder vanuit hun eigen rol een bijdrage kunnen leveren is aan te bevelen. Gezamenlijk kunnen zij werken aan het ontwikkelen van een sectorplan voor het sociaal domein waarbij verschillende niveaus (overheid, lokale overheden, branchepartijen, organisaties en professionals) zijn betrokken. Het kan in de vorm van een manifest waarin partijen aangeven hoe ze dat gaan doen. Van belang is dat de kennis over dit thema toegankelijk ontsloten wordt en via lerende praktijken naar de organisaties wordt gebracht. Veranderingen vinden niet vanzelf plaats. Deze moeten gestimuleerd en ondersteund worden met kennis en met financiële stimuleringsmiddelen.

2. Niveau van de professional: kleine dingen in de spotlights zetten

In het programma `Ontregel de zorg` wordt naast beleid, landelijke maatregelen en een kennisloket vooral ingestoken op lokale verbeterpraktijken op organisatieniveau met behulp van ontregelaars. In aanvulling daarop stellen we voor sociaal professionals zelf te ondersteunen om administratie- en regeldruk te verminderen in de dagelijkse praktijk. Dit draagt bij aan invloed en zeggenschap van deze beroepsgroep.

Ondanks de taaiheid van het vraagstuk zien we dat veranderingen meestal beginnen bij het zien van de kleine aansprekende acties en initiatieven van verbeteringen, de lichtpuntjes die ontstaan en acties en initiatieven van gemotiveerde betrokkenen. De kleine succesjes, de quick wins. Ze geven vaak een eerste impuls aan een grotere beweging. Het is de kunst deze voorbeelden te vinden, zichtbaar te maken en te verspreiden. In dit rapport worden door professionals al heel veel oplossingsrichtingen gegeven. Het is aan te bevelen om deze er uit te lichten en met professionals aan te vullen en uit te proberen, zodat professionals ook zelf van onderaf aan de slag kunnen met verbeteren en hun zeggenschap vergroten.

3. Op het niveau van het samenspel lokale overheid en organisaties sociaal werk

Een groot deel van de regel- en administratiedruk in het sociaal domein komt voort uit de samenwerking tussen lokale overheden en organisaties rondom opdrachtverstrekking en verantwoorden. In dit samenspel is veel te winnen met elkaar door in te zetten op de achterliggende oorzaken van administratie- en regeldruk namelijk vertrouwen ontwikkelen in elkaar. Verschillende gemeenten experimenteren al met regelarme verantwoording en het realiseren van een diagnosevrije en/of beschikkingsvrije inzet. We adviseren om in te zetten op het verspreiden van dit soort voorbeelden van praktijken waarin gemeenten en organisaties al samen stappen hebben gezet ter verbetering.



Bijlagen

Bijlage 1: Bronnen

- Liefhebber, S. & M. van Pelt m.m.v. T. Broekhuis (2022). *Schets Administratie- en regeldruk in het sociaal werk*. Movisie.
- Berns, S. & M. Knieriem, D. Schoneveld, D. Wuite (2016). *Regeldruk in het toegangsproces van het sociaal domein, eindrapport*. Berenschot.
- Van Xanten, H. & H. Alderliesten, H. (2021). *Gegevensverwerking in het sociaal domein: blijf reflecteren en houd het doel voor ogen. Privacy en de gemeentelijke toegang*. Movisie.
- Divosa (2022). *Samenwerken tussen verschillende domeinen en de AVG handhaven, hoe doe je dat?*

Bijlage 2: Sociaal werk: de beroepsgroep

Uit: Zwart wit foto sociaal werk 2023 (wordt binnenkort gepubliceerd)

Sociaal werk is een beroep dat door een brede groep beroepskrachten wordt uitgevoerd, te vatten onder de naam sociaal werkers. Daaronder vallen onder meer maatschappelijk werkers, jongerenwerkers, ggz-agogen, sociaal-cultureel werkers en opbouwwerkers. Sociaal werkers zijn werkzaam in verschillende branches: sociaal werk, jeugdzorg, wonen, onderwijs, gezondheidszorg, de (geestelijke) gezondheidszorg en onder (heel) veel verschillende functienamen zoals: buurtcoach, wijkteammedewerker, sociaal makelaar, kwartiermaker, begeleider statushouder, ambulante begeleider en budgetcoach.

Sociaal werkers bevorderen het sociaal functioneren en sociaal welbevinden van mensen en werken aan de sociale kwaliteit van de samenleving. Ze worden dan ook gezien als sleutelpersonen bij het voorkomen, verminderen en oplossen van sociale vraagstukken, zoals armoede, eenzaamheid, uitsluiting en maatschappelijke spanningen.

Afbakening

Van oudsher wordt sociaal werk weliswaar gerekend tot het domein van zorg en welzijn, maar sociaal werkers zijn ook werkzaam in tal van werkvelden en organisaties daarbuiten. Voorbeelden daarvan zijn: jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, woningbouwcorporaties (medewerkers buurtbeheer), gemeenten, culturele instellingen, onderwijsinstellingen (schoolmaatschappelijk werkers en steeds vaker ook jongerenwerkers), ziekenhuizen, bedrijven, defensie en niet-gouvernementele organisaties die zich bijvoorbeeld inzetten voor vluchtelingen.

Bijlage 3: Online leerkring Administratie- en regeldruk

In totaal hadden zich 10 geïnteresseerden aangemeld voor de leerkring. De leerkring was enerzijds bedoeld om kennis op te halen, anderzijds om tools te testen en samen met betrokkenen aan de slag te gaan met verbeteren van hun knelpunten met betrekking tot administratie- en regeldruk. De leerkring bestond uit 4 bijeenkomsten van 2 uur.

Er hebben uiteindelijk 4 deelnemers meegedaan met de online leerkring van 4 verschillende organisaties. Deze leerkring bestond uit 1 ambulante begeleider in dienst van een aanbieder voor o.a. ambulante begeleiding, 1 sociaal werker, zowel medebestuurder als individueel begeleider bij een (kleine) aanbieder voor beschermd wonen, dagbesteding en individuele begeleiding, 1 projectleider bij een aanbieder voor o.a. ambulante begeleiding en beschermd wonen en een professional in dienst bij de gemeente en werkzaam in een sociaal team.

Er zijn tools uit de verbeterblik gebruikt en is gebruik gemaakt van tools en kennis van Bouwkje Keijzer (o.a. rekstrategieën, beren op de weg en zicht krijgen op de regelcontext). Tools zijn al enigszins aangepast zodat ze bruikbaar zijn in sociaal werk organisaties.

Het gaat om de volgende tools:

- Overzicht inventarisatie administratie en regels.
- Nodig of onnodig? Hiermee brengen gebruikers in kaart welke administratie en regels nodig zijn en behouden moeten blijven, welke nodig zijn maar efficiënter zouden kunnen en wat volgens hen onnodige administratie en regels zijn.
- Gebruikers prioriteren welke administratie/regels zij aan willen pakken, geven aan wat ermee moet gebeuren en waarom.
- Ontrafelen met de visgraatmethodiek. Muraltemplate gemaakt om in sociaal werk organisaties knelpunten (rondom administratie- en regeldruk) te ontrafelen en onderliggende oorzaken uit te diepen. Dit voor beter begrip van het knelpunt zodat het op de juiste plek en door de juiste mensen aangepakt of geadresseerd kan worden.
- Actieplan: aan de slag met het verminderen van administratie- en regeldruk. Hiermee werken gebruikers hun top 3 uit in een concreet actieplan met doel, actie, hulpbronnen en valkuilen/beren.

Opbrengsten uit de leerkring:

In de leerkring zijn we aan de slag gegaan met bovenstaande tools. Zo zijn de deelnemers eerst gestart met het inventariseren van alle administratieve taken en regels die van toepassing zijn in het werk. En vervolgens gingen de deelnemers deze taken categoriseren in nodig en behouden, nodig maar moet efficiënter of onnodig. De deelnemers gaven als reactie aan dat dit al helpend was om het geheel van administratieve taken op een rijtje te zetten, te structureren en om goed inzicht te krijgen in de nodige en onnodige taken. Op deze manier wordt ook al duidelijk waar de lasten volgens de deelnemers liggen. Ook werd er een prioriteit aangegeven van de administratie/regels



die moeten worden aangepakt (weg of aanpassen). De tool 'ontrafelen met de visgraat-methodiek' werd ook goed ontvangen bij de deelnemers. Deze methodiek stimuleert om met elkaar het gesprek aan te gaan over de onderliggende oorzaken die voor administratie- en regeldruk zorgen. De deelnemers gaven aan dat dit ook een goede tool is om juist met de organisatie het gesprek aan te gaan en op zoek te gaan naar de kern van de problematiek. Zij benoemden dit ook te willen gaan gebruiken in de praktijk. Wel is het zo dat de tools die we hebben gebruikt nog enige aanpassing nodig hebben om goed te kunnen gebruiken in het sociaal domein.

De deelnemers lieten weten positief te zijn over de leerkring: zij vonden het fijn om met andere professionals en organisaties uit te wisselen over ervaringen, herkenbaarheid te vinden en te leren over andere voorbeelden van aanpak. Daarnaast werkte het voor hen goed om met deze bovengenoemde tools al concreet aan de slag te gaan. Een steeds terugkerend thema in de leerkring is de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De deelnemers ervaren dat er sprake is van een wantrouwensrelatie in plaats van vertrouwen. Zij zijn op zoek naar handvatten om het goede gesprek aan te gaan om de samenwerking te versterken, gedeelde belangen te vinden en om oplossingen te vinden voor het tegengaan van administratie- en regeldruk.

Aanvullend aan de leerkring zijn 5 interviews gehouden met 8 mensen om een dieper beeld te krijgen van hun administratie en regeldruk. Een groot deel van de deelnemers deed ook mee aan de leerkring. Deze resultaten zijn verder verwerkt in het rapport.

Bijlage 4: Verslag administratie- en regeldruk: (online) reflectiebijeenkomst 14 december 2022

Aanwezig: Associate members van Movisie, 9 deelnemers. Met name sociaal werkers die individuele/ambulante begeleiding aanbieden via zorgaanbieders (maar ook zzp'ers). Ook is er een beleidsadviseur van Sociaal Werk Nederland aanwezig.

Poll: Wat zorgt bij jou voor de meeste administratie en regeldruk?

Antwoorden: Verantwoording van tijd (3 x genoemd), verantwoording (2 x genoemd), verantwoording van activiteiten, declarabele uren, rooster, gebrek aan tijd en ruimte, manier van financiering, terugkoppeling aan inwoner en samenwerkingspartners.

Presentatie door Movisie over de resultaten en inzichten van de enquête, leerkring en interviews worden gedeeld met de betrokkenen.

Naar aanleiding van presentatie over de resultaten van het onderzoek administratie- en regeldruk: Wat valt op? Herkenbaar?

Reacties:

- Het hele verhaal is herkenbaar. Allemaal dingetjes, die niet lekker lopen, maar daar loop je de hele tijd tegen aan. Zorgt voor veel frustratie. En daarin zou je meer willen stroomlijnen. Stapelingen. En ik werk zelf bij een zorgaanbieder. Je hebt heel veel sociaal teams van meerdere regio's. Elke medewerker is anders. Telkens moet je afstemmen op de medewerker zodat jouw verhaal duidelijk overkomt. Soms worden er beschikkingen afgegeven van een half jaar. Dat moet 2 maanden van tevoren worden geregeld. Om de vier maanden heb je weer een heel proces. Alle verantwoordelijkheid ligt bij mij. Een tijdje had ik het niet goed geregeld en ik kreeg wel flink op mijn kop. Want ik breng dan de financiën in gevaar. Het zorgt voor gemiste financiën en heeft gelijk gevolgen voor de organisatie. Ik ben verantwoordelijk, 1 op 1 gaat dat. De ene gemeente wil het zo en andere zo. Ook de werkwijze. De ene doet het zelf en de andere doet het samen en de andere verwijst weer door.
- Mij valt op dat bijna alles is gericht op verantwoording van werk, wat niet per se in het belang is van de zorgvrager
- Het is belangrijk om niet in stereotype beelden te gaan denken. Dat is duidelijk niet zo en vinden zij ook niet zo. Belangrijk uitgangspunt om te kijken wat wil je voor elkaar krijgen.
- Het is een onpopulaire mening van mij, ik ervaar heel veel aspecten als iets dat mij werkplezier ontnemt. Maar ik vind als je het hebt over rapportages, dossiervorming, zrm, dat biedt voor mij juist overzicht en perspectief. Ik vind het fijn om een route en een lijn te hebben. Het is zeker dat we dingen niet altijd efficiënt aanpakken. Maar ik



denk dat het meer aan de werksetting ligt. Ik ben zelf een brede welzijnswerker, wij werken in een huiskamersfeer. We zitten letterlijk tussen de mensen. Waardoor het lastig is om tussendoor op je laptop mails gaan schrijven. En daardoor krijg je dat je het in administratie in je eigen tijd moet doen. Het is per locatie in gericht. Ik ben dat gesprek aangegaan. Kan ik mijn werkuren anders indelen en dat thuis doen? Op het werk kan ik doen wat ik moet doen en thuis kan ik hetgeen doen wat ik thuis wil doen. Dat is nogal lastig omdat administratie veel meer is dan dat ik net heb benoemd. Er zijn ook wel dingen waarvan ik de regel ook niet inzie. Dat kan ook efficiënter.

- Denk dat we er allemaal wel wat aan zouden willen doen, alleen is het lastig om hier gehoor hiervoor te krijgen bij management.
- Het is onderdeel van het probleem. Bij ons, maar ook bij collega's. Administratie heeft absoluut zin. Als je de bedoeling kent levert het geen druk op. Verantwoording dat ziet iedere persoon verschillend. Wat gebeurt er precies? In de 15 jaar heb ik alleen maar meer verantwoording zien worden en dat gaat ten koste van de budgetten. Paradox. Hoe meer we moeten verklaren, hoe minder tijd voor de cliënt en hoe duurder zorg. Het lijkt vanuit wantrouwen aangestuurd. Alsof we allemaal zorgcowboys zijn en als we niet gecontroleerd worden dan gaan we onze eigen ding doen. Zo wordt dat ervaren.
- Voor mij een groot verschil: administratie in eigen werktijd of in je eigen tijd. Dan gaat het veel meer wringen en dat zie je nu met de financiering. Gemeenten willen alleen maar direct clientcontact vergoeden. Dat geeft zoveel extra druk. Er is te weinig inzicht in wat er rondom de client heen moeten doen. Daar is weinig begrip voor. Als ze dat niet vergoeden dan wordt die werkdruk veel groter.

Wat moet er gebeuren en wie is hiervoor aan zet?

- Denk dat vooral gemeenten voorgelicht moeten worden over wat het teweeg brengt. Misschien naar de VNG stappen?
- Meer erkenning en aandacht voor de veranderende administratieve bezigheden. Dienen deze veranderingen de cliënt, de sociaal werker en de zorg op zijn best? Staat de cliënt nog centraal?
- Het is een alarmerend beeld over het gedachtegoed van de Wmo. Burgers faciliteren en het beeld ontstaat dat de gemeente meer in de rol van de verstrekker is gekomen. Producent-consument. Dat is niet de bedoeling en staat niet in de toelichting. Wie heeft het over keukentafelgesprek? Er zijn meestal alleen maar loketten. Het onderliggende beeld vind ik heel alarmerend. Ministerie is wel systeemverantwoordelijk. Hoe kunnen we weer terug naar de bedoeling van de Wmo? Ik schrik ervan. Van gaan van mensen naar systemen.

- Zou het niet deels ook de geldkramp zijn? Op basis daarvan zie je nu dat gemeenten gaan sturen op nog lagere tarieven, alleen nog cliëntcontact willen vergoeden etc. Hierdoor wordt de druk op allerlei fronten hoger. Tuurlijk kan er uiteindelijk goedkopere zorg gecreëerd worden, alleen dat kost tijd (zoals de werkprocessen landelijk beter stroomlijnen en organisaties en professionals daarin te ondersteunen). Dat stuk ligt bij het Ministerie van VWS.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken