

Met elkaar, voor elkaar



In opdracht van Gemeente
Doetinchem

April 2016

Monitor en Evaluatie Sociaal domein Doetinchem

Sofieke van Oord-Jansen, Onderzoeker

Petra Boluijt, Onderzoeker

Hans Evers, Beleidsadviseur

gemeente [gD] Doetinchem



Voorwoord

Voor u ligt een onderzoeksrapport van Evaluatiebureau Publieke Gezondheid. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van dhr. G. Verbeek, regisseur sociaal domein bij de gemeente Doetinchem.

In dit rapport worden de resultaten beschreven van een onderzoek naar de doelstellingen en ervaringen van De Doetinchemse Keuze 3.

Wij zijn benieuwd naar de ervaringen en inzichten met betrekking tot dit onderzoek.

Het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid heeft dit onderzoek met veel enthousiasme uitgevoerd en wij hopen dat wij met dit onderzoek een actieve bijdrage leveren aan advisering, uitvoer en monitoring van de “Doetinchemse Keuze 3”.

Warnsveld, april 2016

Hans Evers, projectleider

Projectteam:

Sofieke van Oord-Jansen, onderzoeker

Petra Boluijt, onderzoeker

Inhoudsopgave

Voorwoord	
1. Inleiding	2
2. Conclusies beleidsdoelen DDK3	3
3. Deelconclusies kwantitatieve indicatoren (Q4)	6
4. Deelconclusies cliënt interviews	9
5. Deelconclusies medewerker perspectief (EffectenArena)	11
Bijlagen	14
Bijlage 1: Verantwoording kwantitatieve indicatoren	15
Bijlage 2: Verantwoording cliënt interviews	16
Bijlage 3: Verantwoording EffectenArena	21



1 Inleiding

De gemeente Doetinchem is enthousiast en voortvarend aan de slag gegaan met de transitie en transformatie van het Sociale Domein. Uit het onderhavige onderzoek blijkt eens te meer dat we dit integraal en gezamenlijk vorm moeten geven. De gemeente is de regisseur en geeft samen met haar inwoners en maatschappelijke-/zorgorganisaties inhoud aan het beleid t.a.v. de 3D's. De gemeente Doetinchem doet dit vanuit "Met Elkaar, Voor Elkaar; De Doetinchemse Keuze 3".

Het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid is door de gemeente Doetinchem benaderd om als onafhankelijk onderzoeksbureau een evaluatieonderzoek uit te voeren naar het beleid van de gemeente Doetinchem.

Ons is gevraagd om een Monitor en een evaluatie sociaal domein uit te voeren. De hoofdvraag is of Doetinchem op koers ligt om de doelen van DDK3 te bereiken, en hoe de Doetinchemse inwoners DDK3 ervaren.

De uitgevoerde opdracht is opgesplitst in drie onderdelen.

- Wij hebben samen met de gemeente gekeken naar het **Kwantitatieve deel** (cijfers en indicatoren). Aanvankelijk waren er 170 indicatoren opgesteld. In afstemming met de gemeente hebben we gekeken welke indicatoren daadwerkelijk relevant en beschikbaar zijn en welke nog ontbreken om inzicht te krijgen in het behalen van de doelstellingen. (hst.3).
- Daarnaast hebben we ons uitdrukkelijk gericht op **het inwonersperspectief**. We hebben 45 cliënten van Buurt-, Zorg- en Werkplein¹ geïnterviewd en hen bevraagd op hun ervaringen met deze organisaties en de kwaliteit van hun dienstverlening. (hst.4)
- Vervolgens hebben we een bijeenkomst georganiseerd met een **afvaardiging van consulenten, hulpverleners/zorgorganisaties en een geleding van de sociale raad**. Wij wilden ook op deze wijze vernemen hoe de dienstverlening in de praktijk vorm wordt gegeven en wat de consulenten/hulpverleners²/leden sociale raad vernemen over de ervaringen / vraagstukken van de Doetinchemse inwoners. (hst.5)

De combinatie van de drie onderzoeksvarianten heeft naar onze mening een schat aan informatie opgeleverd. Niet altijd nieuwe informatie maar wel gegevens die nu van verschillende

kanten worden belicht en daarmee elkaar aanvullen en inzicht geven in de inhoud, kwaliteit en de beleving van "Met Elkaar, Voor Elkaar"; De Doetinchemse Keuze 3".

Als onderzoekers geven wij in dit rapport inzicht in de ervaringen en geluiden die wij vernamen uit de Doetinchemse samenleving. Wij geven een objectieve weergave van en tegelijkertijd proberen wij de ervaringen/signalen te duiden. Wij hopen dat dit onderzoek bijdraagt aan een constructieve discussie over het beleid en de uitvoering van het DDK3 beleid. Het is aan de gemeente, als regisseur, om samen met inwoners en maatschappelijke organisaties de handschoen vervolgens op te pakken en verder te werken aan een verbetering / verbreding van beleid en uitvoering.



¹ Inmiddels is de naam van Werkplein veranderd in Laborijn. In dit rapport wordt overal nog de oude naam Werkplein gebruikt.

² Wanneer gesproken wordt over consulenten en hulpverleners zijn de buurtcoaches hierbij inbegrepen.

2 Conclusies beleidsdoelen DDK3

In dit hoofdstuk staan de conclusies per doelstelling weergegeven. De opdracht beperkt zich tot de eerste vier doelstellingen zoals in DDK3 door de gemeenteraad zijn vastgesteld.

In het algemeen blijkt dat al op enthousiaste en voortvarende wijze invulling wordt gegeven aan het Kantelingsproces. Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente Doetinchem al goed op weg is om haar doelstellingen te bereiken. Dit is nog niet voor alle doelstellingen inzichtelijk te maken. Hiervoor is monitoring van de indicatoren op langere termijn nodig. Daarnaast hebben cliënten enkele aandachtspunten aangedragen vanuit hun eigen ervaringen. Ook hebben consulenten en hulpverleners suggesties gedaan om de huidige werkwijze verder te verbeteren.

Doel 1: Vergroten van zelfredzaamheid van inwoners, huishoudens en opvoeders

1a: Meer inwoners van Doetinchem achten zichzelf in staat hun leven vorm te geven

- De beschikbare gegevens wijzen uit dat de gemeente Doetinchem op weg is om haar doelstelling te behalen. Het feit dat inwoners met een hulpvraag zich in veel gevallen uit zichzelf melden (45%) bij de buurtcoaches voor hulp is een indicator van eigen kracht. Bovendien blijkt uit de cliënt interviews dat veel cliënten door de ondersteuning van de buurtcoach/ consulent hun leven weer op de rit hebben gekregen.
- Essentieel voor gemotiveerde cliënten is dat de consulent luistert, de cliënt serieus neemt en ingaat op diens specifieke situatie. Dat betekent dus ook binnen de marges van wet- en regelgeving zoeken naar creatieve oplossingen. Bij Werkplein kan nog winst worden geboekt aangezien een (kleiner) deel van de cliënten aangeeft dit te missen.
- Ook enkele cliënten van Zorgplein ervaren dat zij niet de ondersteuning krijgen die nodig is, om hun leven goed vorm te geven. Een belangrijk vraagstuk is hoe je maatwerk kunt bieden, zonder in willekeur te vervallen. De 'oude' waarden van het gelijkheidsbeginsel bieden niet meer voldoende houvast voor de indicatiestelling. Gemeenten moeten dan ook op zoek naar nieuwe

waarden om elke situatie in zijn uniciteit te kunnen beoordelen.

1b: Meer inwoners kunnen zelfstandig in hun inkomen voorzien

- We zien een positieve ontwikkeling t.a.v. de verschuiving op de participatieladder; gemiddeld zijn cliënten die onder de Participatiewet vallen in 2015 zelfredzamer geworden.
- Ook uit de cliënt interviews blijkt dat een deel van de bijstandsgerechtigden positieve stappen zet op weg naar een eigen inkomen, dankzij de ondersteuning. Tevens blijkt dat cliënten schulddienstverlening duidelijk in hun eigen kracht worden gezet om zelfstandig hun financiën te beheren. Tegelijkertijd stijgen een aantal kosten zoals de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, en lijken inwoners dus meer inkomensondersteuning nodig te hebben.
- Verder geven buurtcoaches/ consulenten van Buurtplein en Zorgplein aan dat zij onvoldoende afstemming ervaren met Werkplein over cliënten met een ondersteuningsvraag op het gebied van participatie/ inkomen/ werk.

1c: Meer inwoners lossen hun problemen (weer) zelf op

- De kwantitatieve gegevens voor deze doelstelling geven een mooie nulmeting. Om na te gaan of er een verandering optreedt, is het van belang deze indicator opnieuw in de toekomst te monitoren.
- De cliënt interviews laten zien dat veel cliënten na tijdelijke ondersteuning, weer op eigen kracht verder kunnen. Een punt van aandacht is de nazorg na indicatiestelling. Cliënten hebben dan behoefte aan ondersteuning, maar die lijkt afwezig. Dit is ook door buurtcoaches/ consulenten gesignaleerd en zij gaven aan dat hier inmiddels aandacht voor is in de vorm van het project 'Nazorg'.
- Verder brachten buurtcoaches/ consulenten naar voren dat (volledige) zelfredzaamheid niet voor elke inwoner is weggelegd. Het is belangrijk om als gemeente goed af te stemmen waar de grenzen liggen.
- Tot slot, signaleerden buurtcoaches/ consulenten ook dat sommige cliënten creatief zijn in het oplossen van hun eigen problemen. Vanwege lange wachttijden bij de gemeente, kloppen zij bij de huisarts aan waardoor zij sneller worden geholpen.

Doel 2: Meer inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven voelen zich verantwoordelijk voor de buurt

- De kwantitatieve gegevens laten zien dat inzet voor de buurt voor een deel van de inwoners al vanzelfsprekend is. Zo doet twee op de drie inwoners weleens iets voor de burens.
- Ook nemen organisaties verantwoordelijkheid om de participatie van inwoners van de gemeente Doetinchem te bevorderen. Om in beeld te brengen of deze betrokkenheid toeneemt, is van belang deze indicatoren ook in de toekomst te monitoren.
- Uit de cliënt interviews blijkt het van veel factoren afhangt of cliënten wel/niet ondersteuning uit hun omgeving krijgen. Zo vinden sommige cliënten dat zij het alleen moeten doen. Anderen hebben weinig tot geen netwerk. Ook de kwaliteit, capaciteit en belastbaarheid van het netwerk speelt een rol. De vraag is hoeveel toename er verwacht kan worden van de inzet van eigen netwerken. Wel blijkt uit de cliënt interviews dat cliënten er geen moeite mee hebben als de buurtcoach/consulent dit actief met hen bespreekt.
- Bij Werkplein kunnen consulenten nog actiever met de cliënt bespreken hoe zij hun netwerk kunnen inzetten. Een groot deel van de cliënten gaf aan dat dit niet met hen besproken is.
- In de EffectenArena werd nog benoemd dat de gemeente als initiator niet altijd alle maatschappelijke organisaties bij haar initiatieven betreft. In het kader van wijkgericht werken zoeken de buurtcoaches organisatorisch en inhoudelijk steeds meer naar afstemming.

Doel 3: De sociale cohesie in de buurt groeit

- Uit de kwantitatieve gegevens blijkt dat in de ene wijk/buurt de sociale cohesie sterker is dan in de andere. Of de sociale cohesie ook daadwerkelijk is toegenomen afgelopen jaar, kan nog niet inzichtelijk worden gemaakt. Hiervoor is het nodig in de toekomst deze indicatoren nogmaals te monitoren.
- Buurtcoaches/consulenten onderstrepen het verschil in sociale cohesie tussen buurten. Ook signaleren zij dat inwoners zichtbaar meer (voor elkaar) doen en daarvoor dan geen beroep doen op de gemeente.

- In de cliëntinterviews is het Meedoen arrangement diverse keren naar voren gekomen. De meeste cliënten zijn positief over het Meedoen arrangement omdat het hun mogelijkheden voor deelname aan de maatschappij vergroot. Ook blijkt dat het Meedoen arrangement kan bijdragen aan sociale cohesie in de buurt, doordat buurtbewoners gezamenlijk activiteiten binnen het Meedoen arrangement ondernemen.

Doel 4: Minder huishoudens in Doetinchem doen een beroep op een individuele maatwerkvoorziening

- Vanuit de cliënt interviews blijkt dat met name cliënten van Buurtplein worden versterkt in eigen regie en dat er wordt voorkomen dat ze dieper vallen/meer hulp nodig hebben. Het is daarom aannemelijk dat door de niet-geïndiceerde hulp van de buurtcoach, minder vaak een maatwerkvoorziening nodig is. Tegelijk kan de laagdrempelige buurtcoach nieuwe cliënten aantrekken die eerder onbekend waren en daardoor kan het aantal individuele maatwerkvoorzieningen gaan toenemen.
- Een aandachtspunt dat uit de interviews naar voren komt is de rol van de buurtcoach bij de indicatiestelling. Hierbij gaat het zowel om de vraag, hoeveel invloed heeft de buurtcoach op de beslissing, als om de vraag welke rol de buurtcoach zou moeten hebben nadat de indicatie is afgegeven.
- Enkele cliënten van Zorgplein ervaren geen passende oplossing voor hun situatie. Zij vinden dat de gemeente onvoldoende kijkt naar wat nodig is.

4a: Meer mensen aan het werk bij reguliere werkgevers

- Over 2015 zijn nog geen gegevens beschikbaar. Daarom kan nog niet worden nagegaan of meer mensen aan het werk zijn bij reguliere werkgevers. Daarnaast zijn deze gegevens nog te beperkt om een volledig beeld te krijgen.
- Vanuit de cliënt interviews is opvallend dat geen van de cliënten van Werkplein een verandering gemerkt heeft sinds jan 2015. Verder blijkt uit deze interviews dat wanneer er echt geluisterd wordt naar de wensen van de cliënt, iemand goed op zijn plaats terecht kan komen waardoor terugval in de bijstand/individuele maatwerkvoorzieningen voorkomen kan worden.

4b: Meer jongeren groeien gezond en veilig op in hun vertrouwde omgeving

- De kwantitatieve gegevens van risicofactoren zoals een verminderd psychische welbevinden, armoede in het gezin en problemen thuis geven een goede nulmeting. Het is van belang om deze indicatoren te monitoren in de toekomst.
- Het aantal indicaties voor jeugdhulp en het aantal Meldingen Aanvang Zorg (MAZ) is elk kwartaal toegenomen, maar hieruit kan niet de conclusie worden getrokken dat het met de jeugd niet goed gaat. Mogelijk vinden inwoners beter de weg naar de hulp en ondersteuning.
- De cliënt interviews laten zien dat gezinnen baat hebben gehad bij de ondersteuning van met name Buurtplein. Cliënten zijn met name heel enthousiast over de aanpak van de buurtcoaches. Enkele cliënten hebben bij de jeugd consulenten iets gemist in deskundigheid en inlevingsvermogen.
- Door de consulenten en hulpverleners werd aandacht gevraagd voor de leeftijdsklasse 17- 27 jarigen. Hun ervaring is dat de kracht en zelfstandigheid van deze doelgroep niet moet worden overschat.
- Buurtcoaches zoeken de samenwerking met de scholen en de aan het onderwijs verbonden maatschappelijke organisaties. In het kader van preventie en vroegsignalering liggen hier nog nieuwe kansen. De eerste stappen zijn hier gezet. Eén van de deelnemers aan de EffectenArena stelde dat 2015 het jaar van presentie was en dat 2016 het jaar van de preventie zou worden.

4c: Meer kinderen nemen deel aan het regulier onderwijs

- Op basis van de kwantitatieve gegevens kan nog niet inzichtelijk worden gemaakt of er al een verschuiving plaats vindt van het speciale naar het reguliere onderwijs. Dit kan pas op termijn inzichtelijk worden gemaakt en moet daarom gemonitord blijven worden.
- Daarnaast is op dit moment bij de gemeente niet inzichtelijk hoeveel kinderen regulier onderwijs volgen met ondersteuning. Dit zou een zinvolle aanvulling zijn.
- In de cliënt interviews en de EffectenArena hebben de deelnemers niets gemeld met betrekking tot dit doel.

4d: Meer inwoners wonen langer in hun vertrouwde omgeving (veelal thuis)

- Op basis van de huidige gegevens is nog niet duidelijk of meer inwoners langer in hun vertrouwde omgeving wonen. Mogelijk kan monitoring van de verhouding tussen het aantal mensen dat zelfstandig woont en het aantal mensen dat niet zelfstandig woont hier meer inzicht in geven.
- In de cliënt interviews kwam naar voren dat bij gezinnen die te maken hebben met het terugschroeven van bepaalde vormen van ondersteuning het thuis wonen in gevaar kan komen.
- Consulenten en hulpverleners gaven aan dat er op korte termijn meer aangepaste woningen per wijk moeten zijn. Daarnaast werd extra aandacht gevraagd voor de doelgroepen van de (O)GGZ. Genoemd werden o.a. zorgmijders, daklozen, psychiatrische cliënten.



3 Deelconclusies kwantitatieve indicatoren (Q4)

De gemeente Doetinchem heeft in 2015 zelf zo transparant mogelijk gerapporteerd over de landing van de decentralisaties in de Doetinchemse samenleving. Hiervoor zijn kwartaalrapportages uitgebracht (Q1 t/m Q3) met kwantitatieve indicatoren over het aantal Doetinchemse inwoners die ondersteuning nodig hebben om mee te doen in de samenleving, de aard van hun vragen en de gevonden oplossingsrichtingen. De vierde kwartaalrapportage (Q4) is door het Evaluatiebureau aangevuld met enkele indicatoren, om het beeld beter dekkend te krijgen voor elke beleidsdoelstelling. Deze extra indicatoren zijn gevuld met cijfers uit diverse bronnen zoals de GGD-monitors, Kinderen in Tel, de LEMON-enquête en het SGBO Participatie onderzoek van Doetinchem. Bovendien heeft het Evaluatiebureau voor elk beleidsdoel het beeld van alle indicatoren samengevat en een conclusie toegevoegd. In de rapportage 'Met elkaar, voor elkaar. De Doetinchemse Kaderrapportage Q4' is alle informatie uitgebreid terug te lezen. De conclusies uit Q4 worden hieronder herhaald. Meer informatie over de aanpak van dit deelonderzoek staat in bijlage 1.

Doel 1: Vergroten van zelfredzaamheid van inwoners, huishoudens en opvoeders

1a: Meer inwoners van Doetinchem achten zichzelf in staat hun leven vorm te geven

- Het grote aantal meldingen bij Buurtplein (met name in het begin van 2015) wijst uit dat het bereik en bekendheid van de buurtcoaches goed is. Inwoners weten de buurtcoaches te vinden. Zo wordt 45% van de meldingen door de inwoners zelf gedaan.
- Het aantal cliënten dat bekend is bij Buurtplein (een kleine 2.000 inwoners) matcht ongeveer met de DDK-verwachting dat 5% van alle inwoners van Doetinchem behoefte zouden hebben aan meervoudige ondersteuning (van Buurtplein). Daarmee kan de voorzichtige conclusie worden getrokken dat de gemeente Doetinchem haar kwetsbare burgers aardig in beeld heeft.
- De beschikbare gegevens wijzen uit dat de gemeente Doetinchem op weg is om haar doelstelling te behalen.

Het feit dat inwoners met een hulpvraag zich in veel gevallen uit zichzelf melden bij de buurtcoaches voor hulp geeft iets aan van eigen kracht. Door de stap naar hulp te zetten, worden inwoners in een vroeg stadium gecoacht waardoor beginnende problematiek het hoofd geboden kan worden. Dit komt de zelfredzaamheid ten goede.

1b: Meer inwoners kunnen zelfstandig in hun inkomen voorzien

- Op basis van de beschikbare gegevens is geen eenduidige conclusie te trekken of de doelstelling is behaald. We zien diverse ontwikkelingen in 2015.
- Zo zien we een positieve ontwikkeling ten aanzien van de verschuiving op de participatieladder; gemiddeld zijn cliënten die onder de Participatiewet vallen in 2015 zelfredzamer geworden.
- Wat betreft het aantal mensen met een bijstandsuitkering, de kosten voor bijzondere bijstand en het aantal intakes schulddienstverlening zien we geen duidelijke positieve dan wel negatieve verschuiving. De veranderingen die gesignaleerd worden hangen niet zo zeer samen met de toe- of afname van het zelfstandig in het inkomen kunnen voorzien van inwoners. Veranderingen hangen samen met andere factoren, zoals hogere tarieven voor bewindvoerders, toename van asielimmigranten en outreachende aanpak van buurtcoaches.
- Een ongunstige ontwikkeling signaleren we bij de toename van het aantal aanvragen en de kosten voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen in 2015 ten opzichte van voorgaande jaren.
- Wat betreft de deelname aan het Meedoenarrangement is er geen vergelijking met eerdere jaren mogelijk. Veranderingen hierin kunnen pas in de toekomst inzichtelijk worden gemaakt. Wel voldoet de regeling duidelijk aan een vraag om (financiële) ondersteuning bij participatie in de Doetinchemse samenleving

1c: Meer inwoners lossen hun problemen (weer) zelf op

- In 2015 werd zo'n 12 tot 23% van de WMO-meldingen deels of geheel opgelost met eigen kracht en/of in het eigen netwerk. Hoewel de gegevens nog niet te vergelijken zijn met gegevens uit voorgaande jaren, is dit al een mooi uitgangspunt voor het inzetten van eigen kracht en het eigen netwerk. Om na te gaan of dit verder toeneemt de komende jaren, is het van belang deze gegevens te blijven monitoren.
- Dit geldt ook voor de gegevens over regie over eigen leven en gebruik van voorzieningen. Om na te gaan of het percentage inwoners dat regie ervaart over het eigen leven toeneemt, is het van belang deze indicator opnieuw

in de toekomst te monitoren. In 2012 ervaarde 92% van de volwassenen voldoende regie over het eigen leven. Dit nam af tot zo'n 70% onder 85-plussers.

- Wat betreft het gebruik van gemeentelijke voorzieningen, bezocht in 2012 9% van de volwassenen weleens activiteiten van een buurthuis of dienstencentrum en 9% maakte weleens gebruik van vervoersvoorzieningen. Ouderen maakten van beide voorzieningen meer gebruik dan jongere volwassenen.
- Wanneer meer inwoners hun problemen zelf (weer) oplossen zal dit naar verwachting zichtbaar worden in een toename van het percentage inwoners dat regie ervaart over zijn/haar leven en een toename van het percentage inwoners dat de weg weet te vinden naar de gemeentelijke voorzieningen.

Doel 2: Meer inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven voelen zich verantwoordelijk voor de buurt

- De beschikbare gegevens laten zien dat inzet voor de buurt en hulp aan burens voor een deel van de inwoners al vanzelfsprekend is. Zo deed in 2013 ruim twee op de drie inwoners weleens iets voor de burens. Het percentage inwoners dat zich inzette voor sfeer en onderling contact in de buurt was 28%.
- Ook nemen organisaties verantwoordelijkheid om de participatie van inwoners van de gemeente Doetinchem te bevorderen door deel te nemen aan het Meedoen arrangement. In januari 2016 waren er 122 deelnemende organisaties.
- De gemeente Doetinchem beoogt een verdere toename van de betrokkenheid in de buurt en van maatschappelijke organisaties. Om in beeld te brengen of deze betrokkenheid toeneemt, is van belang deze gegevens ook in de toekomst te monitoren.

Doel 3: De sociale cohesie in de buurt groeit

- Buurtbetrokkenheid, de mate waarin mensen goed met elkaar kunnen opschieten in de buurt en deelname aan leuke activiteiten in de buurt zeggen iets over de sociale cohesie. Gemiddeld waardeerden inwoners in 2014 de betrokkenheid in hun buurt met een 6,6 en gaf in 2012

91% van de inwoners aan dat mensen (redelijk) goed met elkaar kunnen opschieten in de buurt. Ruim een derde van de inwoners nam in 2014 weleens deel aan leuke activiteiten in de buurt.

- In de ene wijk/buurt is de sociale cohesie sterker dan in de andere. De mate van stedelijkheid van de betreffende wijk/buurt hangt hier veelal mee samen. Naarmate de wijk/buurt minder stedelijk is, zijn de resultaten voor de sociale cohesie wat gunstiger.
- Of de sociale cohesie ook daadwerkelijk is toegenomen in het afgelopen jaar, kan nog niet inzichtelijk worden gemaakt. Hiervoor is het nodig in de toekomst deze indicatoren opnieuw te monitoren.

Doel 4: Minder huishoudens in Doetinchem doen een beroep op een individuele maatwerkvoorziening

4a: Meer mensen aan het werk bij reguliere werkgevers

- Op basis van de beschikbare gegevens kan nog niet worden nagegaan of 'Meer mensen aan het werk zijn bij reguliere werkgevers'. Dit omdat er nog geen gegevens beschikbaar zijn over 2015. Daarnaast zijn deze gegevens te beperkt om te kunnen bepalen of deze doelstelling is behaald. Zo is onbekend hoeveel mensen er werkzoekend zijn.

4b: Meer jeugdigen groeien gezond en veilig op in hun vertrouwde omgeving

- In heel 2015 hebben ruim 1.350 jongeren een indicatie voor jeugdhulp gehad en werden ruim 380 jongeren via een Melding Aanvang Zorg doorverwezen. Hoewel het aantal indicaties voor jeugdhulp en het aantal Meldingen Aanvang Zorg elk kwartaal is toegenomen, kan niet de conclusie worden getrokken dat het met de jeugd niet goed gaat. Mogelijk vinden inwoners beter de weg naar de hulp en ondersteuning waardoor een toename zichtbaar is. Dit kan in de toekomst een positief effect hebben op het aantal jongeren dat gezond en veilig opgroeit in hun vertrouwde omgeving.
- Met een groot deel van de jongeren gaat het goed. Bij een deel is sprake van risicofactoren zoals een verminderd psychische welbevinden, armoede in het gezin en problemen thuis. Zo was in 2013 bij 21% van de 4-12 jarigen sprake van verminderd psychisch welbevinden en woonde één op de vijf kinderen in een gezin dat moeite heeft om rond te komen van het inkomen.

- Dergelijke risicofactoren belemmeren de gezonde ontwikkeling van jongeren. De gemeente Doetinchem zet hier preventief op in; o.a. door inzet van buurtcoaches maar ook via de scholen wordt ingezet op vroegtijdige signalering van problematiek. Een afname van de beschreven risicofactoren resulteert in een gezondere jeugd. Het is daarom van belang de beschreven risicofactoren te blijven monitoren om zicht te houden op de ontwikkeling daarvan.

4c: Meer kinderen nemen deel aan het regulier onderwijs

- In de gemeente Doetinchem nemen in het schooljaar 2015-2016 4.822 kinderen deel aan het regulier basisonderwijs en 144 kinderen aan het speciaal basisonderwijs. Aan het reguliere voortgezet onderwijs nemen in de ze periode 3.347 jongeren deel en aan het voortgezet speciaal onderwijs 64 jongeren.
- Op basis van de beschikbare gegevens kan niet goed inzichtelijk worden gemaakt of er al een verschuiving plaats vindt van het speciale naar het reguliere onderwijs. Dit kan pas op termijn inzichtelijk worden gemaakt en moet daarom gemonitord blijven worden.

Daarnaast is op dit moment niet bekend hoeveel kinderen regulier onderwijs volgen met ondersteuning. Dit zou een zinvolle aanvulling zijn.

4d: Meer inwoners wonen langer in hun vertrouwde omgeving (veelal thuis)

- Het aantal cliënten dat het afgelopen jaar Ondersteuning thuis – Schoon huis (vml. HH1) heeft ontvangen voor het schoon houden van het huishouden is toegenomen, maar het aantal uur ondersteuning per cliënt is afgenomen ten opzichte van de voorgaande jaren. Het aantal inwoners met een indicatie voor ondersteuning thuis & buitenshuis (begeleiding) is in 2015 redelijk stabiel gebleven en weinig veranderd ten opzichte van de voorgaande twee jaren.
- Op basis van de huidige gegevens is nog niet duidelijk of meer inwoners langer in hun vertrouwde omgeving wonen. Mogelijk kan monitoring van de verhouding tussen het aantal mensen dat zelfstandig woont en het aantal mensen dat niet zelfstandig woont hier meer inzicht in geven.



•

4 Deelconclusies cliënt interviews

Om een kwalitatieve verdiepingsslag te maken zijn 45 interviews gehouden met cliënten van Zorgplein, Buurtplein en Werkplein. De 45 cliënt interviews geven een beeld van de ervaringen van Doetinchemse inwoners die het afgelopen jaar te maken hebben gekregen met het nieuwe beleid en wat er voor hen veranderd is t.o.v. eerdere jaren, of, als zij niet eerder ondersteuningsvragen hebben gehad, hoe zij aankijken tegen de manier waarop zij geholpen zijn. De interviews geven het verhaal bij de cijfers, en zijn daarmee een aanvulling op de kwantitatieve indicatoren. De beleving van de cliënt stond centraal in de interviews. Voor een verantwoording van de aanpak, zie bijlage 2.

Doel 1: Vergroten van zelfredzaamheid van inwoners, huishoudens en opvoeders

De meeste cliënten ervaren een toename in zelfredzaamheid bij zichzelf en/of hun gezin, dankzij de ondersteuning. Er zijn echter ook cliënten die dit juist niet hebben ervaren.

- **Buurtplein:** vaak zijn cliënten weer op eigen benen gezet. Ook zijn cliënten door extreme omstandigheden heen getrokken. Cliënten kunnen zichzelf weer redden dankzij hulp van de buurtcoach. Eigen regie/vertrouwen van cliënten is versterkt. Essentieel hierbij is dat cliënten ervaren dat ze altijd bij de buurtcoach terecht kunnen als er iets is. Succespunten bij de aanpak door buurtcoaches zijn: luisteren, daadkracht. Het overgrote deel van de cliënten heeft dit ervaren en voelt zich dan ook enorm geholpen door de buurtcoach.
- **Werkplein.** De helft van cliënten voelt zich echt geholpen/gestimuleerd in het zoeken naar werk, zij worden versterkt in hun eigen regie. Essentieel voor gemotiveerde cliënten is dat de consulent luistert, de cliënt serieus neemt en ingaat op diens specifieke situatie. Daar kan nog winst worden geboekt aangezien een deel van de cliënten aangeeft dit te missen. Een aandachtspunt is bovendien de vergoeding van cursussen/scholing om aan werk te komen, aangezien veel cliënten dit niet van hun bijstand kunnen betalen. Als cliënten op hun eigen plannen steeds 'nee' te horen krijgen, daalt hun motivatie/ zelfregie.

- **Zorgplein:** met name bij de cliënten schulddienstverlening lijkt de zelfredzaamheid enorm gestimuleerd, cliënten zien weer een toekomst en worden in eigen kracht gezet om zelf hun financiën goed op te pakken. Van de cliënten met begeleiding, huishoudelijke hulp en woningaanpassingen/rolstoelen/vervoer zegt een deel dat zij zich redelijk kunnen redden, dankzij de ondersteuning. Echter een deel ervaart dat zij niet de ondersteuning krijgen die nodig is. Dit kan cliënten belemmeren in hun eigen kracht en deelname aan de maatschappij.

Doel 2 en 3: Meer inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven voelen zich verantwoordelijk voor de buurt / De sociale cohesie in de buurt groeit

Of cliënten wel/niet ondersteuning uit hun omgeving krijgen, hangt van veel factoren af. Zo vinden sommige cliënten dat zij het alleen moet doen. Anderen hebben weinig tot geen netwerk. Ook de kwaliteit, capaciteit en belastbaarheid van het netwerk speelt een rol.

- **Buurtplein** draagt aan dit doel bij door met de cliënt te bespreken in hoeverre het eigen netwerk ingezet kan worden. Cliënten vinden dat over het algemeen prima, niet vervelend. Een kleine winst kan nog worden geboekt omdat blijkbaar niet alle buurtcoaches dit bij alle cliënten doen. Daarnaast kan er worden ingezet op de netwerken om de kwaliteit/capaciteit/belastbaarheid van netwerken te vergroten.
- **Werkplein:** Een aantal cliënten ziet in dat het inzetten van je netwerk van essentieel belang is bij het zoeken naar werk. Hier kan nog veel winst worden geboekt aangezien de meeste cliënten aangeven dat dit niet met hen besproken is. De consulent kunnen dit actiever met cliënten bespreken, cliënten vinden het niet vervelend of zelfs goed als dit met hen besproken wordt. Opvallend is bovendien dat wanneer mensen vrijgesteld worden van de sollicitatieplicht die geldt in de bijstand, iemand soms een forse mantelzorgrol op zich kan nemen. Dit ervaren cliënten als positief en draagt ook bij aan de verantwoordelijkheid voor elkaar/ sociale cohesie.
- **Zorgplein:** Uit de interviews blijkt dat in vrijwel alle gevallen de consulent met de cliënt besproken heeft in hoeverre het eigen netwerk ingezet kan worden. Echter uit de interviews blijkt ook dat voor bepaalde

doelgroepen met beperkingen (handicap, autisme) het inzetten van het eigen netwerk extra moeilijk is.

Doel 4: Minder huishoudens in Doetinchem doen een beroep op een individuele maatwerkvoorziening

- Buurtplein: cliënten worden versterkt in eigen regie en er wordt voorkomen dat ze dieper vallen/meer hulp nodig hebben. Daardoor is het aannemelijk dat door de niet-geïndiceerde hulp van de buurtcoach, minder vaak een maatwerkvoorziening nodig is. Tegelijk kan de laagdrempelige buurtcoach nieuwe cliënten aantrekken die eerder onbekend waren en daardoor kan het aantal individuele maatwerkvoorzieningen gaan toenemen. Een aandachtspunt dat uit de interviews naar voren komt is de rol van de buurtcoach bij de indicatiestelling. Hierbij gaat het zowel om de vraag, hoeveel invloed heeft de buurtcoach op de beslissing, als om de vraag welke rol de buurtcoach zou moeten hebben nadat de indicatie is afgegeven.

Cliënten hebben na de indicatiestelling behoefte aan ondersteuning, maar die lijkt afwezig

- Werkplein: uit de interviews blijkt dat wanneer er echt geluisterd wordt naar de wensen van de cliënt, iemand goed op zijn plaats terecht kan komen waardoor terugval in de bijstand/ individuele maatwerkvoorzieningen voorkomen kan worden. Opvallend is dat geen van de cliënten een verandering gemerkt heeft sinds jan 2015.
- Zorgplein: onder de geïnterviewden waren vier cliënten (met begeleiding, huishoudelijke hulp of woningaanpassingen/rolstoelen/vervoer) die voor 1 januari 2015 ook al ondersteuning ontvingen en dus een goede vergelijking kunnen maken. Deze vier cliënten zijn grotendeels negatief over de verandering, ze vinden het meer gedoe opleveren en ze vinden het één grote bezuinigingsmaatregel, waarbij niet wordt gekeken wat nodig is. Belangrijke knelpunten die door cliënten worden ervaren zijn het wegvallen van pgb, en het uitblijven van ondersteuning na de indicatiestelling. Hierdoor kan het thuis blijven wonen in gevaar komen.



5 Deelconclusies medewerker perspectief (EffectenArena)

De transformatie van het sociaal domein is als geheel een zeer complexe operatie. Het is een voortschrijdend proces waaraan we met z'n allen in de komende jaren verder gestalte geven. Buurtcoaches, consultants en zorgaanbieders zijn degenen die de kanteling moeten waarmaken in hun contact met de cliënt. Hun ervaringen met de nieuwe werkwijze, de knelpunten en kansen die zich daarbij voordoen, en de maatschappelijke opbrengsten die zij terug zien, staan in dit hoofdstuk centraal. Deze zijn naar boven gehaald in een interactieve sessie waarbij het instrument de EffectenArena is ingezet. In deze sessie was een geleding van de sociale raad aanwezig, als vertegenwoordigers van clientgroepen. Voor meer informatie zie bijlage 3.

Doel 1: Vergroten van zelfredzaamheid van inwoners, huishoudens en opvoeders

1a: Meer inwoners van Doetinchem achten zichzelf in staat hun leven vorm te geven

- Aanwezigen ervaren meer betrokkenheid van burgers op elkaar en naar/in de buurt. Dit uit zich in diensten die zij aan elkaar verlenen.
- Aanwezigen ervaren dat het aantal vrijwilligers is toegenomen. Mensen lenen zich hier eerder/meer voor maar doen er ook gemakkelijker een beroep op.
- Buurtcoaches geven aan dat zij steeds beter in beeld komen bij de inwoners en dat inwoners hen meer zelf benaderen.

1b: Meer inwoners kunnen zelfstandig in hun inkomen voorzien

- Als hier vanuit Buurtplein en/of Zorgplein op wordt ingezet dan missen zij een goede afstemming met Werkplein. Men zou graag zien dat ook medewerkers van deze organisaties meer creatief meedenken in het "grijze gebied, en niet alleen zwart-wit". (niet allen de controleur). Eén van de aanwezigen riep op tot sociaal makelen vanuit Werkplein.
- Ervaringen van consultants met bewindvoerders zijn niet positief. Mogelijk werkt dit ook frustrerend naar de cliënt.

1c: Meer inwoners lossen hun problemen (weer) zelf op

- In de gesprekken kwam aan de orde dat de nazorg wordt gemist, vooral bij (gedeeltelijke) afwijzing van een voorziening. Dit beantwoordt volgens de deelnemers van de effectenarena niet aan 1 plan, 1 gezin, 1 regisseur. Juist in deze situatie bestaat ook bij de inwoners de behoefte om te reflecteren en hoe nu verder? Er bestaat een gereede kans dat de betreffende cliënt er alleen niet uitkomt en zo ontstaan nieuwe probleemsituaties. Een stukje coaching, reflectie zou dit kunnen voorkomen.
- Kracht van jong-volwassenen niet overschatten (17 – 27 jaren)
- (Volledige) zelfredzaamheid is niet voor alle bevolkingsgroepen weggelegd. Genoemd werden: dementerenden, Wajong, (O)GGZ-groep. Met elkaar goed afspreken/ afstemmen waar de grenzen liggen. Sommige inwoners hebben eerst een steuntje in de rug nodig voor zij in eigen kracht kunnen staan.
- Inwoners maken niet volledig gebruik van alle mogelijkheden waarvoor ze ooit geïndiceerd zijn.
- Lange wachttijd bij gemeente wordt doelbewust omzeild doordat ouders hun problemen neerleggen bij de consulent 1^e lijn; veelal de huisarts. Deze kan rechtstreeks doorverwijzen.

Doel 2: Meer inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven voelen zich verantwoordelijk voor de buurt

- Aanwezigen vragen zich af hoe maakbaar de samenleving is. We moeten met z'n allen, ook vanuit beleid, niet doorschieten.
- Scholing en intervisie vindt plaats en wordt door de aanwezigen gewaardeerd. Tegelijkertijd een oproep om dit integraal op te pakken; met alle hulpverleners/organisaties die met desbetreffende vraagstukken te maken hebben/krijgen. Waak voor het ontstaan van nieuwe schotten!
- In het begin werden er per buurt folders uitgegeven om informatie te delen. Dit verbindt en tegelijkertijd bleek in de praktijk dat namen etc. snel veranderden en dat folders daardoor niet meer klopten.
- In de grotere wijken van Doetinchem hebben de buurtcoaches en consultants veel meer personele wisselingen plaats gevonden dan in de kleinere wijken. Dit heeft mogelijk negatieve consequenties voor de buurtcohesie en onderlinge samenwerking.

- Vanuit de sociale raad werd aangegeven dat niet alle partijen worden door de gemeente als partners gezien ; bijv. de Villastichting Eigen bedrijvigheid.

Doel 3: De sociale cohesie in de buurt groeit

- Niet overal gelijk; wisselt per buurt
- Buurtplein heeft de dienstenkaart ontwikkeld. Dit werd door de deelnemers gebracht als een methodische manier van werken om een plan voor de buurt te maken.
- Let op: één van de deelnemers gaf aan: "hoewel de gemeente wijkgericht wil werken worden sommige buurthuizen opgeheven, verplaatst of samengevoegd. Zij stelde dat ze op de nieuwe locatie nu personen kan ontvangen maar geen collectieve activiteiten kan verrichten". Zij ervaart dat als een belemmering.
- Inwoners nemen zichtbaar meer (voor elkaar) op en doen daarvoor dan geen beroep op de gemeente.

Doel 4: Minder huishoudens in Doetinchem doen een beroep op een individuele maatwerkvoorziening

4a: Meer mensen aan het werk bij reguliere werkgevers
Niet aan de orde geweest.

4b: Meer jeugdigen groeien gezond en veilig op in hun vertrouwde omgeving

- Aandacht gevraagd voor de leeftijdsklasse 17- 27 jarigen. Hun kracht, zelfstandigheid niet overschatten!
- Buurtcoaches gaan de scholen in. Mogelijk dat hierdoor vroeger gesignaleerd en ingegrepen kan worden. Tevens bevordert dit een integrale aanpak met school.

4c: Meer kinderen nemen deel aan het regulier onderwijs
Niet aan de orde geweest.

4d: Meer inwoners wonen langer in hun vertrouwde omgeving (veelal thuis)

- Aanwezigen geven aan dat er op korte termijn meer aangepaste woningen per wijk moeten zijn. Noodzaak om langer zelfstandig te wonen en draagt bij aan buurtcohesie.
- Mogelijk dit ook te realiseren door (meer) aandacht te besteden aan (O)GGZ-cliënten

- Erken het feit dat er daklozen zijn. We hebben een daklozenoverleg maar officieel bestaat dit overleg niet. Ook zij zijn inwoners van de stad.
- T.a.v. de doelgroep zorgmijders/psychiatrie werd gemeld dat de term maatwerkwonen wordt gebezigd. "De term blijft niet hangen; en het gaat te veel over wonen".

Algemene samenvattende reflectie vanuit de Effectenarena

- Deelnemers waren over het geheel genomen, positief, creatief en goed op elkaar en het 3 D-beleid betrokken. Veel ideeën, ervaringen en ook de wil om aan verbeteringen bij te dragen. Medewerkers van Buurt- en Zorgplein weten elkaar al goed te vinden.
- Nog meer streven met elkaar naar een integrale eenduidige manier van werken (niet verwarren met dat er dus geen maatwerk mag worden geleverd) . Mooi omschreven door één van de deelnemers met het verzoek om ook Werkplein bij het sociaal makelen te betrekken.
- Scholing / intervisie; hier zijn al goede initiatieven gerealiseerd (o.a. kenniskringen Buurtplein) maar probeer deze nog meer met alle direct (mogelijke) betrokkenen op te pakken. Daarbij maak je dan optimaal gebruik van ieders expertise en realiseer je kortere lijnen.
- Collectieve bijeenkomsten zijn noodzakelijk maar waar en tot hoever? Deelname hieraan moet niet te zeer ten koste gaan van de cliënt/inwonercontacten. Tevens wordt door de deelnemers gevraagd om reflectie m.b.t. de resultaten; verandering beleid/ nieuwe werkmethoden, wordt gemist. Wat vond het Bestuur/ management van onze inbreng/ wat gaan ze er mee doen/ op welke wijze kunnen wij aan het vervolg bijdragen?
- We moeten met z'n allen accepteren; bestuurders, beleidsmakers, consultants, inwoners, dat de maatschappij niet volledig maakbaar is.
- Zelfredzaamheid is niet voor elke inwoner voor 100 % haalbaar. Accepteer dit, hoe gaat de gemeenschap Doetinchem hiermee om?
- Heb aandacht voor nazorg; zeker voor dat deel van zorg/ondersteuning dat werd gevraagd en niet werd geïndiceerd.
- Een aantal aanwezigen zou nog meer outreachend willen werken. Ervaren barrières in tijd/werkdruk en in de privacybescherming.
- Deelnemers vragen om meer aandacht voor communicatie; naar elkaar en naar de inwoners. Houdt

het simpel, leg het uit, zoek evt. mee naar alternatieven (ook na indicering).

- Keukentafelgesprek wordt door inwoners als spannend ervaren.

Houd hier rekening mee! Eén van de aanwezigen schetste een situatie waarin bij het keukentafelgesprek 5 professionals aanschoven.



Bijlagen



1 Bijlage 1: Verantwoording kwantitatieve indicatoren

In de voorgaande kwartaalrapportages had de gemeente Doetinchem al voor enkele doelstellingen indicatoren met gegevens opgenomen. Voor een deel van de (sub)doelstellingen waren nog geen indicatoren gedefinieerd. Voor de Q4 rapportage is afstemming tussen gemeentelijk projectleider en onderzoekers nagegaan welke extra indicatoren nodig zijn om te bepalen of de overige (sub)doelstellingen worden behaald.

De eerder gebruikte indicatoren (Q1-Q3) zijn aangevuld met indicatoren afkomstig uit de grote indicatorenlijst die de gemeente Doetinchem begin dit jaar heeft opgesteld en nieuwe indicatoren; aangedragen door Evaluatiebureau Publieke Gezondheid. Aanvullende bronnen zijn onder andere de GGD-monitors, Kinderen in Tel, de LEMON-enquête, www.waarstaatjegemeente.nl en het SGB Participatie onderzoek van Doetinchem.

Omdat de interpretatie van de (sub)doelstellingen van invloed is op de keuze voor indicatoren, heeft het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid de indicatorenlijst besproken met diverse wethouders, afdelingshoofden en beleidsmedewerkers Wmo, Jeugd en Participatie, alsmede de directeur van Buurtplein BV en het afdelingshoofd van Zorgplein. Naar aanleiding van deze gesprekken, is de definitieve indicatorenlijst opgesteld. In deze gesprekken werd meermaals aangegeven dat de beleidsdoelen niet SMART geformuleerd waren en daardoor voor meerdere uitleg vatbaar waren. Een aantal indicatoren en onderzoeksgegevens raakten aan meerdere doelstellingen. Uit de alternatieven is steeds gekozen voor de meest passende beleidsdoelstelling.

Vervolgens hebben de onderzoekers samen met de gemeente Doetinchem de gegevens bij de indicatoren verzameld en deze verwerkt in de Q4 rapportage. Voor elk (sub)doel is beschreven in hoeverre de (sub)doelen zijn behaald op basis van de kwantitatieve gegevens.



2 Bijlage 2: Verantwoording cliënt interviews

Waarom kwalitatief onderzoek

De wens van gemeente Doetinchem was om kwalitatief onderzoek te doen onder cliënten, om zo dieper door te kunnen vragen en de verhalen naar boven te krijgen. Dat is wezenlijk anders dan een vragenlijstje waarop cliënten zaken kunnen aankruisen. De ervaring leert dat juist kwalitatief onderzoek bij aanvang van een nieuwe werkwijze in een gemeente waardevolle inzichten geeft. Kwalitatief onderzoek vertelt het verhaal achter de cijfers en geeft inzicht in ervaringen, voorwaarden en samenhang met de context. Zo geeft het concrete aanwijzingen wat in de aanpak goed is en waar mogelijk aanpassing nodig is. Kwalitatief onderzoek is gelijkwaardig aan kwantitatief onderzoek, het sterkste is een combinatie tussen beide. Deze combinatie wordt in de huidige opdracht ook gemaakt. De (kwantitatieve) indicatoren geven tezamen met het kwalitatief onderzoek een beeld over de ervaringen en resultaten van DDK3.

Afbakening

In november hebben in totaal 6 interviews plaatsgevonden met diverse wethouders, afdelingshoofden en beleidsmedewerkers Wmo, Jeugd en Participatie, alsmede de directeur van Buurtplein BV en het afdelingshoofd van Zorgplein. Voor het kwalitatief onderzoek is een beperkt aantal uur beschikbaar, wat vraagt om een afbakening van de onderzoeksvraag. Uit de genoemde 6 interviews kwam naar voren dat er veel onderzoeksvragen leven van verschillende aard. Een goede afbakening vraagt om keuzes. De keuzes staan hieronder expliciet weergegeven.

- ✓ **Doelgroep:** in de interviews is genoemd dat zowel de zelfredzame 80% van de inwoners als de kwetsbare 20% doelgroep zijn van DDK3, denk b.v. aan verantwoordelijkheid nemen in de wijk of het geven van mantelzorg. De interviews maakten ook duidelijk dat de kwetsbare inwoners de hoofddoelgroep zijn. Van hen willen we weten of ze vinden dat ze de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Het onderzoek richt zich daarom op de cliënten van Buurtplein, Zorgplein en Werkplein. Dit houdt ook in dat kwetsbare inwoners die niet in beeld zijn bij Buurtplein, Werkplein of Zorgplein buiten dit onderzoek vallen. Dit zou een apart onderzoek vergen onder deze specifieke groep.
- ✓ **Deel of geheel:** in de interviews zijn diverse deelonderwerpen van de 3 decentralisaties genoemd

zoals Mantelzorg, Cliënttevredenheid per aanbieder, etc. Dit zijn onderwerpen die op zichzelf een onderzoek waard zijn, echter vanwege de beschikbare uren is ervoor gekozen om niet op deze afzonderlijke deelonderwerpen door te vragen. Het onderzoek steekt in op de hoofdgedachte van de 3 decentralisaties zoals verwoord in de beleidsdoelen DDK3 (versterken eigen kracht en ondersteuning waar nodig). Deelonderwerpen, die in de interviews zijn genoemd, komen daarbij gedeeltelijk aan de orde.

- ✓ **Belang van wijken:** Doetinchem is een gemeente die sterk inzet op de wijkaanpak, er zijn 11 wijken in Doetinchem. Het is denkbaar om het onderzoek te valideren op wijkniveau, echter vanwege de beschikbare uren is dit niet mogelijk. Het onderzoek wordt daarom gevalideerd op gemeenteniveau. Daarbij wordt gelet op vertegenwoordiging van alle wijken in de onderzoeksopzet.
- ✓ **Rol van de gemeente:** Het is van belang om in het onderzoek specifiek te vragen naar de rol van de gemeente Doetinchem, b.v. wat de hulp/zorg van de gemeente oplevert voor inwoners en wat nog wordt gemist. Eén van de punten die ook de interviews naar voren kwam is dat de Kanteling van recht op zorg naar eigen kracht een mentaliteitsverandering is die door de hele maatschappij wordt ingezet. De gemeente draagt in (kleinere of grotere) mate bij aan deze verandering.

Onderzoeksvraag

Op basis van bovenstaande is de formulering van de onderzoeksvraag als volgt:

Wat levert de gemeentelijke ondersteuning op voor cliënten van Buurtplein, Zorgplein en Werkplein? Ervaren de cliënten een grotere mate van zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij na/ door de geboden ondersteuning? Sluit het ondersteuningsaanbod goed aan bij wat de cliënten nodig hebben? Missen zij nog iets in het ondersteuningsaanbod/ hebben de cliënten verbeteringsuggesties?

Onderzoeksopzet

Er is gekozen voor telefonische interviews met cliënten van Buurtplein, Werkplein en Zorgplein. De gemeente heeft dit interview geïntroduceerd bij cliënten. Wanneer de cliënt toestemming gaf zijn de contactgegevens doorgegeven aan de onderzoekers. Het ging om korte interviews van ong. 10 minuten die echter bij sommige cliënten uitliepen tot 45 min. Vooraf was een itemlist ontwikkeld. De gegevens zijn anoniem verwerkt. Het streven was in totaal 45-60 cliënten te

interviewen, 15-20 van Buurtplein, Werkplein en Zorgplein elk. Dit is over het algemeen voldoende om datasaturatie te bereiken en daarmee een betrouwbaar beeld te geven van de bandbreedte van de mogelijke antwoorden.

Aan Buurtplein, Werkplein en Zorgplein is gevraagd om cliënten te benaderen voor het interview. Hiervoor is een instructie opgesteld die de volgende punten bevatte:

- Het gaat om cliënten (of hun begeleiders) die in 2015 te maken hebben gehad met Buurtplein, Zorgplein en/of Werkplein.
- Zowel nieuwe instroom als degenen die ook al voor 2015 cliënt waren.
- Cliënten van 16 jaar of ouder én ouders van cliënten jonger dan 16 jaar.
- Willekeurige steekproef, b.v. elke 5^e of 10^e naam van het cliëntenbestand. Dit om te waarborgen dat de telefoonnummers een afspiegeling vormen van het totale cliënten bestand t.a.v. leeftijd, geslacht, soort problematiek, type hulp/zorg.
- I.v.m. de privacy wetgeving moet eerst toestemming worden gevraagd aan de cliënten om hun telefoonnummer door te geven aan de onderzoekers. Dat kan op door cliënten te bellen, of door een brief te sturen met de mogelijkheid om bezwaar te maken binnen een bepaalde periode.

Dit heeft geresulteerd in de volgende respons:

Buurtplein

- Goede representatieve groep, geworven volgens instructie (7 teams evenredig vertegenwoordigd).
- Startdatum cliënten voornamelijk in 2015 (start Buurtplein).
- Buurtplein heeft aankondigingsbrief gestuurd; 0x hebben mensen aangegeven bezwaar te hebben gebeld te worden.
- 28 cliënten gebeld.
- **57% deelname (=16 interviews)**, 1 telnr klopt niet, 1 weigering (lang geleden, heeft er niet veel aan gehad), 36% gestopt na 3 belpogingen.

Werkplein

- Goede, representatieve groep, geworven volgens instructie.
- Werkplein heeft aankondigingsbrief gestuurd; 4x hebben mensen aangegeven bezwaar te hebben gebeld te worden.
- 29 cliënten gebeld.
- **52% deelname (=15 interviews)**, 2 weigeringen (1x doet nooit mee aan dit soort dingen, 1x geen reden), 1x taalbarrière, 38% gestopt na 3 belpogingen.

Zorgplein

- Zorgplein heeft geworven via enkele consultants. De cliënten zijn aangedragen door zes consultants.
- Zorgplein heeft cliënten gemaïld/gebeld voor toestemming, onbekend hoe vaak *geen* toestemming
- 19 cliënten gebeld
- **74% deelname (=14 interviews)**, 1 telnr klopt niet, 1 weigering (partner net overleden), 3x gestopt na 3 belpogingen

Doelgroep

Buurtplein

- Gemiddelde 45 jaar, range 24-69 jaar
- 11 vrouwen, 5 mannen
- eenoudergezin (6x), twee ouder gezin (4x), alleenstaand (3x), echtpaar (1x), anders (2x)
- 3x moeilijk nederlands, toch gedaan zo goed/kwaad als het ging (evt. met hulp huisgenoot)
- Bijna alle interviews in vertrouwelijke sfeer, goed contact, serieuze en persoonlijke antwoorden

Werkplein

- Gemiddelde 49 jaar, range 29-64 jaar
- 7 vrouwen, 8 mannen
- eenoudergezin (6x), twee ouder gezin (1x), alleenstaand (5x), echtpaar (2x), anders (1x)
- diverse doelgroep: zowel laag geschoold als hoog geschoold, ziek en gezond, etc.
- Bijna alle interviews in vertrouwelijke sfeer, goed contact, serieuze en persoonlijke antwoorden

Zorgplein

- Gemiddelde 48 jaar, range 24-69 jaar
- 8 vrouwen, 6 mannen
- twee ouder gezin (7x), echtpaar (3x), alleenstaand (2x), eenoudergezin (1x), anders (1x). Opvallend is dat dit een andere doelgroep is dan Werkplein/Buurtplein: hier veel meer tweeouder gezinnen en echtparen, Werkplein/Buurtplein veel meer eenoudergezinnen en alleenstaanden.
- Bijna alle interviews in vertrouwelijke sfeer, goed contact, serieuze en persoonlijke antwoorden.

Item list

NB: cursieve tekst wordt niet letterlijk uitgesproken, maar is een aanwijzing voor de onderzoeker.

Buurtplein klanten

1. U en/of meerdere personen uit uw huishouden heeft/hebben contact gehad met een buurtcoach, klopt dat? Waar heeft de buurtcoach u bij geholpen?

Doorvragen: gaat dit hoofdzakelijk om problemen rondom zoon/dochter? Doorvragen: heeft u één gesprek gehad of ziet u de buurtcoach vaker?

2. Wat betekent de ondersteuning van de buurtcoach voor u? Wat heeft u eraan gehad? *Doorvragen, hoe was het gegaan zonder de buurtcoach?*
3. Is er een passende oplossing gevonden voor uw situatie/ uw vraag? *Doorvragen, hoe tevreden bent u met deze oplossing?*
4. Hoe tevreden bent u over de aanpak van de buurtcoach?
5. In hoeverre krijgt u de ondersteuning die u nodig heeft? *Doorvragen, wat mist u?*
6. Heeft de buurtcoach ook met u gesproken over wat familie en bekenden voor u kunnen doen? *Doorvragen, hoe vond u dat? Ontvangt u naast de ondersteuning van de buurtcoach, ook ondersteuning van familie of bekenden?*
7. Alles bij elkaar genomen, hoe goed kunt u zichzelf redden op dit moment? *Doorvragen, welke rol speelt de ontvangen ondersteuning hierbij (van buurtcoach en eigen netwerk)?*
8. Mag ik tot slot uw leeftijd en geslacht noteren? En wat is uw huishoudenssamenstelling, wie wonen er bij u in huis?
9. Dan zijn we nu aan het einde gekomen van het interview. Is er nog iets dat u kwijt wilt / wat u wilt zeggen aan de gemeente?

Zorgplein/werkplein klanten

1. U heeft een gesprek gehad met een consulent van de gemeente, klopt dat? Waar heeft de consulent u bij geholpen?
2. Wat betekent de ondersteuning van de consulent voor u? Wat heeft u eraan gehad? *Doorvragen, hoe was het gegaan zonder de consulent?*
3. Sinds wanneer ontvangt u deze ondersteuning?
→ *Indien langer dan een jaar: Vindt u de ondersteuning veranderd ten opzichte van een jaar geleden? Doorvragen, wat is veranderd en hoe vindt u dat?*
4. Is er een passende oplossing gevonden voor uw situatie? *Doorvragen, hoe tevreden bent u met deze oplossing?*
5. Hoe tevreden bent u over de aanpak van de consulent?
6. In hoeverre krijgt u de ondersteuning die u nodig heeft? *Doorvragen, wat mist u?*
7. Heeft de consulent ook met u gesproken over wat familie en bekenden voor u kunnen doen?

Doorvragen, hoe vond u dat? Ontvangt u naast de ondersteuning van de gemeente, ook ondersteuning van familie en bekenden?

8. Alles bij elkaar genomen, hoe goed kunt u zichzelf redden op dit moment? *Doorvragen, welke rol speelt de ontvangen ondersteuning hierbij (van gemeente en netwerk)?*
9. Mag ik tot slot uw leeftijd en geslacht noteren? En wat is uw huishoudenssamenstelling, wie wonen er bij u in huis?
10. Dan zijn we nu aan het einde gekomen van het interview. Is er nog iets dat u kwijt wilt / wat u wilt zeggen aan de gemeente?

Antwoord onderzoeksvraag Buurtplein

Wat levert de gemeentelijke hulp/zorg op voor cliënten van Buurtplein? Ervaren de cliënten een grotere mate van zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij na/ door de geboden ondersteuning?

- Wat heeft het hen gebracht: 'rust' komt vaak terug. Soms ook de afwenteling van een drama, zoals zoon rustig uit huis vertrokken ipv. met geweld/politie uit huis gezet.
- Heel vaak zijn mensen weer op eigen benen gezet. Mensen noemen dat zelf zo. Bv. na 3 sporttassen vol administratie weggewerkt, laat ik het niet meer zover komen. Ik weet nu wat ik moet doen als er post komt. Of; ik durf weer de straat op.
- Ook zijn mensen door extreme omstandigheden heen getrokken. Bv. scheiding en schulden (door bedrog ex), v ertrouwen kwijt. ' Daar doorheen gekomen met 3 mnd. hulp van Buurtcoach. Nu leven weer goed op orde.' Of twee zusjes, 3 mnd hulp gehad nadat ze wees zijn geworden. ' Nu weer alles op de rit.'
- Een aantal mensen zegt ook: ' het was zonder buurtcoach ook wel gegaan, maar stuk minder kwaliteit van leven. Veel meer struggle, onrust, onveilig gevoel.' ' Veiligheid', houvast is wat buurtcoach voor mensen is.

Sluit het ondersteuningsaanbod goed aan bij wat de cliënten nodig hebben?

- Grootste deel is zeer tevreden over de buurtcoach: 'top, heel tevreden, helemaal goed, geweldig.'
- ' Verschil tevreden – niet tevreden', draait om 'luisteren', begrepen/veilig voelen.
- 'Dat iemand de moeite neemt om naar je te luisteren. Dat iemand je serieus neemt.'
- Ook werd gewaardeerd: de daadkracht, 'er bovenop zitten' door buurtcoach.

- En door bijna iedereen genoemd: 'dat ik altijd weer kan bellen als er nog iets is', dat uit mensen spontaan, dat lijkt een soort houvast in hun gedachten.

Missen zij nog iets in het ondersteuningsaanbod/ hebben de cliënten verbeter suggesties?

- 2x wat minder positief over buurtcoach omdat er niet goed werd geluisterd, standaard antwoorden, bv. 'alle kinderen zitten wel eens in de put'. Of omdat het alleen praten was, geen oplossingen/hulp. Deze mensen hebben hulp zelf beëindigd.
- 1 casus zeer negatief. 'Buurtcoach is speelbal van gemeente. Heeft geen enkele invloed op beslissingen.' Ging om herindicatie begeleiding en pgb; kinderen met autisme. Moeder zelf niet gezond, opeenstapeling moeilijkheden. Moeder mantelzorgrol; voelt zich totaal niet gewaardeerd door gemeente. Aan de kant gezet. 'Dit gaat ze op den duur meer geld kosten. Als ik het niet meer trek, dan moeten mijn kinderen uit huis geplaatst worden. Dat is pas duur. Gemeente, neem je mantelzorgers serieus!!' Mocht van gemeente niet mee met mantelzorg weekend: 'uw situatie is niet ernstig genoeg.' Dat knakte haar.
- Ook gehoord bij zowel buurtcoach als Zorgplein: geen enkel contact na beslissing indicatie. Waar is de regisseur, 1 gezin 1 plan? 'Na de indicatiestelling, moet je het zelf maar uitzoeken?' 'Er is geen plan, geen regisseur, geen ondersteuning.'

Antwoord onderzoeksvraag Werkplein

Wat levert de gemeentelijke hulp/zorg op voor cliënten van Werkplein? Ervaren de cliënten een grotere mate van zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij na/ door de geboden ondersteuning?

- De cliënten vallen uiteen in twee groepen: de helft voelt zich geholpen en gemotiveerd/geactiveerd. Succesfactoren voor tevreden/gemotiveerde cliënten: 'dat er geluisterd wordt, dat je je begrepen / serieus genomen voelt, dat er naar jouw unieke situatie wordt gekeken.' Dat zet cliënten in hun eigen kracht en draagt uiteindelijk bij aan het vinden van werk.
- De andere helft ervaart de gesprekken als een verplichting / als tegenwerking. Toch blijkt uit de interviews dat de aanpak van de consulent hierin een verschil kan maken. Dit deel van cliënten mist vooral begrip, meedenken en interesse/ maatwerk voor de eigen specifieke situatie.

Sluit het ondersteuningsaanbod goed aan bij wat de cliënten nodig hebben?

- De helft zegt ja. Zij ervaren dat wat ze vragen, ze ook krijgen. Of in elk geval dat ze altijd kunnen bellen met de consulent van Werkplein, als er iets is. Dat is een houvast, een 'veilig gevoel'.

Missen zij nog iets in het ondersteuningsaanbod/ hebben de cliënten verbeter suggesties?

- De andere helft heeft dubbele gevoelens. Zij ervaren wel ondersteuning, maar vinden dat er nog wel wat mist. Bv. omdat ze het gevoel hebben dat ze in hun eentje op zoek zijn naar werk. Of omdat ze erg krap bij kas zitten. Wat ook gemist wordt is dat cliënten (vanwege bezuinigingen) nauwelijks cursussen/scholing e.d. vergoed kunnen krijgen, ze kunnen het ook niet van hun bijstand betalen, en zitten daardoor voor hun gevoel vast. Dit werkt remmend in de eigen regie, want op hun eigen plannen krijgen ze steeds 'nee' te horen.

Antwoord onderzoeksvraag Zorgplein

Wat levert de gemeentelijke hulp/zorg op voor cliënten van Zorgplein? Ervaren de cliënten een grotere mate van zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij na/ door de geboden ondersteuning?

- Met name bij de cliënten schulddienstverlening lijkt de zelfredzaamheid enorm gestimuleerd, cliënten zien weer een toekomst en worden in eigen kracht gezet om zelf hun financiën goed op te pakken. Van de cliënten met begeleiding, huishoudelijke hulp en woningaanpassingen/rolstoelen/vervoer zegt een deel dat zij zich redelijk kunnen redden, dankzij de ondersteuning. Echter een deel krijgt niet de ondersteuning die nodig is. Dit gebrek aan ondersteuning, kan cliënten belemmeren in hun eigen kracht en deelname aan de maatschappij.

Sluit het ondersteuningsaanbod goed aan bij wat de cliënten nodig hebben?

- Dit geldt zeker voor de cliënten schulddienstverlening. Zij zijn zeer tevreden, voelen zich geholpen en gemotiveerd voor de toekomst. Essentieel hierbij is dat er naar cliënten werd geluisterd, dat zij zich serieus genomen voelden, en dat er naar hun specifieke situatie werd gekeken.
- Voor de cliënten met begeleiding, huishoudelijke hulp en woningaanpassingen/rolstoelen/vervoer geldt dit in mindere mate. Kundigheid en inlevingsvermogen van de Wmo en jeugd consulenten zijn essentieel voor cliënten. Enkele cliënten hebben iets gemist op deze punten.

Missen zij nog iets in het ondersteuningsaanbod/ hebben de cliënten verbeteruggesties?

- Onder de geïnterviewden waren slechts 4 cliënten (met begeleiding, huishoudelijke hulp of woningaanpassingen/rolstoelen/vervoer) die voor 1 jan 2015 ook al ondersteuning ontvingen en dus een goede vergelijking kunnen maken. Deze vier cliënten zijn grotendeels negatief over de verandering, ze vinden het 'meer gedoe opleveren' en ze vinden

het 'één grote bezuinigingsmaatregel, waarbij niet wordt gekeken wat nodig is'. Belangrijke knelpunten die door cliënten worden ervaren zijn het wegvallen van pgb, en het uitblijven van ondersteuning na de indicatiestelling.



3 Bijlage 3: Verantwoording EffectenArena

De EffectenArena is een hulpmiddel om met elkaar in gesprek te gaan over het maatschappelijk rendement van complexe trajecten. De EffectenArena is ontwikkeld door Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) (nu: Platform 31) en omvat vier stappen (Deuten, 2009):

1. Inventariseren van activiteiten
2. Inventariseren van investeerders
3. Inzichtelijk maken van effecten (1e en 2e orde)
4. Inventariseren van incasseerders

Uitvoering EffectenArena

De werksessie EffectenArena rond De Doetinchemse Keuze 3 (DDK 3) vond plaats in april 2016 onder begeleiding van de onderzoekers het Evaluatiebureau en duurde 4 uur. Voor de werksessie zijn afgevaardigden van verschillende organisaties uitgenodigd. De gemeente heeft deze mensen voorgedragen (zie tabel 1). Afhankelijk van het groepsproces is er in samenspraak met de groep voor gekozen om de methodiek niet in zijn geheel toe te passen.

De kracht van de EA is:

- Maatschappelijke investeringen worden zakelijk beschouwd (wie investeert, maar ook wie incasseert?).
- Het stimuleert mensen een inhoudelijk perspectief te pakken, even los van hun organisatorische belangen.
- De EA is gratis en van iedereen; het is een doe-het-zelf-instrument, dus met enige oefening kan iedereen het zelf toepassen.
- Als basisinstrument biedt het makkelijk aansluiting op uitgebreidere methoden als Social Return on Investment (SROI) en Maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA).
- Verschillende betrokkenen (met andere achtergronden) bij elkaar rondom de tafel te krijgen.

Organisatie	Functie
Buurtplein	- 4 buurtcoaches
Werkplein	- 2 consulenten participatie
Gemeente Doetinchem	- 2 consulenten WMO / Jeugd - 2 consulent Jeugd
Zorgaanbieders	- vestigingsmanager - directeur / bestuurder - zorgbemiddelaar
Sociale raad	- voorzitter - clientgroep mantelzorg - clientgroep OGGZ
GGD Noord- en Oost-Gelderland	- epidemioloog - beleidsadviseur

Beleidsmakers in de Volksgezondheid staan voor de lastige opdracht om bij afnemende financiële ruimte antwoorden te vinden voor toenemende gezondheidsproblemen onder de bevolking. Dat vraagt om ingrijpende en verantwoorde keuzes.

Het Evaluatiebureau Publieke gezondheid is specialist in het verkrijgen van praktische informatie over interventies in de publieke gezondheid. Het Evaluatiebureau biedt beleidsmakers handvatten waarmee zij ingrijpende keuzes op verantwoorde wijze kunnen maken. Dat doen we in alle gevallen praktisch, verbazingwekkend betaalbaar, en met academisch gestoelde kennis. Zo maken we beleidsmakers sterker.



Evaluatiebureau Publieke Gezondheid

Postbus 3

7200 AA Zutphen

088 - 443 37 05

info@evaluatiebureau.nl

www.evaluatiebureau.nl

Initiatief van:



Partners:



© Evaluatiebureau Publieke Gezondheid – april 2016

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.