

Retouradres: Postbus 8 3300 AA DORDRECHT

Aan
de gemeenteraad

Gemeentebestuur
Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT

T 14078
F (078) 770 8080
www.dordrecht.nl

Datum 14 juli 2015
Ons kenmerk MO/1455689
Begrotingsprogramma Zorg en Ondersteuning
Bijlage(n) 4
Betreft RAADSINFORMATIE inzake evaluatie sociale wijkteams Dordrecht West

Contactpersoon
V.L. Roeleveld
T (078) 770 4732
E vl.roeleveld@dordrecht.nl

Samenvatting

De sociale wijkteams in Dordrecht West functioneren goed. De meerderheid van de wijkbewoners, die ondersteuning ontvangen van een sociaal wijkteam, stijgt in de mate van zelfredzaamheid. Wijkbewoners geven aan tevreden te zijn met de wijkwinkel of het wijkinformatiepunt (sociale wijkteams).

De sociale wijkteams zijn onderscheidend door hun focus op eigen kracht en participatie, en de inzet vrijwilligers. Ze zijn laagdrempelig en er wordt integraal gewerkt. De slagkracht van de sociale wijkteams is groot, en de samenwerking binnen het team en met andere organisaties in de wijk verloopt goed.

De nieuwe manier van werken vergt een investering. Hierbij gaan de kosten voor de baten uit. De Maatschappelijke Kosten Baten Analyse heeft op dit moment geen positief saldo, maar er is voldoende perspectief om in door te groeien naar een situatie waarin de maatschappelijke baten hoger zijn dan de maatschappelijke kosten.

De lessen van de evaluatie van de pilot sociale wijkteams in Dordrecht West dienen als input voor de doorontwikkeling van de Sociale Teams.

Inleiding

Eind 2014 is de pilot sociale wijkteams in Dordrecht West geëvalueerd. Vooruitlopend op deze evaluatie had het college eind 2014 besloten om de werkwijze van de sociale wijkteams te implementeren in de hele gemeente. Middels deze raadsinformatiebrief wordt de Raad geïnformeerd over de resultaten van de evaluatie van de pilot sociale wijkteams in Dordrecht West, en de doorontwikkeling van de Sociale Teams. De evaluatie bestaat uit de volgende onderdelen:

- Resultaatmeting o.b.v. de zelfredzaamheidsmatrix¹
- Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (LPBL)
- Lerende evaluatie (Onderzoekcentrum Drechtsteden)
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Onderzoek naar de samenwerking

¹ De Zelfredzaamheids-Matrix (ZRM) is een instrument waarmee de mate van zelfredzaamheid van cliënten eenvoudig en volledig kan worden beoordeeld. De ZRM concretiseert zelfredzaamheid op de volgende leefgebieden: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie (<https://www.movisie.nl/tools/zelfredzaamheid-matrix-zrm>).

Datum 14 juli 2015
Ons kenmerk MO/1455689

Doelstelling

Informeren van de Raad over de evaluatie van de pilot sociale wijkteams in Dordrecht West, en de doorontwikkeling van de sociale teams.

Stand van zaken/de feiten

Terugblik: een nieuwe manier van werken in Dordrecht West

In Dordrecht West is de afgelopen jaren geëxperimenteerd met sociale wijkteams (inmiddels Sociale Teams). Eind 2011 is, vanuit het stimuleringsprogramma Dordrecht West en de doorontwikkeling van het Achter de Voordeurproject, gestart met de sociaal wijkteam Wielwijk. Later volgde de sociale wijkteams in Crabbehof en Nieuw Krispijn. De sociale wijkteams maken deel uit van het 'Dordtse concept'. Dat bestaat uit drie schakels:

- *Wijkinformatiepunt of wijkwinkel*: een laagdrempelige, toegankelijke plek in de wijk waar inwoners terecht kunnen met vragen en problemen op alle levensdomeinen.
- Sociaal wijkteam: een compact frontlijn team bestaande uit professionals van verschillende organisaties.
- *Wijknetwerk*: het netwerk van professionals (o.m. wonen, welzijn, zorg, onderwijs, veiligheid, SDD-Wmo) waarmee het wijkteam samenwerkt in de wijk.

In de sociale wijkteams zijn medewerkers afgevaardigd van de volgende organisaties:

- MEE Drechtsteden (cliëntondersteuner).
- Vivenz (AMW of sociaal raadslieden).
- Zichtbare schakel (wijkverpleegkundige).
- Corporaties Trivire en Woonbron².
- Careyn (pedagoog) of FlexusJeugdplein (integraal casemanager)³.

Ieder team wordt aangestuurd door een kwartiermaker/coördinator, die naast de dagelijkse leiding ook zorg draagt voor de inhoudelijke doorontwikkeling van het sociale wijkteam.

De sociale wijkteams functioneren als een integraal team waarin professionals als generalist werken, maar met behoud van hun specialisme. De professionals van het sociaal wijkteam ondersteunen wijkbewoners (0-100+) met vragen op alle leefgebieden. Zij kijken breed en integraal naar de vraag en gaan uit van de eigen kracht van de wijkbewoner. Waar nodig schakelt de professional van het sociaal wijkteams vrijwilligers of andere organisaties in. De doelstellingen van de sociale wijkteams zijn:

- het optimaliseren van de zelfredzaamheid van individuen en gezinnen;
- het vergroten van de participatie van bewoners in en betrokkenheid bij de wijk;
- het bevorderen van de gezondheid en gezond gedrag van inwoners van de wijk door het versterken van de eigen kracht van inwoners en hun sociale netwerk, inzet van informele zorg en een effectievere en efficiëntere inzet van ondersteuning.
- het voorkomen of uitstellen van een beroep op zwaardere zorg of ondersteuning uit Wmo, AWBZ en Zvw.

² Met uitzondering van sociaal wijkteam Nieuw-Krispijn.

³ Sinds 1 mei 2014 is per sociaal wijkteam een medewerker met expertise op jeugddomein toegevoegd.

Datum 14 juli 2015
Ons kenmerk MO/1455689

Evaluatie: de 'lessons learned' van de pilot

Eind 2014 is een uitgebreide evaluatie uitgevoerd over de sociale wijkteams in Dordrecht West. Wanneer de onderdelen van de evaluatie in samenhang worden bekeken, kunnen we constateren dat de sociale wijkteams goed functioneren.

Resultaatmeting

- Bijna 80 procent van de wijkbewoners, die ondersteuning ontvangen van een sociaal wijkteam, stijgt in de mate van zelfredzaamheid⁴. Tussen de sociale wijkteams in Dordrecht West bestaan nauwelijks verschillen⁵.

Maatschappelijke kosten-baten analyse (LPBL)

- De eerste resultaten van de sociale wijkteams zijn goed: de caseload bestaat uit de beoogde doelgroep (huishoudens met meervoudige problematiek), en de gemiddelde caseload en tijdbesteding van de professionals zijn volgens LPBL op orde. In vergelijking met sociale wijkteams in andere gemeenten is dit bijzondere prestatie.
- Er is sprake van een maatschappelijke kosten-baten saldo van 0,75. Dit betekent dat iedere geïnvesteerde euro 75 eurocent oplevert. Dit negatieve maatschappelijke kosten-baten saldo kan worden verklaard door de opbouwfase waarin de sociale wijkteams zich bevinden: additionele financiering en de inzet van extra (professionele) zorg door de sociale wijkteams.
- De sociale wijkteams hebben veel potentie om door te groeien naar een 'positieve casus'. LPBL verwacht dat de sociale wijkteams kunnen doorgroeien naar een casus met een maatschappelijke kosten-baten saldo van 1,70: iedere geïnvesteerde euro levert 1,70 euro aan baten op. Daarmee leveren de sociale wijkteams op termijn per saldo een besparing op voor de gemeente.
- De nieuwe manier van werken vergt een investering. Hierbij gaan de kosten voor de baten uit.

Lerende Evaluatie (Onderzoekcentrum Drechtsteden)

- Door veel/voldoende ruimte voor de professional is de slagkracht groot en kunnen zij integraal werken. De specialisten in de sociale wijkteams worden steeds meer generalistisch. Er is een prominente focus op eigen kracht en participatie, en vrijwilligers worden regelmatig ingezet. De teams zijn herkenbaar en zichtbaar in de wijk, en bewoners kunnen laagdrempelig binnenlopen.
- Het OCD stelt in haar onderzoek kostenverhogende en kostenverlagende elementen vier dilemma's centraal:
 - Integrale aanpak: De sociale wijkteams hebben door integraal te werken een grote slagkracht, maar bij enkelvoudige problematiek kan het lonen om als door te verwijzen naar specialistische instanties. Wanneer is integraal werken nodig en wanneer niet?
 - Eigen kracht: De inzet op de eigen kracht en het bevorderen van participatie kan het beroep op professionele ondersteuning verminderen en kostenverlagend zijn. In andere gevallen kan het goedkoper zijn om de regie over te laten nemen door een professional.

⁴ Ten minste één echelon verbetering op een leefgebied van de zelfredzaamheidsmatrix waar men bij de 0-meting een 1,2 of 3 scoorde.

⁵ Het percentage bewoners waarbij de mate van zelfredzaamheid toeneemt is tussen de 78,4 en 79,6 procent.

Datum 14 juli 2015
Ons kenmerk MO/1455689

- Vrijwilligers: De sociale wijkteams zijn onderscheidend en efficiënter in het creëren van slimme (en in potentie duurzame) verbindingen tussen bewoners en organisatie in de wijk. De aanpak is kostenverlagend in termen van geld, maar het is de vraag of dit ook zo is in termen van tijd.
- Preventie: De inzet op eigen kracht staat soms haaks op het idee van preventie en vroegtijdig ingrijpen. Wanneer werkt het sociaal wijkteam preventief en wanneer ga het uit van de eigen kracht?

Klanttevredenheid

- De wijkbewoners die door de medewerkers van de wijkwinkel of wijkinformatiepunt zijn geholpen geven aan zeer tevreden te zijn. Gemiddeld beoordelen zij de sociale wijkteams met het rapportcijfer 9,0. Wijkbewoners zijn tevreden over de "diensten" van de wijkwinkel of wijkinformatiepunt en het resultaat van de ondersteuning. Daarnaast vinden de wijkbewoners de medewerkers deskundig en waarderen ze de laagdrempelige uitstraling van de wijkwinkel of wijkinformatiepunt.
- Ruim 95 procent van de wijkbewoners, die geholpen zijn door een medewerker van de wijkwinkel of wijkinformatie, geeft aan de wijkwinkel/wijk-informatiepunt aan te raden aan familie, vrienden of burens.
- Wijkbewoners bezoeken het wijkinformatiepunt/wijkwinkel met name met vragen over financiën en/of administratie, werk en inkomen en wonen.

Samenwerking

- De samenwerking binnen de sociale wijkteams verloopt volgens de professionals goed. Het zijn met name de informele en formele communicatie, het onderlinge vertrouwen, de rol van de coördinator en het aanpassingsvermogen van de professionals die zorgen dat de samenwerking goed verloopt. Professionals ervaren dilemma's bij het generalistisch werken, inzet van eigen kracht en in de aansturing.
- Deelnemers aan het Wijknetwerk Dordrecht West beoordelen de samenwerking met de sociale wijkteams in Dordrecht West als positief. Er is regelmatig contact tussen deelnemers aan het wijknetwerk en medewerkers van de sociale wijkteams. De brede en integrale benadering, de laagdrempeligheid en nabijheid, en het verbindende in de wijk worden gezien als meerwaarde van de sociale wijkteams.

Aanbevelingen

Uit de evaluatie van de sociale wijkteams in Dordrecht West komen de volgende aanbevelingen naar voren:

Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (LPBL)

- De kosten gaan voor de baat uit en de winst van de aanpak is daarom niet direct te verzilveren. Het duurt enkele jaren voordat de aanpak is doorontwikkeld tot een casus met een positieve kosten-baten verhouding. Volgens LPBL is de opgave voor de komende periode:
 - Het behouden van dezelfde caseload zonder te werken met additionele financiering (en frictiekosten).
 - Het verminderen van de inzet van extra (professionele) zorgtrajecten en meer oppakken door het sociaal wijkteam, of de eigen kracht en/of het sociaal netwerk.
 - Het benutten potentie integrale aanpak multiproblematiek. De aanpak van het sociaal wijkteam lijkt nog vaak te enkelvoudig.

Datum 14 juli 2015
Ons kenmerk MO/1455689

- Het positioneren van expertise aan de voorkant gaat niet in alle gevallen samen met een besparing aan de achterkant.
- De inrichting van nieuw-voor-oud heeft gevolgen voor de effectiviteit van het team. Het los van de moederorganisatie kunnen functioneren en volledige toewijding aan het team zijn belangrijke succesfactoren.
- Sterke regievoering door de gemeente en sturing op het verschuiven van middelen naar de frontlijn is nodig.

Lerende evaluatie (Onderzoekcentrum Drechtsteden)

- Zorg voor transparantie in duur en intensiteit traject.
- Blijf focussen op leefwereldproblemen en systeemvereisten.
- Sociaal wijkteam moet meer kostenbewust zijn.

Klanttevredenheidsonderzoek

- Verbeterpunten zijn volgens de wijkbewoners de openingstijden (buiten kantooruren) en de communicatie over de sociale wijkteams naar de wijkbewoners.

Samenwerking

- Eenduidigheid in de aansturing van de professionals in de sociale wijkteams.
- Het toevoegen van expertise, bijvoorbeeld een ouderenadviseur of thuisbegeleiders, een betere samenwerking met huisartsen, en een betere communicatie naar wijkbewoners.

Doorontwikkeling: 2015 en verder

Per 2015 kunnen alle Dordtenaren voor zorg en ondersteuning terecht bij het Sociaal Team in zijn of haar wijk of gebied. Het Sociaal Team is dé voordeur voor informatie, advies en ondersteuning voor alle leeftijden.

De evaluatie van de sociale wijkteams in Dordrecht West dient als input voor de doorontwikkeling van de sociale teams in Dordrecht. De volgende ontwikkelingen zijn (deels) ingegeven door de evaluatie van de sociale wijkteams in Dordrecht West.

- Ventieltafel: De Dordtse Ventieltafel is een project, uitgevoerd door Albert Jan Kruijer van het Instituut van Publieke Waarden, waarbij de professionals van Sociale Teams en Jeugdteams structurele knelpunten signaleren en op beleidsniveau te adresseren. Vervolgens is het aan de beleidsmakers om te werken aan een oplossing. Waarna het gemeentebestuur een besluit kan nemen. 'Op die manier kan een "lerende" organisatie ontstaan waarmee de gemeente Dordrecht kan leren en anticiperen op de onverwachte effecten en structurele problemen die de decentralisaties zullen veroorzaken, en belangrijker: gezinnen goedkoper en beter helpen.'
- Methodische doorontwikkeling: De sociale teams werken continu aan kwaliteitsverbetering van de geboden zorg en ondersteuning. Trainingen en intervisie zijn belangrijke instrumenten om dilemma's te bespreken.
- Samenwerkingsovereenkomst Sociale Teams: De gemeente werkt samen met de moederorganisaties van de professionals aan een samenwerkingsovereenkomst. In deze samenwerkingsovereenkomst wordt o.a. de verantwoordelijkheden van de moederorganisaties beschreven. De samenwerkingsovereenkomst is bedoeld als opstap naar een definitieve samenwerkingsvorm. Specifieke aandacht is hierbij voor de rol van coördinator als functioneel leidinggevende van de professionals in de sociale teams.

Datum 14 juli 2015
Ons kenmerk MO/1455689

- Nieuw-voor-oud financiering: Om toe te werken naar een situatie waarin de werkwijze van de sociale teams een positief maatschappelijk saldo oplevert wordt de financiering van de (moederorganisaties van de) sociale teams herbekeken. In haar rapportage schrijft LPBL 'de manier waarop nieuw-voor-oud wordt ingericht heeft consequenties voor de effectiviteit van het team'. De gemeente werkt toe naar uniformering van de (uur)tarieven van de professionals in de sociale teams. De beperking van overhead heeft hierbij de expliciete aandacht.
- Opdrachtformulering: De gemeente werkt aan één integrale opdracht aan de (moederorganisaties van de) sociale teams in Dordrecht. Vanaf 2016 zullen de subsidiebeschikkingen en de tarieven van de moederorganisaties voor het product 'sociaal team' worden geüniformeerd.
- Evaluatie: In de tweede helft van 2015 worden de sociale teams (opnieuw) geëvalueerd.

Kosten en dekking

N.v.t.

Communicatie en inclusief beleid

N.v.t.

Tijdspad, vervolg en evaluatie

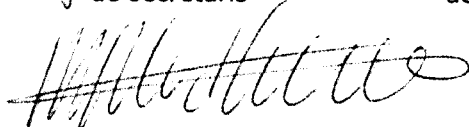
N.v.t.

Bijlagen

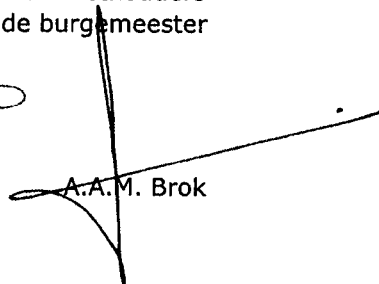
- Resultaatmeting o.b.v. de zelfredzaamheidmatrix
- Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (LPBL)
- Lerende evaluatie (Onderzoekcentrum Drechtsteden)
- Klanttevredenheidsonderzoek

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Het college van Burgemeester en Wethouders
de secretaris de burgemeester



M.M. van der Kraan



A.A.M. Brok