

Evaluatie WIJeindhoven, wat WIJzer?

De nieuwe werkwijze in het Eindhovense sociale domein

Dr. Rob Gilsing
J.van den Toorn MSc
A van Dijk MSc
Drs. A. Hamdi

November 2016

Inhoud

1.	Inleiding	5
2.	WIJeindhoven: informatie aan de gemeenteraad	7
2.1	Kaders, maatschappelijke doelen en prestaties Programma WIJeindhoven	7
2.2	Maatschappelijke doelen: indicatoren en beschikbare informatie	11
2.3	Sturing en verantwoording uitvoeringsprestaties Stichting WIJeindhoven	19
2.4	Conclusie en reflectie: analyse informatievoorziening en sturingsmogelijkheden gemeenteraad	24
3.	Thermometer: uitvoering WIJeindhoven in twee wijken	27
3.1	Algemene bevindingen	27
3.2	Bereik, vindbaarheid, vroegsignalering en preventie	28
3.3	Toerusting WIJteams, integrale hulp en toeleiding specialistische zorg	30
3.4	Inzet op eigen kracht en netwerk, informele ondersteuning	33
3.5	Effecten van de ondersteuning	34
3.6	Risico's en mogelijke verbeterpunten	35
4.	Cliëntenervaringen	37
4.1	Contact	38
4.2	Kwaliteit van ondersteuning	40
4.3	Effect van de ondersteuning	44
4.5	Conclusies	45
5.	Conclusies en aanbevelingen	46
5.1	Conclusies	46
5.2	Aanbevelingen	48
BIJLAGEN:		
1	Analysekader	50
2	Programma's en indicatoren begroting en rekening 2015	51
3	Uitwerking Opdracht sociaal domein	53
4	Aantallen respondenten in wijken	56
5	Overzicht voorgeschiedenis Stichting WIJeindhoven	57
6	Vergelijking cliëntervaringsonderzoeken cliënten WIJeindhoven maatwerkvoorziening Wmo en individuele	65
7	Geraadpleegde documenten	61
8	Interviews gemeente en Stichting WIJeindhoven	63

1. Inleiding

De gemeente Eindhoven heeft ingezet op een systeeminnovatie in het sociaal domein en heeft hiervoor het programma WIJeindhoven ontwikkeld. In lijn met het landelijk beleid is hierbij gekozen voor een integrale aanpak (ontschotting) en voor het uitgangspunt van één gezin, één plan, één hulpverlener. In 2015 is de Stichting WIJeindhoven als belangrijke uitvoeringsorganisatie van de nieuwe werkwijze opgericht. Ook heeft deze organisatie taken gekregen op het gebied van participatie/inkomen, WMOvoorzieningen, jeugdhulp en maatschappelijke opvang. De nieuwe werkwijze met teams op wijkniveau met generalisten die kunnen doorverwijzen naar specialistische zorg is inmiddels in de hele stad ingevoerd.

De ontwikkelingen in het beleid en ook in de uitvoering zijn echter nog steeds in volle gang. Vanwege de majeure koerswijziging en het grote maatschappelijke belang ervan, zeker ook voor de burgers van de stad, heeft de gemeenteraad behoefte aan meer inzicht in de huidige stand van zaken in het beleid, uitvoering en effecten van de nieuwe werkwijzen. De raad heeft behoefte aan een tussenevaluatie van de uitvoering van het nieuwe sociaal beleid en aan sturingsinformatie. De evaluatie richt zich op wat goed is gegaan, en wat eventuele verbeteringsmogelijkheden zijn.

Doelstelling

De rekenkamercommissie beoogt met het onderzoek “inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken van het beleid, de uitvoering en effecten van de decentrale taken in het sociaal domein en (beoogt) mogelijke richtingen van verbetering te identificeren”.

Vraagstelling

Op basis van de hierboven geschetste doelstelling komen wij tot de volgende centrale vraag:

Wat is de stand van zaken in de uitvoering van het Eindhovens beleid in het sociaal domein, in welke mate en op welke wijze wordt de Eindhovense gemeenteraad hierover geïnformeerd en in hoeverre biedt dit de raad aanknopingspunten en mogelijkheden om het beleid en de uitvoering bij te sturen?

Deelvragen zijn:

1. Hoe verloopt de informatievoorziening aan de gemeenteraad over de uitvoering van het Eindhovense beleid in het sociaal domein?
 - a. Wat is het Eindhovense beleid in het sociaal domein? Wat zijn de kaders, de beoogde doelen en beoogde maatschappelijke effecten en de daarbij behorende indicatoren?
 - b. Welke eisen stelt dit aan de informatievoorziening aan de gemeenteraad? Is de informatievoorziening overeenkomstig deze eisen?
 - c. Gezien de eisen (vraag 1b), welke informatie is beschikbaar binnen de ambtelijke organisatie en bij WIJeindhoven? Waar zitten de informatielacunes?
2. Hoe verloopt de uitvoering van het Eindhovense beleid zoals die wordt vormgegeven door de Stichting WIJeindhoven?
 - a. Wat is het bereik en de vindbaarheid van WIJeindhoven?

- b. In hoeverre lukt het WIJeindhoven om in te zetten op preventie en vroegsignalering, en daarmee zwaardere vormen van hulp te voorkomen?
 - c. In hoeverre is de ondersteuning/hulp van WIJeindhoven te kenschetsen als integraal (1 gezin/cliënt, 1 plan, 1 regisseur)?
 - d. Zijn de teams van WIJeindhoven kwalitatief en kwantitatief voldoende toegerust voor de uitvoering van de aan hen toegedichte taken?
 - e. Hoe krijgt het proces van op- en afschaling naar individuele of maatwerkvoorzieningen vorm?
 - f. In hoeverre zet WIJeindhoven in op de eigen kracht en de kracht van netwerken van inwoners die op hen een beroep doen?
 - g. In hoeverre draagt de werkwijze van WIJeindhoven bij aan versterking van de zelfredzaamheid van cliënten?
 - h. Wat zijn mogelijke verbeterpunten en risico's in de werkwijze van WIJeindhoven?
3. Hoe beoordelen cliënten van de Stichting WIJeindhoven de ondersteuning die zij ontvangen?
4. Gegeven de antwoorden op de vragen 1, 2 en 3:
- a. heeft de gemeenteraad voldoende sturingsmogelijkheden om (de uitvoering van) het Eindhovense beleid in het sociale domein bij te stellen?
 - b. Wat zijn aandachtspunten en risico's in het Eindhovense sociale domein, en wat zijn condities voor succes van het Programma WIJeindhoven?

Afbakening en focus

Gegeven de vraagstelling van het onderzoek ligt de focus van het onderzoek dus enerzijds op de informatievoorziening aan, en de sturingsmogelijkheden van de raad over het *programma WIJeindhoven*. Hier staat het perspectief van de raad centraal. De gemeenteraad heeft behoefte aan een heldere en transparante informatievoorziening en aan inzicht in de mogelijkheden om zo nodig bij te kunnen sturen. Anderzijds gaat het om een analyse van de *beleidsuitvoering door de stichting WIJeindhoven* in het eerste jaar van bestaan. Het onderzoek richt zich op een aantal belangrijke thema's in de nieuwe werkwijze (zie de deelvragen hierboven onder 2). De beleidsuitvoering belichten we vanuit het perspectief van professionals die in Eindhovense wijken werkzaam zijn in het sociale domein, en vanuit het perspectief van cliënten van WIJeindhoven.

Het onderzoek vond plaats tussen april en september 2016. Dat betekent dat de Jaarrekening 2015 wel in het onderzoek is meegenomen, maar de begroting voor 2017 niet.

Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken worden de onderzoeksvragen achtereenvolgens behandeld. Voor de beantwoording van de deelvragen onder 2 - de stand van zaken in de uitvoering van WIJeindhoven - hebben we twee hoofdstukken ingeruimd: een vanuit het perspectief van betrokken professionals, en een vanuit het perspectief van cliënten. Door de verschillende perspectieven in de hoofdstukken 2 t/m 4 verschillen zij onderling sterk van karakter. Hoofdstuk 2 gaat in op de eerste deelvraag, over het geformuleerde beleid en de daaruit voortvloeiende (eisen aan) de informatievoorziening aan de raad.

Hoofdstuk 3 schetst op basis van een beperkt onderzoek in twee Eindhovense wijken de stand van zaken op de in de deelvragen genoemde aspecten, voornamelijk vanuit het perspectief van betrokken professionals.

De uitvoering van WIJeindhoven vanuit het perspectief van Eindhovenaren die de afgelopen periode professionele ondersteuning hebben gekregen komt in hoofdstuk 4 aan de orde, aan de hand een cliënttevredenheidsonderzoek dat in september 2016 is uitgevoerd.

In hoofdstuk 5 presenteren we de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek.

2. WIJeindhoven: informatie aan de gemeenteraad

Dit hoofdstuk is gebaseerd op het analysekader zoals dat in Bijlage 1 is opgenomen. Het hoofdstuk start met de maatschappelijke doelen van het programma WIJeindhoven (paragraaf 2.1). Daartoe schetsen we in vogelvlucht de beleidsontwikkeling, uitmondend in de raadsprogramma's Versterken sociale basis en Sociale ondersteuning. In paragraaf 2.2 gaan we in op de indicatoren die aan deze maatschappelijke doelen zijn gekoppeld. Hetzelfde doen we vervolgens voor de uitvoeringsprestaties van de Stichting WIJeindhoven (paragraaf 2.3). In deze paragrafen gaan we in op de vraag of de maatschappelijke doelen respectievelijk de prestaties door de raad zijn vastgesteld. Deze maatschappelijke doelen en prestaties in de paragrafen 2.2 en 2.3 zijn gebaseerd op de raadsprogramma's Versterken sociale basis en Sociale ondersteuning. Deze raadsprogramma's vloeien voort uit het in Eindhoven sinds 2010 ontwikkelde beleid. Het hoofdstuk sluit af met conclusies (paragraaf 2.4).

2.1 Kaders, maatschappelijke doelen en prestaties Programma WIJeindhoven

Beleidsontwikkeling vanaf 2010 in vogelvlucht

In maart 2010 nam de Eindhovense gemeenteraad de aanbevelingen van de Eindhovense rekenkamercommissie over om het welzijnsbeleid te herzien en daarbij de beoogde maatschappelijke effecten en vraagsturing centraal te stellen. Het college heeft in reactie daarop de startnotitie *Plan van Aanpak Twee werelden / projectplan Nieuw sociaal beleid* ontwikkeld. Daarin wordt een fundamenteel andere manier van werken in het sociale domein aangekondigd. De uitgangspunten zijn dat vraaggestuurd wordt gewerkt, dat de eigen kracht en het zelf-organiserend vermogen van inwoners wordt angesproken en dat effectiviteit en beperking van bureaucratie centraal staan bij de uitvoering van beleid. Een raads werkgroep was betrokken om de gemeenteraad beter te kunnen laten sturen op de inhoud en resultaten van beleid.

De startnotitie krijgt in april 2011 een vervolg in het door de raad vastgestelde beleidskader *Nieuw sociaal beleid: inhoudelijke kaders en vervolgproces*. Hierin worden de twee hoofdlijnen, eigen kracht en vraaggerichte, effectieve en ontkokerde uitvoering verder uitgewerkt in een aantal richtinggevend elementen voor de systeeminnovatie in het sociale domein: meer samenhang, meer benutting van de kracht van de stad, vroegtijdig ingrijpen waar nodig, maatwerk in de ondersteuning, inzet van generalisten in de eerste lijn, uitvoering in nabijheid van burgers en invloed daarvan op beleids- en contractvorming.

Het beleidskader en een extern advies daarover (november 2011) leidden tot het raadsvoorstel *Systeeminnovatie sociaal beleid: de transformatie WIJeindhoven*, dat in april 2012 door de raad is goedgekeurd. De inhoudelijke kernpunten zijn: investeren op sociale basisvoorzieningen, investeren op eigen kracht en 'samenkracht', oprichting van een nieuwe eerstelijns organisatie met generalistisch werkende teams, organisatie van een escalatielaag en de gemeente als regisseur van de beoogde transformatie. WIJeindhoven is in principe kostenneutraal. In 2012 start in twee Eindhovense wijken de nieuwe eerstelijns werkwijze. Het raadsvoorstel bevat geen expliciete maatschappelijke doelstellingen of (uitvoerings)prestaties. Impliciet kunnen als doelstellingen worden gelezen:

1. *Versterken van eigen kracht en samenkracht* in de samenleving.¹
2. *Versterken van sociale basisvoorzieningen* (onderwijs, arbeidsmarkt, sport- en cultuurvoorzieningen) waar iedere Eindhovenenaar gebruik van maakt of kan maken.
3. *Generalistisch werkende teams* die los van de bestaande professionele kokers en instellingen in de brede sociale uitvoeringspraktijk kunnen acteren.

Deze drie lijnen zien we terug in de notitie *WIJeindhoven, transformatie van het sociaal domein. Stand van zaken en vervolgagenda* uit november 2013. Deze notitie stelt de inwoner centraal en werkt de twee programmalijnen *Sociale basisstructuur* en *Ondersteuning vanuit het principe 1+1+1 en tweede lijn* nader uit. Deze twee programmalijnen komen ook terug in de programmabegrotingen en -rekeningen; zij krijgen vorm in de raadsprogramma's *Versterken sociale basis* en *Sociale ondersteuning*. In de programmabegrotingen zijn beide raadsprogramma's uitgewerkt in collegeprogramma's. Tabel 2.1 (paragraaf 2.3) bevat een overzicht van de maatschappelijke doelen en prestaties, geordend naar raads- en collegeprogramma's.

In de *Opdracht sociaal domein 2015. 'Verder bouwen aan WIJeindhoven'*, die in juni 2014 door het college is vastgesteld, wordt in bepaalde opzichten van de hierboven geschetste lijn afgeweken. Het document is bedoeld voor organisaties die in het kader van het programma WIJeindhoven een subsidie- of inkooprelatie met de gemeente zouden willen aangaan. Volgens dit document zet de gemeente in op twee **gewenste maatschappelijke effecten** binnen het totale model van WIJeindhoven (sociale basis, eerstelijns en tweedelijns), waarbij het tweede effect nieuw is ten opzichte van de eerder uitgezette beleidslijnen²:

1. Toename zelfredzaamheid (meer mensen redden zich duurzaam in sociale basis).
2. Een aantrekkelijke leefomgeving voor alle inwoners (zodanig dat meer mensen veilig en ontspannen kunnen samenleven in de stad).

Met het vaststellen van de Programmabegroting 2016 door de gemeenteraad heeft de raad ook ingestemd met de in de begroting genoemde doelen. De doelen vloeien min of meer logisch voort uit het beleid dat de gemeente vanaf 2010 heeft ingezet, en waaraan de gemeenteraad op diverse momenten zijn goedkeuring heeft gegeven. In tabel 2.1 staan per raads- (RP) en

¹ In 2013 is een apart raadsvoorstel over het ontwikkelen van samenkracht aangenomen. Hierin staat onder meer: 'Er worden gewenste maatschappelijke effecten ten aanzien van samenkracht in de stad benoemd en de gemeente gaat sturen en monitoren of acties en inzet van financiële middelen bijdragen aan het bereiken van deze effecten.' Er wordt een uitvoeringsprogramma aangekondigd, door het college in 2014 aan de raad aan te bieden. Dit uitvoeringsprogramma hebben we evenwel niet kunnen vinden. Wel was er in 2014 de door de raad vastgestelde kadernotitie *De kracht van de stad, de sociale basis van WIJeindhoven*, die gaat over de wijze waarop basisvoorzieningen bijdragen aan de eigen kracht en de Samenkracht van alle inwoners. In deze kadernotitie wordt de visie op samenkracht verder uiteengezet; de notitie bevat geen concretisering van de eerder genoemde doelstellingen.

² De genoemde indicatoren zijn:

- Voorkomen van uitval uit het 'normale leven' (de sociale basis);
- Voorkomen van escalatie van de eerstelijns naar de tweedelijns;
- Uitstroom van de tweedelijns naar de eerstelijns;
- Uitstroom van professionele ondersteuning naar het 'normale leven' in de sociale basis.

De in het document opgenomen indicatoren lijken op het eerste gezicht geen betrekking te hebben op dit 'nieuwe' maatschappelijke effect. Ambtelijke is toegelicht dat de indicator (sociale basis) ook betrekking heeft op de 'leefomgeving'.

In de *Opdracht Sociaal Domein 2015* staan tevens per opdracht (sociale basis, eerstelijns en tweedelijns) de maatschappelijke effecten (toename zelfredzaamheid en aantrekkelijke leefomgeving) vertaald in inhoudelijke doelstellingen en indicatoren. Zie Bijlage 2.

collegeprogramma (CP) de doelen zoals die zijn opgenomen in de Programmabegroting van 2016 (wat willen we bereiken?).³

Beide raadsprogramma's (RP1 *Versterken sociale basis* en RP2 *Sociale ondersteuning*) hebben identieke maatschappelijke doelen, maar richten zich op verschillende zaken. RP1 richt zich op het *versterken van eigen kracht en samenkracht* in de samenleving en het *versterken van sociale basisvoorzieningen* (onderwijs, arbeidsmarkt, sport- en cultuurvoorzieningen) waar iedere Eindhovenenaar gebruik van maakt of kan maken. RP2 richt zich op *generalistisch werkende teams* en de 2^e-lijnsvoorzieningen, inclusief de beoogde beweging in de piramide. Uiteindelijk gaat het in beide raadsprogramma's om het versterken van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

³ De Programmabegroting 2016 kent vier collegeprogramma's bij RP1 en vijf bij RP2. In de gemeentelijke notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016; Achtergrondinformatie Sociaal Domein* van maart 2016 is een zesde collegeprogramma bij RP2 opgenomen, dat betrekking heeft op de beweging in de piramide (en de al voor een ander CP gebruikte naam *Inkomen* heeft).

Tabel 2.1 Maatschappelijke doelen WIJeindhoven Programmabegroting 2016

RP 1. Versterken sociale basis

Versterking van de sociale basis om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk Eindhovenaren in staat worden gesteld om mee te doen in de samenleving, en zodat de onderlinge betrokkenheid van de inwoners van de stad wordt vergroot. Versterking van de voorzieningen in de sociale basis zodat zij voor iedereen toegankelijk zijn; de onderlinge betrokkenheid van inwoners voorkomt dat mensen buitengesloten worden. Gaat om de sociale basis: de 0^e lijn, inclusief 'samen- en eigen kracht'

CP 1.1 Samenkracht

Samenkracht is de beweging naar eigen kracht en 'samenredzaamheid', waarbij het gaat om het totaal aan maatschappelijke initiatieven dat plaatsvindt in de stad en bijdraagt aan ontmoeting en aan samenleven. Inwoners worden actief gestimuleerd om zich in te zetten voor zichzelf, elkaar en voor hun stad.

CP 1.2 Sociale basisvoorzieningen

De sociale basisvoorzieningen in Eindhoven zijn voor alle inwoners toegankelijk. Ze stellen mensen in de gelegenheid hun basisvaardigheden verder te ontwikkelen, stimuleren bewustwording over eigen kracht en bevorderen samenkracht. Wanneer de sociale basisvoorzieningen voor inwoners nuttig worden geacht maar zij daar niet uit eigen beweging gebruik van maken, dan wordt actief ingezet op het stimuleren van deelname

CP 1.3 Onderwijs

We stimuleren de deelname aan voor- en vroegschoolse opvang om te bevorderen dat kinderen zo goed mogelijk zijn toegerust voor het onderwijs. Bovendien spannen we ons in om, in samenwerking met de onderwijsinstellingen, schooluitval te voorkomen en eraan bij te dragen dat alle leerlingen een startkwalificatie behalen. Voor goed onderwijs is een goede leeromgeving van belang. Schoolbesturen en gemeente vinden het belangrijk kinderen in een passende omgeving goede opleidingskansen te bieden zodat zij later een goede match vormen met de arbeidsmarkt.

CP 1.4 Gezondheid

Wij willen jongeren weerbaar maken tegen verleidingen die schadelijk zijn voor de gezondheid zoals onder meer het gebruik van alcohol en drugs, en ook de weerbaarheid tegen loverboys verhogen. Wij willen bevorderen dat jongeren elkaar onderling stimuleren om zich tegen gevaren te weren.

RP 2. Sociale ondersteuning

Versterking van de sociale basis om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk Eindhovenaren in staat worden gesteld om mee te doen in de samenleving, en zodat de onderlinge betrokkenheid van de inwoners van de stad wordt vergroot. Versterking van de voorzieningen in de sociale basis zodat zij voor iedereen toegankelijk zijn; de onderlinge betrokkenheid van inwoners voorkomt dat mensen buitengesloten worden. Betreft alle voorzieningen in 1e en 2e lijn

CP 2.1 Wijkteams

De teams hebben twee doelstellingen:

1. Bevorderen dat de inwoner zo snel en duurzaam mogelijk weer voldoende zelfredzaam is in de sociale basis.
2. Bevorderen dat passende zorg en ondersteuning wordt geboden, zo snel mogelijk en zo dicht mogelijk bij huis om onnodig zware zorg te voorkomen. Waar zware zorg noodzakelijk is wordt deze ingezet.

CP 2.2 Voorzieningen

Sommige inwoners hebben tijdelijk ondersteuning nodig om zelfredzaam te worden of te blijven. Een aantal specifieke voorzieningen kunnen hierbij ondersteunend zijn. Het gaat hier om specifieke voorzieningen die gericht zijn op het mogelijk maken dat een inwoner zo lang en duurzaam mogelijk zelfredzaam kan blijven. Hierbij valt te denken aan voorzieningen op het gebied van de Wmo en armoederegelingen.

CP 2.4 Participatie

De gemeente is verantwoordelijk voor re-integratie van mensen met een arbeidsbeperking. Doordat er geen nieuwe instroom in de Wsw mogelijk is én de Wajong-criteria worden aangescherpt, moeten meer mensen ondersteund worden bij arbeidsinschakeling. De gemeente gaat hierbij nieuwe voorzieningen inzetten, zoals loonkostensubsidie, maar ook andere initiatieven worden opgezet zoals sociale ondernemingen. De gemeente zet in op de volledige werkgelegenheid waarbij het bij participatie om de 20% van de mensen gaat die bij ons om ondersteuning vragen.

CP 2.5 Inkomen

We streven naar het verminderen van instroom in de bijstand, het bevorderen van uitstroom en het beperken van misbruik. Inkomensondersteuning dient alleen gebruikt te worden als vangnet.

CP 2.6 Persoonlijke dienstverlening

Het streven is ook om een omslag van individuele ondersteuning en begeleiding naar arrangementen in groepsverband teweeg te brengen. Wij willen steeds meer de omslag maken vanuit gestandaardiseerde ondersteuning of zorgproducten naar een vorm waarbij centraal staat wat er nodig is voor de inwoners (maatwerk).

2.2 Maatschappelijke doelen: indicatoren en beschikbare informatie

Indicatoren bij maatschappelijke doelen

Zowel op het niveau van raads- als collegeprogramma's zijn dus maatschappelijke doelen geformuleerd (zie tabel 2.1). Deze zijn op hun beurt voorzien van indicatoren. In de tabel op de volgende pagina staan per doel uit de Programmabegroting 2016 de indicatoren opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de raadspresentatie van mei 2016 *Toezegging turap plus en indicatoren sociaal domein* en op de gemeentelijke notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein* van maart 2016. In tabel 2.2 hebben we getoetst of de voorgestelde indicatoren passen bij de omschreven doelen.

NB:

groen indicatoren passend

oranje indicatoren deels passend

rood indicatoren niet passend

De in de Programmabegroting 2016 opgenomen doelen van raads- en collegeprogramma's zijn niet in alle gevallen even helder omschreven. Dat maakt het ook lastig om goed te toetsen of de indicatoren passend zijn.

Tabel 2.2 Maatschappelijke doelen raads- en collegeprogramma's Sociaal domein, programmabegroting 2016

Maatschappelijke doelen (outcome) Programma	Indicatoren	Match doel/ indicatoren
<p>RP 1. Versterken sociale basis Versterking van de sociale basis om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk Eindhovenaren in staat worden gesteld om mee te doen in de samenleving, en zodat de onderlinge betrokkenheid van de inwoners van de stad wordt vergroot. Versterking van de voorzieningen in de sociale basis zodat zij voor iedereen toegankelijk zijn; de onderlinge betrokkenheid van inwoners voorkomt dat mensen buitengesloten worden. Gaat om de sociale basis: de 0^e lijn, inclusief 'samen- en eigen kracht'</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. zelfredzaamheid (% inw. met beperkte eigen kracht) 2. maatschappelijke participatie (% inw. dat niet meedoet) 3. sociaal netwerk/ isolement (% inw. 'meest geïsoleerd') 	
<p>CP 1.1 Samenkracht Samenkracht is de beweging naar eigen kracht en 'samenredzaamheid', waarbij het gaat om het totaal aan maatschappelijke initiatieven dat plaatsvindt in de stad en bijdraagt aan ontmoeting en aan samenleven. Inwoners worden actief gestimuleerd om zich in te zetten voor zichzelf, elkaar en voor hun stad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. instroom 1^e lijn (aantal nieuwe dossiers WIJEhv) 2. zelfredzaamheid (ratio wel/niet zelfredzame cliënten WIJEhv obv vervolgmetingen) 3. leefsituatie leefbaarheid buurt (obv index) 	
<p>CP 1.2 Sociale basisvoorzieningen De sociale basisvoorzieningen in Eindhoven zijn voor alle inwoners toegankelijk. Ze stellen mensen in de gelegenheid hun basisvaardigheden verder te ontwikkelen, stimuleren bewustwording over eigen kracht en bevorderen samenkracht. Wanneer de sociale basisvoorzieningen voor inwoners nuttig worden geacht maar zij daar niet uit eigen beweging gebruik van maken, dan wordt actief ingezet op het stimuleren van deelname</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. verwijzingen naar sociale basis (uitstroom WIJEhv-clieñten naar formele of informele voorzieningen sociale basis) 2. beweging in piramide: aandeel sociale basis (aandeel inw/hh zonder 1^e- of 2^e-lijnsvoorziening) 	
<p>CP 1.3 Onderwijs We stimuleren de deelname aan voor- en vroegschoolse opvang om te bevorderen dat kinderen zo goed mogelijk zijn toegerust voor het onderwijs. Bovendien spannen we ons in om, in samenwerking met de onderwijsinstellingen, schooluitval te voorkomen en eraan bij te dragen dat alle leerlingen een startkwalificatie behalen. Voor goed onderwijs is een goede leeromgeving van belang. Schoolbesturen en gemeente vinden het belangrijk kinderen in een passende omgeving goede opleidingskansen te bieden zodat zij later een goede match vormen met de arbeidsmarkt.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. deelname vve-kinderen met indicatie (%) 2. deelname vve-kinderen zonder indicatie (%) 3. voortijdig schoolverlaters (aantal) 4. leerlingen die met startkwalificatie onderwijs verlaten (%) 	
<p>CP 1.4 Gezondheid Wij willen jongeren weerbaar maken tegen verleidingen die schadelijk zijn voor de gezondheid zoals onder meer het gebruik van alcohol en drugs, en ook de weerbaarheid tegen loverboys verhogen. Wij willen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. inwoners die zich gezond voelen (%) 2. thuis sterk belemmerd door gezondheid (% van inw.) 3. in vrije tijd sterk belemmerd door gezondheid (% van 	

bevorderen dat jongeren elkaar onderling stimuleren om zich tegen gevaren te weren.	inw.)	
RP 2. Sociale ondersteuning Versterking van de sociale basis om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk Eindhovenaren in staat worden gesteld om mee te doen in de samenleving, en zodat de onderlinge betrokkenheid van de inwoners van de stad wordt vergroot. Versterking van de voorzieningen in de sociale basis zodat zij voor iedereen toegankelijk zijn; de onderlinge betrokkenheid van inwoners voorkomt dat mensen buitengesloten worden. Betreft alle voorzieningen in 1e en 2e lijn	(zie ook RP 1) 1. zelfredzaamheid (% inw. met beperkte eigen kracht) 2. maatschappelijke participatie (% inw. dat niet meedoet) 3. sociaal netwerk/ isolement (% inw. 'meest geïsoleerd')	
CP 2.1 Wijkteams De teams hebben twee doelstellingen: 1. Bevorderen dat de inwoner zo snel en duurzaam mogelijk weer voldoende zelfredzaam is in de sociale basis. 2. Bevorderen dat passende zorg en ondersteuning wordt geboden, zo snel mogelijk en zo dicht mogelijk bij huis om onnodig zware zorg te voorkomen. Waar zware zorg noodzakelijk is wordt deze ingezet.	1. ratio uitstroom/instroom WIJEhv 2. zelfredzaamheid (ratio wel/niet zelfredzame cliënten WIJEhv obv vervolgmetingen) 3. nieuw gevonden huishoudens WIJEhv	
CP 2.2 Voorzieningen Sommige inwoners hebben tijdelijk ondersteuning nodig om zelfredzaam te worden of te blijven. Een aantal specifieke voorzieningen kunnen hierbij ondersteunend zijn. Het gaat hier om specifieke voorzieningen die gericht zijn op het mogelijk maken dat een inwoner zo lang en duurzaam mogelijk zelfredzaam kan blijven. Hierbij valt te denken aan voorzieningen op het gebied van de Wmo en armoederegelingen.	1. aantal hh's met inkomensregeling 2. aantal hh's met wmo-voorziening 3. aantal hh's met uitkering levensonderhoud	
CP 2.4 Participatie De gemeente is verantwoordelijk voor re-integratie van mensen met een arbeidsbeperking. Doordat er geen nieuwe instroom in de Wsw mogelijk is én de Wajong-criteria worden aangescherpt, moeten meer mensen ondersteund worden bij arbeidsinschakeling. De gemeente gaat hierbij nieuwe voorzieningen inzetten, zoals loonkostensubsidie, maar ook andere initiatieven worden opgezet zoals sociale ondernemingen. De gemeente zet in op de volledige werkgelegenheid waarbij het bij participatie om de 20% van de mensen gaat die bij ons om ondersteuning vragen.	1. uitstroom naar werk (aantal) 2. uitstroom overig (oa verhuizing, pensioen; aantal) 3. boetes (vanwege schending inlichtingenplicht; aantal) 4. waarschuwingen/maatregelen (vanwege schending arbeidsverplichtingen; aantal) 5. personen met loonkostensubsidie (aantal)	
CP 2.5 Inkomen We streven naar het verminderen van instroom in de bijstand, het bevorderen van uitstroom en het beperken van misbruik. Inkomensondersteuning dient alleen gebruikt te worden als vangnet.	1. hh's met inkomensregeling (aantal, zie CP 2.2) 2. hh's met uitkering levensonderhoud (aantal, zie CP 2.2) 3. meldingen leidend tot aanvraag (% aantal meldingen) 4. aanvragen leidend tot toekenning (% aantal aanvragen)	
CP 2.6 Persoonlijke dienstverlening Het streven is ook om een omslag van individuele ondersteuning en begeleiding naar arrangementen in groepsverband teweeg te brengen. Wij willen steeds meer de omslag maken vanuit gestandaardiseerde	1. aantal Wmo-cliënten uit AWBZ [*] 2. Instroom jeugd [*] 3. Aantal leerwerktrajecten	

ondersteuning of zorgproducten naar een vorm waarbij centraal staat wat er nodig is voor de inwoners (maatwerk).	4. Jongeren tot 18jr met jeugdhulp (% 0-18-jarigen)**	
CP 2.7 Inkomen ** Verschuiving in de piramide, minder gebruik voorzieningen in top (2e lijn)	1. Voorkomen escalatie in de top (% instroom in 2 ^e lijn tov totale caseload) 2. Top piramide (% inwoners in beschermd wonen, beschut werk, traject dak- en thuislozen, jeugdverblijf, intramurale ggz, Wlz en reclassering)	

* niet opgenomen in gemeentelijke notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein* van maart 2016.

** niet opgenomen *Programmabegroting 2016*, wel in gemeentelijke notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein* van maart 2016. De titel van het programma lijkt onjuist opgenomen in de notitie, want het programma gaat niet over *Inkomen*. Bovendien is er al een collegeprogramma *Inkomen (2.5)*.

Onze conclusie is dat de indicatoren voor raadsprogramma 1 passend zijn. Eén aspect van het maatschappelijke doel van dit programma is niet door indicatoren gedekt, en dat is de mate waarin inwoners onderling op elkaar betrokken zijn. Voor raadsprogramma 2 geldt hetzelfde, omdat het maatschappelijke doel en de bijbehorende indicatoren identiek zijn aan die van raadsprogramma 1. Bij de collegeprogramma's is de conclusie dat voor twee collegeprogramma's de indicatoren niet, en voor vier maar ten dele bij de maatschappelijke doelen passen. We lichten dit hieronder toe.

Collegeprogramma's waarvan de indicatoren niet bij de geformuleerde doelen passen:

- CP1.1 Samenkracht. De indicatoren zeggen niets over de maatschappelijke initiatieven in de stad en de actieve inzet van inwoners voor elkaar en voor de stad. Mogelijke alternatieven zouden zijn: % inwoners dat zich vrijwillig inzet, % inwoners dat mantelzorgt, % inwoners dat burens helpt, % inwoners lid van lokale verenigingen.
- CP1.4 Gezondheid. De doelstelling heeft exclusief betrekking op jongeren, de indicatoren hebben betrekking op alle inwoners.

Collegeprogramma's waarvan de indicatoren ten dele bij de geformuleerde doelen passen:

- CP2.1 Wijkteams. De indicatoren zeggen weinig over de mate waarin de WIJ-teams erin slagen passende ondersteuning te bieden. Hierin zou het oordeel van inwoners of meer specifiek cliënten een rol kunnen spelen.
- CP2.4 Participatie. Onduidelijk is in hoeverre een aantal van deze indicatoren betrekking heeft op de re-integratie van mensen met een arbeidsbeperking (uitstroom naar werk, boetes en waarschuwingen/maatregelen).
- CP2.6 Persoonlijke dienstverlening. De indicatoren uit de Programmabegroting stemmen niet overeen met die in de gemeentelijke notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016*. Het verdient in ieder geval aanbeveling het aandeel jeugdigen met jeugdhulp als indicator op te nemen. Dan kan de indicator Instroom jeugd vervallen. De indicatoren hebben geen betrekking op de mate waarin individuele arrangementen worden vervangen door collectieve arrangementen, zoals het CP beoogd. Verder is het onduidelijk waarom dit CP is los gekoppeld van CP2.2 Voorzieningen - het gaat grotendeels over hetzelfde beleidsdoel.
- CP2.7 Inkomen (niet in Programmabegroting 2016). Om goed inzicht te hebben in (verschuivingen in) de piramide, zou ook het aantal cliënten in de 1^e lijn als indicator moeten worden opgenomen.

Indicatoren: beschikbare gegevens

Op basis van verschillende documenten (Jaarrekening 2015, Programmabegroting 2015, notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein*) hebben we in beeld gebracht in welke mate informatie beschikbaar is over de indicatoren die geformuleerd zijn voor de maatschappelijke doelen, en die horen bij de raads- en collegeprogramma's in de begroting van 2016. De Jaarrekening 2015 was daarbij beperkt bruikbaar, omdat de indicatoren bij de raads- en collegeprogramma's in de begroting van 2016 afwijken van die in 2015.⁴ De resultaten staan in tabel 2.3. Per indicator is weergegeven wat de

⁴ In Bijlage 1 hebben we dezelfde exercitie gedaan voor de indicatoren uit de begroting 2015.

streefwaarde is voor 2016, en wat de realisatie was in 2014 en 2014. Een streepje geeft weer dat de betreffende informatie niet beschikbaar is.

Tabel 2.3 Beschikbare informatie indicatoren begroting 2016

Indicatoren Programmabegroting 2016	Streefwaarde 2016	Realisatie 2014	Realisatie 2015
RP 1. Versterken sociale basis			
1. zelfredzaamheid (% inw. met beperkte eigen kracht)	1. ≤ 7%	1. -	1. -
2. maatschappelijke participatie (% inw. dat niet meedoet)	2. ≤ 4%	2. -	2. -
3. sociaal netwerk/ isolement (% inw. 'meest geïsoleerd')	3. ≤ 5%	3. -	3. -
CP 1.1 Samenkracht			
1. instroom 1 ^e lijn (aantal nieuwe dossiers WIJEhv)	1. 1.060	1. 315	1. -
2. zelfredzaamheid (ratio wel/niet zelfredzame cliënten WIJEhv obv vervolgmetingen)	2. 1,5	2. 1,51	2. -
3. leefsituatie leefbaarheid buurt (obv index)	3. 106	3. 106,6	3. -
CP 1.2 Sociale basisvoorzieningen			
1. verwijzingen naar sociale basis (uitstroom WIJEhv-cliënten naar formele of informele voorzieningen sociale basis)	1. ≥ 6500	1. -	1. -
2. beweging in piramide: aandeel sociale basis (aandeel inw/hh zonder 1 ^e - of 2 ^e -lijnsvoorziening)	2. - 5%	2. 92	2. -
CP 1.3 Onderwijs			
1. deelname vve-kinderen met indicatie (%)	1. 90%	1. -	1. -
2. deelname vve-kinderen zonder indicatie (%)	2. 70%	2. -	2. -
3. voortijdig schoolverlaters (aantal)	3. 362	3. 343	3. -
4. leerlingen die met startkwalificatie onderwijs verlaten (%)	4. 87	4. 86,64	4. 87,62
CP 1.4 Gezondheid			
1. inwoners die zich gezond voelen (%)	1. 84	1. 87	1. 87
2. thuis sterk belemmerd door gezondheid (% van inw.)	2. 5	2. 4	2. 4
3. in vrije tijd sterk belemmerd door gezondheid (% van inw.)	3. 7	3. 6	3. 6
RP 2. Sociale ondersteuning (zie ook RP 1)			
1. zelfredzaamheid (% inw. met beperkte eigen kracht)	1. ≤ 7%	1. -	1. -
2. maatschappelijke participatie (% inw. dat niet meedoet)	2. ≤ 4%	2. -	2. -
3. sociaal netwerk/ isolement (% inw. 'meest geïsoleerd')	3. ≤ 5%	3. -	3. -
CP 2.1 Wijkteams			
1. ratio uitstroom/instroom WIJEhv	1. 1,5	1. 1,28	1. -
2. zelfredzaamheid (ratio wel/niet zelfredzame cliënten WIJEhv obv vervolgmetingen)	2. 1,5	2. 1,51	2. -
3. nieuw gevonden huishoudens WIJEhv	3. 330	3. 138	3. -
CP 2.2 Voorzieningen			
1. aantal hh's met inkomensregeling	1. 5100	1. 5134	1. -
2. aantal hh's met wmo-voorziening	2. 5000	2. 5501	2. -
3. aantal hh's met uitkering levensonderhoud	3. 6757	3. 6903	3. -
CP 2.4 Participatie			
1. uitstroom naar werk (aantal)	1. 1200	1. 694	1. 515
2. uitstroom overig (oa verhuizing, pensioen; aantal)	2. 1100	2. -	2. -
3. boetes (vanwege schending inlichtingenplicht; aantal)	3. 160	3. -	3. -
4. waarschuwingen/maatregelen (vanwege schending arbeidsverplichtingen; aantal)	4. 690	4. -	4. -
5. personen met loonkostensubsidie (aantal)	5. 150	5. -	5. -
CP 2.5 Inkomen			
1. hh's met inkomensregeling (aantal, zie CP 2.2)	1. 5100	1. 5134	1. -
2. hh's met uitkering levensonderhoud (aantal, zie CP 2.2)	2. 6757	2. 6903	2. -
3. meldingen leidend tot aanvraag (% aantal meldingen)	3. 50	3. 50	3. -
4. aanvragen leidend tot toekenning (% aantal aanvragen)	4. 95	4. 95	4. -
CP 2.6 Persoonlijke dienstverlening			
1. aantal Wmo-cliënten uit AWBZ*	1. -	1. 3802	1. -
2. Instroom jeugd*	2. -	2. 295	2. -
3. Aantal leerwerktrajecten	3. -	3. -	3. -
4. Jongeren tot 18jr met jeugdhulp (% 0-18-jarigen)**	4. 6,7	4. -	4. -
CP 2.7 Inkomen **			
1. Voorkomen escalatie in de top (% instroom in 2 ^e lijn tov totale	1. ≤ 3% 2015	1. -	1. -

caseload)			
2. Top piramide (% inwoners in beschermd wonen, beschut werk, traject dak- en thuislozen, jeugdverblijf, intramurale ggz, Wlz en reclassering)	2. -	2. 0,55	2. -

* niet opgenomen in gemeentelijke notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein* van maart 2016.

** niet opgenomen *Programmabegroting 2016*, wel in gemeentelijke notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein* van maart 2016. De titel van het programma lijkt onjuist opgenomen in de notitie, want het programma gaat niet over *Inkomen*. Bovendien is er al een collegeprogramma *Inkomen (2.5)*.

De tabel laat zien dat voor de indicatoren van de raadsprogramma's geen informatie beschikbaar is over de jaren 2014 en 2015. Als er al informatie is over de indicatoren behorend bij de collegeprogramma's dan betreft het informatie uit 2014. In een enkel geval is er informatie beschikbaar over het jaar 2015. Op basis hiervan moeten we vaststellen dat het voor de raad lastig is de voortgang van de uitvoering van het programma WIJeindhoven te volgen.

De notitie *Effect- en prestatieindicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein* maakt duidelijk dat voor een deel van de indicatoren de informatie wel beschikbaar is (of zou moeten zijn). Zo komt een deel van de informatie uit de Inwonersenquête van BI, die voor het laatst in 2015 is gehouden. We hebben de resultaten hiervan evenwel niet kunnen vinden. Mogelijk wordt de betreffende informatie opgenomen in de begroting voor 2017 of in de jaarrekening over 2016. Ook zijn er indicatoren waarvoor de informatie per maand of per kwartaal beschikbaar komt. Deze informatie is in ieder geval tot september 2016 niet actief aan de raad aangeboden op een andere wijze dan in de reguliere P&C-cyclus.

De gemeente is bezig met de inrichting van een *Dashboard Sociaal Domein*. Bij de ontwikkeling daarvan zijn gemeenteraadsleden in een aantal gespreksronden geconsulteerd. Op 1 maart 2016 is een informatiebijeenkomst voor raadsleden belegd. Het is de bedoeling dat het dashboard op wijkniveau gevuld wordt met informatie uit registraties van de Stichting WIJeindhoven. Gegevens worden opgenomen in *waarstaatjegemeente.nl*. Een van de doelen van het Dashboard is om de raad van sturingsinformatie te voorzien. Op het moment van schrijven - september 2016 - was er nog geen openbaar gemaakte versie van het dashboard. Eind van het tweede kwartaal zou er wel een prototype moeten zijn.

In het Dashboard wordt deels weer met andere doelstellingen gewerkt, zo suggereert de voor de raad gegeven presentatie op 1 maart 2016. In het Dashboard zouden ook de doelen van het coalitie-akkoord worden opgenomen. Ook in deze presentatie wordt impliciet vermeld dat in de begroting 2017 (deels) andere indicatoren worden gekozen.

De *Jaarrekening 2015* bevat voor de raads- en collegeprogramma's deels andere indicatoren dan de begroting voor 2016, en is daarom van beperkte waarde als nulmeting voor deze indicatoren. De jaarrekening geeft wel per raadsprogramma inzicht in de financiële beheersing. Voor de beide raadsprogramma's die relevant zijn voor het programma WIJeindhoven is een voordelig resultaat van in totaal bijna € 7 miljoen gerealiseerd. De jaarrekening geeft verder inhoudelijke toelichting op de mate waarin voorgenomen activiteiten uit de begroting 2015 zijn gerealiseerd. Voor de voor het programma WIJeindhoven meest relevante collegeprogramma's is er in de jaarrekening in beperkte mate toelichting op de afwijking van effectindicatoren.

2.3 Sturing en verantwoording uitvoeringsprestaties Stichting WIJeindhoven

In de vorige paragraaf zijn we ingegaan op de kaders en maatschappelijke doelen van het Programma WIJeindhoven. Het realiseren van deze maatschappelijke doelen dient voor een belangrijk deel te gebeuren door de prestaties van de Stichting WIJeindhoven, maar is daarbij deels afhankelijk van de mate waarin andere partijen, waaronder de gemeente, erin slagen de sociale basis te versterken en tot goede afspraken over tweedelijns voorzieningen te komen. In deze paragraaf gaan we in op de contracteringsafspraken, en in het bijzonder op de afspraken omtrent deze prestaties. We concentreren ons daarbij op de uitvoeringsovereenkomsten die de gemeente met de Stichting heeft gesloten. Voor een overzicht van de voorgeschiedenis van deze overeenkomsten verwijzen we naar Bijlage 4.

Uitvoeringsovereenkomsten WIJeindhoven

In juni 2015 heeft het College van B&W de uitvoeringsovereenkomst Stichting WIJeindhoven voor 2015 vastgesteld. Deze subsidiebeschikking is gebaseerd op het *Ondernemingsplan 2.0 WIJeindhoven “Van, voor en door⁵!”* van januari 2015. Hierin staan de missie, visie en doelstellingen van WIJeindhoven beschreven. De twee doelstellingen in het Ondernemingsplan betreffen het bevorderen van zelfredzaamheid en het op maat aanbieden van ondersteuning voor mensen die ondersteuning nodig hebben (en daarvoor niet hun netwerk in kunnen zetten). In het Ondernemingsplan is opgenomen hoe de resultaten met betrekking tot de doelstellingen kunnen worden gemeten: door inzet van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM), en door registratie van ‘goed geholpen’ huishoudens en van huishoudens met ondersteuning in eerste en tweede lijn, inclusief de kosten daarvan. Ook wordt aangekondigd dat de tevredenheid van inwoners zal worden gemeten.

In de uitvoeringsovereenkomst 2015 zijn de activiteiten opgenomen die de Stichting dient te ontplooiën, onderverdeeld naar (terugkeer naar) sociale basis, eerste lijn en tweede lijn.⁶

In de overeenkomst zijn de volgende resultaten (uitvoeringsprestaties) opgenomen:

- Gemiddelde stijging op ZRM
- Toename van duurzame uitstroom uit professionele ondersteuning
- Minder instroom tweede lijn
- Meer uitstroom van tweede lijn naar eerste lijn
- Werk als vervanging van zorg
- Uitstroom direct naar werk
- Kostenbeheersing van inzet eerste en tweede lijn op wijkniveau

De gemeente zal voor de indicatoren, met uitzondering van de laatste, in 2015 een nulmeting doen, zo staat in de overeenkomst. We hebben niet kunnen vaststellen dat dit gebeurd is. Na 2015 ‘(zullen) de resultaten van de interventies van de instelling gezamenlijk gemonitord worden gedurende het eerste jaar.’ In aansluiting op deze prestaties voor 2015 is er een gezamenlijke ambitie tot het steeds meer zichtbaar maken van resultaten in de jaren na 2015:

- Afname inzet intramurale voorzieningen, door minder OTS’ en voor jeugdigen, door verkorting van duur en intensiteit van trajecten en door minder dak- en thuislozen. Sturen op inzet van diverse begeleidingsoorten, met voorkeur voor groeps- boven individuele begeleiding (door terugdringen escalaties en verkorting van duur en intensiteit van trajecten).

⁵ <http://docplayer.nl/505711-Ondernemingsplan-2-0-wijeindhoven-van-voor-en-door.html>

⁶ In de Uitvoeringsovereenkomst 2015 is opgenomen dat de stichting in 2015 nog niet volledig operationeel is, en dat een deel van de caseload door andere aanbieders wordt gedragen.

- Minder professionele tweedelijnsinzet door maximale inzet op eigen en samenkracht;
- Hogere effectiviteit (en lagere kosten) van maatwerktrajecten.

De overeenkomst stelt verder dat de Stichting WIJeindhoven een sleutelpositie heeft in het realiseren van meerjarige systeemresultaten: een beweging van de tweede naar de eerste naar de nulde lijn, waardoor mensen langdurig zelfredzaam zijn en kosten worden gereduceerd. 'De instelling neemt deze doelen mee bij het bepalen van de inzet.' De gemeente levert per kwartaal input aan de instelling over de voortgang en gebruikt deze informatie voor bijsturing. In de overeenkomst worden deze meerjarige systeemresultaten vertaald naar verschillende leeftijdsgroepen:

- 0-23. Zoveel mogelijk jongeren verlaten school met een startkwalificatie. Een stabiele thuissituatie met ouder(s) die werken draagt daaraan bij.
- 23-67. Zoveel mogelijk mensen werken. Passende ondersteuning voor kwetsbare inwoners, waarbij werk boven zorg gaat.
- Ouder dan 67. Zoveel mogelijk mensen wonen zo lang mogelijk thuis op 'haalbaar niveau'.

De uitvoeringsovereenkomst bevat daarnaast kwaliteitseisen rond klanttevredenheid, prijs-kwaliteitverhouding, kwaliteit van de ondersteuningsplannen, de doorontwikkeling van generalisten en de registratie van jeugdzorg.

In november 2015 is de uitvoeringsovereenkomst voor het jaar 2016 vastgesteld. De overeenkomst over 2016 is gezamenlijk door de gemeente en de stichting WIJeindhoven opgesteld. Deze wijkt in de uitwerking - niet in de visie - sterk af van de overeenkomst voor 2015.⁷ De activiteiten van de stichting zijn onderverdeeld in drie lijnen: versterken sociale basis, verhoging van zelfredzaamheid leidend tot afschaling van tweede naar eerste lijn naar sociale basis, en opbouw van de stichting zodat vanaf 2017 alle eerstelijnstaken kunnen worden uitgevoerd. Per lijn zijn kengetallen en/of kritische prestatieindicatoren (KPI's) benoemd (zie tabel 2.4).⁸ Overigens stelt de overeenkomst dat de stichting ter verantwoording ook kwalitatieve informatie levert aan de gemeente, onder het motto 'van tellen naar vertellen en terug'.

De stichting levert voor 15 januari 2016 een rapportage aan met daarin onder meer de start- of nulmeting van de kengetallen. In de volgende kwartaalrapportages brengt de stichting de voortgang op de KPI's en kengetallen aan. Tevens legt de stichting daarin financiële verantwoording af. Maandelijks vindt tussen gemeente en stichting een voortgangsoverleg plaats.

De uitvoeringsovereenkomst 2016 bevat daarnaast een aantal randvoorwaarden waaraan de stichting moet voldoen. Deze hebben betrekking op het proces (registratie, plan van aanpak, dossiervorming etc.). Overigens wordt het traject naar goede kwantitatieve en kwalitatieve verantwoordingsinformatie nadrukkelijk als een ontwikkeltraject benoemd.

De uitvoeringsovereenkomsten zijn niet vastgesteld door de raad, het betreft immers een aangelegenheid voor het college. In de overeenkomst van 2015 was er nog een duidelijke

⁷ De keuze voor andere kengetallen en KPI's in de overeenkomst van 2016 heeft volgens ambtelijke toelichting te maken met het niet beschikbaar zijn van gegevens voor de kengetallen en KPI's uit de overeenkomst van 2015. Dat heeft geleid tot het heroverwegen van welke informatie nodig is om de voortgang op doelstellingen en resultaten te monitoren. Dit is gebeurd in een gezamenlijk ontwikkelproces van de stichting en de gemeente.

⁸ Om tot KPI's te komen, is het voor een aantal indicatoren nodig eerst met kengetallen te werken. Als deze kengetallen enige tijd gemonitord zijn, kunnen op basis daarvan KPI's worden vastgesteld, die een doelstelling in zich dragen.

relatie met de beoogde maatschappelijke doelen op wat langere termijn. Deze ontbreekt in de overeenkomst voor 2016. Waar in de overeenkomst van 2015 de gemeente ook in omgekeerde richting van informatie over deze meerjarige doelen zou voorzien, ook om eventueel bij te kunnen sturen in de uitvoering, is dat in 2016 niet meer het geval, met uitzondering van informatie over het totale budget voor tweedelijns producten die zijn ingekocht door de Stichting. Het lijkt alsof de sturingsambities van de gemeente naar beneden zijn bijgesteld.

Kwartaalrapportage WIJeindhoven aan de gemeente.

In dit onderzoek hebben we de eerste kwartaalrapportage 2016 ondanks expliciete navraag niet kunnen vinden. Daardoor is niet vast te stellen of er een start- of nulmeting van de kengetallen is geweest, zoals afgesproken in de uitvoeringsovereenkomst.

Uit de tweede kwartaalrapportage van 2016 blijkt dat de stichting op een minderheid van de kengetallen en KPI's rapporteert (zie tabel 2.4). Er wordt gerapporteerd over aantallen meldingen die bij de stichting binnenkomen, of dat leidt tot een dossier en/of plan van aanpak en over doorverwijzingen naar de tweede lijn. Ook wordt aangegeven in hoeveel gevallen de wachttijd tot het eerste contact langer is dan 2 weken na aanmelding. De ZRM-scores worden bij een deel van de cliënten gemeten. Alhoewel het aandeel waar dit gebeurt groeit, is het kennelijk nog lang geen standaardwerkwijze. Daarnaast speelt onder meer dat er dossiers zijn overgeheveld van de gemeente naar de stichting. De gemeente hanteerde de ZRM niet, dus ontbreekt de ZRM in deze dossiers. Aan de kwalitatieve rapportage-eisen wordt voor een deel van voldaan.

De tweede kwartaalrapportage bevat dus informatie over een aantal kengetallen en KPI's. Het is in de meeste gevallen niet duidelijk hoe deze informatie te interpreteren, en wat eventuele implicaties zijn van deze informatie. Bovendien is de informatie niet altijd eenduidig.

Tabel 2.4. KPI's en kengetallen in Uitvoeringsovereenkomst WIJeindhoven 2016		
Sociale basis versterken	Kengetal / KPI/ kwalitatief	In Rapportage 2 ^e kwartaal 2016
1. ZRM-scores op leefgebieden maatschappelijke participatie en sociaal netwerk; per trede van leefgebied aantal en % populatie	kengetal	Deels
2. aantal meldingen bij piketdienst niet leidend tot keukentafelgesprek noch leidend tot verwijzing naar gemeentelijke front-office	kengetal	Nee
3. aantal keukentafelgesprekken dat niet leidt tot plan van aanpak	kengetal	Ja
4. aantal inwoners met hulpvraag bij stichting die ook hulp (gaan) bieden aan anderen (wederkerigheid)	kengetal	Nee
5. beschrijving praktijkvoorbeelden wederkerigheid mbv praktijkvoorbeelden	kwalitatief	Ja
Verhoging van zelfredzaamheid leidend tot afschaling		
1. 300 mensen duurzaam (min 6 mnd aaneengesloten) naar werk zonder specialistisch reïntegratietraject	KPI	Nee
2. 80% van afgeronde en in ZRM geregistreerde cases voldoet aan vastgestelde doel bij start case	KPI	Nee
3. aantal financieel zelfstandige huishoudens (min 6 mnd geen oplopende schulden) binnengekomen met vraag ogv schulden	Kengetal	Nee
4. aantal doorverwijzingen naar 2 ^e lijn	Kengetal	Ja
5. aantal uithuisplaatsingen jeugd	Kengetal	Nee
6. aantal doorverwijzingen naar top (intramuraal, Stedelijk Kompas, beschermd wonen)	Kengetal	Nee
7. totale budget van Zelijnsprodukten ingekocht door stichting	Kengetal	Nee
8. aantal mensen dat is uitgestroomd naar werk, los van duurzaamheids criterium	kengetal	Nee
Opbouw Stichting WIJeindhoven		
1. max wachttijd voor ondersteuningsvragen is voor 95% gemiddeld (sic!) niet langer dan 2 weken; crisisvragen worden altijd meteen opgepakt	KPI	Ja
2. klanttevredenheid tav resultaat en ondersteuning generalist (min 1x/jaar gemeten)	Kengetal	Nee
3. aantal meldingen piket	Kengetal	Ja
4. aantal bereikte huishoudens	kengetal	Ja
5. bijdrage aan verhoging bewonersparticipatie, betrekken bewoners in processen en activiteiten	kwalitatief	Ja
6. beschrijving klanttevredenheid, oa over wachttijd, telefonische bereikbaarheid (min 1x/jaar)	Kwalitatief	Nee
7. opbouw gemiddelde caseload	kwalitatief	Nee

Naast deze rapportage op KPI's en kengetallen bevat de kwartaalrapportage veel informatie over de opbouw van de stichting, de ontwikkeling van de professionals en zaken als medezeggenschap/participatie, klachtbehandeling en privacy en het informatiesysteem. Ook wordt over sommige kengetallen en KPI's volgens afspraak kwalitatief gerapporteerd, zoals nummer 4 in tabel 2.4 (wederkerigheid).

In 2016 voeren de gemeente en de stichting maandelijkse voortgangsgesprekken. In deze gesprekken stuurt de gemeente aan de hand van de (in ontwikkeling zijnde) rapportages conform de uitvoeringsovereenkomst. Daarnaast stuurt de gemeente ook aan de hand van signalen die worden ontvangen.

Informatie uit de tweede kwartaalrapportage 2016

Uit de tweede kwartaalrapportage van de Stichting WIJeindhoven blijkt dat de stichting in het tweede kwartaal 2016 in totaal 20.477 dossiers had op het leefgebied dagbesteding, 20.457 op het leefgebied sociaal netwerk, en 20.467 op het leefgebied maatschappelijke participatie. In totaal zouden er in dat kwartaal 20.424 dossiers zijn, waarvan 55% actief en 5% nieuw (hetgeen niet hetzelfde lijkt te zijn als actief). Het gemiddeld aantal actieve dossiers per 1 fte generalist van het wijkteam (de caseload) is 37, met daarnaast gemiddeld 23 inactieve dossiers. Het gemiddelde aantal actieve dossiers verschilt tussen de wijken en is met 43 en 44 het hoogst in Woensel Zuid West respectievelijk Woensel Zuid Oost, en het laagst in Woensel AA met 30 en Tongelre/Centrum met 31.

In juni 2016 waren er twee teams waar de maximale wachttijd van twee weken wordt overschreden (Gestel en WN Ontginning). Op deze wachtlijst stonden in totaal 73 inwoners: 1,6% van het aantal meldingen en 2,2% van het aantal nieuwe dossiers in het tweede kwartaal. Dat is onder de 5% die met de gemeente is afgesproken als maximum percentage op de wachtlijst (zie tabel 2.4).

Bij 55 tot 60% van de dossiers is de zelfredzaamheidsmatrix niet afgenomen. Het aandeel dossiers waar de zelfredzaamheidsmatrix is afgenomen, is wel gestegen ten opzichte van het derde kwartaal van 2015. Voor alle drie de leefgebieden is het aantal dossiers waar bewoners voldoende zelfredzaam zijn uitgedrukt als aandeel van het aantal dossiers waar zelfredzaamheid is gemeten, in het tweede kwartaal van 2016 gestegen ten opzichte van het derde kwartaal van 2015. Op de drie leefgebieden is in variërend van 77 tot 86% van de dossiers sprake van onvoldoende zelfredzaamheid.

Het aantal meldingen dat binnenkomt bij de Stichting is vanaf het tweede kwartaal van 2015 tot en met het tweede kwartaal van 2016 voortdurend gestegen. In het derde kwartaal van 2015 kwamen 1946 meldingen binnen. Dat liep daarna op met circa 500 meldingen per kwartaal, met een zeer sterke toename in het tweede kwartaal van 2016 van bijna 1700, tot een totaal van 4608. Deze sterke toename is grotendeels te verklaren uit de overdracht van de taken Voorzieningen, Inkomen en Participatie in de periode van maart t/m juni 2016. Dat heeft ook geleid tot een stijging van het aantal nieuwe dossiers tot ruim 3300, terwijl dat aantal in de twee kwartalen ervoor rond de 2300 lag. Overigens bevat de kwartaalrapportage op een andere plek afwijkende cijfers over het aantal nieuwe dossiers per kwartaal.

Over het aantal 'bestellingen' (inzet individuele of maatwerkvoorziening) bevat de kwartaalrapportage op het oog tegenstijdige cijfers. Het aantal nieuwe dossiers met een bestelling neemt af over de kwartalen, maar het aantal bestellingen dat door generalisten in een kwartaal is geplaatst laat een wat ander beeld zien. Ook hier speelt de overdracht van nieuwe taken een rol. Het is niet duidelijk hoe deze verschillende cijfers dienen te worden geïnterpreteerd.

Samenvattend

De uitvoeringsovereenkomsten die gesloten zijn tussen de stichting en de gemeente zijn helder over de verlangde activiteiten en prestaties. De geformuleerde uitvoeringsprestaties zijn grotendeels terug te voeren op de geformuleerde maatschappelijke doelen van het programma WIJeindhoven. Er is een beperkte overlap tussen deze maatschappelijke doelen en de geformuleerde prestaties - de overlap betreft de instroom in de 1^e lijn, de uitstroom naar werk, en de indicatoren die betrekking hebben op de top van de piramide. Bij de prestaties ontbreken indicatoren over de uitstroom uit de eerste lijn, bijvoorbeeld het aantal dossiers dat van actief naar inactief gaat. Een deel van de maatschappelijke doelen heeft hier wel betrekking op. Scores op de ZRM worden niet standaard gemeten.

De uitvoeringsprestaties zijn niet door de raad vastgesteld. Dat is niet verrassend, want de raad gaat niet over de uitvoering door de stichting WIJeindhoven.

De in de uitvoeringsovereenkomst 2015 aangekondigde nulmeting door de gemeente op de in de overeenkomst opgenomen prestaties, hebben we niet kunnen vinden. De kwartaalrapportages geven nog maar zeer ten dele informatie over de in de uitvoeringsovereenkomst opgenomen kengetallen en KPI's. De informatie is niet op alle punten eenduidig en het is niet duidelijk hoe de informatie dient te worden geïnterpreteerd.

2.4 Conclusie en reflectie: analyse informatievoorziening en sturingsmogelijkheden gemeenteraad

Op het niveau van maatschappelijke doelen van het programma WIJeindhoven stellen we vast dat:

- Deze door de raad zijn vastgesteld via raads- en collegeprogramma's zoals opgenomen in de Programmabegrotingen
- Deze zijn voorzien van indicatoren, waarbij de indicatoren in niet alle gevallen het gestelde maatschappelijke doel afdekken
- De meeste indicatoren zijn voorzien van streefwaarden voor het jaar 2016, maar dat voor een groot deel (nog) geen gegevens beschikbaar zijn voor het jaar 2015. Voor een kleiner deel geldt dit ook voor 2014. Daardoor ontbreekt een referentiekader en is het nog niet goed mogelijk de streefwaarden en de realisatie daarvan te beoordelen.
- Hierbij aansluitend: ambtelijk wordt aangegeven dat er beperkt SMART doelstellingen zijn geformuleerd. Er zijn geen nulmetingen voor de meeste indicatoren. Doordat de aanpak voor een belangrijk deel nieuw is (bijvoorbeeld inzet op eigen kracht) is het ook niet goed mogelijk om concrete (kwantitatieve) doelstellingen vast te leggen. Door nu in de praktijk ervaring op te doen met deze werkwijze (WIJeindhoven) wordt pas inzicht gegenereerd in wat realistisch verwacht mag worden in termen van (kwantitatieve) resultaten. Dit roept de vraag op wat de waarde is van de in de begrotingen opgenomen streefwaarden. Deze streefwaarden zijn soms eerder een inschatting, maar geen formele (en vastgestelde) beleidsdoelstellingen. Het gaat om een praktische oplossing die nodig is om financiële prognoses (voor de begroting) te kunnen maken. Dat is een opmerkelijke omgang met de P&C-cyclus, en roept de vraag op op basis waarvan de raad kan controleren.
- Bij het toesturen van cijfers aan de gemeenteraad primair is gekeken naar de beschikbaarheid van bestaande gegevens. Er is niet eerst gekeken naar welke informatie nodig is of naar de informatiebehoefte van de raad.

- Er daardoor op dit moment (september 2016) nog maar een beperkt beeld bestaat van de resultaten van het beleid. Het is in sterke mate *work in progress*, waarbij het monitoringsysteem nu nog wordt opgezet (Dashboard Sociaal Domein) en pas over enige tijd echt inzicht kan ontstaan in de resultaten.
- De gemeenteraad in de Jaarrekening over 2015 is geïnformeerd over de realisatie op meer dan de helft van de indicatoren uit de Programmabegroting 2015. Doordat er evenwel grote verschillen zijn in de indicatoren tussen de Programmabegrotingen van 2015 en 2016, is de informatie uit de Jaarrekening 2015 beperkt bruikbaar, gezien in het licht van de doelstellingen zoals neergelegd in de begroting 2016.
- In de presentatie tussenrapportage van mei 2016 wordt aangekondigd dat voor de Programmabegroting 2017 mogelijk weer nieuwe indicatoren worden gekozen, respectievelijk een deel van de indicatoren wordt vervangen.
- De informatiebehoefte van de gemeenteraad is niet schriftelijk vastgelegd. Buiten de reguliere P&C-cyclus zijn geen nadere afspraken over de informatievoorziening gemaakt. Wel is de raad betrokken bij de ontwikkeling van het Dashboard Sociaal Domein. Dat Dashboard was eind september 2016 echter nog niet operationeel.

Op het niveau van uitvoeringsprestaties stellen we vast dat:

- De door de Stichting WIJeindhoven te leveren prestaties zijn vastgelegd in de Uitvoeringsovereenkomsten met de Stichting WIJeindhoven.
- De prestaties grotendeels zijn terug te voeren op de maatschappelijke doelen van het programma.
- De raad bij het proces van definiëren hiervan in zeer beperkte mate is betrokken.
- De Jaarrekening 2015 de raad op een aantal punten informeert over het functioneren van WIJeindhoven, maar dat dit in beperkte mate gaat over de prestaties zoals we die uit de documenten hebben gedestilleerd.
- De raad niet geïnformeerd wordt over de kwartaalrapportages van de stichting.
- Gemeente noch Stichting WIJeindhoven onderzoek hebben gedaan naar cliëntervaringen van cliënten van de Stichting. Het onderzoek waarover wordt gerapporteerd in hoofdstuk 4 is in het kader van het voorliggende onderzoek uitgevoerd op initiatief van de Rekenkamercommissie.
- De kwartaalrapportages nog maar ten dele informatie bevatten over de overeengekomen kengetallen en KPI's.
- Er problemen zijn met het managementinformatiesysteem dat de Stichting WIJeindhoven gebruikt en dat door de gemeente beheerd wordt. Er is onduidelijkheid over de juistheid van de informatie in dat systeem. De verantwoording aan de gemeente wordt daardoor beperkt.

Stelt de informatie de raad in staat om bij te sturen?

De raad ontvangt veel informatie. In de Jaarrekening 2015 wordt per in de begroting voorgenomen actie ('wat gaan we daarvoor doen?') aangegeven hoe de uitvoering daarvan verlopen is. Dat is veelal operationele informatie, vooral van belang voor het college. Zoals eerder geconstateerd is voor veel indicatoren de informatie beperkt. Naast de Jaarrekening heeft de raad in 2016 verschillende raadsinformatiebrieven ontvangen. Belangrijk is ook de Presentatie Tussenrapportage, waarin uitvoerig is ingegaan op de financiële ontwikkelingen in de raadsprogramma's uit de begroting. Een aantal risico's is hierbij genoemd. Er wordt evenwel niet ingegaan op mogelijke maatregelen om deze risico's te beheersen. Mede omdat de financiële ontwikkelingen niet voldoende gezien kunnen worden in het licht van de mate waarin de maatschappelijke doelen worden gerealiseerd, is het voor de raad lastig in te schatten hoe en waar moet worden bijgestuurd.

Het deels ontbreken van concrete (SMART) beleidsdoelstellingen, en, als ze er wel zijn, het ontbreken van metingen op indicatoren, maakt het voor de gemeenteraad lastig om de cijfers te interpreteren en eventueel bij te sturen. Een meetlat ontbreekt, zogezegd. Geven de aangeleverde cijfers nu aan dat het wel of niet aannemelijk is dat de beleidsdoelstellingen kunnen worden gerealiseerd? Het is met de huidige opzet en informatievoorziening voor de raad lastig om te beoordelen of men op koers ligt in het realiseren van doelstellingen. Dat maakt het vervolgens ook lastiger om te kunnen bijsturen. Het Dashboard Sociaal Domein zou de raad kunnen helpen om hier beter zicht op te krijgen.

Het antwoord op de vraag naar de sturingsmogelijkheden van de raad is meerduidig. We stellen vast dat de raad op een aantal punten behoorlijk wordt geïnformeerd. De raad wordt op de zogenaamde A-avonden met regelmaat geïnformeerd over de gang van zaken in het sociaal domein. Tegelijkertijd is het programma nog te kort in werking om op basis van effectindicatoren een scherp beeld te krijgen van waar eventueel bijsturing dient plaats te vinden. Door een belangrijk deel van de uitvoering van het programma WIJeindhoven te beleggen bij de onafhankelijke Stichting WIJeindhoven en deze aan te sturen via een subsidierelatie, zijn de sturingsmogelijkheden voor de raad beperkt en is de raad beperkt geïnformeerd over de werkwijze van WIJeindhoven. Het is immers niet aan de raad om toe te zien op de uitvoering van subsidieovereenkomsten; dit is een zaak voor het college. Over de informatievoorziening aan de raad over de uitvoering door de stichting zijn dan ook geen afspraken met de raad gemaakt, hetgeen formeel gezien een correcte gang van zaken is. De vraag is echter of de raad toch niet geïnformeerd wenst te worden over de (voortgang van) de uitvoering van gesubsidieerde taken die cruciaal zijn voor een van de grootste beleidsprogramma's van de gemeente, dat bovendien in sterke mate een zeer innovatief karakter heeft. Alleen al het kennisnemen van de kwartaalrapportages van de stichting zou de raad daarover veel inzichten opleveren, waarover desgewenst het gesprek aangegaan kan worden met de wethouder, en via de wethouder eventueel ook met de stichting. Van belang daarbij is dat de raad blijft acteren vanuit het perspectief van de beoogde maatschappelijke doelen en de daarvoor gevraagde uitvoeringsprestaties.

Dat tot nu toe vooral is gewerkt met de gegevens die al voorhanden waren, is gezien de opstartperiode van WIJeindhoven en de tijd die nodig is om zaken op orde te krijgen te begrijpen. Opdat de raad zijn controlerende taak goed kan uitvoeren en indien nodig adequaat kan bijsturen, is het echter aan te bevelen dat de raad zijn informatiebehoefte expliciet maakt. De realisatie van maatschappelijke doelen zou daarbij leidend moeten zijn. Vervolgens kunnen op basis hiervan en op basis van wat praktisch gezien mogelijk is, afspraken worden gemaakt over de aanlevering van gegevens en een toelichting daarbij. Het dashboard kan op deze wijze een belangrijke rol vervullen in de informatievoorziening aan de raad.

3. Thermometer: uitvoering WIJeindhoven in twee wijken

Om een praktisch beeld te geven van hoe het huidige Eindhovense sociaal beleid in de praktijk werkt hebben we in twee Eindhovense wijken - te weten: Tongelre/Centrum en Woensel Zuid-West- in juli 2016 beknopte casestudies uitgevoerd. Tongelre/Centrum is geselecteerd omdat daar het WIJteam al langere tijd actief is. Woensel Zuid-West is een wijk met relatief zware sociale problematiek. In beide wijken hebben we afzonderlijke groeps gesprekken gevoerd met de generalisten uit de WIJteams en met de samenwerkingspartners van de WIJteams (zie Bijlage 4). Bij de samenwerkingspartners betrof het zowel informele initiatieven, politie, onderwijs en huisartsen als aanbieders van specialistische of maatwerkvoorzieningen. Ook spraken we in beide wijken met inwoners; dit komt in hoofdstuk 4 aan bod.

De bevindingen zijn gegroepeerd in vier clusters, die aansluiten bij de vraagstelling in hoofdstuk 1. Deze clusters zijn:

- *het bereik en de vindbaarheid van de WIJteams en de inzet op preventie en vroegsignalering*
- *de integraliteit van de ondersteuning/hulp, de toerusting van de WIJteams en de op- en afschaling naar specialistische zorg*
- *de inzet op de eigen kracht van inwoners en hun netwerk en op informele ondersteuning*
- *de effecten van de ondersteuning op zelfredzaamheid en zorggebruik*

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste bevindingen. We beginnen het hoofdstuk met algemene bevindingen en zoomen dan in op de vier onderscheiden clusters. We eindigen het hoofdstuk met risico's en mogelijke verbeterpunten in de werkwijze van WIJeindhoven.

3.1 Algemene bevindingen

- In beide wijken zagen we een gelijksoortig beeld, ondanks het langere bestaan van het team in Tongelre/Centrum. Waar we duidelijke verschillen tegenkwamen, geven we dit aan in de tekst.
- De start van de WIJteams vond plaats binnen een context van grotere veranderingen in de maatschappij (decentralisaties, nadruk op de participatiemaatschappij). Het is daarom moeilijk om de vinger te leggen op het specifieke effect van de WIJteams (en de stichting WIJeindhoven) en het effect van deze grote omslag in denken en werken in het algemeen, ook omdat deze omslag in heel de maatschappij tijd nodig heeft.
- De teams zijn soms ook “het gezicht” van deze veranderingen en stuiten daarbij op weerstand van samenwerkingspartners, zoals instellingen die specialistische hulp verlenen, en inwoners; inwoners zijn bang dat hun zorg wordt afgepakt, partners vrezen voor hun baan en zien WIJeindhoven als concurrent.
- De teams en de stichting zijn nog in ontwikkeling, er worden nog steeds mensen aangenomen. Er wordt verder nog gezocht naar de juiste structuur; beide teams zijn recent gaan werken met buurtteams, maar die zijn nog volop in ontwikkeling. En er komen ook nog steeds nieuwe taken bij. Zo zijn recent nog de voorzieningen op het gebied van de Wmo en de Participatiewet overgaan naar WIJeindhoven. De stichting

heeft nu verantwoordelijkheden op het gebied van de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet.

3.2 Bereik, vindbaarheid, vroegsignalering en preventie

Door meer in te zetten op preventie en het vroegtijdig signaleren van risico's en problemen, en daarop aansluitend het snel en in de buurt van inwoners organiseren van ondersteuning, zou een verschuiving naar minder zware zorg gerealiseerd kunnen worden. Dat betekent onder meer dat de WIJteams contacten onderhouden met verschillende basisvoorzieningen en aanwezig zijn op plekken waar ouders en jongeren vaak komen. Inwoners dienen bereikt te worden door de WIJteams, en inwoners moeten de WIJteams kunnen vinden.

Bereik

De generalisten hebben het gevoel dat ze de inwoners met een hulpvraag weten te bereiken. Hun telefoonnummer wordt vaak ook doorgegeven door inwoners. Ze zien dat ze mensen die niet willen (zorgmijders) moeilijker bereiken. Maar het algemeen beeld heerst dat je ook alleen iets kan als iemand zelf wil en zelf zijn vraag stelt.

De generalisten leggen uit dat er daarom weinig aanmeldingen via samenwerkingspartners lopen. Het heeft de voorkeur dat mensen zichzelf aanmelden. Als veiligheid in het geding is, is het een ander verhaal, zo stellen de generalisten. Ook geven de generalisten in Tongelre/Centrum expliciet aan dat er ruimte is voor de samenwerkingspartner om zelf het initiatief te nemen als deze inschat dat een inwoner het niet kan. In de woorden van een generalist: *“Het is te gek dat als iemand dementerend is je zegt dat hij of zij maar zelf moet bellen.”*

De samenwerkingspartners maken zich (soms ernstig) zorgen of iedereen wel bereikt wordt. Het feit dat een vraag expliciet gesteld moet worden, zorgt er volgens hen voor dat mensen die dat niet kunnen of willen buiten de boot vallen. Is WIJeindhoven er alleen voor de mondige burger die een zetje nodig heeft? Wie doet dan het outreachende werk? De drang? We gaan hier uitgebreider op in in paragraaf 3.3.

Vindbaarheid

De generalisten geven aan dat de vindbaarheid van de WIJteams beter kan. Dit geldt in Woensel Zuid-West sterker dan in Tongelre/Centrum, hetgeen te maken heeft met het relatief korte bestaan van het team in Woensel Zuid-West. De generalisten hebben het gevoel dat WIJeindhoven bij mensen met een hulpvraag wel bekend is, maar zouden graag zien dat elke bewoner hen weet te vinden. Niet alleen voor problemen, maar ook als je iets ‘leuks’ wil starten als inwoner (sociale basis). Beide teams zijn actief met inloopmomenten, maar sommige samenwerkingspartners vragen zich af hoeveel dat zal opleveren. Het verleden heeft aangetoond dat hier maar weinig inwoners op af komen.

De partners geven aan dat lang niet alle inwoners WIJeindhoven kennen. De teams zijn niet heel zichtbaar in de wijken. En soms kennen inwoner de naam wel, maar dan weten ze nog steeds niet wat WIJeindhoven nu precies doet. De term “generalist” blijkt ook lastig uit te leggen. Ook voor partners zelf is niet altijd duidelijk welke generalisten er in de buurt zitten, ze staan bijvoorbeeld ook nog niet allemaal op de website.

Tongelre/Centrum werkt sinds een jaar en Woensel Zuid-West sinds een paar maanden met kleinere buurtteams. Het doel is dat zij in de ‘haarvaten’ van de buurt gaan zitten. Dit moet in

Woensel Zuid-West nog helemaal vorm krijgen. Het idee heerst wel dat WIJeindhoven daarmee vindbaarder wordt. De samenwerkingspartners delen deze visie.

Wachlijsten

In Woensel Zuid-West is een wachtlijst. Mensen moeten gemiddeld twee weken wachten. In Tongelre/Centrum was deze er tot voor kort ook; mensen moesten soms wel acht weken wachten omdat het team nog niet op formatie was. Er zijn toen inlooppmomenten opgestart en daarmee is de lijst snel korter geworden. De generalisten denken dat de wachtlijst is weggewerkt, maar konden dat niet met zekerheid zeggen. Uit de tweede kwartaalrapportage van de Stichting WIJeindhoven bleek dat er in juni geen wachtlijst meer was in Tongelre/Centrum (zie hoofdstuk 2).

Als mensen eenmaal “binnen zijn” kennen partners verder verschillende verhalen dat de ondersteuning erg traag gaat. Zo komt het voorbeeld voor dat generalisten veel tijd nemen voor het invullen van de ZRM (soms wel 3 of 4 gesprekken) en al die tijd kan er geen indicatie worden afgegeven. Uit het cliëntervaringsonderzoek (zie hoofdstuk 4) blijkt dat 20% van de cliënten niet vindt dat zij snel worden geholpen. Sommige partners vinden ook dat WIJeindhoven het proces vertraagt door altijd zelf een diagnose te willen stellen, ook als een samenwerkingspartner de situatie al uitgebreid in kaart heeft gebracht.

Preventie en versterken sociale basis

Elke generalist heeft vier uur per week voor samenlevingsopbouw; het collectief. Het is moeilijk te duiden wat daarbinnen wordt gedaan, het is verweven in het werk, zo stellen de teams. Het programma ‘versterken sociale basis’ zal helderheid geven over datgene wat generalisten rondom samenlevingsopbouw in die vier uur zullen gaan doen. Dit project is in mei 2016 gestart in drie wijken, waaronder Tongelre/Centrum.

De samenwerkingspartners hebben sowieso het gevoel dat er in “het collectief” nog een grote slag te slaan is. De partners zien in de praktijk weinig van de vier uur per week die generalisten individueel krijgen voor samenlevingsopbouw. Door de hoge caseload is hier volgens hen ook weinig ruimte en tijd voor. Er is wel grote behoefte bij de partners aan opschaling van problemen, nadenken over collectieve aanpakken in de wijk en nauwere samenwerking met partijen die aan samenlevingsopbouw doen.

De generalisten denken dat hier door het werken in buurtteams meer aandacht voor zal komen. Zij weten daardoor steeds beter welke bewoners en vrijwilligersinitiatieven er zijn. Ze constateren wel grote verschillen in dynamiek tussen de buurten en de bereidheid van mensen om iets voor elkaar te doen.

Relaties met basisvoorzieningen

De generalisten hebben verschillende contacten met basisvoorzieningen, zoals scholen, sportverenigingen en hobbyclubs. Deze contacten worden niet structureel onderhouden. “Er is geen tijd om bij alles aan te sluiten”, zo stellen zij zelf. Scholing, zoals het geven van een opvoedcursus Triple-P aan medewerkers van een vrijetijdsvereniging, zien de teams al niet als hun verantwoordelijkheid.

De teams hebben wel het gevoel dat ze grote stappen hebben gezet in de relatie met scholen. De scholen waren gewend aan een maatschappelijk werker en moesten erg wennen aan het werken met een team van generalisten. Tongelre/Centrum heeft op verzoek van partners in de wijk contactpersonen uit het team gekoppeld aan scholen. Doordat de generalist aansluit bij

de leefwereld van inwoners en komt hij/zij zo ook in contact met de voorzieningen waar deze inwoners ook bekend zijn - indien de inwoner daarin toestemt.

Daarnaast hebben de partners het gevoel dat de generalisten het veel te druk hebben. Daardoor worden signalen soms erg laat opgepakt. De drukte zorgt er ook voor dat er weinig ruimte is om samen te werken, af te stemmen en elkaar ten volste te benutten. De partners hebben het gevoel dat de Wijteams intern al onvoldoende tijd hebben om uit te wisselen met meer dan 50 mensen per team, laat staan met externe partners.

3.3 Toerusting Wijteams, integrale hulp en toeleiding specialistische zorg

Een belangrijk doel van de transformatie is om de ondersteuning van inwoners meer afgestemd plaats te laten vinden. Als professionals vanuit meerdere sectoren betrokken zijn, is het van belang dat er onderling goede afspraken zijn over afstemming, en dat het duidelijk is wie de ondersteuning coördineert. Dat vraagt ook dat er (door de Wijteams) met een brede, generalistische blik naar de ondersteuningsbehoefte wordt gekeken, hetgeen weer eisen stelt aan de toerusting van de teams.

Samenstelling team

De generalisten vinden in het algemeen dat er voldoende expertise in hun team aanwezig is. Beide wijkteams hebben een groepsapp, waarin snel kan worden geschakeld. En er wordt veel onderling overlegd. Daarnaast kan via intranet input worden gevraagd van generalisten uit andere teams.

In Tongelre/Centrum zien de generalisten graag uitbreiding van het team met teamleden die ervaring hebben met Wmo-voorzieningen. Werving op dat gebied heeft nog niets opgeleverd. Het team maakt nu nog gebruik van de expertise van de specialisten van de gemeente in de vorm van een expertiseschil. Inmiddels is er een opleiding ingericht om de bestaande generalisten uit het team hierop te trainen.

Er is binnen de teams veel aandacht voor de visie van WIJeindhoven en voor het feit dat je je kwetsbaar op mag stellen en dat het belangrijk is dingen te delen: *“Je kunt gewoon zeggen, ‘dat weet ik niet’. Je wordt nergens op afgerekend en de bewoners ook niet. We willen graag bevlogen medewerkers, en dat betekent dat je niet strak in een harnas moet gaan zitten”.*

De generalisten hebben wel het gevoel dat ze nog veel moeten leren. Ze zijn niet opgeleid als generalist. Het kost tijd om dat te leren. Daarnaast wijzen sommige generalisten ook op de valkuilen en risico's van deze manier van werken: *“Zoveel leefgebieden, daar zit ook iets inadequats in. Je moet goed in de gaten houden dat we daar niet in doorschieten. Dat je blijft weten wat je doet bij een inwoner.”*

De samenwerkingspartners zien deze risico's ook. Ze vrezen verder dat de expertise die nu binnen het team aanwezig is niet op peil gehouden wordt. Er is (te) veel aandacht voor generalistisch werken en denken: *“Generalisten komen uit verschillende organisaties en nemen kennis mee. Maar in hoeverre wordt die kennis bijgehouden. Over 10 jaar hebben we generalisten die niets meer weten.”* De partners plaatsen vraagtekens bij het concept van 'de generalist'. Is dit wel haalbaar? Is het niet te ambitieus? Om de juiste vragen te stellen en goed te inventarissen wat nodig is, is ook kennis nodig. Kun je die wel van alle leefgebieden hebben? *“Je moet een soort supermens zijn.”*

De samenwerkingspartners stellen zich de vraag of je wel én “spin in het web” én hulpverlener kunt zijn. Moet de generalist niet vooral inventariseren wat er nodig is en verbinden tussen partijen? Is het wel te combineren dat generalisten én de helpende hand bieden én er op toe moeten zien dat mensen zich aan de regels houden (bijvoorbeeld in het kader van uitkeringen)? Als je wordt gezien als “iemand van de gemeente”, win je dan wel het vertrouwen bij mensen om hun verhaal te doen en om hulp te vragen?

Zoals eerder genoemd hebben de partners het gevoel dat de generalisten het veel te druk hebben, waardoor bepaalde taken in het gedrag komen (zie paragraaf 3.2). De partners geven ook aan niet te weten welke disciplines er vertegenwoordigd zijn in de teams. Op de website staat bij alle teamleden alleen ‘generalist’.

Professionele handelingsruimte

De generalisten geven aan veel meer autonomie te hebben dan bij vorige werkgevers. Ze waarderen zeer de ruimte om zelf dingen te bedenken en te ontwikkelen en daarbij echt aan te sluiten bij de mogelijkheden en beperkingen van inwoners. Ze voelen zich thuis bij deze werkwijze en worden niet gehinderd door bureaucratie of regels waar ze zelf niet achter staan. Ze kunnen echt “present” zijn en “de mens” en zijn/haar welzijn weer voorop stellen. Een generalist vertelt hierover: “*Hier [bij WJJeindhoven] mag je aansluiten bij de vraag die mensen hebben, je zet mensen echt in hun kracht. Bij de ander was de klant een zak met geld die je binnen moest halen, om het zo maar even te zeggen. Er werd vooral op geld gestuurd en niet op kwaliteit*”.

De autonomie brengt wel meer verantwoordelijkheid met zich mee en een grote werkdruk, “omdat je net dat stapje extra zet”. Maar de teamleden geven aan dat ze daarin zorg voor elkaar hebben. Het is een punt dat op de agenda staat bij overleggen. Omdat de generalisten hun werk met veel plezier doen, zien de meeste dit ook niet als een groot probleem.

Eén hulpverlener per huishouden/casusregie

In principe ligt de regie bij de burger, zo stellen de generalisten. Maar ze begeleiden daar wel in (zie paragraaf 3.4). Bij inzet van specialistische of maatwerkvoorzieningen gaat de generalist naar de achtergrond, maar blijft hij/zij wel in beeld, zo stellen de generalisten zelf. De samenwerkingspartners in Woensel Zuid-West zien veelal dat wanneer andere partijen ingeschakeld worden, de regievoering van WJJeindhoven ontbreekt.

Volgens enkele partners is het verder één generalist per hulpvrager en niet één per huishouden. Een huisarts noemt het voorbeeld van een alcoholische dame, zorgmijddend en zorgwekkend. Ze valt op straat en valt in slaap in haar scootmobiel op straat. De partner kan zijn eigen hulpvraag bij het WIJteam neerleggen, maar niet de vraag van zijn vrouw. Een ander voorbeeld dat ter sprake komt, is dat bij een scheiding elke ouder een generalist heeft. De kinderen zitten er tussenin.

Tot slot halen sommige partners aan dat het voor een huishouden ook belemmerend kan zijn dat ze maar met één persoon te maken hebben. Als het niet klikt gaan mensen de ondersteuning vermijden. In de praktijk blijkt het ook lastig om van generalist te wisselen.

Afronding ondersteuning

De inwoner maakt volgens de teams zelf (in overleg met de generalist) de keuze om ondersteuning af te ronden. Het is de taak van de generalist om steeds te blijven vragen: wat heb je nodig en heb je mij daar voor nodig? Dossiers worden echter nooit echt afgesloten (zie ook paragraaf 2.3 over actieve en inactieve dossiers). Ze worden op non-actief gezet en als iemand

weer een vraag heeft kan hij bellen. De inwoner blijft op naam van de generalist. Dit brengt het gevaar van ‘dichtslibben’ met zich mee. In Tongelre/Centrum zijn generalisten met 113 cases op hun naam. ‘Niet allemaal actief, maar je weet nooit wanneer ze weer bellen.’

Samenwerking met partners

De generalisten geven aan dat er zoveel samenwerkingspartners zijn dat het voor het team erg moeilijk is om met alle partijen goede relaties op te bouwen. Daar komt bij dat de samenwerking niet altijd even makkelijk gaat. Sommige partners zien WIJeindhoven als concurrent en als ‘het gezicht van de bezuinigingen’. De generalisten zouden het goed vinden als de gemeente meer uit gaat dragen dat de visie van WIJeindhoven niet alleen die van de stichting is, maar ook die van de stad. Dit betekent dat ook in gesprek moet worden gegaan met alle partners en bewoners over de visie en wat dat behelst voor ieder. Een generalist: *“Wanneer wordt gereflecteerd over wat goed gaat en beter kan, is het fijn als iedereen hier vanuit hetzelfde uitgangspunt in zit en naar hetzelfde toe wil. Hierin zijn de komende jaren nog slagen te maken vanuit de gemeente, instellingen, maar ook vanuit de stichting. Het is een proces. Decennia lang hebben we een klimaat ontwikkeld van pappen en nathouden, en nu willen we terug naar het inrichten van het leven op een manier dat je er beter van wordt.”* Sommige generalisten zien wel dat hun enthousiasme een pluspunt is, maar ook als arrogantie kan worden opgevat: *“We moeten niet de omgeving overtuigen dat wij het wel weten. Dat willen we soms nog wel eens doen. Het is belangrijk de omgeving mee te blijven nemen. We moeten het met elkaar doen. Dat is nog wel eens moeilijk (...) Termen als bescheidenheid en nieuwsgierig zijn en je oordeel uitstellen zijn ook belangrijk richting samenwerkingspartners.”*

Verschillende samenwerkingspartners geven aan dat de persoonlijke relaties met generalisten over het algemeen prettig zijn. Ze vinden het mensen met bezieling en passie. Er zijn wel grote verschillen tussen generalisten, dus het is soms lastig om over WIJeindhoven als geheel te praten.

De visie van WIJeindhoven wordt door de partners in principe als positief gezien en dan met name de inzet op eigen kracht en zelfredzaamheid. Maar soms zitten de generalisten volgens de partners zo ‘vast’ in de visie van WIJeindhoven dat dit de samenwerking bemoeilijkt. Belangrijkste thema’s zijn:

- *Het delen van informatie en de terugkoppeling naar samenwerkingspartners.* Het is niet altijd helder of signalen zijn opgepakt. De partners geven aan dat ze soms alleen maar hoeven te weten óf WIJeindhoven bij een huishouden actief is, en niet wát zij daar doen. De generalisten geven aan dat zij vanwege privacyoverwegingen deze informatie niet kunnen geven. Met name de politie (wijkagenten) vindt het zorgelijk dat strafbare feiten niet worden gedeeld. Voorbeelden zijn hennepplanten die open en bloot in huis staan en kinderen van 14 die jointjes roken. De generalisten en agenten delen niet altijd dezelfde mening over wat strafbaar of zorgelijk is.
- *Het feit dat WIJeindhoven pas in actie komt als er een hulpvraag door de inwoner zelf gesteld wordt.*

De partners zijn van mening dat lang niet iedereen zijn vraag goed kan formuleren en dat voor mensen de drempel te hoog is om zelf te bellen. Dat is hiervoor ook al aan bod gekomen. Wat gebeurt er met deze groep? Om deze groep te bereiken zou WIJeindhoven meer *outreaching* moeten werken. Daarnaast kunnen partners door deze werkwijze hun kennis over een inwoner niet overdragen. WIJeindhoven wil niet over, maar met inwoners praten. Ze gaan de diagnose opnieuw stellen en de inwoner moet zijn hele verhaal opnieuw doen. Dat zorgt voor veel vertraging aldus de partners.

- *De stichting WIJeindhoven*

De constructie van de stichting geeft sommige partners in Woensel Zuid-West het gevoel dat er weer een instituut bij is gekomen. Volgens een gebiedscoördinator is er hierdoor zelfs meer verkoking ontstaan. WIJeindhoven moet een plek krijgen in de korte samenwerkingslijntjes die er voorheen waren. Ze zijn nu nog te veel met zichzelf bezig. In de woorden van een wijkagent: *“Het werkt alleen als er over de grenzen wordt heengaan van het instituut WIJeindhoven en we als totaalteam van corporatie, politie, e.d. optreden. Je hebt ook met wederzijds vertrouwen te maken. Je hebt samen een klus te klaren met de bewoners, en daar heb je elkaar in nodig. Die aansluiting is er nog te weinig”*.

De informele initiatieven die deelnamen aan de groepsgesprekken waren positiever over WIJeindhoven dan de andere partners. Zij waarderen het snelle, persoonlijke contact. Ze hebben het gevoel dat de generalisten echt bijdragen aan de eigen kracht van mensen.

Afspraken over op- en afschaling

Of op- of afschaling van zorg nodig is, wordt in de teams besproken. De generalisten zien een duidelijke rol voor zichzelf om samen met de inwoner te kijken welke hulp eigenlijk (nog) nodig is. Ze gaan samen met de inwoner met aanbieders in gesprek. Dit leidt soms tot pittige gesprekken als besloten wordt dat aanbieders niet meer nodig zijn. Het komt ook voor dat organisaties bewoners hebben ingefluisterd dat WIJeindhoven hun zorg af komt pakken. In die gevallen is het lastig binnenkomen voor een WIJteammedewerker.

3.4 Inzet op eigen kracht en netwerk, informele ondersteuning

Om te komen tot minder zware zorg is het nodig dat kleine problemen ook als zodanig worden gezien, en niet onnodig worden gemedicaliseerd - zo is de gedachte bij de transformatie in het sociale domein. Daarvoor is het ook nodig om burgers meer op hun mogelijkheden (eigen kracht) aan te spreken, zodat professionele ondersteuning minder vanzelfsprekend wordt. Tevens dient gekeken te worden naar de mogelijkheden van hun netwerken, en naar mogelijkheden voor informele ondersteuning.

Eigen kracht met informele netwerk

De generalisten zetten naar eigen zeggen sterk in op eigen kracht. Dat is ook helemaal de visie van WIJeindhoven: mensen zoveel mogelijk zelf laten doen en er soms als professional gewoon alleen ‘zijn’ (presentie). In de woorden van een generalist: *“Voor mij is de drive om jezelf overbodig te maken, en de bewoner in zijn kracht te zetten en de verantwoordelijkheid bij hem zelf neer te leggen. Het gaat om wat de bewoner wil. Dat vind ik prettig hier, mensen mogen zichzelf zijn en zelf kiezen hoe zij hun eigen leven vormgeven.”* Een andere generalist geeft als voorbeeld dat hij altijd meteen reageert op een appje van een bewoner, ook ’s avonds. *“Dat is ook fijn voor de bewoner, het idee dat je er bent. Vanuit daar kun je mensen ook versterken in hun eigen kracht. Soms hoeft je alleen te zeggen: ‘Kei goed gedaan’. Als je dan een dag zou wachten met reageren, dan is het momentum weg.”* Het inzetten op eigen kracht houdt volgens het team ook in dat je beschikbaar blijft als mensen het weer zelf kunnen. Het gevoel dat mensen je weer kunnen bellen als ze vastlopen, zorgt voor veiligheid.

De generalisten geven aan dat mensen lang niet altijd blij zijn met deze grote nadruk op eigen kracht: *“Mensen zijn tientallen jaren opgevoed met als er een vraag is, daar ligt de oplossing. Nu is het vertrekpunt dat wat je zelf kunt doen. Dat valt niet altijd lekker. Je stuit op een*

hoop weerstand. Maar met de juiste houding kun je dat wel keren.” Overigens blijkt uit het cliëntervaringsonderzoek (zie hoofdstuk 4) dat twee derde van de cliënten van WIJeindhoven vindt dat er op een goede manier rekening is gehouden met wat zij zelf kunnen bijdragen. Bijna 20% is hier negatief over.

Verschillende samenwerkingspartners onderstrepen de stelling dat de generalisten op een goede manier werken aan eigen kracht. Maar dit werkt volgens hen met name bij de mensen die zelf al willen en in staat zijn dingen zelf op te pakken. In de woorden van vertegenwoordiger van een bewonersinitiatief: *“Het verschilt in doelgroep. Mensen die zonder hulpvraag hulp nodig hebben, dat gaat misschien niet zo goed. Maar mensen waarmee je in gesprek kunt gaan, die kan je wel in eigen kracht zetten. Door te vragen wat wil je nou eigenlijk zelf. Wij kennen voorbeelden van mensen die opbloeien. In die groep denk ik dat het heel goed werkt.”*

De generalisten passen verschillende technieken toe om het informele netwerk in te zetten. Deze delen ze met elkaar en ze worden hier ook in getraind. Op een training is bijvoorbeeld geadviseerd om bij het maken van een eerste afspraak met een bewoner te zeggen dat het fijn is om iemand uit zijn omgeving erbij te hebben. Daardoor wordt het netwerk vanzelf betrokken. De ervaring leert dat het wel tijd kost om echt het informele netwerk te activeren. Mensen zijn het niet gewend, schamen zich of willen naasten niet belasten. Ook zijn er mensen die geen netwerk hebben. Verschillende partners denken dat er nog winst van te halen in het betrekken van het netwerk van inwoners. Volgens hen zouden generalisten op dit punt meer scholing kunnen krijgen.

Informele ondersteuning

In Tongelre/Centrum geven de generalisten aan dat ze proberen cliënten met elkaar te matchen. *“De een vraagt om vervoer, de ander heeft er tijd voor.”* Ze zoeken daarin naar gelijkwaardigheid. Dat is anders dan wanneer een vrijwilliger of maatje wordt ingeschakeld. De partners zien dat dit nog beter/vaker kan. Generalisten weten soms niet van elkaar dat ze cliënten hebben die naast elkaar wonen.

3.5 Effecten van de ondersteuning

De verschuiving in ondersteuning van meer zware naar lichte vormen, de versterkte aandacht voor preventie en vroegsignalering, en de integrale aanpak van ondersteuning, zoals beschreven in de paragrafen 3.2 t/m 3.4, dienen uiteindelijk te leiden tot versterking van de zelfredzaamheid van Eindhovenaren.

De generalisten zijn ervan overtuigd dat ze kunnen bijdragen aan de zelfredzaamheid van Eindhovenaren, kunnen voorkomen dat zij uit het ‘normale leven’ vallen en eraan bij kunnen dragen dat Eindhovenaren vanuit professionele ondersteuning terugstromen naar het ‘normale leven’. In de groepsgesprekken toonden verschillende verhalen dit aan. De generalisten geven wel aan dat ze daar voldoende tijd voor moeten hebben en houden. Ook geven ze aan dat het volledig doorvoeren van de nieuwe werkwijze een proces van jaren is. Met dat in het achterhoofd zijn ze van mening dat deze werkwijze uiteindelijk bijdraagt aan de zelfredzaamheid van Eindhovenaren.

De vraag is hoe dat gemeten kan worden. De teams pleiten voor verhalen naast de cijfers, of liever nog in plaats van cijfers. De generalisten zeggen dat je per casus moet kijken naar wat

de ondersteuning in brede zin heeft opgeleverd, en dat is moeilijk te kwantificeren. De resultaten zijn volgens hen niet te vangen zijn in cijfers.

De partners zijn, in tegenstelling tot de teams, kritisch over de effecten van WIJeindhoven op zelfredzaamheid. Zij wijten dit ook aan maatschappelijke ontwikkelingen. Zo zijn door bezuinigingen problemen veel complexer geworden, zijn er meer “moeilijke doelgroepen” in de wijken en moeten mensen langer thuis wonen. Daar hebben de WIJteams mee te maken.

De partners hebben behoefte aan monitoring van de resultaten van de werkwijze. Zij denken bijvoorbeeld aan visitatie door een onafhankelijke instelling, waarbij de omgeving en de context betrokken wordt. Ze horen soms zorgwekkende geluiden, maar hebben geen goed zicht op de vraag of dit incidenten zijn of dat het om structurele problemen gaat.

3.6 Risico's en mogelijke verbeterpunten

- Op de WIJteams leunt de opdracht een grote maatschappelijke verandering te bewerkstelligen. Dat roept soms weerstanden op, zeker in deze beginfase - en ook in de relatie tot andere partijen in de stad. De beoogde transformatie heeft tijd nodig, zeker een aantal jaren. Daarvoor is het van groot belang dat de visie van WIJeindhoven bekend en gedeeld wordt bij zoveel mogelijk partijen die betrokken zijn in het sociale domein. Als de neuzen niet overwegend dezelfde kant op staan, zal het lastig zijn om de gewenste transformatie te realiseren. Investeren in het versterken van het vertrouwen tussen de verschillende partijen is daarbij evenzeer van belang.
- Met het vorige punt hangt samen dat de visie van de WIJteams en van sommige samenwerkingspartners op wanneer er sprake is van een hulpvraag uiteenlopend is. Dat is fnuikend voor doelmatige samenwerking. Ook hier geldt dat een gedeelde visie op ondersteuning een noodzakelijke voorwaarde is om met alle partners succesvol aan de transformatie te werken.
- De vindbaarheid en zichtbaarheid van de WIJteams voor bewoners kan beter. Zeker als het gaat om het opstarten van maatschappelijke initiatieven (versterken sociale basis). Mogelijk draagt het werken in buurtteams bij aan de vind- en zichtbaarheid.
- De WIJteams onderhouden relaties met basisvoorzieningen, maar dit staat onder druk door de caseload van de generalisten. Het versterken van de sociale basis wordt ook niet als deel van het takenpakket gezien. Wel hebben de generalisten die in de pilot *Versterken sociale basis* zitten 4u/week voor samenlevingsopbouw. Deze pilot is in het voorjaar van 2016 opgestart. Zowel met het oog op het versterken van vroegsignalering, preventie als het versterken van de sociale basis dient verder geïnvesteerd te worden in de relaties met basisvoorzieningen. Daar dient tijd voor beschikbaar te zijn.
- De caseload is mede hoog doordat dossiers niet afgesloten worden, maar op inactief worden gezet. Deze inactieve dossiers kunnen zo maar weer actief worden als inwoners contact opnemen. Overigens wordt deze vorm van ‘nazorg’ positief gewaardeerd.
- Teams en partners hebben de overtuiging dat zij op een goede manier en vaak succesvol werken aan ‘eigen kracht’. Maar soms is het moeilijk: mensen zijn het niet gewend, en er zijn verschillen tussen doelgroepen. Gegeven de visie van WIJeindhoven op hulpvragen - die moet manifest zijn, is de vraag hoe kwetsbare inwoners met beperkte eigen kracht die hun hulpvraag niet zelf kunnen articuleren, door WIJeindhoven ondersteund worden.
- Het inzetten op de kracht van het netwerk ervaren de generalisten als lastig. Hier zouden zij verder in geschoold kunnen worden.

- De teams voelen zich voldoende toegerust op het gebied van aanwezige en snel beschikbare expertise. De generalisten ervaren veel professionele handelingsruimte. Zij vinden zelf dat ze nog wel een ontwikkeling door moeten maken voordat ze daadwerkelijk generalist zijn. Samenwerkingspartners vrezen dat dit ten koste kan gaan van het behoud van specialistische expertise, en dat er te veel van generalisten wordt gevraagd. Dit laatste punt is ook naar voren gebracht in gesprekken met belangenbehartigingsorganisaties van cliënten (zie hiervoor hoofdstuk 4).
- Teams en partners denken verschillend over de vraag of het lukt te werken volgens het uitgangspunt 1Gezin1Plan1Regisseur; partners zijn daar minder positief over dan de teams. Soms ontbreekt volgens hen de regie wanneer andere partijen worden ingeschakeld. Het is voor het realiseren van integrale van groot belang goede en heldere afspraken te hebben over casusregie indien meerdere partijen zijn betrokken.
- Het maken van goede afspraken samenwerkingspartners over terugkoppeling en informatieoverdracht is eveneens van belang voor (het in stand houden van) een adequate samenwerking.

4. Cliëntenervaringen

In dit hoofdstuk rapporteren we over de resultaten van een onder cliënten van WIJeindhoven afgenomen cliëntervaringsonderzoek (CEO). Het CEO biedt inzicht in de ervaringen en tevredenheid van de cliënten van WIJeindhoven. Voor dit onderzoek is een steekproef van 2.085 cliënten van WIJeindhoven getrokken, uit een totaal bestand van 7.575 cliënten. In totaal vulden 268 cliënten de vragenlijst in. Het responspercentage bedraagt daarmee 13 procent. We hebben de respons niet kunnen controleren op representativiteit.

Waar mogelijk vergelijken we de resultaten van dit CEO met de resultaten van CEO onder cliënten met een maatwerkvoorziening WMO, dat kort voor de zomer is uitgevoerd. Bijlage 6 bevat een vergelijking van de resultaten van de CEO.

Analyse

In overeenkomst met de CEO's onder cliënten Jeugdhulp en Wmo zijn de antwoordcategorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' ten behoeve van de vergelijkbaarheid buiten de analyse gehouden, mits anders aangegeven. Indien de percentages in de figuren niet optellen tot 100%, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

In het onderzoek in de twee wijken (zie hoofdstuk 3) is ook gesproken met inwoners over hun ervaringen met WIJeindhoven. Die gesprekken zijn in hoofdstuk niet meegenomen. Het bleek gedurende het onderzoek niet mogelijk om vertegenwoordigers van een cliëntenraad te spreken (zoals was voorgesteld in de opzet). Wij hebben uiteindelijk in beide wijken inwoners van het bewonerspanel en individuele inwoners gesproken. Helaas was in beide wijken de opkomst laag (beide 4 mensen). Zij hadden beperkt zicht op wat WIJeindhoven nu eigenlijk deed, zelfs als ze in het bewonerspanel zaten (dit was in Woensel Zuid-West nog sterker het geval dan in Tongelre/Centrum). De beelden/ervaringen liepen sterk uiteen (van halleluja verhaal tot grootste ramp) en waren vaak afhankelijk “van het verhaal van die ene buurman”. Het is daarom moeilijk om op basis van deze twee groeps gesprekken uitspraken te doen over de visie van ‘de inwoner van Eindhoven’. De vraag is of we hieruit ook conclusies mogen trekken over de betrokkenheid van inwoners bij de vormgeving en uitvoering van WIJeindhoven op wijkniveau, maar het is naar onze mening wel veelzeggend.

Naast het cliëntenervaringsonderzoek is een aantal gesprekken gevoerd met cliëntenbelangenbehartigingsorganisaties. De belangrijkste conclusies daaruit zijn:

- De betrokkenheid van inwoners bij WIJeindhoven wordt verschillend vormgegeven; door bewonerspanels, een Klankbordgroep WIJvooruit en een WIJraad. Bewonerspanels worden opgeheven en daarvoor in de plaats komen verbindingsteams. Hoe de WIJraad zich verhoudt tot cliëntenbelangenbehartiging op stedelijk niveau is niet duidelijk.*
- Budgethouders (pgb-ers) merken op dat de bureaucratische verantwoordingslasten sinds de invoering van de decentrale taken in het sociaal domein zijn toegenomen.*
- De kwaliteit en expertise van generalisten lijkt erg persoonsafhankelijk te zijn en bereikbaarheid bij calamiteiten vraagt extra aandacht.*
- De positie van cliënten is een punt van verbetering. De informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning bij keukentafel gesprekken is in september '16 verstrekt. De mogelijkheden voor een second opinion worden volgens planning begin 2017 geboden. Waar, hoe en waarover inwoners met mogelijke bezwaren of klachten dienen te zijn behoeft -ook in relatie tot de Ombudscommissie- verbetering en vereenvoudiging.*

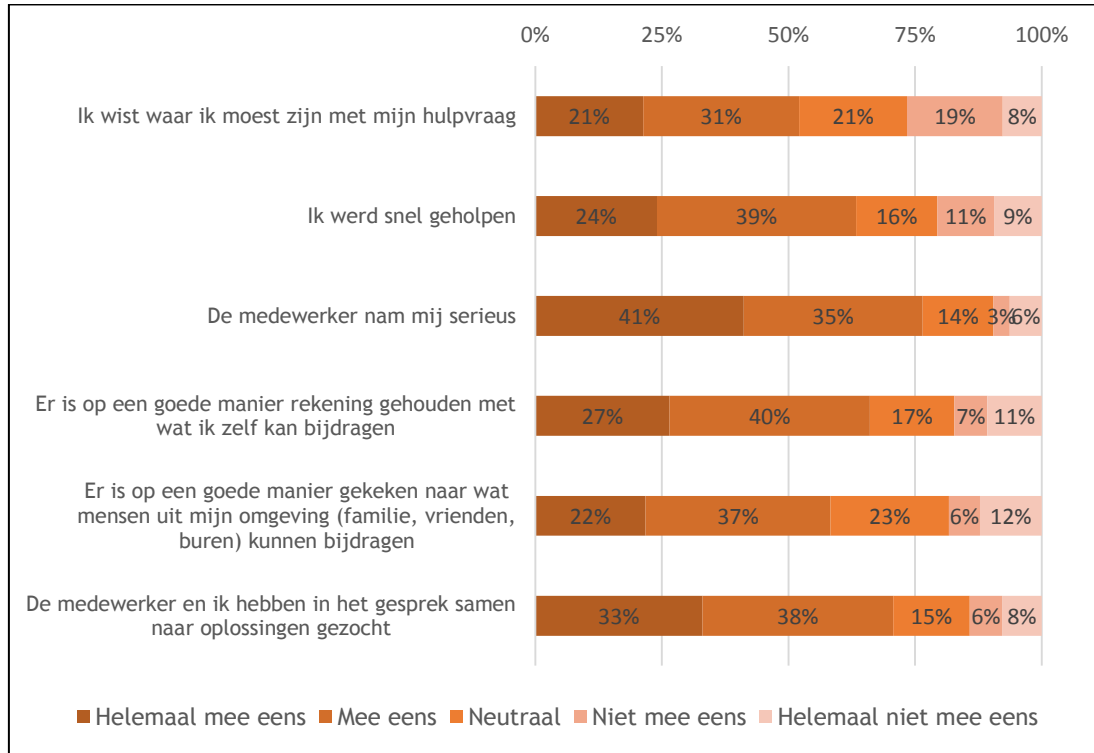
4.1 Contact

De cliënten van WIJeindhoven is een aantal stellingen voorgelegd over het contact met WIJeindhoven, zie figuur 4.1. Ongeveer de helft van de cliënten van WIJeindhoven (52%) wist waar zij terecht kon met hun hulpvraag. Dit is een lager percentage dan bij Wmo-clieënten; van deze cliënten wist 69% waar zij terecht konden met hun hulpvraag (zie bijlage 6).

De meerderheid van de cliënten van WIJeindhoven is van mening dat zij snel geholpen werden (63%). Verder geeft het grote merendeel aan dat de medewerker hen serieus nam (76%), dat er op een goede manier rekening is gehouden met wat zij zelf kunnen bijdragen (67%) en dat er op een goede manier is gekeken naar wat hun omgeving kan bijdragen (59%). Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met de uitkomsten van het CEO onder Wmo- en jeugdhulpcliënten. Alleen jongeren die jeugdhulp hebben ontvangen, zijn positiever zijn dan cliënten van WIJeindhoven over de manier waarop rekening is gehouden met wat zij zelf en hun omgeving kunnen bijdragen.

De meerderheid van de cliënten van WIJeindhoven geeft aan dat zij samen met de hulpverlener naar oplossingen hebben gezocht (71%). Dit is een hoger percentage dan onder cliënten van de Wmo (63%).

Figuur 4.1 Cliëntervaringen contact WIJeindhoven



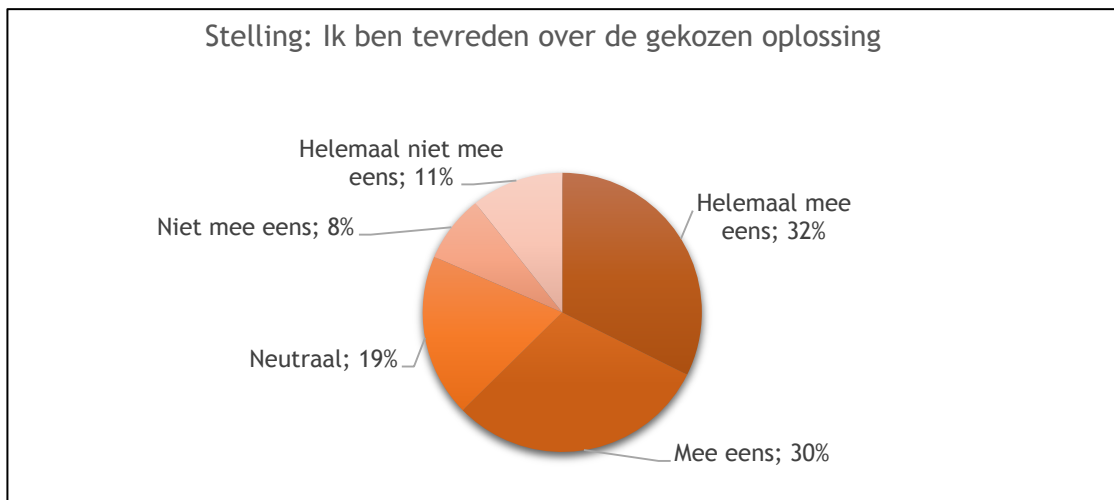
Cliëntondersteuning

Van de respondenten wist 24% dat zij gebruik konden maken van een kosteloze, onafhankelijke cliëntondersteuner. 59% van de respondenten die hiervan op de hoogte waren, wist dit voordat het keukentafelgesprek plaatsvond. Dit betekent dat zo'n 86% van de cliënten het keukentafelgesprek inging zonder op de hoogte te zijn van de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te kunnen schakelen.

4.2 Kwaliteit van ondersteuning

Van de cliënten van WIJeindhoven die de vragenlijst hebben ingevuld, is 62% tevreden over de gekozen oplossing; 19% is dat niet (figuur 4.2). Wmo-cliënten zijn gemiddeld meer tevreden; van hen is 75% tevreden over de gekozen oplossing.

Figuur 4.2 Teverdenheid met gekozen oplossing

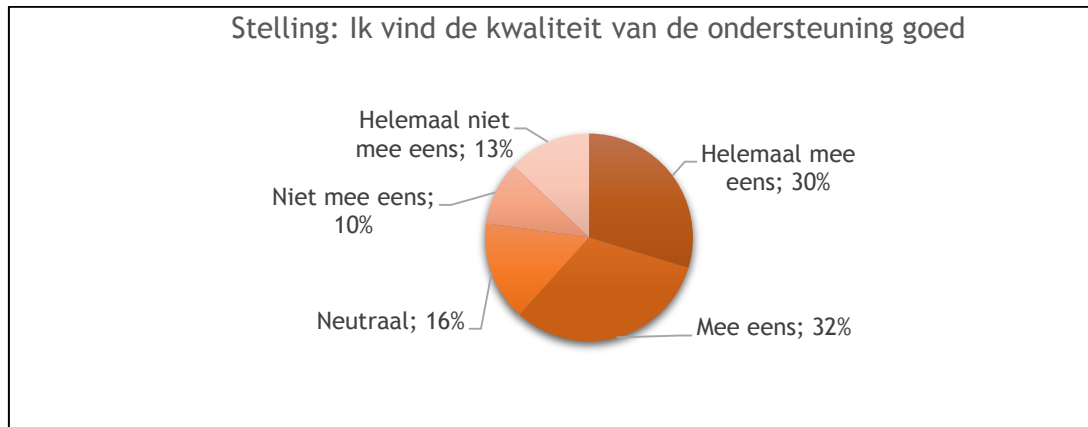


Van de ontevreden cliënten van WIJeindhoven, wist een kwart (24%) waar zij bezwaar konden maken. Een derde van hen (33%) heeft daadwerkelijk bezwaar gemaakt. Dit betreft in totaal vier cliënten. Aan deze cliënten is gevraagd of hun klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Twee cliënten geven aan dat dit niet het geval is, en de overige twee geven aan hier geen mening over te hebben.

Aan de cliënten van WIJeindhoven die niet tevreden zijn over de gekozen oplossing en ervan op de hoogte waren waar ze bezwaar konden maken, maar dit niet hebben gedaan, is gevraagd waarom zij geen bezwaar hebben gemaakt. De redenen die de cliënten noemen, zijn onder andere: gebrek aan energie voor 'deze ambtelijke toestanden', gebrek aan vertrouwen dat het iets oplevert, te laat zijn met indienen, en bezwaar als een 'nogal een zwaar middel' beschouwen. Eén cliënt geeft aan dat hij/zij geen bezwaar heeft gemaakt omdat er uiteindelijk toch tot een oplossing is gekomen.

Het merendeel van de cliënten van WIJeindhoven is positief over de kwaliteit van de ondersteuning (figuur 4.3). 62% van hen zegt het (helemaal) eens te zijn met de stelling “Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed” (Wmo-cliënten: 76%). 23%, bijna 1 op de 4, is het niet eens met deze stelling, beduidend meer dan onder Wmo-cliënten (8%).

Figuur 4.3 Oordeel over kwaliteit ondersteuning



De cliënten van WIJeindhoven hadden de mogelijkheid om toe te lichten waarom zij de kwaliteit van de ondersteuning wel of niet goed vinden. Hiervan hebben 72 cliënten gebruik gemaakt. Cliënten die positief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning, geven vooral aan dat zij blij zijn met de betreffende ondersteuning of positief zijn over de kwaliteiten van de zorgverlener. Een drietal voorbeelden van gegeven antwoorden:

“Door het WIJteam gaat alles veel gemakkelijker, je wordt serieus genomen! Ze krijgen dingen voor elkaar waar ik jaren voor heb moeten vechten. Dus dat is erg fijn.”

“De persoon die mij hielp was betrokken en dacht goed met me mee, ik vond haar toegewijd en had baat bij haar adviezen.”

“Er is ruimte voor eigen initiatief, niet opdringerig, waardoor je het gevoel krijg dat je het zelf doet.”

Cliënten die neutraal zijn over de kwaliteit van de ondersteuning van WIJeindhoven, noemen onder andere als toelichting dat het persoonsafhankelijk is hoe goed je wordt geholpen en dat de medewerking goed is, maar het her en der nog aan de nodige kennis ontbreekt. Cliënten die negatief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning, geven hiervoor als redenen dat zij te weinig worden geholpen, dat er nog te weinig kennis is bij de medewerkers en dat zij vaak lang moeten wachten. Als illustratie:

“Naar mijn idee hadden ze geen idee waar ze mee bezig waren. Ik ben meerdere keren met WIJeindhoven in gesprek geweest en werd totaal niet geholpen”.

“Er was weinig tot geen kennis van wetgeving.”

“De bedoelingen zijn wel erg goed, maar er komt niets constructiefs uit.”

De cliënten van WIJeindhoven is aan het eind van de enquête gevraagd of zij nog opmerkingen hebben over de ondersteuning die zij ontvangen. 73 cliënten hebben hier een antwoord op gegeven. De strekking van de opmerkingen is vergelijkbaar met de antwoorden op de open vraag met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning. Een aantal cliënten noemt blij te zijn met de ondersteuning die zij krijgen. Het merendeel van de gegeven opmerkingen is echter negatief. Opnieuw wordt het gebrek aan kennis genoemd, wordt teleurstelling geuit vanwege het achterwege blijven van ondersteuning/hulp en wordt frustratie geuit over het lange wachten en de moeilijke bereikbaarheid. Tot slot gebruikt een aantal cliënten deze vraag ook als een roep om hulp. Een aantal voorbeelden van opmerkingen van cliënten:

“Ik krijg niet de hulp en/of de ondersteuning die ik graag zou willen”

“Ik word er alleen maar verdrietig van om weer mijn verhaal te vertellen en geen hulp te krijgen”

“In januari ben ik door mijn huisarts doorgestuurd naar WIJeindhoven. Na aanmelding heb ik niets meer gehoord. Na 2 weken heb ik gebeld maar er bleek niets van mij bekend te zijn. Opnieuw aangemeld maar weer niets gehoord. Mijn therapeut heeft nog driemaal contact opgenomen en er werd gezegd dat ik op de lijst stond en dat ik zo snel mogelijk iets zou horen”.

“Help me”

De helft van de WIJeindhoven-clieënten (49%) geeft aan dat er samen met hen een ondersteuningsplan is opgesteld. Daarnaast geeft drie vijfde van de cliënten aan dat belangrijke problemen samen met hen worden opgepakt. Volgens de helft van de cliënten is dus niet samen een ondersteuningsplan opgesteld en volgens 40% van de cliënten worden belangrijke problemen niet samen opgepakt.

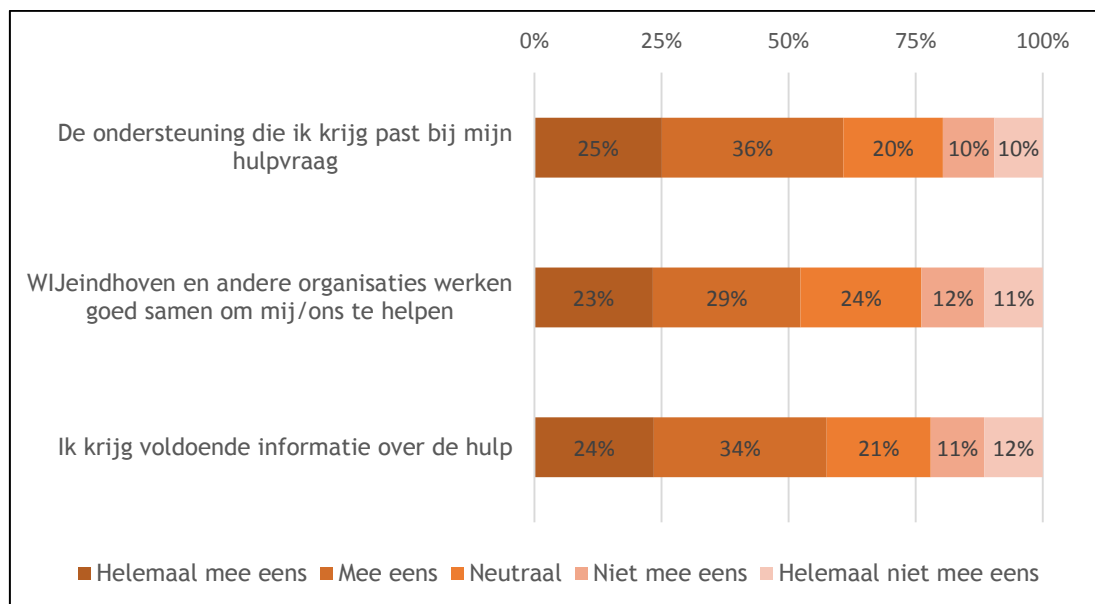
Minder dan de helft van de WIJeindhoven-clieënten geeft aan dat samen met hen de zelfredzaamheidsmatrix is ingevuld (44%). Van de cliënten waarmee de zelfredzaamheidsmatrix is ingevuld, is het merendeel hier tevreden over (60%). 13% is hier niet tevreden over en ongeveer een kwart (27%) is neutraal gestemd.

Cliënten hadden de mogelijkheid een toelichting te geven waarom zij wel of niet tevreden zijn over het invullen van de zelfredzaamheids-matrix. Van deze mogelijkheid hebben 52 cliënten gebruik gemaakt, zowel tevreden als ontevreden cliënten. De tevreden cliënten geven onder andere als toelichting dat zij serieus werden genomen, het prettig was dat de persoon naar hun huis kwam, dingen goed werden uitgelegd, en dat het een leerzaam gesprek was. Eén cliënt noemt: “Die [ZRM] zou eigenlijk vaker ingevuld moeten worden, om de zoveel maanden”. De ontevreden cliënten noemen onder andere dat hen niet de gepaste hulpverlening werd aangeboden en zij niet goed werden geïnformeerd. Eén cliënt die neutraal is over het invullen van de ZRM, noemt dat hij/zij het moeilijk vindt om hulp te vragen aan een onbekend persoon die niet bekend is met de situatie.

Aan de cliënten van WIJeindhoven is tevens een drietal stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de ondersteuning (zie figuur 4.4). Uit de resultaten blijkt dat de meerderheid van de cliënten van mening is dat zij ondersteuning krijgen die past bij hun hulpvraag (61%), dat zij voldoende informatie krijgen over de hulp (56%) en dat WIJeindhoven en andere organisaties goed samenwerken om hen te helpen (52%). Ongeveer een vijfde van de cliënten geeft een negatief oordeel op deze drie stellingen.

Wmo-clieënten zijn positiever gestemd over de aansluiting van de ondersteuning bij de hulpvraag; waar 61% van de cliënten van WIJeindhoven van mening is dat de ondersteuning die ze krijgen bij hun hulpvraag past, is dit 74% onder Wmo-clieënten. 20% van de WIJeindhoven-clieënten oordeelt hierover negatief, tegen 11% van de Wmo-clieënten.

Figuur 4.4 Stellingen over kwaliteit van ondersteuning

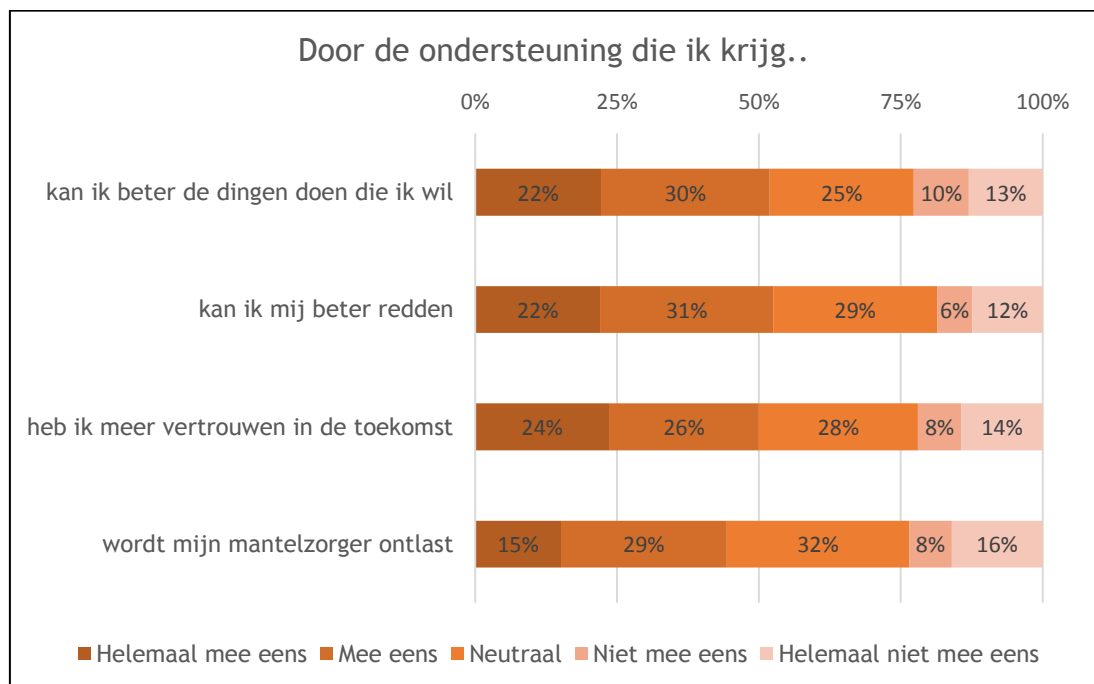


4.3 Effect van de ondersteuning

Voor ongeveer de helft van de cliënten van WIJeindhoven lijkt de ondersteuning van WIJeindhoven effect te hebben. Zo geeft ongeveer de helft van de cliënten aan door de ondersteuning beter dingen te kunnen doen die zij willen doen (52%), zich beter te kunnen redden (53%) en meer vertrouwen te hebben in de toekomst (50%). Een kwart tot een derde van de cliënten is neutraal over de effecten van de ondersteuning en steeds ongeveer een vijfde tot een kwart van de cliënten is hier negatief over. Over de effecten van de ondersteuning op het ontlasten van de mantelzorger, zijn de cliënten het minst positief. Overigens hebben 102 van de 268 respondenten 'niet van toepassing' geantwoord op de betreffende stelling.

Cliënten van de Wmo zijn gemiddeld beduidend positiever over de effecten van de ondersteuning die zij ontvangen: de percentages positieve antwoorden liggen tussen de 68% (ontlasting mantelzorger) en 77% (kan mij beter redden). Dat beeld is ook zichtbaar in de percentages negatieve antwoorden onder Wmo-clieënten, die steeds beduidend lager zijn.

Figuur 4.5 Effecten van ondersteuning



4.5 Conclusies

Het contact met WIJeindhoven wordt door een ruime meerderheid van de cliënten van WIJeindhoven als positief beoordeeld. Ruim een kwart gaf echter aan niet te weten waar men terecht kon met de hulpvraag. Dit sluit aan bij de bevindingen in hoofdstuk 3 over vindbaarheid en bereikbaarheid. Een ander aandachtspunt is dat 1 op de 5 cliënten niet vindt dat zij/hij snel geholpen is. Ook geeft bijna 1 op de 5 cliënten aan dat er niet op een goede manier rekening is gehouden met hun eigen kracht en dat van hun netwerk.

Een zeer ruime meerderheid van 86% de cliënten was voor het keukentafelgesprek niet op de hoogte van de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Na het keukentafelgesprek was dit gedaald tot 76%. Dit komt ook naar voren in de gesprekken met belangenbehartigingsorganisaties van cliënten.

Cliënten van WIJeindhoven zijn minder vaak dan cliënten met een maatwerkvoorziening Wmo tevreden over de gekozen oplossing. Van de WIJeindhoven-clieënten is 62% hier tevreden over, terwijl 19% ontevreden is. Een ruime minderheid van de ontevreden cliënten wist van de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. Het grootste deel heeft geen gebruik gemaakt van die mogelijkheid.

Ook over de kwaliteit van de ondersteuning zijn cliënten van WIJeindhoven minder vaak tevreden dan cliënten met een maatwerkvoorziening Wmo. Ook hier is 62% van de WIJeindhoven-clieënten tevreden, terwijl bijna een kwart ontevreden is. Daarnaast is (soms een kleine) meerderheid tevreden over de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag (dat is minder dan onder Wmo-clieënten), over de informatie die zij over de hulp krijgen, en over de mate waarin betrokken organisaties samenwerken.

Het opstellen van een ondersteuningsplan gebeurt volgens de helft van de cliënten van WIJeindhoven in gezamenlijkheid. Drie vijfde van de cliënten vindt zij/hij bij de aanpak van de problemen wordt betrokken. De zelfredzaamheidsmatrix wordt bij een minderheid van de cliënten ingevuld (zie ook paragraaf 2.3).

Ook over de effecten van de ondersteuning zijn minder WIJeindhoven-clieënten tevreden dan Wmo-clieënten. Steeds ongeveer de helft van de WIJeindhoven-clieënten zegt door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die men wil doen, zich beter te kunnen redden, en meer vertrouwen in de toekomst te hebben. Onder Wmo-clieënten liggen deze percentages beduidend hoger.

Het algemene beeld is dat steeds een (soms ruime) meerderheid van de WIJeindhovenclieënten positief is over de ervaringen en effecten. Tegelijkertijd is op de meeste punten een (soms aanzienlijk) groter deel van de cliënten met een maatwerkvoorziening Wmo positief. Voor WIJeindhoven zijn de vindbaarheid, wachttijden en de wijze van omgang met eigen kracht belangrijke punten. Ook zouden cliënten beter geïnformeerd kunnen worden over de mogelijkheden van cliëntondersteuning en van het indienen van klachten.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De centrale vraag van dit onderzoek luidt als volgt:

Wat is de stand van zaken in de uitvoering van het Eindhovens beleid in het sociaal domein, in welke mate en op welke wijze wordt de Eindhovense gemeenteraad hierover geïnformeerd en in hoeverre biedt dit de raad aanknopingspunten en mogelijkheden om het beleid en de uitvoering bij te sturen?

Stand van zaken sociaal domein onduidelijk

Op basis van dit onderzoek moeten we vaststellen dat het niet goed mogelijk is om het eerste deel van deze vraag te beantwoorden. In hoeverre een aantal cruciale prestaties door de Stichting WIJeindhoven worden gerealiseerd, is onduidelijk. De informatievoorziening hieromtrent is niet op orde. De kwartaalrapportages van de Stichting WIJeindhoven aan de gemeente bevatten ten dele informatie over deze prestaties. Dat geldt evenzeer voor de realisatie van de maatschappelijke doelen van het programma WIJeindhoven, neergelegd in de raadsprogramma's *Versterken sociale basis* en *Sociale ondersteuning*. Het Dashboard Sociaal Domein, dat in deze informatie zou moeten voorzien, is nog niet operationeel.

De maatschappelijke doelen van het programma WIJeindhoven zijn uitgewerkt in twee raadsprogramma's met bijbehorende collegeprogramma's, die deel uitmaken van de P&C-cyclus. De uitwerking van de maatschappelijke doelen in indicatoren is daarbij niet sluitend. Een deel van de programma's is daardoor onvoldoende specifiek en meetbaar. De prestaties die de gemeente van de stichting vraagt, zijn grotendeels terug te voeren op de maatschappelijke doelen van het programma.

Voor een beeld van de stand van zaken zijn we aangewezen op informatie over het verloop van de uitvoering. De stichting informeert de gemeente hierover, in overleggen en in schriftelijke rapportages. De wethouder informeert de gemeenteraad op een aantal thema's in de uitvoering. De gemeenteraad heeft evenwel behoefte aan meer inzicht in de gang van zaken.

Hoe de uitvoering van het beleid zoals vormgegeven door de Stichting WIJeindhoven verloopt, is de tweede deelvraag in dit onderzoek. Zoals vastgesteld, biedt de informatievoorziening over de realisatie van maatschappelijke effecten en uitvoeringsprestaties hierover nauwelijks informatie. Voor een antwoord op deze deelvraag zijn we aangewezen op het beperkte onderzoek dat is uitgevoerd in twee Eindhovense wijken. Hierin komt een aantal onderwerpen naar voren die een risico vormen of die verbetering behoeven wil de transformatie daadwerkelijk de gewenste vruchten afwerpen.

Deze hebben te maken met:

- Het verder uitdragen van de visie van WIJeindhoven onder alle partners die betrokken zijn in het sociale domein, en onder inwoners.
- Het ontwikkelen van een gedeelde visie op de vraag wanneer inwoners ondersteuning nodig hebben, met daarbij aandacht voor inwoners die hun hulpvraag niet goed kunnen articuleren.
- Het verbeteren van de vindbaarheid en zichtbaarheid van de WIJteams.
- Het vinden van tijd en ruimte voor het versterken van de sociale basis, de inzet op preventie en het versterken van vroegsignalering, onder meer door stevig te investe-

ren in de relaties tussen WIJteams en basisvoorzieningen. Met daarbij aandacht voor de caseload van de generalisten van de WIJteams.

- Het behoud van specialistische expertise in de WIJteams.
- Het eenduidig afspraken maken over casusregie, en over terugkoppeling en overdracht van informatie tussen partijen die in een casus betrokken zijn.

De derde deelvraag betrof de ervaringen van cliënten met de ondersteuning van de Stichting WIJeindhoven. Uit het onderzoek onder cliënten komt naar voren dat cliënten van WIJeindhoven in vergelijking met cliënten met een maatwerkvoorziening Wmo, minder vaak tevreden zijn over diverse aspecten van de ondersteuning. Op basis van dit onderzoek is niet te zeggen waar dat mee te maken heeft. Specifieke aandachtspunten zijn de wachttijden die cliënten ervaren, en de wijze waarop omgegaan wordt met eigen kracht. Dit laatste heeft ook te maken met het uitdragen van de visie van WIJeindhoven. Daarnaast zouden cliënten beter geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheden van cliëntondersteuning en hun klachtrecht.

Positie gemeenteraad lastig

Door het ontbreken van inzicht in de realisatie van uitvoeringsprestaties en maatschappelijke doelen is de informatiepositie van de gemeenteraad precair. De informatie die tot de raad komt, betreft min of meer versnipperde informatie over de gang van zaken in de uitvoering. Er is, zeker zo lang het Dashboard Sociaal Domein niet actief is, geen systematische informatievoorziening. De raad is daardoor niet in staat om het programma bij te sturen.

De gemeenteraad heeft expliciet ingestemd met het op afstand zetten van belangrijke delen van de uitvoering van het programma WIJeindhoven. De vraag die rijst is of de raad de consequenties hiervan voor zijn eigen rol voldoende heeft overzien of meegewogen. In welke mate wenst de raad de uitvoering van het programma te sturen of daarop toe te zien? Wenst de raad eigenlijk niet meer (systematisch) geïnformeerd te worden over de uitvoering van het programma WIJeindhoven, in ieder geval zo lang het inzicht in de realisatie van prestaties en maatschappelijke doelen ontbreekt? Als de raad dergelijke uitvoeringsinformatie wenst, is ook de vraag waartoe deze informatie dient. Wil de raad op basis daarvan komen tot bijsturing van de beleidsuitvoering, in het bijzonder de aansturing van de Stichting WIJeindhoven? Als de raad die rol wenst, kruipt hij richting de stoel van het college. Daartegenover staat dat het programma WIJeindhoven wat betreft omvang en impact van groot belang is voor Eindhoven en Eindhovenaren, en bovendien een sterk innovatief karakter heeft. De raad dient hierin een welbewuste afweging te maken. Volstaat het Dashboard, of is meer uitvoeringsinformatie gewenst?

Het bredere perspectief

De situatie in Eindhoven is niet uniek. In diverse onderzoeken naar en rapportages over de transitie en transformatie in het sociale domein, blijkt dat het buitengewoon lastig is om na een kleine twee jaar inzicht te verkrijgen in de resultaten en effecten. De nieuw gevormde sociale teams (inclusief alle vergelijkbare vormen) waren en zijn in veel gemeenten ook nog vooral met zichzelf bezig. De transformatie strekt zich evenwel uit naar veel meer partijen in het sociale domein. Het belang van het betrekken van deze partijen bij de transformatie en het hen doordringen van het belang ervan, kan niet overschat worden.

Hetzelfde geldt voor de informatievoorziening. Dat is in veel gemeenten nog zoeken. Intussen zijn er via de website waarstaatjegemeente.nl op wijkniveau aardige rapportages te maken, maar die sluiten in lang niet alle gevallen aan bij de lokaal geformuleerde maatschappelijke

doelen en prestaties. Waar van toepassing zullen indicatoren van deze website opgenomen worden in het Eindhovense Dashboard Sociaal Domein.

5.2 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen in dit onderzoek komen we tot een aantal aanbevelingen. Deze hebben in hoofdzaak betrekking op de informatiepositie van de gemeenteraad.

1. (Aan college en raad)

Stel een indicatorenset voor de maatschappelijke doelen en uitvoeringsprestaties in het sociale domein vast, en houd daar vervolgens aan vast. Het komt de informatiepositie van de raad niet ten goede als de indicatorenset in de programmabegroting ieder jaar wordt bijgesteld. Als er al belangrijke nieuwe indicatoren zijn, dan kunnen die de bestaande set aanvullen. Als voorbeeld: de indicator die betrekking had op het aantal actieve vrijwilligers in Eindhoven is verdwenen. Dit lijkt bij uitstek een geschikt voor het maatschappelijke doel 'versterken onderlinge betrokkenheid inwoners'.

2. (Aan de raad)

Maak afspraken over informatievoorziening aan de raad buiten de reguliere P&C-cyclus om. Voor een deel van de indicatoren die nu is voorzien, is informatie frequenter beschikbaar. De kwartaalrapportages van de stichting bevatten ook voor de raad waardevolle informatie. Dat geldt nog sterker in de toekomst, als de verschillende monitoring- en registratiesystemen beter zijn ingericht. Mogelijk voorziet het Dashboard Sociaal Domein in deze behoefte. Het is voor de raad in ieder geval zaak ervoor te zorgen dat de indicatoren uit de onderaanbeveling 1 genoemde indicatorenset in het Dashboard zijn opgenomen. Maak hierover eenduidige afspraken met het college, als ook over het tijdstip waarop het Dashboard operationeel is.

3. (Aan college en raad)

Bespreek welke informatie uit de kwartaalrapportages van de Stichting WIJeindhoven zinvol is voor de raad, vanuit het perspectief van de maatschappelijke doelen van het programma WIJeindhoven.

4. (Aan het college)

Overweeg of de sturingssystematiek van de subsidieovereenkomst 2015 (deels) weer kan worden opgenomen in de overeenkomst 2017. Het plaatst de prestaties van de stichting nadrukkelijker in het licht van maatschappelijke doelen en kan voor de stichting een signaal zijn op bepaalde punten bij te sturen. Op deze wijze bieden de rapportages van de stichting ook bruikbare sturingsinformatie door de raad.

5. (Aan het college)

Voer de wettelijk verplichte jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken ook uit onder cliënten WIJeindhoven zonder aanvullende voorziening, en niet alleen onder cliënten met een individuele of maatwerkvoorziening zoals in 2016 het geval was. Complementeer de kwantitatieve cliëntervaringsonderzoeken met kwalitatieve onderzoeksmethoden, zoals focusgroepen, zodat de resultaten beter geduid kunnen worden. Leg de verantwoordelijkheid voor cliëntervaringsonderzoeken niet bij de Stichting WIJeindhoven. Het verdient aanbeveling dergelijk onderzoek onafhankelijk uit te laten voeren.

6. (Aan het college)

Zorg dat de informatiesystemen bij de gemeente en bij de stichting zo spoedig mogelijk op orde zijn. Bevorder dat de ZRM bij alle cliënten van WIJeindhoven wordt gemeten. Dat is belangrijke sturingsinformatie van gemeente richting stichting, maar gaat ook over de maatschappelijke doelen en is dus van belang voor de raad.

7. (Aan college en raad)

Bespreek op welke wijze risico's in (de uitvoering van) het programma WIJeindhoven die de realisatie van maatschappelijke doelen en wezenlijke uitvoeringsprestaties raken in een zo vroeg mogelijk stadium met de raad gedeeld kunnen worden, en op welke wijze de raad de mogelijkheid krijgt invloed uit te oefenen op de wijze waarop risico's beheerst kunnen worden, bijvoorbeeld door verschillende beleidsopties voor te leggen.

8. (Aan de raad)

Gezien het grote maatschappelijke en financiële belang van het programma WIJeindhoven en de uitvoering ervan, overweeg of aanvullend op de informatievoorziening vanuit de gemeentelijke organisatie een periodiek onafhankelijk uitgevoerd onderzoek de informatiepositie van de gemeenteraad kan versterken, en daarmee de sturingsmogelijkheden van de raad.

Bijlage 1 Analyse kader

Voor de analyse van het beleid rond het programma WIJeindhoven en meer toegespitst de Stichting WIJeindhoven, de informatievoorziening aan de gemeenteraad en de beschikbare informatie binnen de gemeente of de Stichting WIJeindhoven, hebben we een eenvoudig analysekader ontwikkeld. Het analysekader maakt een onderscheid naar:

1. De beoogde maatschappelijke doelen (outcome) van het Programma WIJeindhoven.
2. De beoogde uitvoeringsprestaties (output) van de Stichting WIJeindhoven.

In het onderzoek inventariseren we de maatschappelijke doelen en prestaties, en we stellen vast of deze door de gemeenteraad zijn vastgesteld. Daarnaast kijken we per doel/prestatie of dit/deze vertaald is in indicatoren, de mate waarin deze indicatoren concreet en meetbaar zijn geformuleerd, wat de afspraken zijn over de informatievoorziening aan de raad, of raad geïnformeerd is, en of de informatie mogelijkheden biedt tot bijsturing door de raad. Als de raad niet geïnformeerd is, is de vraag of er wel informatie beschikbaar is binnen de gemeentelijke organisatie, bij WIJeindhoven of elders. Het analyseschema is als volgt:

Schematische weergave analysekader

	<i>Maatschappelijke doelen (outcome) Programma WIJeindhoven</i>			<i>Uitvoeringsprestaties (output) Stichting WIJeindhoven</i>		
	<i>Doel 1</i>	<i>Doel 2</i>	<i>Doel 3</i>	<i>Prestatie 1</i>	<i>Prestatie 2</i>	<i>Prestatie 3</i>
<i>Bijbehorende indicatoren</i>						
<i>Indicatoren concreet /meetbaar</i>						
<i>Door raad vastgesteld</i>						
<i>Afspraken info aan raad</i>						
<i>Raad geïnformeerd cf. afspraken</i>						
<i>Info biedt bijsturingmogelijkheden</i>						
<i>Raad niet geïnformeerd, informatie elders beschikbaar</i>						

Bijlage 2

Programma's en indicatoren begroting en rekening 2015

In de Programmabegroting 2015 zijn voor beide raadsprogramma's effectindicatoren met streefcijfers opgenomen. We presenteren ze hier. In rood is opgenomen de realisatie 2015, zoals opgenomen in de Jaarrekening 2015.

	Realisatie		Begroting			
	2013	2014	2015 (realisatie)	2016	2017	2018
Raadsprogramma Sociale basis						
Sociale cohesie	5,5	-	5,9 (5,8)	6,0	6,0	6,0
Rapportcijfer leefbaarheid	7,0	-	7,0 (7,2)	7,0	7,0	7,0
Eigen kracht indexcijfer	-	-	0-meting (7%)	-	-	-
1.1 Samenkracht						
% inzet op eigen kracht en/of de sociale basis tov professionele inzet stijgt			0-meting (?)			
# gerealiseerde ideeën obv maatschappelijke initiatieven opdracht Sociaal Domein 2015			0-meting (?)			
% 15-85-jarige inwoners dat vorm vrijwilligerswerk doet	42%	-	42% (43%)	43%	43%	44%
1.2 Sociale basisvoorzieningen						
% inzet op eigen kracht en/of de sociale basis tov professionele inzet stijgt (zie ook onder 1.1)			0-meting (?)			
1.3 Onderwijs						
Instroom zonder taal- of rekenachterstand in groep 3			0-meting (voldoende/goed)			
% jongeren met startkwalificatie	76,7%	-	77% (87,6%)	77%	77%	77%
1.4 Publieke gezondheid						
% inwoners dat zich gezond voelt	88%	-	84% (87%)	84%		
% inwoners dat zich door langdurige ziekte sterk belemmerd voelt in huis	5%		5% (4%)	5%		
% inwoners dat zich om gezondheidsredenen sterk belemmerd voelt in vrije tijd	6%		7% (6%)	7%		

Raadsprogramma sociale ondersteuning							
% duurzame uitstroom van 1 ^e lijn naar sociale basis				0-meting (0-meting 2016)			
% duurzame uitstroom 2 ^e lijn naar 1e lijn en sociale basis				0-meting (0-meting 2016)			
Klantbeleving, tevredenheid over dienstverlening 1 ^e en 2 ^e lijn vanuit huishouden				0-meting (0-meting 2016)			
2.1 Wijkteams							
% stijging op ZRM van totale caseload				0-meting (0-meting 2016)			
% duurzame uitstroom van 1 ^e lijn naar sociale basis van totale caseload				0-meting (0-meting 2016)			
% doorverwijzing van 1 ^e naar 2e lijn				0-meting (0-meting 2016)			
2.2 Voorzieningen							
Daling 40% # geleverde uren hulp bij huishouden (basisjaar 2013)	845.000	802.750	722.745 (683.060)		541.856	541.856	541.856
% inwoners met laag inkomen dat niet meedoet	7%	8%	8% (8%)		7%		
2.3 Maatwerkarrangementen							
% uitstroom 2 ^e naar 1 ^e lijn (per kwartaal)				0-meting (?)			
% duurzame uitstroom uit maatschappelijke opvang/verblijf		100%	100% (?)		100%	100%	100%
% duurzame uitstroom vanuit arbeidsmatige dagbesteding naar werk				0-meting (?)			
% duurzame uithuisplaatsingen ihkv jeugdzorg neemt af				0-meting (370)			
2.4 Participatie							
Uitstroom naar werk	567	700	700 (515)		700	700	700
# arbeidsplaatsen loonkostensubsidie regulier werk			14 (13)		70	127	177
# arbeidsplaatsen loonkostensubsidie beschut werk			21 (?)		44	71	94
2.5 Inkomen							
# uitkeringen WWB	5.880	6.365	6.392 (6.502)		6.420	6.447	6.475
# uitkeringen BBZ (LO)	119	132	132 (78)		133	134	134
# uitkeringen IOAW/Z	286	332	333 (365)		335	336	338

Bijlage 3 Uitwerking Opdracht sociaal domein

In juli 2014 is de *Opdracht sociaal domein 2015. 'Verder bouwen aan WIJeindhoven'* door de gemeente vastgesteld. Dit document is bedoeld voor organisaties die in het kader van het programma WIJeindhoven een subsidie- of inkooprelatie met de gemeente zouden willen aangaan. In het document *Opdracht Sociaal Domein 2015 'Verder bouwen aan WIJeindhoven'*, staat vermeld dat de gemeente inzet op twee **gewenste maatschappelijke effecten** binnen het totale model van WIJeindhoven (sociale basis, eerstelijns en tweedelijns):

1. Toename zelfredzaamheid (meer mensen redden zich duurzaam in sociale basis);
2. Een aantrekkelijke leefomgeving voor alle inwoners (zodanig dat meer mensen veilig en ontspannen kunnen samenleven in de stad).

De genoemde **indicatoren** die bijdragen aan deze gewenste effecten zijn:

- Voorkomen van uitval uit het 'normale leven' (de sociale basis).
- Voorkomen van escalatie van de eerstelijns naar de tweedelijns.
- Uitstroom van de tweedelijns naar de eerstelijns.
- Uitstroom van professionele ondersteuning naar het 'normale leven' in de sociale basis.

In de Opdracht Sociaal Domein 2015 staan tevens per opdracht (sociale basis, eerstelijns en tweedelijns) de maatschappelijke effecten (toename zelfredzaamheid en aantrekkelijke leefomgeving) vertaald in inhoudelijke doelstellingen en indicatoren. De opdracht voor de sociale basis is uitgesplitst naar:

- Onderwijs, Leren en Opvoeden
- De weg naar werk & maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Informele zorg
- Publieke gezondheid
- Leefbaarheid door ontmoeting en toegankelijkheid
- Veiligheid
- Financiële ondersteuning
- Sociaal Raadsliedenwerk
- Dagingvulling
- Ondersteuning Samenkracht
- Informatie en advies

Voorbeeld uitwerking Sociale basis: opdracht onderwijs, leren en opvoeden

Doelstellingen

- Kinderen beginnen zonder taalachterstand aan het basisonderwijs.
- Ouders zijn betrokken bij de school(prestaties) van hun kind.
- Ouders voelen zich voldoende toegerust om hun kinderen op te voeden.
- Jongeren en adolescenten voelen zich betrokken bij de samenleving.
- Er is een afname van de schooluitval.
- Iedere Eindhovenenaar groeit veilig op. Vrijwilligers en professionals zijn toegerust signalen van onveilige situaties (bijv. kindermishandeling) te herkennen en door te geleiden.
- Iedere Eindhovenenaar heeft de kans om zijn/haar talenten te ontwikkelen en het maximale uit zichzelf te halen.

Indicatoren

- Aantal unieke huishoudens dat bereikt wordt in Eindhoven.
- Percentage succesvol afgeronde interventies.
- Gemiddelde kosten per huishouden.
- Tevredenheid van klant over dienstverlening.

In de *Opdracht sociaal domein* is ook de opdracht voor de eerstelijns uitgewerkt in doelstellingen en indicatoren. We noemen hier de voor dit onderzoek belangrijkste onderdelen daarvan.

1. Generalistentteams

Toelichting:

Op generalistische wijze vorm geven aan ondersteuning en begeleiding vanuit het principe: 1 huishouden, 1 plan, 1 contactpersoon.

Doelstelling:

- Stijging zelfredzaamheid betrokken huishoudens (score ZRM)
- Substitutie professionele ondersteuning door eigen kracht, samenkracht en sociale basisvoorzieningen
- Minder escalaties naar crisisinfrastructuur tweede lijn, door tijdige inzet ondersteuning eerste en tweedelijns
- Minder doorverwijzingen naar tweedelijns

Indicatoren:

- % Bekende huishoudens (op basis van bestaande indicaties/voorzieningen) afgezet tegen werkelijke caseload
Gemiddelde caseload per generalist actief/inactief & zwaar/licht/middel (conform MKBA)
Bewegingsratio: verhouding actief en inactief caseload
Aantal benodigde Fte op basis van doelgroepanalyse in huishoudens (populatie) en gemiddelde caseload (conform MKBA)
Totale kosten generalistentteams (inclusief maximale overhead 10%)
- Verminderd gebruik huishoudelijke hulp
Verminderde inzet tweedelijns
Tevredenheid van klant over dienstverlening

2. Financiering Tijdelijke Ambulante ondersteuning (“0 -120” jaar)

Toelichting:

Bevorderen zelfredzaamheid door ambulante ondersteuning van inwoners (van “0 tot 120” jaar). Op aangeven van generalisten oppakken van nieuwe vragen met betrekking ambulante ondersteuning en hun netwerk, het gaat dan om zaken zoals:

- Lichte individuele begeleiding (uit huidige AWBZ)
- Jeugd
- Licht verstandelijk gehandicapten
- Geestelijke gezondheidszorg
- Schuldhulpverlening
- Verslaving
- De overdracht van caseload naar de generalistentteams op deze thema’s verloopt volgens de afspraken die gemaakt worden tussen de organisaties en de generalistentteams.

Doelstelling:

- Verlaging van percentage dat terugvalt en opnieuw ondersteuning nodig heeft
- Stijging zelfredzaamheid
- Voorkomen escalatie door tijdige en kwalitatief goede ondersteuning
- Verlaging van percentage dat opnieuw ondersteuning nodig heeft
- Stijging zelfredzaamheid cliënt en netwerk cliënt
- Voorkomen escalatie (crisisopnames) door tijdige en kwalitatief goede ondersteuning en begeleiding cliënten en netwerk

Indicatoren:

- Totaal aantal bereikte unieke huishoudens dat niet in caseload WIJeindhoven zit
- % Aantal trajecten succesvol afgerond
- Gemiddelde kosten per traject
- Tevredenheid van klant over dienstverlening

De opdracht tweedelijns is op vergelijkbare wijze uitgewerkt. Deze laten we hier buiten beschouwing.

Ook voor de *Opdracht sociaal domein* geldt dat deze niet door de gemeenteraad is vastgesteld.

Bijlage 4 Aantallen respondenten in wijken

	Woensel Zuid-West	Tongelre
WIJ team	7	9
Partners	4	11*
Inwoners	4	4**

*Van 8 verschillende organisaties

**Nog 2 inwoners hebben zich gemeld per mail.

Bijlage 5 Overzicht voorgeschiedenis Stichting WIJeindhoven

MKBA 2.0 (2014)

In de MKBA die in 2014 door LPBL is uitgevoerd, is de werkwijze van WIJeindhoven met inbegrip van beoogde prestaties en maatschappelijke doelen schematisch in beeld gebracht.

De beoogde *prestaties* zijn:

1. Versterken van de sociale basisinfrastructuur
2. Meer en eerder bereik van kwetsbare burgers, voorkomen van escalatie
3. Effectievere ondersteuning op basis van 1Gezin1Plan
4. Minder terugval doordat generalisten vinger aan de pols houden
5. Een meer kostenefficiënte aanpak

De MKBA is ter informatie aan de gemeenteraad aangeboden. De gemeenteraad heeft geen expliciet besluit genomen over deze concrete prestaties en maatschappelijke doelen.

Opdracht sociaal domein (2014)

In de *Opdracht sociaal domein* is de opdracht voor de eerstelijns uitgewerkt in doelstellingen en indicatoren (zie paragraaf 3.1), en staat ook iets over de werkwijze:

1. Generalistentteams

Toelichting: Op generalistische wijze vorm geven aan ondersteuning en begeleiding vanuit het principe: 1 huishouden, 1 plan, 1 contactpersoon. Dat bestaat uit:

- Integrale en vraaggerichte benadering van vragen (alle vragen en mogelijkheden binnen een huishouden staan centraal)
- Vraaggerichte werkwijze, ontkokerd en dichtbij
- Aanspreken eigen kracht, samenkracht en wederkerigheid
- Versterken eigen kracht, samenkracht en wederkerigheid
- Zoveel mogelijk regie bij inwoner laten

Ook voor de *Opdracht sociaal domein* geldt dat deze niet door de gemeenteraad is vastgesteld.

Oprichting Stichting WIJeindhoven (juni 2015)

De gemeenteraad is via informatiebrieven in juni 2015 geïnformeerd over de oprichting van en subsidie aan WIJeindhoven. Daarin wordt onder meer verwezen naar de Statuten van de stichting. Belangrijkste daaruit zijn het doel van de stichting en de wijze waarop het doel bereikt dient te worden:

1. De Stichting heeft ten doel:

het fungeren als uitvoeringsorganisatie van de eerstelijns wettelijke taken die zijn opgelegd aan de Gemeente Eindhoven in het brede sociaal domein (alle ambulante ondersteuning op het gebied van voorzieningen, inkomen, participatie, Jeugdwet 2015 en Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015, die niet specialistisch is) door op generalistische wijze met behulp van in teams werkende generalisten (conform de visie "Eindhoven de Sociaalste") te signaleren en vraaggerichte ambulante ondersteuning te leveren, zodanig dat daarmee de zelfredzaamheid van inwoners wordt vergroot en hun participatie wordt bevorderd.

2. De Stichting tracht haar doel onder meer te bereiken door:

- a. *de benodigde ondersteuning in een huishouden te bepalen, waarbij deze ondersteuning plaats vindt door een generalist, alsmede het door tussenkomst van de generalist*

mogelijk maken van de toegang tot de tweedelijns voorzieningen; de generalist is binnen deze toegangstaak ook verantwoordelijk voor de herindicaties, die voortkomen uit de afspraken van het overgangsrecht Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 en Jeugdwet 2015; in afwijking van het voorstaande is, ingeval van escalatie/crisis situaties, een rechtstreekse toegang tot de tweede lijn mogelijk, zonder tussenkomst van de generalist. Voorts staat het ook medisch specialisten en rechters vrij om rechtstreeks door te verwijzen naar tweedelijns voorzieningen;

- b. het uitvoeren van de ambulante ondersteuning in het brede sociaal domein, zoals hiervoor omschreven;*
- c. het behouden van de regierol (samen met het huishouden) daar waar sprake is van inzet van meerdere vormen van ondersteuning; de generalist ziet op die wijze toe op een effectieve inzet van de ondersteuning in het huishouden, zodanig dat het huishouden één contactpersoon heeft.*

Bijlage 6

Vergelijking cliëntervaringsonderzoeken cliënten WIJeindhoven maatwerkvoorziening Wmo en individuele voorziening jeugdhulp

Stelling	CEO	Antwoorden				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
CONTACT						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	Wmo	23%	46%	12%	12%	7%
	WIJeindhoven	21%	31%	21%	19%	8%
Ik werd snel geholpen	Wmo	20%	41%	13%	15%	11%
	WIJeindhoven	24%	39%	16%	11%	9%
De medewerker nam mij serieus	Wmo	30%	48%	11%	6%	4%
	WIJeindhoven	41%	35%	14%	3%	6%
Er is op een goede manier rekening gehouden met wat ik zelf kan bijdragen	Wmo	20%	42%	20%	10%	8%
	WIJeindhoven	27%	40%	17%	7%	11%
Er is op een goede manier gekeken naar wat mensen uit mijn omgeving kunnen bijdragen	Wmo	17%	36%	24%	15%	8%
De medewerker en ik hebben <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	Wmo	20%	43%	18%	10%	9%
	WIJeindhoven	33%	38%	15%	6%	8%
Ik ben tevreden over de gekozen oplossing	Wmo	30%	45%	11%	9%	5%
	WIJeindhoven	32%	30%	19%	8%	11%

KWALITEIT		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed	Wmo	29%	47%	15%	4%	4%
	Wijeindhoven	30%	32%	16%	10%	13%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Wmo	29%	45%	16%	7%	4%
	WIJeindhoven	25%	36%	20%	10%	10%
EFFECT ONDERSTEUNING		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil doen	Wmo	26%	45%	19%	7%	3%
	Wijeindhoven	22%	30%	25%	10%	13%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	Wmo	26%	51%	16%	4%	3%
	WIJeindhoven	22%	31%	29%	6%	12%
Door de ondersteuning wordt mijn mantelzorger ontlast	Wmo	24%	44%	16%	7%	9%
	WIJeindhoven	15%	29%	32%	8%	16%

Bijlage 7 Geraadpleegde documenten

Bijlage stand van zaken Jaarrekening: Afwikkeling 2015, maatregelen 2016 (raadsnummer 16R6759), gemeente Eindhoven. 2016

Brief aan Presidium over Presentatie TURAP+, gemeente Eindhoven. 2016.

Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp (jongeren en ouders), gemeente Eindhoven. Juli 2016.

Cliëntervaringsonderzoek WMO, gemeente Eindhoven. Juni 2016.

Jaarverslag en Jaarrekening 2014, gemeente Eindhoven. April 2015.

Jaarrekening 2015, gemeente Eindhoven. Mei 2016.

Kadernotitie De kracht van de stad, de Sociale Basis van WIJeindhoven, gemeente Eindhoven. Mei 2014

Kadernota 2017 (+raadsvoorstel) gemeente Eindhoven. Mei 2016.

Klaar voor de start? Een onderzoek naar de kaderstellende en controlerende rol van gemeenteraden rond de transitie jeugdzorg in B4-gemeenten. Rekenkamer Breda, Rekenkamercommissie Eindhoven, Rekenkamercommissie 's Hertogenbosch en Rekenkamer Tilburg. Oktober 2013.

Notitie achtergrondinformatie indicatoren Sociaal Domein 13 maart 2016, gemeente Eindhoven.

Notitie effect- en prestatie indicatoren Begroting 2016. Achtergrondinformatie Sociaal Domein, gemeente Eindhoven. Maart 2016.

Nieuw sociaal beleid: inhoudelijke kaders en vervolgproces, gemeente Eindhoven. April 2011.

Notitie WIJeindhoven, transformatie van het sociaal domein. Stand van zaken en vervolgagenda, gemeente Eindhoven. November 2013.

Ondernemingsplan 2.0 WIJeindhoven "Van, voor en door!", gemeente Eindhoven. Januari 2015.

Opdracht Sociaal Domein 2015 'Verder bouwen aan WIJeindhoven', gemeente Eindhoven. Juni 2014.

Plan van Aanpak uitwerking Twee werelden, gemeente Eindhoven. November 2010.

Presentatie Dashboard Sociaal Domein. 2016.

Presentatie voor gemeenteraad TURAP+, gemeente Eindhoven. Mei 2016.

Presentatie WIJeindhoven voor raadsleden, gemeente Eindhoven. Maart 2016.

Programmabegroting 2016, gemeente Eindhoven. September 2015.

Programmabegroting 2015, gemeente Eindhoven. September 2014.

Raadsinformatiebrief definitieve oprichting WIJeindhoven, gemeente Eindhoven. Juni 2015.

Raadsinformatiebrief Subsidie Stichting WIJeindhoven, gemeente Eindhoven. Juni 2015.

Raadsinformatiebrief Stand van zaken jaarrekening proces Sociaal Domein, gemeente Eindhoven. April 2016.

Raadsinformatiebrief Wijziging Nadere Regeling Sociaal Domein, gemeente Eindhoven. April 2016.

Raadspresentatie Turap+ en indicatoren sociaal domein, gemeente Eindhoven. Maart 2016.

Raadsvoorstel Systeeminnovatie sociaal beleid: de transformatie WIJeindhoven, gemeente Eindhoven. April 2012.

Raadsvoorstel en nota Verbindende kracht - Samen voor elkaar: de ontwikkeling van samenkracht in Eindhoven, gemeente Eindhoven. Maart 2013.

Raadsvoorstel vaststellen jaarverslag en jaarrekening 2015, gemeente Eindhoven. Juni 2016.

Rapportage 2^e kwartaal 2016 ten behoeve van de gemeente Eindhoven, Stichting WIJeindhoven. Juni 2016.

(Stichting) WIJeindhoven jaarrekening controleverklaring gewaarmerkt, Stichting WIJeindhoven. April 2016.

Uitvoeringsovereenkomst Stichting WIJeindhoven 2015, gemeente Eindhoven. Juni 2015.

Uitvoeringsovereenkomst Stichting WIJeindhoven 2016, gemeente Eindhoven. November 2015.

Bijlage 8 Interviews gemeente en Stichting WIJeindhoven

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>
Mw. Scholten	Wethouder, gemeente Eindhoven
Dhr. Stuurman	Lid directieraad, gemeente Eindhoven
Mw. Hems	Afdelingshoofd bedrijfsvoering Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
Dhr. Kurcaba	Hoofd POK (Programming, Ontwikkeling en Kwaliteit), gemeente Eindhoven
Dhr. Onland	Lid programmasturing transformatie Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
Dhr. Van Dooren	Team POK, gemeente Eindhoven
Mw. Muylers	Controller Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
Dhr. Van der Walle	Controller Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
Mw. Van Dinteren	Programmeur ontwikkelaar Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
Mw. Swinkels	Programmeur ontwikkelaar Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
Dhr. Hoenderkamp	Strategisch adviseur Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
Mw. Van de Berg	Bestuurder, Stichting WIJeindhoven
Dhr. Spee	Controller, Stichting WIJeindhoven
Dhr. Hoogelander	Bestuursadviseur, Stichting WIJeindhoven
Mw. Roijmans	Manager HR, Stichting WIJeindhoven

Colofon

Opdrachtgever WIJeindhoven
Auteurs Dr. R.J.H. Gilsing
J. van den Toorn MSc
A.A.M. van Dijk MSc
Drs. A. Hamdi
Uitgave Verwey-Jonker Instituut, Kromme Nieuwegracht 6, 3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99, E secr@verwey-jonker.nl, I www.verwey-jonker.nl

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2016

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.