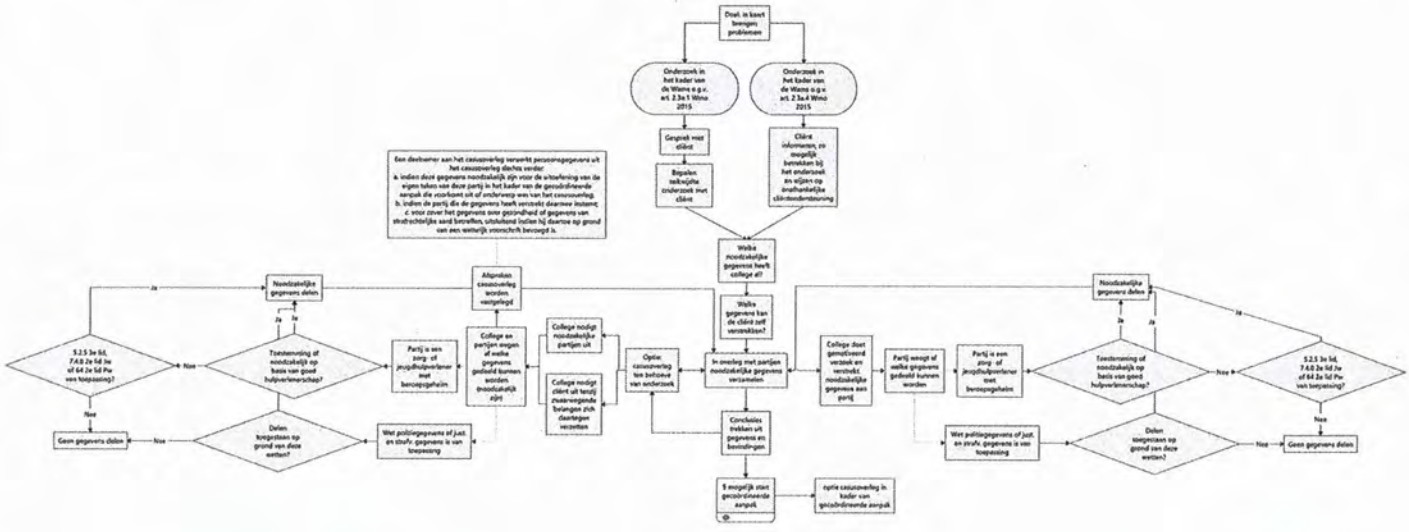
Doel in kaart brengen problemen
Onderzoek in het kader van de Wlwna o.g.v. art. 2.3a1 Wlmo 2015
Onderzoek in het kader van de Wlwna o.g.v. art. 2.3a4 Wlmo 2015
Gesprek met cliënt
Bepalen relevante onderzoek met cliënt
Cliënt informeren, zo mogelijk betrekken bij het onderzoek en wijzen op strafrechtelijke cliëntondersteuning
Een deelnemer aan het casusoverleg verwerkt persoonsgegevens uit het casusoverleg slechts voor:
a. indien deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitoefening van de eigen taken van deze partij in het kader van de gecoördineerde aanpak die voorkomt uit of ondersteund wordt door het casusoverleg;
b. indien de partij die de gegevens heeft verzameld daarvoor instemt;
c. voor zover het gegevens over gezondheid of gegevens van strafrechtelijke aard betreffen, uitsluitend indien bij daartoe op grond van een wettelijk voorschrift bevoegd is.
Welke noodzakelijke gegevens heeft college al?
Welke gegevens kan de cliënt zelf verstrekken?
In overleg met partijen noodzakelijke gegevens verzamelen
Optie casusoverleg ten behoeve van onderzoek
Conclusies trekken uit gegevens en bevindingen
§ mogelijk start gecoördineerde aanpak
optie casusoverleg in kader van gecoördineerde aanpak
College doet gemotiveerd verzoek en verstrekt noodzakelijke gegevens aan partij
Partij weegt af welke gegevens gedeeld kunnen worden
Partij is een zorg- of jeugdhulpverlener met beroepsgeheim
Wet politiegegevens of just. en strafr. gegevens is van toepassing
Toestemming of noodzakelijk op basis van goed hulpverlenerschap?
Delen toegestaan op grond van deze wetten?
Noodzakelijke gegevens delen
§ 2.5 3e lid, 7:4.8 2e lid of 64 2e lid Pw van toepassing?
Geen gegevens delen
College mag noodzakelijke partijen uit
College mag cliënt uit tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten
College en partijen wegen af welke gegevens gedeeld kunnen worden, noodzakelijk zijn
Afspraken casusoverleg worden vastgelegd
Partij is een zorg- of jeugdhulpverlener met beroepsgeheim
Toestemming of noodzakelijk op basis van goed hulpverlenerschap?
Delen toegestaan op grond van deze wetten?
Wet politiegegevens of just. en strafr. gegevens is van toepassing
Noodzakelijke gegevens delen
§ 2.5 3e lid, 7:4.8 2e lid of 64 2e lid Pw van toepassing?
Geen gegevens delen
Ja
Nee

Van het casusoverleg kan een beperkt verslag worden gemaakt waarin de afspraken worden vastgelegd. Een partij die aan het overleg heeft deelgenomen kan slechts beperkt gebruik maken van de gegevens die daar uitgewisseld zijn. De gegevens moeten noodzakelijk zijn voor het uitoefenen van de eigen taak en de partij die de gegevens verstrekt heeft moet met de verdere verwerking instemmen. Gegevens over gezondheid of van strafrechtelijke aard mogen alleen buiten het casusoverleg verder verwerkt worden door partijen die daartoe op basis van hun eigen domeinwetgeving bevoegd zijn.

Het delen van gegevens in het sociaal domein

In het bestuurlijk plan dat de gemeente opstelt is aangegeven hoe de dienstverlening in het sociaal domein zo integraal mogelijk zal worden uitgevoerd. Hoe de organisatie moet worden ingericht is een keus van de gemeente. De Wams geeft daar geen voorschriften voor, de gemeente is volledig vrij om de organisatie naar eigen voorkeur in te richten. In de interviews hebben gemeenten geschetst hoe het delen van gegevens, op basis van hun ervaringen in de bestaande praktijk, effectief vormgegeven kan worden. Hieronder wordt een 'maximale invulling' geschetst, waarbij de mogelijkheden die de Wams biedt, worden benut om tot een zo integraal mogelijke aanpak te komen.

De gemeente hanteert, wanneer er sprake lijkt te zijn van meervoudige problematiek, de volgende uitgangspunten:

- De cliënt is in beginsel de regisseur van zijn eigen dienstverlening;
- De gemeente vraagt de cliënt niet naar de bekende weg;
- Organisatorische keuzes worden bepaald door de bestuurlijke ambitie in relatie tot de bestaande mogelijkheden.

De cliënt is in beginsel de regisseur van zijn eigen dienstverlening. Welke problematiek de gemeente in het onderzoek betrekt en op welke dienstverlening die betrekking heeft wordt bepaald door de cliënt. Alleen in bijzondere gevallen, wanneer er sprake is van ernstige problematiek, kan daarvan worden afgeweken. Dan kan de gemeente een breder onderzoek uitvoeren dan de cliënt wil en een breder aanbod aan dienstverlening formuleren dan de cliënt vraagt. Het is aan de cliënt om dit aanbod al dan niet te accepteren. Wanneer, gezien de ernst van de situatie, drang of dwang nodig is, wordt die toegepast door partijen in de aanpalende domeinen, waar de gemeente vanuit het sociaal domein mee samenwerkt, die daar op grond van hun eigen materiewetgeving toe bevoegd zijn.

De gemeente vraagt de cliënt niet naar de bekende weg. Wanneer uit het eerste gesprek blijkt dat er meervoudige problematiek aan de orde kan zijn, wordt het onderzoek naar de problematiek binnen het sociaal domein vanaf het begin in onderlinge afstemming / samenhang uitgevoerd. Gegevens die voor meerdere wetten van belang zijn worden één keer uitgevraagd en bij meerdere aanvragen voor de verschillende sociaal domein wetten gebruikt. Denk bijvoorbeeld aan de overlap in de gegevens die bij de Participatiewet nodig zijn om de afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen en wat voor de Wgs moet worden uitgevraagd om het verdienvermogen te bepalen. Op lange termijn worden de gegevens, conform de informatiekundige visie van Common Ground die de VNG voor de toekomstige informatievoorziening hanteert, éénmalig vastgelegd en door meerdere applicaties

gebruikt. Iedere applicatie heeft een eigen 'view' op de database waarin precies de gegevens zijn opgenomen die noodzakelijk zijn om de betreffende sociaal domeinwet uit te voeren.

Organisatorische keuzes worden bepaald door de ambities in relatie tot de bestaande mogelijkheden. De uitgangspositie van gemeenten is heel verschillend waar het de wijze van organiseren en de mogelijkheden om de komende jaren integraler te gaan werken betreft. Dat blijft ook in de toekomst zo. De intake kan elektronisch of bij een fysiek loket plaatsvinden. Een gescheiden intake per sociaal domeinwet met een 'casusregisseur' die bij meervoudige problematiek voor de benodigde afstemming zorgt blijft een mogelijkheid, één integrale intake door een generalistisch medewerker die de intake voor meerdere sociaal domeinwetten kan verzorgen ook. De gemeente gebruikt haar identity en access management om iedere medewerkster de rechten op toegang tot gegevens te verlenen die de betreffende medewerkster op grond van haar functie nodig heeft. De cliënt heeft continu en laagdrempelig inzage in het dossier en kan zo het verloop van het onderzoek en de bijbehorende gegevensverwerking volgen.

Het delen van gegevens met partijen in aanpalende domeinen

Partijen in aanpalende domeinen komen zowel binnen als buiten de gemeente voor. De leerplichtambtenaar die de Leerplichtwet uitvoert is een collega binnen de gemeente maar buiten het sociaal domein, die wordt tot de 'aanpalende domeinen' gerekend. Organisaties waarmee veel wordt samengewerkt zijn bijvoorbeeld de veiligheidshuizen, de scholen, de huisartsenpraktijken, de politie of de GGD.

Het delen van gegevens vindt plaats wanneer dat voor een concrete casus noodzakelijk is, bij voorkeur in het kader van een goed geregelde samenwerking waarin de professionals die samenwerken elkaar leren kennen en in concrete gevallen steeds beter kunnen samenwerken. Het delen van gegevens kan plaatsvinden op verschillende momenten: tijdens het onderzoek waarbij ook het afstemmen van het dienstverleningsaanbod dat aan een cliënt gedaan zal worden aan de orde is en, wanneer daartoe besloten wordt, tijdens de gecoördineerde aanpak. Het kan plaatsvinden tijdens een één op één contact tussen de gemeente en de betreffende partij of indien nodig in een casusoverleg (reeds besproken, het linker deel van het schema) of in.

De gemeente verstrekt aan de betreffende partij gegevens over de persoon die het betreft en eventueel andere gegevens waar de partij over moet beschikken om zijn medewerking te kunnen verlenen en verzoekt om gegevens te verstrekken. Deze partij willigt het verzoek in, tenzij er zwaarwegende redenen zijn waardoor dat niet mogelijk is. Zwaarwegende redenen die verhinderen om op het informatieverzoek van de gemeente in te gaan zijn in de rechterzijde van het schema op pag 30 aangegeven en hebben met name (maar niet uitsluitend) betrekking op strafrechtelijke en gezondheidsgegevens.

Er is een werkwijze die alle betrokken partijen kennen en toepassen voor de wijze waarop de gegevens worden gedeeld. Enkele belangrijke zijn:

- Mondeling (in gesprek, telefonisch overleg);
- Schriftelijk (beveiligde mail, documenten);
- Inzage in systemen of elektronisch berichtenverkeer (alleen wanneer de systemen zo zijn ingericht dat de verstrekking per casus tot het noodzakelijke wordt beperkt). Dit zal in de praktijk bij het delen van gegevens in aanpalende domeinen (nog) niet vaak voorkomen.

De resultaten van het delen van gegevens worden per casus vastgelegd in het dossier dat de gemeente bijhoudt en dat voor een cliënt ter inzage is. Zo is de voortgang van het onderzoek en de gegevensverwerking ook bij samenwerking met partijen in aanpalende domeinen voor de cliënt inzichtelijk. Het inzagerecht wordt in uitzonderlijke gevallen beperkt wanneer anders de belangen van de cliënt geschaad zouden worden.

3.1.2. ICT-applicaties

Op grond van de visie die in het bestuurlijk plan door de gemeente is geformuleerd t.a.v. het in samenhang uitvoeren van de wetten in het sociaal domein en de samenwerking met aanpalende domeinen zijn strategische keuzes gemaakt ten aanzien van de ondersteunende ICT applicaties. In deze impactanalyse is onvoldoende beeld ontstaan van de mogelijkheden die de markt op dit moment biedt om integrale dienstverlening en samenwerking te ondersteunen. Daarom wordt volstaan met het aanduiden van de verschillende soorten ICT-ondersteuning die mogelijk nodig zijn.

Wanneer een vergaande invulling wordt gekozen ten aanzien van het in samenhang uitvoeren van de sociaal domeinwetten, waarbij gebruik gemaakt wordt van de bevoegdheid om inwoners in staat te stellen in één aanvraag dienstverlening op grond van meerdere wetten te vragen, is op meer structurele basis (uiteraard alleen indien noodzakelijk) delen van gegevens aan de orde. Dat vraagt om elektronische uitwisseling van gegevens tussen applicaties in het sociaal domein. Voor lichte vormen van coördinatie, waarbij de consulenten die de diensten op grond van verschillende wetten samenwerken, is een (door autorisaties en logging gecontroleerde) beperkte inzagemogelijkheid in het systeem van de collega een geschikte vorm van ICT ondersteuning.

Onderzoek doen en coördinatie voeren in een complexe casus vraagt om het stap voor stap en heel gericht verzamelen en delen van de noodzakelijke gegevens in een specifieke casus. Iedere casus is uniek en vraagt om maatwerk dat niet in generieke patronen is te vangen. Een ICT faciliteit waarbij de gegevens die gedeeld worden door menselijke tussenkomst op maat gesneden worden kan dat faciliteren. Voor de regievoering door een coördinator tijdens de uitvoeringsfase is de functionaliteit van een workflow management applicatie ondersteunend om de uitvoering van de dienstverlening in beeld te brengen en te monitoren. Gegevens worden op tal van manieren, waaronder ook telefoon en beveiligde mail een rol kunnen spelen, met betrokken partijen gedeeld.

3.2. Common Ground

In de huidige gemeentelijke ICT-infrastructuur is data als het ware in 'silo's' per beleidsdomein opgesloten. Gemeenten ontsluiten die gegevens via koppelingen, die complex en kwetsbaar zijn. Hierdoor gaat veel tijd verloren aan het beheer van deze koppelvlakken en het actueel houden van de gerepliceerde data en is er onvoldoende ruimte voor innovatie.

In de afgelopen jaren is hierdoor het idee ontstaan om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten (maar uiteindelijk ook tussen gemeenten en andere publieke

organisaties). Deze beweging wordt de Common Ground genoemd.[24] Gemeenten zetten de komende jaren flink in op deze ontwikkeling waarna zij beschikken over een flexibele informatievoorziening die snel kan meebewegen. Met Common Ground kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend vernieuwen vanuit de basis: een gegevenslaag die wordt opgebouwd volgens het principe 'eenmalig registreren, meervoudig gebruiken (data bij de bron)' en met behulp van API's wordt ontsloten.

Common Ground is van belang bij de inrichting van de ICT in het sociaal domein. In de interviews is door veel gemeenten de wens geuit om tot een meer integrale dienstverlening binnen het sociaal domein te komen. Dat zal ingrijpende consequenties hebben voor het bestaande applicatielandschap. Momenten waarop applicaties ingrijpend worden aangepast bieden een kans om meteen rekening te houden met de lange termijn visie van Common Ground en de voordelen daarvan in het sociaal domein te realiseren.

3.3. Huidige situatie

Context: de Movisie rapportages

Sinds een aantal jaren onderzoekt bureau Movisie de wijze waarop de inzet van wijkteams in het sociaal domein zich ontwikkeld. De laatste, hier gebruikte rapportage[25], heeft betrekking op de vierde meting die in de zomer van 2019 is uitgevoerd. Aan het Movisie rapport kan informatie over de wijze waarop gemeenten de werkzaamheden in het sociaal domein organiseren worden ontleend.

Wijkteams blijken in verreweg de meeste gemeenten (83%) te worden ingezet, 17% van de gemeenten kent geen wijkteam. Wijkteams spelen vooral een rol om een deel van de maatschappelijke ondersteuning en de jeugdhulp vorm te geven. In 2019 was in 60% van de wijkteams deskundigheid op het gebied van werk en inkomen aanwezig. Het bieden van passende zorg en ondersteuning is in 63% van de gevallen het belangrijkste doel van het wijkteam, gevolgd door een integrale aanpak van meervoudige problematiek (38%). In de gebruikte definitie van het wijkteam komt de Participatiewet wel voor, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is nog buiten scope.

Het rapport specificeert niet hoe en in welke mate de aanpak van meervoudige problematiek in het werk van de wijkteams is opgenomen, dan wel op een andere wijze door de gemeente wordt uitgevoerd. Evenmin is de wijze waarop daarbij met het delen van gegevens wordt omgegaan onderdeel geweest van het Movisie onderzoek. Of meervoudige problematiek in het hele sociaal domein wordt gesignaleerd en of daar vervolgens ook op wordt geacteerd is niet eenduidig uit het onderzoek af te leiden. Hierdoor, en doordat de Wgs nog niet tot het sociaal domein werd gerekend, zijn de uitkomsten van het Movisie onderzoek niet goed vergelijkbaar met de bevindingen in deze impact analyse.

---

[24] Zie https://vng.nl/artikelen/common-ground voor meer informatie over Common Ground.
[25] Movisie (2020), *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2019).*

Typering van de bestaande situatie

De bestaande situatie verschilt sterk per gemeente.

Er zijn gemeenten die de werkwijze die de Wams mogelijk maakt al in vergaande mate hebben geïmplementeerd. Bij het eerste gesprek wordt gesignaleerd dat er mogelijk sprake is van meervoudige problematiek, gedurende de intake die daarop volgt wordt gezorgd voor afstemming van de intake activiteiten of wordt de cliënt in staat gesteld om één intakeproces met één professional te doorlopen. Gegevens worden gedeeld in het sociaal domein en (voor zover partijen daaraan meewerken) ook met partijen in de aanpalende domeinen. De randvoorwaarden die nodig zijn om het delen van gegevens te laten plaatsvinden binnen de eisen die de AVG daaraan stelt zijn ingeregeld. In deze gemeenten wordt de AVG zo geïnterpreteerd dat het delen van gegevens mogelijk is op grond van de AVG wanneer dat noodzakelijk is om de wettelijke taak die de gemeente heeft uit te voeren.

Andere gemeenten staan nog aan het begin. Dat er meervoudige problematiek aan de orde is, wordt vaak wel in het wijkteam, maar niet sociaal domein breed gesignaleerd. De intake blijft ook in dat geval gescheiden en de afstemming gaat niet verder dan een warme overdracht naar het volgende loket. Gewoonlijk zijn er wel enkele onderdelen (een speciaal team voor mensen die vastlopen in de bureaucratie, samenwerking bij de dienstverlening aan probleemjongeren bijvoorbeeld) waar samenwerking plaatsvindt en gegevens worden gedeeld. Bij de uitvoering van de Wmo 2015 en bij de uitvoering van de Jeugdwet wordt samengewerkt met andere partijen, maar dat zijn vaak nog gescheiden circuits. Bij het uitvoeren van onderzoek wordt cliënten om toestemming gevraagd om gegevens met partijen in de aanpalende domeinen te delen. Omdat er nog nauwelijks gegevens worden gedeeld zijn de randvoorwaarden om dat zorgvuldig te doen in deze gemeenten ook nog niet ingeregeld. Deze gemeenten laten de juridische risico's waar de Autoriteit Persoonsgegevens op heeft gewezen zwaar wegen en zien daarom af van het delen van gegevens onder het motto: het mag niet van de AVG.

Verzoeken van professionals aan de gemeente die signaleren dat de dienstverlening aan een bepaalde cliënt tekort schiet en die de gemeente vragen actief te worden, komen in de bestaande praktijk ook voor. De gemeente beoordeelt in zo'n geval wat haar rol op grond van de bestaande sociaal domeinwetten kan zijn en over welke mogelijkheden ze beschikt om op het verzoek in te gaan.

Casusoverleg komt momenteel in twee vormen voor: anoniem, of over een bepaalde, geïdentificeerde cliënt. Om een complex geval met collega's te bespreken en suggesties te krijgen voor het vervolg van het onderzoek of de aan te bieden dienstverlening wordt een casus in een aantal gemeenten anoniem voorgelegd aan collega's en besproken. Aangezien het hier om een anonieme bespreking gaat is er geen sprake van verwerking van persoonsgegevens in de zin van de AVG.

Casusoverleg over een geïdentificeerde cliënt komt ook voor. De gemeente neemt ook deel aan overlegtafels en casusoverleggen die door andere partijen worden georganiseerd (denk bijvoorbeeld aan overleg over een leerling op een school, besprekingen die door Veilig Thuis zijn georganiseerd).

Coördinatie wordt in de praktijk al veelvuldig toegepast, vaak onder de titel 'regisseur' of 'casusregie[26]'. Dat is vaak georganiseerd in het kader van de uitvoering van één of twee sociaal domeinwetten en wordt niet overal toegepast in het sociaal domein en de aanpalende domeinen om meervoudige problematiek aan te pakken. Samenwerking met partijen in aanpalende domeinen vindt wel met een aantal partijen plaats, maar ook hier vaak als onderdeel van met name de Wmo 2015 en de Jeugdwet en de samenwerking betreft niet alle partijen in de aanpalende domeinen zoals die door de Wams worden gedefinieerd. De professionals hebben in de samenwerking met vele wettelijke kaders te maken en besteden veel tijd aan het vertalen van de dienstverlening die nodig is naar de wettelijke kaders die (delen van) de dienstverlening mogelijk maken, waarbij per wet aan specifieke eisen, waaronder eisen vanwege de bescherming van persoonsgegevens, moet worden voldaan.

De inhoudelijke invulling van casusregie verschilt. Er wordt in de praktijk al over regie gesproken wanneer twee consulenten bij de intake onderling weten dat er twee parallelle aanvragen lopen, waarbij de professionals de ruimte hebben om zelf concrete invulling aan de afstemming te geven. Casusregie kan ook een zeer intensieve en actieve rol zijn: sommige gemeenten hebben gespecialiseerde casusregisseurs die zich met zorgmijders en cliënten met psychische problematiek bezighouden en die over specialistische kennis en vaardigheden beschikken om dit werk te kunnen doen.

Doordat coördinatie plaatsvindt, komt soms ook aan het licht dat de wettelijke kaders het oplossen van bepaalde problemen in de weg staan. Wanneer het op grond van de Jeugdwet noodzakelijk is dat een elders wonende vader zich tijdelijk bij zijn gezin vestigt om het probleem van een jeugdige op te lossen, kan toepassing van de Participatiewet leiden tot de noodzaak om op de uitkering van moeder te korten. Gemeenten benadrukken dat enige ruimte om in bijzondere gevallen tijdelijk een wettelijk voorschrift niet (volledig) toe te passen nodig is om problemen op te kunnen lossen.

Het delen van gegevens wordt zoals gezegd vaak vermeden of het vindt plaats op basis van toestemming van de cliënt. Dat belemmert de professionals bij het uitvoeren van hun taak en het kan er toe leiden dat minder gegevens worden gedeeld dan noodzakelijk is om de problemen van de cliënt in beeld te brengen en een passend voorstel voor dienstverlening te formuleren. Waar het delen van gegevens wel plaatsvindt is het vaak bewerkelijk en kost het veel energie. Het vinden van de partij die over informatie beschikt en van de professional die zich met de cliënt bezighoudt kan een ware zoektocht zijn. Met collega's in de aanpalende domeinen, maar ook (vaak in mindere mate) met collega's binnen het sociaal domein vinden veel discussies plaats of het delen van gegevens wel of niet is toegestaan. Wat verstaan wordt onder 'noodzakelijke' gegevens kan eveneens verschillen, afhankelijk van de interpretatie van de collega / van de lokale privacy officer of functionaris gegevensbescherming / van de adviezen van een externe privacy adviseur.

Deze situatie was de aanleiding om het wetsvoorstel Wams op te stellen en zo een regeling te treffen die het delen van gegevens op een zorgvuldige manier mogelijk maakt.

---

[26] De gemeenten geven hun eigen invullingen aan deze begrippen.

4. Impact Wams

Dit hoofdstuk geeft een nadere uitwerking van de impact van de Wams voor gemeenten. De impact van de Wams is beschouwd voor de beheerfase aan de hand van de SCOPAFIJTH elementen (de situatie na inwerkingtreding van het wetsvoorstel).[27] In de eerste paragraaf is een kwalitatieve duiding gemaakt van de huidige situatie, terwijl in de tweede paragraaf is ingegaan op de uitvoeringsconsequenties na inwerkingtreding van de Wams. In de derde paragraaf is gekeken naar de kosten en baten van de Wams na inwerkingtreding.

4.1. Kwalitatieve duiding van de huidige situatie

De impact van de Wams wordt bepaald door het verschil tussen de huidige en de toekomstige situatie. De bestaande situatie binnen gemeenten is zeer divers. In sommige gemeenten is die (vrijwel) gelijk aan de toekomstige situatie. Het betreft gemeenten die al langdurig streven naar integrale dienstverlening en die de AVG (en daarvoor de Wet bescherming persoonsgegevens) ruim hebben geïnterpreteerd. Deze gemeenten gaan ervan uit dat de AVG het delen van noodzakelijke gegevens mogelijk maakt.

Zoals geschetst in paragraaf 3.2 wordt bij alle gemeenten wel in enige mate invulling gegeven aan een gecoördineerde aanpak van meervoudige problematiek. Ook waar de uitvoering van de vier wetten in het sociaal domein gescheiden plaatsvindt zijn er processen waarbij binnen de gemeente of met partijen in de aanpalende domeinen wordt samengewerkt. De uitvoering is bijvoorbeeld geconcentreerd op één locatie, er vindt een warme overdracht plaats van het ene loket naar het andere of er is een speciale aanpak voor mensen die vastlopen in de bureaucratie. De juridische risico's die kleven aan het delen van gegevens zijn in veel gemeenten een sterk remmende factor geweest, samenwerking waarbij gegevens worden gedeeld is in veel gemeenten zoveel mogelijk vermeden of beperkt.

Positie op vier assen

Om de variatie in de huidige situatie bij gemeenten samenvattend in beeld te brengen is in twee klankbordbijeenkomsten aan de geïnterviewde gemeenten gevraagd om zichzelf te positioneren op vier assen en zo aan te geven hoever ze zijn bij het vormgeven van een gecoördineerde aanpak van meervoudige problematiek.

Het eerste onderwerp betreft die houding die de gemeente zelf heeft bij het delen van gegevens. Er is gevraagd in hoeverre nu al gegevens gedeeld worden bij de uitvoering van de sociaal domeinwetten op grond van de wijze waarop de AVG in de gemeente wordt geïnterpreteerd. Dit is als volgt in beeld gebracht.

---

[27] SCOPAFIJTH is een acroniem voor ondersteunende processen in een organisatie. Hieronder wordt verstaan: Security (en privacy), Communicatie, Organisatie, Personeel, Administratieve organisatie, Financiën, Informatievoorziening, Juridisch, Technologie en Huisvesting. In dit rapport zijn deze elementen alleen beschreven als deze relevant zijn.

Ruime interpretatie van de AVG **1. Gegevens worden gedeeld indien noodzakelijk** **2. AVG biedt mogelijkheden**	⟷	**Nauwe interpretatie van de AVG** **1. Terughoudendheid delen gegevens** **2. "Het mag niet van de AVG"**

Waar zit uw gemeente in het spectrum?

Gemeenten gaven in ruime meerderheid aan rechts in het spectrum te verkeren: er wordt terughoudend omgegaan met het delen van gegevens, want 'het mag niet van de AVG'[28].

Het tweede onderwerp betreft de ervaringen die gemeenten hebben met het delen van gegevens in de samenwerking met andere partijen. De Wams expliciteert de mogelijkheden die gemeenten daarbij hebben. Er is gevraagd in hoeverre het delen van gegevens nu al 'soepel' verloopt: is er veel of weinig discussie over?

Veel discussie over delen gegevens - **Binnen sociaal domein** - **Met aanpalende domeinen**	⟷	**Weinig discussie over delen gegevens**

Waar zit uw gemeente in het spectrum?

Gemeenten geven in ruime meerderheid aan links in het spectrum te zitten, het delen van gegevens gaat met veel discussie gepaard. Dat komt ook binnen het sociaal domein voor, maar speelt met name in de samenwerking met partijen in de aanpalende domeinen. De gesprekspartners stellen dat ze niet bevoegd zijn om gegevens te delen of stellen ter discussie of het delen van de gegevens wel noodzakelijk is voor een gecoördineerde aanpak van meervoudige problematiek.

Als derde onderwerp is gevraagd in hoeverre nu al invulling wordt gegeven aan een gecoördineerde aanpak, waarbij partijen in het sociaal domein en de aanpalende domeinen hun dienstverlening zo goed mogelijk op elkaar afstemmen. Dat is geconcretiseerd in twee aspecten: is er sprake van een integrale intake en is er regiefunctie / coördinatiefunctie om meervoudige problematiek aan te pakken?

Integrale intake	⟷	**Gescheiden intake**
Regiefunctie/coördinatiefunctie	⟷	**Geen regiefunctie/coördinatiefunctie**

Waar zit uw gemeente in het spectrum?

Het merendeel van de gemeenten geeft aan rechts van het spectrum te zitten en nog veel inspanningen te moeten leveren om de toekomstige situatie die de Wams mogelijk maakt te bereiken.

Het laatste onderwerp heeft betrekking op het bepalen van de noodzaak om gegevens te delen en alleen te delen wat noodzakelijk is. Omdat ieder geval anders is, wordt de noodzaak per geval (door de professional) bepaald. Daar moet de gemeentelijke organisatie op zijn ingericht, zodat de

---

[28] Het betreft hier een indicatie op grond van de interviews met 16 gemeenten in dit onderzoek.

gemeente daar ook toe in staat zijn. Als componenten van een mogelijke aanpak is een mix van beleid, werkinstructies, opleiding en training, veilige ICT, kwaliteitscontrole genoemd.

Waarborgen zijn ingeregeld ⟷ Moeten nog ingeregeld worden

Het merendeel van de gemeenten geeft aan dat waarborgen grotendeels nog ingeregeld moeten worden. Dat heeft meerdere achtergronden. Waar nog geen of maar op heel beperkte schaal gegevens worden gedeeld is het logisch dat de waarborgen om de noodzaak daarvan te bepalen nog niet zijn ingeregeld. In de toelichting is door gemeenten aangegeven dat er nog veel verschillende interpretaties van het noodzakelijkheidscriterium voorkomen. Adviseurs geven verschillende interpretaties van de AVG en de vertaalslag van de kaders die de AVG geeft naar een concrete handelwijze die in de werkzaamheden kan worden toegepast levert in veel gemeenten hoofdbrekens op. Onzekerheid of de wet correct wordt uitgevoerd leidt er ook toe dat men aangeeft dat er nog het nodige moet gebeuren om de waarborgen in te regelen.

4.2. Uitvoeringsconsequenties

De Wams brengt een aantal verplichtingen en bevoegdheden voor gemeenten met zich mee en voorziet in een grondslag voor het verwerken van de gegevens die daarbij noodzakelijk zijn. Er zijn voorbereidende activiteiten nodig om deze verplichtingen en de werkwijzen die de Wams mogelijk maakt in de gemeente in te voeren. De meeste gemeenten zullen een behoorlijk ingrijpende verandering moeten doormaken om, geholpen door de mogelijkheden voor het delen van gegevens die de Wams biedt, de opdracht voor een zo integraal mogelijke dienstverlening in het sociaal domein te realiseren

De Wams:

- verplicht tot coördinatie wanneer twee sociaal domein wetten aan de orde zijn;
- biedt de mogelijkheid om te coördineren bij één sociaal domeinwet in combinatie met een wet in een aanpalend domein.
- Wanneer een inwoner zich meldt voor dienstverlening op grond van één van de sociaal domeinwetten moet, wanneer het vermoeden ontstaat dat er sprake is van meervoudige problematiek, nader onderzoek plaatsvinden. Als de cliënt het niet nodig vindt kan nader onderzoek achterwege blijven. Tijdens het onderzoek kan blijken dat de problemen niet samenhangen, dan is er geen sprake van meervoudige problematiek.
- Een professional die zich vanwege ernstige problematiek zorgen maakt over een inwoner moet de gemeente kunnen verzoeken om een onderzoek te doen of een gecoördineerde aanpak wenselijk is.

In deze paragraaf komen vier onderwerpen aan de orde: de uitvoeringsconsequenties raken de hele organisatie, de toerusting van de professional, het delen van gegevens in de samenwerking met aanpalende organisaties en het voeren van casusoverleg.

De toerusting van de professional krijgt speciale aandacht om de volgende reden. Om te borgen dat de ruime bevoegdheden tot het verwerken van persoonsgegevens die de Wams met betrekking tot het delen van gegevens aan de gemeente verleent ook worden gebruikt conform de zorgvuldigheidseisen die daarbij horen, is het van veel belang dat professionals over de kennis en vaardigheden beschikken om die bevoegdheden in concrete casussen juist toe te passen. Dat

wordt zowel in de Memorie van Toelichting als in de reactie van de Autoriteit Persoonsgegevens op het concept wetsvoorstel benadrukt. Hier wordt ingegaan op de uitvoeringsconsequenties, in hoofdstuk vijf is een vertaling gemaakt naar de implementatie en daarmee samenhangende kosten.

In veel gesprekken werd de vraag gesteld of er in de samenwerking met partijen in aanpalende domeinen daadwerkelijk iets zal veranderen door de Wams. Uit de gesprekken kwam ook naar voren wat nodig is om daadwerkelijk tot veranderingen te komen. De uitvoeringsconsequenties die daarmee samenhangen worden in deze paragraaf geschetst.

Uitvoeringsconsequenties raken de hele organisatie

De gevolgen die de Wams bij de gemeenten veroorzaakt zijn breed in het sociaal domein voelbaar en raken de hele organisatie: het beleid, de werkprocessen en de bedrijfsvoering. Samenwerken en coördineren zijn nog lang niet in alle gemeenten gemeengoed, dan is een cultuurverandering nodig om de veranderingen effectief te laten zijn. In vrijwel alle gemeenten zijn meer of minder vergaande aanpassingen nodig op alle of een aantal van de volgende aspecten:

- De visie hoe de gemeente inhoud wil geven aan een zo integraal mogelijke, gecoördineerde dienstverlening in het sociaal domein en met de aanpalende domeinen, de prioriteiten die daarbij gesteld worden en de financiële middelen die daarvoor beschikbaar worden gesteld;
- Het beleidsplan zoals bedoeld in de Wmo 2015, art 2.1.2;
- Het organisatiemodel waarin de benodigde rollen en verantwoordelijkheden zijn benoemd;
- De werkprocessen;
- Werkinstructies voor de medewerkers;
- De opleiding en begeleiding van het personeel;
- Informatievoorziening en ICT;
- Communicatie naar inwoners, cliënten en partijen in de aanpalende domeinen.

De voorbereidende activiteiten die nodig zijn om de Wams in te voeren worden in hoofdstuk vijf geconcretiseerd.

Toerusten van de professionals

De Wams biedt de grondslagen voor een verwerken van een zeer breed scala aan gegevens: het aantal partijen waarmee gegevens gedeeld kunnen worden is groot, waarbij de gegevens die het kan betreffen ook zeer ruim zijn gedefinieerd: ook gezondheidsgegevens en strafrechtgegeven vallen daarbinnen. Welke gegevens nodig zijn om in een specifiek geval tot een goede coördinatie van de dienstverlening en interventies te komen die nodig is om hulp te bieden bij meervoudige problematiek, is afhankelijk van het geval en kan zeer sterk uiteenlopen. De regeling is erop gericht dat de verwerking van gegevens beperkt blijft tot dat wat noodzakelijk is in een bepaalde stap van het proces. Het is steeds aan de professional die de werkzaamheden uitvoert om te bepalen wat in een bepaalde casus noodzakelijk is en de gegevensverwerking daartoe te beperken. Dat kan alleen wanneer de professional de kennis en vaardigheden heeft om de afwegingen die daarbij noodzakelijk zijn te maken. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om haar werknemers daartoe toe te rusten. Er zijn meerdere mogelijkheden om de toerusting vorm te geven, de gemeenten maken daarin hun eigen afwegingen.

Elementen die daarbij een rol spelen zijn:

- De rollen en bevoegdheden zijn helder omschreven

- De professionals hebben een opleiding en werkinstructies gekregen, zodat zij in een concrete casus stap voor stap kunnen bepalen welke gegevens noodzakelijk zijn om het doel te bereiken.
- De kennis en vaardigheden van de professionals worden op peil gehouden door bijvoorbeeld intervisie, introductieprogramma's voor nieuwe medewerkers en een vorm van kwaliteitscontrole.
- Er is een vraagbaak waar medewerkers met vragen terecht kunnen.
- Er is een mogelijkheid om over een casus anoniem te sparren met collega's.
- Bij raadpleging van ICT systemen is voorzien in adequate autorisatie en logging.
- De gemeente biedt de professionals een vertrouwde omgeving: bij discussie over hun handelen steunt het bestuur de professional wanneer die de een bewuste afweging binnen de geldende kaders heeft gemaakt.

Uitvoeringsconsequenties bij het delen van gegevens in de samenwerking met partijen in aanpalende domeinen

Het delen van gegevens in de samenwerking met partijen buiten het sociaal domein mag alleen plaatsvinden voor zover het noodzakelijk is. In paragraaf 3.1 is aan de hand van een schema geschetst hoe het proces om gegevens te delen verloopt. Kort samengevat: de gemeente dient een gemotiveerd verzoek in bij de samenwerkingspartner, die beoordeelt of er zwaarwegende bezwaren zijn om aan dat verzoek tegemoet te komen en of de eigen materiewetgeving verstrekking van de gegevens mogelijk maakt. In de praktijk dienen bij het behandelen van een complexe casus partijen intensief samen te werken om de problemen van de cliënt op te lossen en kunnen veel gegevens worden uitgewisseld, wat het noodzakelijk maakt dat de procedure snel kan worden doorlopen en dat de afwegingen snel en routinematig gemaakt kunnen worden. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de samenwerking in veel gevallen nog verbeterd kan worden en dat er tal van redenen zijn waardoor samenwerking minder goed verloopt.

Om de omstandigheden te scheppen waarin samenwerking in de praktijk goed functioneert kunnen de volgende zaken relevant zijn:

- De verstrekkers van gegevens in de aanpalende domeinen zijn op de hoogte van de implicaties die de Wams voor hen heeft en werken aan de gegevensverstrekking mee binnen de wettelijke grenzen.
- De samenwerkende partijen weten van elkaar hoe ze tot het oordeel komen dat het delen van bepaalde gegevens noodzakelijk is en wat ieders mogelijkheden zijn om gegevens te delen. Daardoor kan het vertrouwen in de gezamenlijke werkwijze in de loop van de tijd groeien en neemt het aantal discussies af.
- Er zijn uitvoeringsafspraken **hoe** het delen van gegevens tijdens het onderzoek en in de coördinatiefase wordt vormgegeven en van welke tooling daarbij gebruik gemaakt wordt.
- Er zijn bestuurlijke afspraken in de één of andere vorm waarin partijen afspraken over de wijze van samenwerking hebben opgenomen.
- Er zijn heldere afspraken wanneer de rol om voor coördinatie te zorgen bij de gemeente ligt en wanneer een andere partij voor coördinatie zorgt.
- Er is aandacht voor de wijze waarop de samenwerking zich in de praktijk kan ontwikkelen, zodat het benodigde vertrouwen in elkaar in de loop van de tijd kan groeien.
- Er is aandacht voor de wijze waarop met gewijzigde wetgeving of toetreding van nieuwe deelnemers tot de samenwerking zal worden omgegaan.

- Er is een proces ingericht om te signaleren wanneer de samenwerking met bepaalde partijen / domeinen minder goed verloopt en het is helder hoe dan verbeteracties ondernomen kunnen worden.

Het voeren van casusoverleg

Casusoverleg kan worden georganiseerd door de gemeente tijdens de onderzoeksfase en door de coördinator gedurende de uitvoeringsfase. De wet geeft specifieke instructies die bij het organiseren en voeren van casusoverleg nageleefd moeten worden. Om dat in een efficiënte en praktisch toepasbare vorm te gieten, dient er binnen het sociaal domein en de aanpalende domeinen duidelijkheid te bestaan over het doel van het overleg en over een praktische werkwijze die steeds gevolgd wordt wanneer een casusoverleg wordt belegd. Partijen die namens de gemeente de coördinatorrol vervullen kennen deze praktische werkwijze en passen die, net als de gemeente, toe wanneer ze een casusoverleg organiseren.

Partijen hebben een werkwijze voor het opstellen van een (beperkt) verslag en voor de wijze waarop onderdelen van het verslag op maat wordt gedeeld met deelnemers aan het overleg. De praktische uitvoerbaarheid kan ermee gediend zijn wanneer er een passende ICT voorziening is waarmee het organiseren van casusoverleg en de vastlegging / verspreiding van de uitkomsten wordt ondersteund.

4.3. Kosten & baten uitvoering Wams

In deze paragraaf is een nadere uitwerking gemaakt van de kosten en baten van de Wams na inwerkingtreding van de Wams.[29] In het eerste deel van deze paragraaf is gekeken naar de extra uitvoeringskosten aan de hand van de specifieke verplichtingen die zijn opgenomen in de Wams. Hierbij is voor zover mogelijk een vergelijking gemaakt tussen de uitvoeringskosten in de huidige situatie en de uitvoeringskosten in de toekomstige situatie. In het tweede deel van deze paragraaf is nader ingegaan op de kosten en baten van de gecoördineerde aanpak die beter mogelijk wordt door de Wams.

4.3.1. Uitvoeringskosten Wams

Eerder in dit hoofdstuk is een uitwerking gemaakt van de huidige primaire processen (IST-situatie) en de toekomstige primaire processen (SOLL-situatie) met betrekking tot de toeleiding en de gecoördineerde aanpak. Door een vergelijking te maken tussen de huidige en toekomstige situatie ontstaat een beeld van de mogelijke extra uitvoeringkosten. Een complexiteit hierbij is dat er een grote diversiteit is in zowel de huidige als de toekomstige processen bij de gemeenten met betrekking tot toeleiding en een gecoördineerde aanpak. In het eerste deel van deze sectie is een modelmatige uitwerking gemaakt van de aanvullende uitvoeringskosten. In het tweede deel van deze sectie een beschouwing wat dat betekent voor het bepalen van de uitvoeringskosten.

---

[29] De kosten voor de implementatie van de Wams zijn verder uitgewerkt in hoofdstuk 5.

4.3.1.1. Vergelijking uitvoeringskosten

Om de additionele uitvoeringskosten in beeld te brengen is in de volgende tabellen een nadere uitwerking gemaakt van de uitvoeringskosten in de IST situatie en de SOLL situatie. Voor de IST-situatie is er in deze modelmatige vergelijking vanuit gegaan dat er vanwege bestaande onduidelijkheden en beperkingen om gegevens te delen geen integrale intake en geen gecoördineerde aanpak is. Dit komt in de praktijk deels voor, maar is een belangrijke tussenstap om de extra uitvoeringskosten op een goede manier in beeld te brengen.[30]

In de eerste tabel is het proces nadat een cliënt zich met een hulpvraag met mogelijk meervoudige problematiek bij de gemeente meldt en in de tweede tabel het proces nadat een professional zich zorgen maakt en een verzoek doet. Per stap is vervolgens gekeken welke handelingen in de IST-situatie en in de SOLL-situatie bij de betreffende stap moeten worden uitgevoerd en tot welke kosten dat leidt in de IST-situatie en de SOLL-situatie.

Na de eerste twee tabellen volgen twee tabellen met daarin een uitwerking van de specifieke verplichtingen die samenhangen met het casusonderzoek en het delen van gegevens.

[30] In het tweede deel van deze sectie is nader uitgewerkt in hoeverre dat reëel is en wat dat betekent voor de additionele uitvoeringskosten.

Tabel 4.1: Uitvoeringsconsequenties meervoudige problematiek

Stappen	Resultaat stap	Toelichting	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten	Effecten
1. Cliënt met hulpvraag	-	Eerste gesprek	Voeren eerste gesprek, aansluiten op hulpvraag	Voeren eerste gesprek, aansluiten op hulpvraag, aandacht voor meervoudige problematiek	Tijd eerste gesprek	Tijd eerste gesprek (aandacht meervoudige problematiek kost niet extra tijd)	Geen verschil	-
2. Als mogelijk meervoudig dan nader onderzoek	a. Ja, dan onderzoek	Welke problemen, bestaande & eerdere interventies, interventie nodig?	Onderzoek o.b.v. hulpvraag	Onderzoek o.b.v. hulpvraag incl. bestaande & eerdere interventies	Tijd onderzoek	Tijd onderzoek (+ bestaande & eerdere interventies). Hoe is deze informatie ontsloten? Wie hierbij betrekken?	Tijd bestaande & eerdere interventies	Vaker conclusie meervoudige problematiek & gecoördineerde aanpak wenselijk. Betere aansluiting op eerdere interventies
	b. Nee, dan geen onderzoek naar meervoudige problematiek	-	-	-	-	-	-	-

Stappen	Resultaat stap	Toelichting	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten	Effecten
3. Meervoudig en gecoördineerde aanpak wenselijk?	a. Ja, dan meervoudig oplossen	Als in twee SD wetten, dan moet gemeente coördineren	Geen coördinatie	Wel coördinatie	-	Tijd aanwijzen coördinator	Tijd aanwijzen coördinator	-
		Als 1 SD wet & 1 aanpalend domein, dan kan gemeente coördineren	Geen coördinatie	Wel coördinatie (optioneel)	-	Tijd aanwijzen coördinator (optioneel)	Tijd aanwijzen coördinator (optioneel)	-
	b. Nee, dan enkelvoudig oplossen		Enkelvoudig oplossen	Enkelvoudig oplossen	Tijd enkelvoudig oplossen	Tijd enkelvoudig oplossen	Geen verschil	-
4. Informeren cliënt	-	Conclusies onderzoek & aanpak	Informeren cliënt	Informeren cliënt	Tijd informeren cliënt	Tijd informeren cliënt	Geen verschil	-
	-	Cliënt kan zelf coördineren (indien verantwoord)	Geen coördinatie	Coördinatie door cliënt	-	Tijd beoordelen of verantwoord	Tijd beoordelen of verantwoord	-
5. Aanvraag diensten / voorzieningen	-	-	Aanvragen diensten	Aanvragen diensten	Tijd aanvragen diensten	Tijd aanvragen diensten	Geen verschil	-

Stappen	Resultaat stap	Toelichting	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten	Effecten
6. Start gecoördineerde aanpak	-	Taken coördinator	Geen coördinator	Taken coördinator (lichte of zware coördinatie?)	-	Tijd coördinator	Tijd coördinator (lichte of zware coördinatie?)	Positieve effecten coördinator

In het wetsvoorstel zijn verschillende specifieke verplichtingen opgenomen en in sommige gevallen leidt dat ook additionele uitvoeringskosten. Zo is in de Wams expliciet de verplichting opgenomen dat de gemeente in bepaalde situaties een coördinator aan moet wijzen. Als er in de huidige situatie niet met een coördinator wordt gewerkt, dan leidt dat tot extra uitvoeringskosten voor de rol van de coördinator. Daarbij is er afhankelijk van de casus te kiezen voor een lichte coördinatierol en voor een zwaardere coördinatierol, wat ook gevolgen heeft voor de uitvoeringskosten.

Een andere expliciete verplichting in de Wams is om in het onderzoek mee te nemen welke bestaande dienstverlening (en interventies) er op dit moment zijn in het sociaal domein en welke dienstverlening er in het verleden is geweest met betrekking tot hetzelfde probleem. Dit kan tot extra uitvoeringskosten leiden afhankelijk van de wijze waarop deze informatie te achterhalen is. Is dit op een eenvoudige manier uit de bestaande ICT-systemen te halen of vraagt dit wat meer van de professional? Tegelijk zijn hiervan ook positieve effecten te verwachten, zoals een betere aansluiting van de nieuwe interventie op eerdere interventies.

Ook is het denkbaar dat eerder of vaker wordt geconstateerd dat er sprake is van meervoudige problematiek door de aandacht hiervoor in het eerste gesprek. Vanzelfsprekend is dat een positief effect (de cliënt krijgt betere hulp), maar dit betekent wel dat de uitvoeringskosten voor diensten / voorzieningen toe gaan nemen. Andere nieuwe verplichtingen, zoals bijvoorbeeld de verplichting om aandacht te hebben voor meervoudige problematiek tijdens het eerste gesprek, leiden naar verwachting niet tot extra uitvoeringskosten, omdat het eerste gesprek hierdoor niet noodzakelijk langer hoeft te duren.

Voor het proces dat start op het moment dat een professional zich zorgen maakt is een vergelijkbare exercitie gemaakt. De resultaten hiervan zijn in de onderstaande tabel opgenomen. Op details zijn verschillen te zien in vergelijking met de casus voor de meervoudige problematiek.

Tabel 4.2: Uitvoeringsconsequenties ernstige problematiek

Stappen	Resultaat stap	Toelichting	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten	Effecten
1. Professional maakt zich zorgen	-	Gecoördineerde aanpak kan bijdragen aan oplossing	Behandelen verzoek	Behandelen (gemotiveerd) verzoek	Tijd behandelen verzoek	Tijd behandelen (gemotiveerd) verzoek	Geen verschil	-
2. Gemeente kan besluiten tot onderzoek	a. Ja, dan onderzoek	Welke problemen, bestaande & eerdere interventies, interventie nodig?	Onderzoek o.b.v. verzoek	Onderzoek o.b.v. verzoek incl. bestaande & eerdere interventies	Tijd onderzoek	Tijd onderzoek (incl. bestaande & eerdere interventies). Hoe is deze informatie ontsloten? Wie hierbij betrekken?	Tijd bestaande & eerdere interventies	Vaker conclusie meervoudige problematiek & gecoördineerde aanpak wenselijk. Betere aansluiting op eerdere interventies
		Informeren cliënt over onderzoek	Informeren cliënt	Informeren cliënt	Tijd informeren cliënt	Tijd informeren cliënt	Geen verschil	-
	b. Nee, dan geen onderzoek	-	-	-	-	-	-	-
3. Meervoudig en gecoördineerde aanpak wenselijk?	a. Ja, dan meervoudig oplossen	Als in twee SD wetten, dan moet gemeente coördineren	Geen coördinatie	Wel coördinatie	-	Tijd aanwijzen coördinator	Tijd aanwijzen coördinator	-

Stappen	Resultaat stap	Toelichting	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten	Effecten
		Als 1 SD wet & 1 aanpalend domein, dan kan gemeente coördineren	Geen coördinatie	Wel coördinatie (optioneel)	-	Tijd aanwijzen coördinator (optioneel)	Tijd aanwijzen coördinator (optioneel)	-
	b. Nee, dan enkelvoudig oplossen	-	Enkelvoudig oplossen	Enkelvoudig oplossen	Tijd enkelvoudig oplossen	Tijd enkelvoudig oplossen	Geen verschil	-
4. Informeren cliënt	-	Conclusies onderzoek & aanpak	Informeren cliënt	Informeren cliënt	Tijd informeren cliënt	Tijd informeren cliënt	Geen verschil	-
5. Aanvraag diensten / voorzieningen	-	-	Aanvragen diensten	Aanvragen diensten	Tijd aanvragen diensten	Tijd aanvragen diensten	Geen verschil	-
6. Start gecoördineerde aanpak	-	Taken coördinator	Geen coördinator	Taken coördinator (gewoonlijk zware coördinatie)	-	Tijd coördinator	Tijd coördinator (lichte of zware coördinatie?)	Positieve effecten coördinator

Met betrekking tot het casusoverleg zijn in de Wams specifieke verplichtingen opgenomen voor de coördinator (of gemeente) en voor de deelnemers aan het casusoverleg.

Tabel 4.3: Uitvoeringsconsequenties casusoverleg (art. 4.3.3)

Wie	Eisen	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten
Coördinator / gemeente	Vaststellen noodzakelijkheid deelname deelnemers	N.v.t. (geen casusoverleg)	Vaststellen noodzakelijkheid deelnemers	-	Tijd vaststellen noodzakelijkheid deelnemers	Tijd vaststellen noodzakelijkheid deelnemers
Deelnemers	Bevoegdheid verwerken persoonsgegevens indien noodzakelijk	N.v.t. (geen casusoverleg)	Verwerking persoons-gegevens	-	Tijd en kosten waarborgen verwerking	Tijd en kosten waarborgen verwerking
Deelnemers	Bevoegdheid verstrekken persoonsgegevens indien noodzakelijk	N.v.t. (geen casusoverleg)	Verstrekking persoonsgegevens	-	Tijd en kosten waarborgen verstrekking	Tijd en kosten waarborgen verstrekking
Coördinator / gemeente	Uitnodigen cliënt(en) en/of vertegenwoordigers	N.v.t. (geen casusoverleg)	Uitnodigen cliënt	-	Tijd uitnodigen cliënt en/of vertegenwoordigers	Tijd uitnodigen cliënt en/of vertegenwoordigers
Coördinator / gemeente	Vastleggen afspraken	N.v.t. (geen casusoverleg)	Vastleggen afspraken	-	Tijd vastleggen afspraken	Tijd vastleggen afspraken

In de tabel is weer een vergelijking gemaakt van de handelingen in het (theoretische) geval er geen casusoverleg is en dus ook geen gegevens worden gedeeld en verwerkt in vergelijking met de situatie dat er wel gegevens worden gedeeld en verwerkt in het casusoverleg. De Wams expliciteert de mogelijkheid om gegevens te delen voor het casusoverleg (kan zowel in de onderzoeksfase als tijdens de uitvoering van de gecoördineerde aanpak) en de AVG geeft de randvoorwaarden welke waarborgen er dan nodig zijn voor het delen en verwerken van deze gegevens. Hierbij bestaat er een grote variatie in de manieren om gegevens te delen en te verwerken: zoals

mondeling, schriftelijk of via veilige mail. Er is niet één oplossing om gegevens op een zorgvuldige manier te delen en te verwerken in het casusoverleg en de optimale combinatie van maatregelen is afhankelijk van de specifieke (huidige) situatie in de gemeente.

Ook bij de specifieke activiteiten is er nog een grote variatie te verwachten. Er zijn bijvoorbeeld gradaties in het vastleggen van de afspraken door de coördinator. Naarmate afspraken meer in detail worden vastgelegd kan dit betekenen dat er aparte documenten moeten worden gemaakt voor de deelnemers aan het casusoverleg, omdat bepaalde afspraken mogelijk niet voor alle deelnemers relevant zijn. Daarbij maakt het ook uit of er sprake is van meervoudige problematiek bij één cliënt of van meervoudige problematiek bij een huishouden (waarbij mogelijk niet alle relevante informatie met alle leden van het huishouden worden gedeeld).

Tabel 4.4: Uitvoeringsconsequenties delen gegevens

Eisen	Toelichting	Wie	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten
Grondslagen voor gegevensverwerking t.b.v. onderzoek (art. 5.4.1)		Verwerker gegevens	Geen verstrekking gegevens	Verwerking gegevens (tenzij zwaarwegende redenen)	-	Tijd en kosten waarborgen verwerking	Tijd en kosten waarborgen verwerking
Verplichting om gegevens te verstrekken t.b.v. onderzoek (art. 5.4.2)	Geen absolute plicht (zwaarwegende redenen of als verstrekking niet mogelijk is)	Verstrekker gegevens	Geen verstrekking gegevens	Verstrekking gegevens (tenzij zwaarwegende redenen)	-	Tijd en kosten waarborgen verstrekking	Tijd en kosten waarborgen verstrekking
Gegevens-verwerking na het onderzoek en t.b.v. gecoördineerde		Verwerker gegevens	Geen verstrekking gegevens	Verwerking gegevens (tenzij zwaarwegende redenen)	-	Tijd en kosten waarborgen verwerking	Tijd en kosten waarborgen verwerking

Eisen	Toelichting	Wie	Handelingen IST	Handelingen SOLL	Kosten IST	Kosten SOLL	Verschil in kosten
aanpak (art. 5.4.4)		Verstrekker gegevens	Geen verstrekking gegevens	Verstrekking gegevens (tenzij zwaarwegende redenen)	-	Tijd en kosten waarborgen verstrekking	Tijd en kosten waarborgen verstrekking
Delen gegevens	Geen eis, wel huidige praktijk	Verwerker gegevens & verstrekker gegevens	Discussie over delen gegevens	Geen/minder discussie over delen discussie	Tijd discussie delen gegevens	-	Besparing tijd discussie delen gegevens

Ook met betrekking tot het delen van de gegevens kan de Wams mogelijk tot additionele uitvoeringskosten leiden vanwege de tijd en kosten voor het waarborgen van een zorgvuldige verstrekking en verwerking van de gegevens. Als er geen gegevens worden gedeeld, is het ook niet nodig om handelingen te verrichten om ervoor te zorgen dat gegevens op een zorgvuldige manier worden gedeeld. Complexiteit bij de berekening van de additionele uitvoeringskosten is dat er uiteenlopende mogelijkheden zijn om te waarborgen dat gegevens op een zorgvuldige (AVG-compliant) wijze worden gedeeld: vaak is dit een combinatie van maatregelen via ICT-systemen (autorisaties, gegevensuitwisseling, logging, etc.), via werkprocessen (vastleggen wanneer en hoe te delen) en via professionals (weten wanneer en hoe te delen). Er is niet één oplossing om gegevens op een zorgvuldige manier te delen en te verwerken en de optimale combinatie van maatregelen is afhankelijk van de specifieke (huidige) situatie in de gemeente. Daarbij hangt de te kiezen oplossing onder meer ook af van de gemeentegrootte, de inrichting van de toeleiding en ambities van de gemeente. Voor een individuele gemeente is het wel mogelijk om een uitwerking te maken van deze kosten, maar voor alle gemeenten samen is dit eigenlijk niet goed mogelijk.

Op dit moment komt het regelmatig voor dat er discussie is tussen professionals over de vraag of het wel of niet noodzakelijk is om gegevens te delen. Dit is vanzelfsprekend geen formele processtap, maar wel een handeling die in de praktijk veel tijd kan kosten. Als de Wams op een goede manier wordt geïmplementeerd (waarbij niet alleen de professionals in het sociaal domein, maar ook de professionals in de aanpalende domeinen op de hoogte zijn van de verplichtingen en de mogelijkheden uit de Wams) dan ligt het in de lijn der verwachting dat eventuele discussies over het wel of niet delen voor een deel tot het verleden kunnen behoren. Dit leidt tot een tijdsbesparing voor de professionals. Het is overigens niet goed mogelijk om deze tijdsbesparing te kwantificeren of te monetariseren, maar het is wel de verwachting dat het hier om een substantieel voordeel kan gaan.

In de Wams staan op onderdelen gedetailleerde eisen opgenomen waaraan gemeenten moeten voldoen met betrekking tot het delen en verwerken van gegevens. Naast het voldoen aan deze eisen is het ook van belang om aan te tonen dat is voldaan aan deze eisen. Dit is uiteraard een verplichting richting de cliënten (aan kunnen tonen wanneer waarom welke gegevens met wie zijn gedeeld). Maar dit zijn ook onderwerpen waar accountants naar kijken in de jaarlijkse controle. Iedere nieuwe wettelijke verplichting leidt ook weer tot extra controles door de accountant en daarmee tot een hogere rekening voor de accountantscontrole. Het is daarom van belang dat er goede afspraken worden gemaakt tussen het collectief van de gemeenten en de accountantskantoren om ervoor te zorgen dat de additionele kosten van de nieuwe verplichtingen voor de accountantscontrole beperkt blijven.

4.3.1.2. Beschouwing uitvoeringskosten

In de voorgaande paragraaf is een uitwerking gemaakt van de additionele uitvoeringskosten uitgaande van de (theoretische) huidige situatie dat er vanwege bestaande onduidelijkheden en beperkingen om gegevens te delen op dit moment geen integrale intake en geen gecoördineerde aanpak is en er geen gegevens worden gedeeld. Uit die versimpelde weergave van de werkelijkheid komt al naar voren dat het eigenlijk niet goed mogelijk is om de extra uitvoeringskosten voor heel Nederland te bepalen. De grootste additionele uitvoeringskosten na inwerkingtreding hangen vooral samen met het waarborgen van een zorgvuldige deling van gegevens (verstrekken en verwerken).

Los van het bovenstaande is het ook geen correcte weergave van de huidige werkelijkheid dat er op dit moment nog helemaal geen gegevens worden gedeeld, zijn er gemeenten die wel werken met een vorm van een integrale intake, komt casusoverleg in veel gemeenten voor en zijn er ook gemeenten waar een gecoördineerde aanpak de huidige praktijk is. In werkelijkheid zijn in de tabellen de uitersten gepresenteerd van een schaal van het wel / niet delen van de gegevens, een schaal van het wel / niet hebben van een integrale aanpak en een schaal van het wel / niet werken met een gecoördineerde aanpak. In paragraaf 4.1 is wel een indicatie gegeven waar de gemeenten zich ongeveer op deze schaal bevinden, maar deze informatie is minder goed bruikbaar voor een raming van de additionele uitvoeringskosten voor heel Nederland.

Om wel beter grip te krijgen op de uitvoeringskosten is het aan te raden dat een groep gemeenten zelf een raming maakt van de additionele uitvoeringskosten voor hun eigen organisatie. De inzichten van die raming kunnen vervolgens worden gebruikt als input voor andere gemeenten bij hun eigen implementatie. Daarnaast kunnen deze inzichten mogelijk ook aanvullende informatie bieden over de additionele uitvoeringskosten op nationaal niveau.

4.3.2. Baten Wams

Het is ook de verwachting dat de nieuwe werkwijze onder de Wams tot additionele baten voor de cliënt, voor de gemeente en voor de maatschappij gaat leiden. In het verleden zijn er verschillende (veelal ex-ante) studies uitgevoerd naar de maatschappelijke kosten en baten van een gecoördineerde aanpak (1-gezin-1-plan[31]), naar gezinsmanagement[32] of naar een specifieke aanpak van multi-probleemgezinnen[33]. Uit die studies komt naar voren dat de maatschappelijke baten van een dergelijke aanpak naar verwachting hoger zijn dan de extra kosten van de interventie.

Uit bovenstaande studies komen de volgende typen effecten naar voren, die naar verwachting ook relevant zijn na inwerkingtreding van de Wams:

- Organisatorische effecten:
  - Stijging interventiekosten (door meer trajecten, zie ook de vorige paragraaf);
  - Daling organisatiekosten (vanwege kosten-efficiëntere aanpak);
- Maatschappelijke effecten:
  - Stijging schoolprestaties;
  - Stijging arbeidsparticipatie;
  - Voorkomen maatschappelijke kosten (uitkeringen, maatschappelijke opvang, zorg, politie/justitie);
  - Daling overlast en onveiligheid;
  - Stijging kwaliteit van leven.

In de praktijk blijkt het overigens lastig te zijn om de baten van interventies in het sociaal domein te bepalen. Studies naar de effecten zijn veelal gebaseerd op verwachtingen en in mindere mate op

---

[31] LPBL (2011), *De kracht van 1-gezin-1-plan in cijfers. Het maatschappelijk rendement van de nieuwe aanpak.*
[32] LPBL (2013), *Indicatieve MKBA Proeftuin Gezinsmanagement.*
[33] LPBL (2012), *MKBA MPG Aanpak Amsterdam.*

harde effecten (ook vanwege het ontbreken van een goede vergelijking zonder interventie). In aanvulling daarop treden positieve effecten ook pas later in de toekomst op en hebben veel effecten ook het karakter van vermeden kosten (van escalaties) in de toekomst. Voor gemeenten is het daarom eigenlijk niet goed mogelijk om de potentiële baten van in potentie veelbelovende interventies te verzilveren in financieel tastbare baten.

5. Implementatie Wams

In dit hoofdstuk is een uitwerking gemaakt wat gemeenten moeten doen om de Wams te implementeren in hun eigen organisatie. In de eerste paragraaf is een opzet gemaakt voor een stappenplan voor de implementatie, in de tweede paragraaf is een indicatief overzicht gemaakt van de te verwachten uitvoeringskosten voor de implementatie van de Wams.

Inwerkingtreding van de Wams is voorzien op zijn vroegst op 1 januari 2023. Daarbij moet de Wams nog worden aangenomen door de Tweede Kamer en de Eerste Kamer. Dat betekent dat gemeenten bij inwerkingtreding op 1 januari 2023 anderhalf jaar of wellicht iets korter de tijd hebben voor de implementatie van de Wams in hun eigen organisatie. Enerzijds is dat ambitieus en een korte periode, maar anderzijds kan al wel gestart worden met voorbereidingen voordat de bepalingen al definitief vorm hebben gekregen in wet- en regelgeving.

In de eerdere hoofdstukken is naar voren gekomen dat de impact van de Wams sterk afhangt van de wijze waarop gemeenten het sociaal domein op dit moment hebben georganiseerd en in het bijzonder van de wijze waarop nu wordt omgegaan met de AVG (van "Het mag niet van de AVG" tot "Als het noodzakelijk is, dan mogen gegevens worden uitgewisseld"). Als het verschil tussen de huidige situatie (IST) en de toekomstige situatie (SOLL) groter is in een gemeente, dan is ook te verwachten dat de implementatie meer zal vragen van de gemeente.

5.1. Stappenplan

Op basis van de interviews en de analyse is een stappenplan opgesteld, dat gemeenten als basis[34] kunnen gebruiken voor de implementatie van de Wams binnen hun eigen organisatie:

- Kennisnemen van wet- en regelgeving;
- Aanstellen projectleider implementatie + opstellen implementatieplan;
- Bepalen visie en opstellen plan;
- Bepalen impact eigen organisatie;
- Aanpassen werkprocessen en werkinstructies;
- Aanpassen ICT;
- Bespreken samenwerking met partners;
- Training medewerkers;
- Communicatie (richting partners);
- Communicatie (richting cliënten);
- Coördinatierol bestaande cliënten

Bij bovenstaande stappen zijn er verschillen en overeenkomsten tussen gemeenten. Het kan daarbij interessant zijn dat gemeenten ervaringen, lessen en best practices opdoen en met elkaar delen met betrekking tot de implementatie van de Wams. Op deze manier kan Samen Organiseren

[34] Dit stappenplan moet als een voorbeeld worden beschouwd. De specifieke gemeentelijke situatie kan aanleiding zijn voor aanpassingen van het stappenplan.

in de praktijk worden gebracht. Eerder zijn hier met pilotprojecten etc. ook goede ervaringen opgedaan met bijvoorbeeld een complexe gemeentelijke implementatie van de Wet open overheid.

In het navolgende zijn de verschillende stappen nader uitgewerkt. Daarbij zijn ook indicaties gegeven van de hoogte van de kosten. Gegeven de grote diversiteit in de huidige en de toekomstige situatie bij gemeenten hebben de kostenramingen een nog wat grotere onzekerheidsmarge. Het is aan te raden om deze kostenramingen verder aan te scherpen op basis van de ervaringen van gemeenten.

1. Kennisnemen van wet- en regelgeving

Gemeenten moeten allereerst kennisnemen van de gewijzigde wet- en regelgeving, zodat zij in staat zijn om de Wams op een passende manier in hun eigen organisatie vorm te geven. De Wams is daarbij niet een nieuwe wet, maar een vehikel om wijzigingen door te voeren in de vier sociaal domein wetten.

Een wet of een memorie van toelichting zijn in het algemeen niet de meest toegankelijke documenten om professionals in het sociaal domein te informeren. Het is daarom van belang dat er voldoende geschikt materiaal (rapporten, brochures, folders etc.) is voor de professionals in het sociaal domein. Het is daarbij interessant om met en voor verschillende typen professionals aparte informatiepakketten te ontwikkelen. Bij deze informatievoorziening is het ook van belang om een scherp onderscheid te maken naar de nieuwe verplichtingen en naar bevoegdheden en mogelijkheden van de wet, ook in het licht van alle andere ontwikkelingen die er spelen in het sociaal domein.

2. Aanstellen projectleider implementatie + opstellen plan implementatie

Het is aan te raden om de implementatie van de Wams als een groot project te beschouwen. De implementatie raakt veel afdelingen, veel processen, veel mensen en veel cliënten. Als resultaat hiervan is het aan te raden om een aparte projectleider aan te stellen voor de implementatie van de Wams. Dit is niet een project, dat iemand er 'wel even bij' kan doen. Voor kleine gemeenten moet gedacht worden aan ongeveer 0,5 fte gedurende een jaar, voor middelgrote gemeenten aan 1 fte en voor echt grote gemeenten is het aan te raden om een klein team (van 2 fte) te formeren. Qua doorlooptijd moet ongeveer aan een jaar worden gedacht.

Uitgaande van een projectleider van 0,5 tot 2 fte per gemeente (schaal 10) gedurende een jaar komen de kosten per gemeente uit op een bedrag tussen de € 49.000 en € 197.000 afhankelijk van de grootte van de gemeente.[35] Voor alle gemeenten komen de kosten dan uit op een bedrag van € 24,7 miljoen.

De eerste stap voor de projectleider is het opstellen van een gemeentelijk implementatieplan. Hierbij kan het stappenplan uit dit rapport als eerste basis dienen. Door hier ook ervaring mee op te

[35] De kosten voor een projectleider komen dan uit op 0,5 fte * € 98.300 (schaal 10) ≈ € 49.000 voor een kleine gemeente tot 2 fte * € 98.300 (schaal 10) ≈ € 197.000 voor grote gemeenten. Voor de tarieven is gebruik gemaakt van Ministerie van BZK (2020), *Handleiding overheidstarieven 2021*.

doen in verschillende pilots met gemeenten kunnen de daar geleerde lessen ook worden gebruikt om het stappenplan voor de implementatie verder te verbeteren en te verfijnen.

3. Bepalen visie en opstellen beleidsplan

Gemeenten moeten op grond van de huidige Wmo 2015 al een beleidsplan hebben. Na de inwerkingtreding van de Wams moeten er verschillende aanvullende onderdelen worden opgenomen in dit beleidsplan: hoe de sociaal domein wetten, wanneer meervoudige problematiek aan de orde is, in samenhang worden uitgevoerd. In het bestuurlijk plan formuleert de gemeente haar bestuurlijke visie op de uitvoering van de Wams, stelt ze prioriteiten en wordt bepaald welke financiële middelen voor de uitvoering van de opdracht beschikbaar zijn. De mate waarin dit plan moet worden aangepast is afhankelijk van hetgeen er op dit moment al in dit plan is opgenomen.

Het is gebruikelijk om deze visie en de herijking van dit het plan gelijk op te laten lopen met de start van nieuwe colleges na de gemeenteraadsverkiezingen. De volgende gemeenteraadsverkiezingen zijn op 16 maart 2022, een gewijzigde visie en plan zijn dan te verwachten in de zomer of het najaar van 2022. De gemeentelijke visie werkt enerzijds door naar de verdere uitwerking in de volgende stappen, anderzijds kunnen inzichten uit de volgende stappen ook weer aanleiding zijn voor een aanscherping van de gemeentelijke visie.

De extra verplichtingen uit de Wams met betrekking tot het plan leiden er weliswaar toe, dat er meer elementen meegenomen moeten worden in het plan. Het is echter niet de verwachting dat dit voor de visievorming tot substantiële meerkosten voor gemeenten gaat leiden (ten opzichte van de uitvoeringskosten voor het plan zoals nu al in de Wmo 2015 is opgenomen).

4. Bepalen impact eigen organisatie

In de voorliggende rapportage is een uitwerking gemaakt van de impact van de Wams voor de gemeentelijke organisatie. Uit de eerdere hoofdstukken komt een zeer divers beeld naar voren van deze impact, er zijn grote verschillen tussen de gemeenten. In de meeste impact analyses die worden uitgevoerd kan de bestaande situatie betrekkelijk eenduidig beschreven worden omdat de bestaande wetgeving is geïmplementeerd en kan een betrekkelijk eenduidige vergelijking van de oude met de nieuwe situatie gemaakt worden. In dit geval verschilt de mate waarin integrale dienstverlening is ingevuld en of en hoe daarbij gegevens worden gedeeld. Daardoor geeft in dit geval de (landelijke) impactanalyse onvoldoende houvast als basis voor de gemeentelijke implementatie. Daarom is het nodig dat iedere gemeente een eigen impactanalyse maakt. Daarin kunnen dezelfde elementen naar voren komen als in de voorliggende impactanalyse (alleen dan toegespitst op de eigen gemeente). Het delen van voorbeelden met andere gemeenten kan hier veel meerwaarde hebben.

Met een gemeentelijke impactanalyse ontstaat er een goed beeld van primaire processen, gegevensuitwisselingen, ICT en ondersteunende processen in de huidige situatie (IST) en in de toekomstige situatie (SOLL). De SOLL situatie is daarbij ook afhankelijk van de gemeentelijke visie en tegelijkertijd kan de analyse van de IST-situatie ten opzichte van de mogelijkheden van de Wams ook weer aanleiding zijn om de visie (zie stap 3) aan te passen.

De kosten voor een gemeentelijke impactanalyse voor het gehele sociale domein lopen uiteen van een bedrag tussen de € 20.000 voor kleine gemeenten tot € 50.000 voor grote gemeenten. Voor

alle gemeenten samen komen de kosten dan ongeveer uit op een bedrag van ongeveer € 9,7 miljoen. Met Samen Organiseren in combinatie met implementatieondersteuning kunnen deze kosten mogelijk wel lager uitvallen.

Deels kunnen deze werkzaamheden ook worden uitgevoerd door de projectleider al vraagt het opstellen van een impactanalyse doorgaans wel andere competenties. Deze stap is belangrijk, omdat hiermee ook relevante informatie naast elkaar wordt gezet die relevant is voor het aanpassen van de werkprocessen, het aanpassen van de ICT, gegevensdeling en wat er nodig is op het gebied van training.[36]

5. Aanpassen organisatie, werkprocessen en werkinstructies

Als uit de gemeentelijke impactanalyse naar voren komt dat de organisatie en de werkprocessen moeten worden aangepast, dan betekent dat vaak ook dat werkinstructies gewijzigd moeten worden. In de Memorie van Toelichting bij de Wams wordt de verwachting uitgesproken dat de gemeente werkinstructies opstelt voor het uitvoeren van het onderzoek en de coördinatietaak. Specifieke aandacht is hier ook nodig voor de inhoudelijke thema's (integrale) intake en casusoverleg, zoals ook in de vorige hoofdstukken beschreven.

Startpunt bij het aanpassen van de werkprocessen zijn de bestaande werkprocessen voor de enkelvoudige wetten en reeds bestaande werkprocessen bij meervoudige problematiek. In sommige gemeenten wordt al gewerkt met integrale processen. In (veel) andere gemeenten staan de processen voor de sociaal domein wetten wat meer los van elkaar en kunnen er momenten zijn dat werkprocessen van verschillende wetten bij elkaar komen (bv. bij de intake of bij casusoverleg). Daarbij schrijft de Wams niet voor dat er één integraal proces moet komen, maar worden bijvoorbeeld wel eisen gesteld aan het onderzoek bij de toeleiding. Een verplichting bij dat onderzoek is bijvoorbeeld dat – voor zover noodzakelijk – moet worden nagegaan welke interventies al worden verleend en welke interventies mogelijk lopen. Voor zover dit nu al niet gebeurt, is dit een stap die in het aangepaste werkproces moet worden opgenomen. Hoe dit dan te regelen (via een applicatie, door contact op te nemen met een collega, etc.) kan dan worden opgenomen in de werkinstructies. Hetzelfde geldt voor het casusoverleg, voor zover casusoverleg nog geen onderdeel uitmaakt van bestaande werkprocessen, moet deze een (optionele) plek krijgen in de werkprocessen.

Mogelijk moeten er ook nieuwe (deel)werkprocessen en werkinstructies komen voor zaken die samenhangen met het delen van gegevens. Als in het verleden terughoudend werd omgegaan met het delen van gegevens dan was er ook geen noodzaak om uit te werken aan welke waarborgen voldaan moet worden bij gegevensuitwisseling voor de specifieke gegevensuitwisseling in het sociaal domein. Deze waarborgen bestaan uit een mix van maatregelen van werkinstructies, ICT en trainingen. Bij de implementatie van de Wams is het van belang om hier specifieke aandacht aan te besteden. Ook hierbij heeft het meerwaarde om ervaringen en oplossingen met andere gemeenten te delen.

---

[36] Daarom zijn in de volgende stappen ook relatief minder kosten opgenomen.

Betrokkenheid van de professionals op de werkvloer bij het aanpassen van de werkprocessen is belangrijk. Allereerst inhoudelijk (zij zijn het beste op de hoogte van de bestaande werkprocessen), maar ook procesmatig (dit draagt bij aan het draagvlak voor de wijzigingen en ook aan het goed doordenken en internaliseren van de wijzigingen van de Wams voor de eigen werkzaamheden). In de voorbereidingen kan betrokkenheid van de professionals mogelijk wel wat meer tijd kosten, maar dat kan in een latere fase weer 'terugverdiend' worden bij de stap van de trainingen.

Ervan uitgaande dat de aanpassingen in de werkprocessen zijn uitgewerkt in de impactanalyse (zie de vorige stap) moeten de wijzigingen mogelijk nog worden vastgelegd in de instructies. Sommige gemeenten werken met uitgebreide instructies en andere met instructies die meer op hoofdlijnen zijn. Daarbij is het ook denkbaar dat er gemeenten zijn voor wie de werkinstructies niet of nauwelijks hoeven te worden aangepast. Uitgaande van een dag per domein komen de kosten per gemeenten uit op een bedrag van minder dan € 5.000 per gemeente. Voor heel Nederland komen de kosten dan maximaal uit op een bedrag van € 0,8 miljoen.[37]

6. Aanpassen ICT

Wat er nodig is met betrekking tot de ICT-voorzieningen wordt ook hier bepaald door de verschillen tussen de gewenste situatie (wordt bepaald door de Wams in combinatie met het gemeentelijke ambitieniveau) en de huidige situatie. Door de Wams komen er betere mogelijkheden voor de gegevensuitwisseling. Deze gegevensuitwisseling kan worden ingeregeld in de vorm van gegevensuitwisseling (tussen applicaties van binnen het sociaal domein) of in de vorm van inzagerechten voor medewerkers (autorisatietabellen). Eventuele gegevensuitwisseling kan ook via de beveiligde mail of mondeling (tijdens bv. een casusoverleg). In het laatste geval zijn aanvullende ICT-investeringen nodig. In deze stap is het raadzaam om ook te kijken naar het gebruik van regiesystemen voor de inrichting van de coördinatorrol.

Alvorens over te gaan tot (eventuele) investeringen in ICT is het raadzaam om hiervoor een business case op te stellen. Dit zodat een goede vergelijking kan worden gemaakt van verschillende alternatieven voor ICT-oplossingen. In het geval er op korte termijn een reguliere aanbesteding moeten worden gedaan voor het sociaal domein, dan is het aan te raden om bij deze aanbesteding ook alvast de veranderingen van de Wams mee te nemen in het programma van eisen.

Het is niet goed mogelijk om een raming te maken van de kosten die gemeenten moeten maken om hun ICT aan te passen.

7. Bespreken samenwerking met partners

De Wams draagt bij aan de duidelijkheid over de mogelijkheid om gegevens te delen met professionals uit aanpalende domeinen als dat noodzakelijk is in het belang van de cliënt. Daarbij is

---

[37] De kosten voor het aanpassen van werkinstructies komen dan uit op maximaal 8 uur per domein * 4 domeinen * € 70 (schaal 10) ≈ € 2.200 per gemeente of een bedrag van ongeveer € 0,8 miljoen voor alle 352 gemeenten.