



MEMO aan Raad

Aan : De raad van gemeente Noordoostpolder

Van : Mevrouw H. Bogaards, mede namens de bestuurders van Carrefour (mevrouw H. Boeve, ZONL (de heer F. Kodden) en GGD (de heer C. Verdam)

Datum : 30 december 2016

Onderwerp : Aanbieding Eindrapport 1^e evaluatie DOEN!¹

Bijlagen : 3

Beleidsreferentie

- Krachtig Noordoostpolder
- Sociale teams: DOEN!

Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 wordt er in Noordoostpolder gewerkt met gebiedsgebonden sociale teams: DOEN! DOEN! is voor inwoners de toegang tot zorg en ondersteuning. DOEN! is een netwerkorganisatie van Carrefour, GGD, ZONL en de gemeente. In de DOEN! teams werken buurtwerkers, maatschappelijk werkers, wijkverpleegkundigen, jeugdverpleegkundigen en WMO- en werkconsulenten samen (DOENERS!).

De gemeenteraad heeft gevraagd om een evaluatie van DOEN! Het is de 1^e evaluatie naar de nieuwe werkwijze in Noordoostpolder.

Windesheim Flevoland heeft DOEN! geëvalueerd.

Dit is gedaan op basis van de volgende opdracht:

- Inzicht in de mate waarin de werkelijke werkwijze van de Doen! teams overeenkomt met de werkwijze die door de gemeente is beoogd.
- Inzicht in waar de Doen! teams nu staan ten opzichte van de resultaten zoals die beoogd zijn door de gemeente.
- Inzicht in de manier waarop de samenwerking tussen de verschillende partijen binnen de Doen! teams verloopt en in de ervaring van deze samenwerking.
- Inzicht in de manier waarop de samenwerking tussen Doen! en andere partijen verloopt en in de ervaring van deze samenwerking.
- Inzicht in de ervaring van de inwoners/cliënten met de werkwijze van Doen!
- Inzicht in de aansturing en coördinatie van de Doen! teams en de ervaringen van de professionals binnen de teams hiermee.
- Inzicht in kwantitatieve resultaten van de Doen! teams over 2015 (aantal aanvraagprocedures, aantal toeleidingen naar voorliggende voorzieningen, aantal maatwerkvoorzieningen, etc.)

De resultaten van de evaluatie staan in het rapport "Onderzoek DOEN! teams". Bijgaand ontvangt u het eindrapport onderzoek DOEN!

Het eindrapport evaluatie DOEN!

De onderzoeksopzet:

¹ Onderzoekperiode: 1 januari 2015 – 1 oktober 2016.

Het onderzoek bestond uit 3 onderdelen:

1. De effectenmonitor:

Er zijn 10 casussen ontrafeld met betrokkenen (zowel met de cliënt als met de professionals). Per casus is gekeken naar

- a. Het werkelijk doorlopen proces;
- b. Het ideale proces in de ogen van de cliënt;
- c. Het ideale proces in de ogen van de professional.

Er is geluisterd naar de ervaringen van dorpsbelangen/wijkplatforms.

2. Een enquête onder alle DOENERS!: een vragenlijst met 31 vragen over o.a. samenstelling van de groep DOENERS!, tevredenheid en verbeterpunten. 80% van de DOENERS! heeft de vragenlijst ingevuld.

3. Het bureau onderzoek over 2015: de registraties zijn gestart in het 4^e kwartaal 2015 waardoor de onderzoeksvraag niet kan worden beantwoord. Daarom is een 1^e meting gedaan over het 4^e kwartaal 2015 en de eerste 3 kwartalen 2016.

De context:

Het doel van sociale teams is een beter op elkaar afgestemde dienstverlening aan inwoners die het alleen niet redden. Daarom is het onderzoek primair ingestoken vanuit de optiek van de inwoner. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van DOEN!:

- laagdrempelig voor inwoners die er zelf (even) niet meer uitkomen
- dichtbij de inwoner en uitgaan van de leefwereld van deze inwoner
- stimuleren eigen kracht en uitgaan van talenten en mogelijkheden
- arrangementen tussen informele en formele zorg met een verschuiving naar welzijn
- algemene en collectieve ondersteuning als dat kan, individuele ondersteuning als het moet
- ondersteuning snel en dichtbij
- alle leefgebieden
- korte lijnen en weinig bureaucratie
- integraal over organisatiegrenzen

Er is bij de start bewust gekozen om samen DOEN! te ondervinden en DOEN werkende weg te laten groeien en aan te sluiten bij de hulpvraag van inwoners. En dat in een context vol veranderingen². Per 1 januari 2015 is er een nieuwe zorgstructuur met DOEN! De inwoner staat centraal en DOEN! ondersteunt bij een hulpvraag. De nieuwe jeugd- en WMO taken moesten worden uitgevoerd.

Bureau Jeugdzorg verdween, de expertise werd lokaal ingekocht. Indicaties via het zorgkantoor (AWBZ) zijn op enig moment overgedragen aan de gemeente.

Er kwamen nieuwe aanbieders met nieuwe producten (lokaal via de bestuurlijke aanbesteding en regionaal via de aankoopcentrale Almere), dat gaf onrust; de wettelijke herindicaties, de huishoudelijke hulp, enz. Een en al hectiek waarin de DOENERS! zich staande hebben gehouden. En waarbij DOENERS! een werkwijze hebben ontwikkeld om aan alle vragen te voldoen!

Het onderzoek geeft vanaf bladzijde 81 inzicht in de hoeveelheid werk die de DOENERS! hebben verzet. De DOENERS! hebben de afgelopen periode een topprestatie geleverd.

Conclusies:

De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat er een verschuiving is ontstaan over de opdracht van DOEN! (zie blz.15, tabel 2.2).

- a. De bedoeling was: De kern van DOEN! is samen met inwoners zoeken naar passende ondersteuning vanuit generalistisch werken (preventief).
- b. Wat vooral gebeurt: De kern van DOEN! is geworden: het realiseren van een oplossing voor inwoners met een hulpvraag vanuit specialistisch werken (curatief).

Door deze verschuiving is er onduidelijkheid over

² Zie bijlage in raadmemo: totaal overzicht ondersteuningsstructuur met sociaal team als middelpunt.

- de bedoeling van DOEN!,
- goede dienstverlening en DOEN!,
- vorm en inhoud van de facilitering,
- aansturing en coördinatie,
- wie waarvoor verantwoordelijk is (zowel binnen als buiten DOEN!)
- voor welk doel men data moet verzamelen.

De uitkomsten van het onderzoek zijn herkenbaar en niet verrassend. Dat is logisch want in deze periode van veranderingen was continuïteit van zorg belangrijk en de huidige transformatie opgave vergt jaren. De uitkomsten van het onderzoek bieden voldoende handvatten om verder te gaan voor het netwerk DOEN! om aan slag te gaan met het oorspronkelijke doel van DOEN! Het ligt voor de hand om te kiezen voor de oorspronkelijke bedoeling (a: samen met inwoners zoeken naar passende ondersteuning). De consequenties van deze keuze wordt bestuurlijk afgestemd met de netwerkpartners. Het daarbij behorende preventief en generalistisch werken wordt uitgewerkt in het doorontwikkelingsplan.

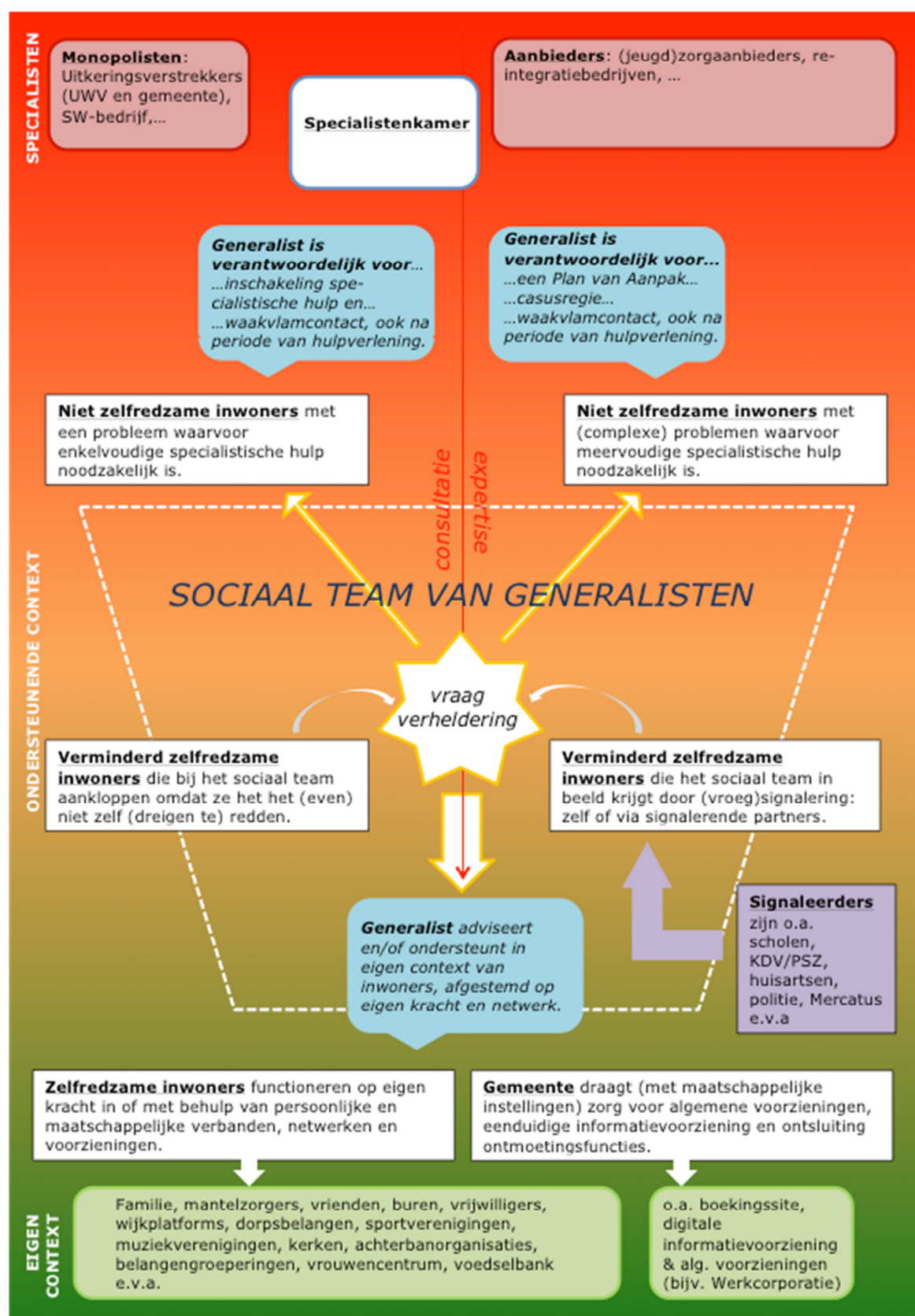
Vervolgstappen

Het onderzoek biedt een goede basis voor de doorontwikkeling DOEN! In het stappenplan staan de diverse onderdelen opgenomen.

- Het netwerk DOEN!³ werkt – mede op basis van de evaluatie – aan een doorontwikkelingsplan. De doorontwikkeling en transformatie van de zorgstructuur (specialistenschil, specialistentafel) is onderdeel van het doorontwikkelingsplan DOEN!
- Op 6 februari 2017 wordt het onderzoek in de RTG gepresenteerd.
- Het is de bedoeling dat medio april 2017 het doorontwikkelingsplan tijdens een “special” wordt gepresenteerd aan de RTG.

³ Het netwerk DOEN! bestaat uit: de managers van Carrefour, GGD, ZONL en gemeente, een gemeentelijke coördinator en een beleidsmedewerker.

Bijlage: Totaal overzicht ondersteuningsstructuur met sociaal team als middelpunt



Bijlagen

- Eindrapport onderzoek DOEN! (452935)
- Stappenplan bespreking en vervolg onderzoek DOEN! (453645)
- Onderzoeksopzet DOEN! (382606)