

Pre-programma onderzoek sociaal domein gemeente Eindhoven

Inhoudsopgave

Inleiding	3	3.5. Kennisbenutting: gebruiken van onderzoeksresultaten in beleid en praktijk	31
1 Een onderzoeksprogramma sociaal domein 2021-2024	4	Bijlage 1: Recente rapportages, dashboards en factsheets sociaal domein Eindhoven	34
1.1. Wat is het doel van een onderzoeksprogramma?	4	Bijlage 2: Relevante lopende projecten rondom de kennisinfrastructuur	36
1.2. Uit welke onderdelen bestaat een onderzoeksprogramma?	4	Bijlage 3: Mogelijke onderzoeksthema's, aangedragen in gesprekken	37
1.3. Waar moet een onderzoeksprogramma aan voldoen?	5	Bijlage 4: Respondenten van de oriëntatie	39
1.4. Wat moet het onderzoeksprogramma verbeteren aan de kennisinfrastructuur?	6	Bijlage 5: Gedane toezeggingen in relatie tot onderzoeksprogramma sociaal domein	40
1.5. Welke thema's worden belicht in een onderzoeksprogramma?	8		
2 Voorstel programmering 2021-2024	12		
2021: Starten onderzoeksprogramma en uitvoer eerste onderzoeken	13		
2022: Bestending programma, uitvoer onderzoek klantreizen en opzetten leernetwerk/leercyclus	18		
2023-2024: Thematisch onderzoek en borging	20		
3 Staat van de kennisinfrastructuur	22		
3.1. Vraagarticulatie	22		
3.2. Kenniscreatie: uitvoering onderzoek binnen de gemeente	25		
3.3. Kennisorganisatie: structuur van data en onderzoeksresultaten	26		
3.4. Kennisdeling: uitwisseling van inzichten uit onderzoek	30		

Inleiding

Sinds 2015 hebben Nederlandse gemeenten omvangrijke verantwoordelijkheden gekregen rondom het welbevinden van hun inwoners. Gemeenten werken er hard aan om voor hun (kwetsbare) inwoners hulp te bieden. Dat vraagt samenhang tussen veel beleidsterreinen en samenwerking met partners in de gemeenten. Monitoring en sturing in de lokale situatie met veel betrokken partijen is daarmee een uitdagende taak geworden. Wanneer inhoudelijke doelstellingen niet behaald worden of er sprake is van tekorten, is het ook steeds moeilijker geworden om bij te sturen en 'aan de juiste knoppen te draaien'. Wanneer er onvoldoende kennis of toegang daartoe aanwezig is, is het moeilijk om het onderscheid te maken tussen enerzijds werkzame, rendabele en anderzijds contraproductieve en onrendabele werkwijzen in het sociaal domein. Een goede *kennisinfrastructuur*, met toegang tot en benutting van data en onderzoek, is van groeiend belang.

Ook de gemeente Eindhoven staat voor de hierboven geschetste opgave. Het Transformatieprogramma Sociaal Domein in Eindhoven geeft richting aan deze opgave door onder andere te experimenteren in de mogelijkheden van afschalen 2^e-1^e-0^e-lijnszorg, de toepassing van alternatieve financieringsvormen en vernieuwde samenwerking tussen partijen in het sociaal domein. Uit een *mid-term* evaluatie (Sinzer, 2020) blijkt dat er nog veel werk te verzetten is om de transformatie te realiseren. De rol van kennis wordt benadrukt: om keuzes te maken met vaak grote maatschappelijke impact, is op zijn minst kennis nodig over wat werkt en wat niet. De gemeente(raad van) Eindhoven overweegt daarom een onderzoeksprogramma op te zetten in het sociaal domein en heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om hiervoor de contouren te schetsen.

Onderzoeksaanpak

Om deze contouren te schetsen zijn gesprekken gevoerd met stakeholders in het Eindhovense sociaal domein. Dit betroffen met name beleidsmedewerkers van diverse afdelingen, betrokkenen van de toegang (WIJ Eindhoven) en tweedelijns zorgaanbieders. In bijlage 4 is een overzicht te vinden van alle geraadpleegde partijen. De belangrijkste uitkomsten zijn in een reflectiebijeenkomst besproken met vertegenwoordigers van de geraadpleegde partijen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 presenteren wij ons voorstel voor een onderzoeksprogramma in de periode 2021-2024. Dit vertalen wij in hoofdstuk 2 naar een planning van activiteiten. In hoofdstuk 3 zijn de bevindingen te vinden uit gesprekken rondom de huidige staat van de kennisinfrastructuur in Eindhoven, waaruit dit pre-programma is voortgekomen.

1 Een onderzoeksprogramma sociaal domein 2021-2024

Op basis van de uitkomsten van een oriënterend onderzoek naar de 'kennisinfrastructuur' (zie hoofdstuk 4) in het sociaal domein in de gemeente Eindhoven komen wij tot een voorstel voor een programmering per jaar voor de periode 2021-2024 (3 jaar). Deze 'pre-programmering' moet gezien worden als een advies dat gedeeltelijk of geheel kan worden overgenomen en gedurende het programma verder zal worden ontwikkeld.

1.1. Wat is het doel van een onderzoeksprogramma?

Het uiteindelijke doel van een onderzoeksprogramma is het versterken van de kwaliteit en betaalbaarheid van ondersteuning van inwoners van Eindhoven, door meer 'evidence-informed' werken te realiseren. Een onderzoeksprogramma faciliteert een lerende praktijk, waar onderzoek en data ondersteunend zijn aan de ontwikkeling van beleid en praktijk.

1.2. Uit welke onderdelen bestaat een onderzoeksprogramma?

De activiteiten van het onderzoeksprogramma onderscheiden we in vier categorieën:



Organiseren: een onderzoeksprogramma heeft coördinatie nodig. Activiteiten rondom 'organiseren' zorgen ervoor dat het programma wordt vastgesteld, wordt uitgevoerd en dat er samenhang blijft bestaan tussen de verschillende activiteiten.



Inrichten: een onderzoeksprogramma is gebaat bij een heldere, digitale thuisbasis. Activiteiten die vallen onder 'inrichten' zijn gericht op het platform waarin mogelijke onderzoeksvragen binnenkomen en waar onderzoeksresultaten gedeeld worden binnen de gemeente.



Verbinden: een onderzoeksprogramma faciliteert verbinding tussen partijen binnen het sociaal domein. Leren kan alleen samen. Activiteiten rondom 'verbinden' hebben dan ook te maken met samenkoms van stakeholders om samen onderzoek vorm te geven, te duiden en om te zetten tot acties.



Onderzoeken: een onderzoeksprogramma faciliteert uiteraard ook uitvoering van nieuw onderzoek. Activiteiten rondom 'onderzoeken' hebben te maken met de daadwerkelijke uitvoer van nieuw onderzoek.

1.3. Waar moet een onderzoeksprogramma aan voldoen?

Er zijn een aantal voorwaarden en eisen waar een onderzoeksprogramma aan moet voldoen. Onderstaande punten zijn samengesteld uit aanbevelingen van aanbieders en andere geïnterviewde stakeholders in Eindhoven en onze ervaringen in andere gemeenten.

1. Heldere coördinatie en eigenaarschap

Eigenaarschap moet helder zijn: er is een helder aanspreekpunt, verantwoordelijkheid over de uitvoer is duidelijk belegd en de monitoring van de voortgang van het onderzoeksprogramma vindt voortdurend plaats. Ook ligt er een aangewezen rol voor de projectcoördinator om onderzoeken met elkaar te verbinden en op elkaar te betrekken.

2. Ruimte om programma uit te voeren, van beleid tot praktijk

Onderzoek vraagt veel van beleidsmedewerkers, aanbieders en uitvoerders. Betrokkenen moeten dan ook de tijd en ruimte krijgen om deel te nemen aan het onderzoeksprogramma. Let in het bijzonder op de belastbaarheid van professionals. Onderzoek in het sociaal domein vraagt vaak veel van uitvoerders (onder andere werving, deelname), terwijl zij vaak al een overvolle agenda hebben. Aan de andere kant levert een onderzoeksprogramma veel op voor medewerkers en professionals, wanneer resultaten aan hen teruggekoppeld worden.

3. Ruimte voor thematische invulling tijdens programma

Een onderzoeksprogramma moet ruimte bieden voor onderzoeksvragen die opkomen gedurende de programmaperiode. Zo kan het onderzoeksprogramma blijven inspelen op de altijd veranderende praktijk in het sociaal domein. De programmering is in die zin dynamisch en niet statisch. Aanbieders, WIJ Eindhoven, beleid, cliëntenraad, college van B&W en gemeenteraad kunnen vraagstukken aandragen voor het onderzoeksprogramma. Bijzondere aandacht gaat naar vragen uit de werkpraktijk van sociale professionals. Professionals

zien nieuwe vraagstukken vaak het eerst. Bovendien, als vragen direct uit de praktijk komen, is er in die praktijk vaak ook meer draagvlak voor onderzoek.

4. Breed draagvlak door betrokkenheid

In de voorbereiding van dit pre-programma zijn diverse partijen betrokken: aanbieders, toegang, gemeentelijke organisatie (waaronder beleid), college, gemeenteraad en cliëntenraad. In de uitvoer van het programma is betrokkenheid en medewerking van al deze partijen van belang. Deze partijen moeten zich uitgenodigd voelen om eventuele onderzoeksvragen in te brengen en mee te denken over de vertaalslag naar de praktijk. Zet daarom inhoud centraal en bouw door aan versterking van de inhoudelijke relatie met aanbieders. Een voorbeeld dat genoemd wordt door een aanbieder is de gemeente Helmond, waar er beter zicht zou zijn op ontwikkelingen in de praktijk en de samenwerking tussen aanbieders en gemeente sterker is.

5. Verbind aanbieders met elkaar

Verbind niet alleen gemeente en aanbieders, maar verbind vooral ook aanbieders met elkaar in het programma. Samen hebben zij beter zicht op vraagstukken in de uitvoering. Organisaties doen vaak zelf (intern) onderzoek en uitkomsten worden beperkt gedeeld, terwijl deze voor andere aanbieders ook interessant kunnen zijn. Samen leren levert meer op dan als elke organisatie dit voor zichzelf doet. Uit onderzoek dat wij uitvoerden in diverse gemeenten blijkt dat het verbinden van aanbieders en gemeenten leidt tot gezamenlijk probleemeigenaarschap voor de transformatie (zie bijv. Sondejker et al., 2021).

6. Aandacht voor toerusting en tevredenheid professionals

Effectiviteit van werkwijzen in het sociaal domein is sterk afhankelijk van consistentie van bemensing en tevredenheid van professionals. Kijk daarom niet alleen naar cliënttevredenheid maar ook naar professional-tevredenheid. Deze zijn sterk met elkaar verbonden en met tevreden professionals kan meer consistente hulp geboden worden, omdat verloop lager zal zijn in 'tevreden teams'.

7. Leg verbindingen met bestaande programma's

Zorg voor heldere verbindingen met bestaande programma's rondom kennisontwikkeling, zoals academische werkplaatsen. Haal kennisvragen ook deels op uit platforms waarin meerdere aanbieders aangesloten zijn (bijvoorbeeld platform maatschappelijke opvang).

8. Besteed aandacht aan de brede kennisinfrastructuur

In het onderzoeksprogramma kan er aandacht besteed worden aan alle onderdelen van de kennisinfrastructuur. In een goed functionerende kennisinfrastructuur is er aandacht voor:



- **Vraagarticulatie:** hoe komen vraagstukken op de onderzoeksagenda terecht?
- **Kenniscreatie:** welke mogelijkheden zijn er om onderzoek uit (te laten) voeren?
- **Kennisorganisatie:** in hoeverre zijn resultaten van onderzoek en data toegankelijk?
- **Kennisdeling:** hoe wordt kennis (uit o.a. onderzoek) met elkaar gedeeld en hoe wordt daarvan geleerd?
- **Kennisbenutting:** in hoeverre wordt kennis uit onderzoek daadwerkelijk omgezet in praktijkverbetering?

1.4. Wat moet het onderzoeksprogramma verbeteren aan de kennisinfrastructuur?

Naar aanleiding van het oriënterend onderzoek naar de staat van de kennisinfrastructuur in het sociaal domein in Eindhoven (zie hoofdstuk 4) zijn een aantal ontwikkelpunten geformuleerd.

1.4.1. Vraagarticulatie

Vragen vanuit uitvoering, beleid, college en gemeenteraad moeten een duidelijke weg vinden naar de onderzoeksagenda. Er is nu nog geen vaste route en vragen blijven (te) lang liggen. Wanneer er een vraagstuk geagendeerd wordt, moet goed afgewogen worden of het vraagstuk zich leent om te onderzoeken. De volgende afwegingen kunnen worden gemaakt:

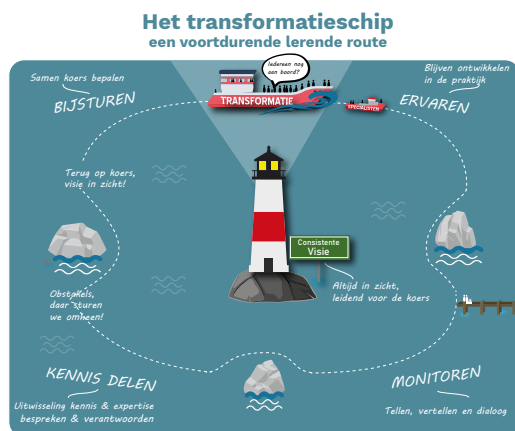
Stap	Afweging
Stap 1: Urgentie van de vraag	Overweeg of de kennisvraag/behoefte voldoende gedeeld wordt en of er partijen betrokken moeten worden in de formulering. Voor welke partijen is de vraag urgent/relevant? (aanbieders, toegang, beleid, college, raad)
Stap 2: Kennishiaat	Overweeg of er hiaten zijn of dat de vraag door bestaand onderzoek gedekt wordt. Is er al onderzoek beschikbaar rondom deze vraag? M.a.w. is onderzoek echt nodig?
Stap 3: Slim combineren	Overweeg of er meerdere vragen beantwoord kunnen worden in één onderzoek: bijvoorbeeld door vragen toe te voegen aan een interview of cliëntervaringsonderzoek. Is de vraag in een onderzoek te combineren met een andere onderzoeksvraag?
Stap 4: Haalbaarheid	Toets met een onderzoeker of de vraag haalbaar en goed geformuleerd is (bijv. met BiO). Is het een haalbare onderzoeksvraag?

Stap	Afweging
Stap 5: Benutten data	Overweeg of een nieuw onderzoek met bestaande data kan plaatsvinden. Is er al data beschikbaar?
Stap 6: Belasting	Overweeg welke (tijds)druk legt deze vraag op partijen. Denk aan interne medewerkers en financiën, maar ook aan externe partners en aan de inwoners zelf. Welke partijen zijn nodig om deze vraag te beantwoorden? Is compensatie nodig/gepast?

Wij gaan ervanuit dat de afdeling BiO nauw betrokken is in dit afwegingsproces.

1.4.2. Kenniscreatie

In het onderzoeksprogramma moet er vanzelfsprekend ruimte gecreëerd worden voor het uitvoeren van onderzoek. Hierbij moet in ieder geval aandacht zijn voor effectiviteit van hulp en samenhang in de keten; dit zijn de belangrijkste onderwerpen die uit gesprekken met gemeente, aanbieders, raad en college naar voren kwamen. Ook moet er ruimte zijn voor onderzoeksvragen die opkomen gedurende het programma, om in te kunnen blijven spelen op relevante vragen.



Op het transformatieschip...

- staat een betrokken gemeente aan het roer
- is er een nauw verbonden bemanning van professionals
- is een cultuur van vertrouwen en leren aan boord
- raakt de visie nooit uit beeld

1.4.3. Kennisorganisatie

Onderzoek moet toegankelijk zijn voor praktijk, beleid, college en raad. Rapportages en andere opbrengsten van onderzoek moeten goed vindbaar zijn. Daarnaast zijn er uitdagingen rondom het structureren van data in het sociaal domein. De kwaliteit, inhoud, omvang en het gebruik van (kwantitatieve) data verschilt nu nog sterk per afdeling binnen de gemeente. Ook liggen er kansen voor samenwerking met aanbieders op het gebied van data. Dit pre-programma biedt hiervoor geen kant-en-klare oplossing; het betreft een zeer omvangrijke opgave.



1.4.4. Kennisdeling en kennisbenutting

Het delen en benutten van kennis is een belangrijke opgave in een onderzoeksprogramma. Te vaak blijft onderzoek onbesproken en ongebruikt, terwijl resultaten uit onderzoek handvatten kunnen bieden voor ontwikkeling van beleid en praktijk. In eerder onderzoek zagen wij een lerende praktijk ontstaan in gemeenten waar onderzoek en monitoring een belangrijke positie innemen. Deze gemeenten volgen een cyclus die wij omschreven hebben als de vaart van het Transformatieschip: een route langs de havens van inzichten uit onderzoek, bijsturen van praktijk, ervaren in de praktijk en monitoren; dit alles in het licht van de visie.

Een leercyclus begint met gesprekken over de opbrengsten van onderzoek. Op basis hiervan wordt de praktijk bijgestuurd. Professionals krijgen de ruimte te experimenteren en te ervaren, terwijl er vanuit de gemeente monitoring gefaciliteerd wordt. Dit levert opnieuw nieuwe inzichten op, die mogelijk de praktijk kunnen bijsturen. Op deze manier ontstaat er vanuit het onderzoeksprogramma een lerende cultuur, waar inzichten uit onderzoek voedend zijn voor de praktijk en de praktijk voedend is voor onderzoek.

1.5. Welke thema's worden belicht in een onderzoeksprogramma?

De gemeenteraad heeft de behoefte uitgesproken om met een onderzoeksprogramma beter en meer 'evidence-informed' te kunnen sturen in het sociaal domein. Met andere woorden: de gemeenteraad wil beter geïnformeerd worden over hoe het gaat in het sociaal domein, aan de hand van goed onderzoek. In bijeenkomsten met de raadswerkwerkgroep transformatie zijn een aantal hoofdthema's naar voren gekomen:

Hoofdthema's benoemd door gemeenteraad

Effectiviteit en efficiëntie	Doeltreffendheid en doelmatigheid van werkwijzen (vanuit procesbenadering). In hoeverre corresponderen beleidsdoelstellingen met hoe nu gewerkt wordt?
Inwonerservaring	Perspectief en ervaringen van inwoners.
Afschaling en nuldelijn	Effecten van afschaling van 2e naar 1e naar 0e lijn: (hoe) werkt dat? En wat kan individueel en wat kan collectief worden opgelost?
Maatschappelijke ontwikkelingen	Impact op sociaal domein van brede maatschappelijke ontwikkelingen (bijv. effecten van de coronacrisis).
Leren	Rol van leren in de uitvoering van het sociaal domein.

In de gesprekken zijn de medewerkers van de gemeente, toegang, aanbieders, college en gemeenteraad gevraagd naar specifieke onderzoeksvragen die zij terug zouden willen zien in een onderzoeksprogramma.

Voorstel overkoepelend thema onderzoeksprogramma: effectiviteit

Het valt op dat er veel specifieke vraagstukken benoemd worden, maar dat specifieke vraagstukken zelden meer dan één keer genoemd werden. Terugkerend thema is wel dat er vooralsnog te weinig aandacht is voor effectiviteit van beleidskeuzes en werkwijzen in het sociaal domein in Eindhoven. Dit is een breed vraagstuk en wij adviseren dit als overkoepelend thema te benoemen.

Uit de gesprekken blijkt dus dat er sinds de decentralisaties beperkt aandacht is geweest voor (het goed in beeld kunnen krijgen van) de effectiviteit van gemeentelijk gefinancierde ondersteuning in het sociaal domein.

"De vraag die er is binnen het sociaal domein: als je investeert, welke effecten heeft het? Inzet op een project, welke effecten heeft dat, hoe kunnen we dat borgen met elkaar?"

Beleidsmedewerker sociaal domein

Effectiviteit aan de hand van beleidstheorie

Om meer grip te krijgen op effectiviteit, is het allereerst nodig dat je met elkaar goed scherp hebt wat je als 'effectief' beschouwt. De 'verandertheorie' uit de Transformatieagenda van de gemeente zou hierin het uitgangspunt kunnen zijn. Door het vele bijsturen – met name door de tekorten in de jeugdhulp – lijkt deze beleidstheorie echter niet meer actueel. Of de beleidskeuzes en daaruit voortkomende werkwijzen effectief zijn, is daarom moeilijk te onderzoeken. Een herijking van de beleidstheorie is hiervoor nodig.

Na deze herijking kan bekeken worden in hoeverre er in de huidige verzamelde data/stuurinformatie er ook informatie verzameld wordt dat inzicht geeft in

hoe ingezette interventies en werkwijzen aansluiten op de beleidstheorie. Met onderzoek kan vervolgens bekeken worden hoe verwachte effecten (in de lijn van de beleidstheorie) en onverwachte effecten gerealiseerd worden.

Effectiviteit aan de hand van gezinsdoelen

Een tweede benadering van effectiviteit kijkt vanuit het huishouden. Zijn toegepaste werkwijzen vanuit toegang en tweede lijn helpend voor inwoners? Zijn inwoners en professionals tevreden, neemt problematiek af? Daarbij kan uitgegaan worden van:

- Doelrealisatie
- Cliëntervaring/-tevredenheid
- Professionalervaring/-tevredenheid
- Vooruitgang op leefdoelgebieden gedurende ondersteuning

Binnen het sociaal domein is bij er sterke samenhang tussen 'subdomeinen' en onderzoek zou daarom integraal moeten kijken naar de mate waarin het beleid in Eindhoven hieraan bijdraagt.

"Vooraf op zoek naar het integrale. Verbinding tussen domeinen. En dat je juiste keuzes kan maken en het juiste beleid kan organiseren."

Beleidsmedewerker werk & inkomen

Voorstel te agenderen onderzoek

In de gesprekken die wij voerden zijn geen specifieke thema's benoemd die bij alle gesprekspartners terugkeerden. e Wat vooral opviel in de gesprekken, is de scheiding tussen afdelingen binnen het sociaal domein en de gescheiden ketens die er bestaan. Uit de mogelijke onderzoeksvragen die zijn genoemd zijn wel een tweetal rode draden te destilleren. Er is behoefte om meer inzicht te krijgen in de daadwerkelijke werking van het sociaal domein en de effectiviteit van het werk. Om grip te krijgen op wat er goed gaat binnen en in de wisselwerking tussen ketens, stellen wij daarom voor om een tweetal brede onderzoeken op te pakken naar het fundament van het sociaal domein: de algehele werking van ketens in het sociaal domein: de klantreizen (procesbenadering)

in de Wmo, jeugdhulp en Participatiewet en een evaluatie van de toegang. Bij dit laatste kan worden voortgebouwd op de inzichten die recent verkregen zijn op basis van klantreizen specifiek voor de toegang, Samen zullen deze onderzoeken aanknopingspunten opleveren om aan de effectiviteit te werken. Bovendien zullen deze breed georiënteerde onderzoeken nieuwe onderzoeksvragen opleveren.

1. Procesbenadering / klantreizen Wmo, jeugd, participatie (en eventueel passend onderwijs)

Klantreizen geven goed inzicht in hoe ondersteuning in het sociaal domein werkt, door verhalen van inwoners centraal te zetten. Het kan alle door de gemeenteraad benoemde hoofdthema's dekken: het laat zien wat er bereikt is (*effectiviteit*), hoe kosten en baten worden afgewogen (*doelmatigheid*), hoe inwoners en professionals dit ervaren hebben (*tevredenheid/ervaring*), hoe er op- en afgeschaald werd en wat de rol van *maatschappelijke ontwikkelingen* (zoals de coronacrisis) waren. Bovendien kan er van verhalen *geleerd* worden: reflecteren op wat er precies is gebeurd geeft handvatten om het in de toekomst (nog) beter aan te pakken.

In de gesprekken die wij voerden is vaak aangegeven dat er verbetering mogelijk is in huidige ketensamenwerking. En de wens om van ketensamenwerking (waar sommige processen elkaar opvolgen) meer te gaan naar netwerksamenwerking. Een potentieel risico van ketensamenwerking is namelijk dat processen volgtijdelijk zijn, terwijl een netwerk de mogelijkheid biedt om indien passend meerdere processen tegelijk te organiseren. Uit de gesprekken maken we op dat de knelpunten het meest zullen liggen in 'multi-wet-huishoudens'; huishoudens waar er ondersteuning wordt geboden vanuit meerdere financieringsbronnen; Jeugdwet, Wmo, Participatiewet en bovenlokale bronnen (Wlz, Zvw). Wij stellen dan ook voor een onderzoek te richten op deze inwoners/gezinnen. In het onderzoek moet aandacht besteed worden aan mismatches/knelpunten in de keten, met ook aandacht voor de positieve kanten van verschillende organisaties met verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Het is van belang

om te kijken naar de verschillende niveaus van effectiviteit, bijvoorbeeld zijn de doelstellingen voor het betreffende gezin bereikt, maar ook is de gemeente in haar beleid effectief. Aandacht voor de betrokkenheid van de sociale basis is daarbij gewenst en bij de werving van mensen zou breed gekeken moeten worden om ook mensen te bereiken die de weg naar de gemeente niet hebben gevonden.

2. Evaluatie toegang / eerstelijnsondersteuning

In andere gemeenten zien wij dat de basis van een succesvolle transformatie ligt in een sterke, deskundige en goed toegeruste toegang. Uitvoering van ondersteuning door goed toegeruste en deskundige eerstelijns teams grote meerwaarde kan hebben voor de preventie van problematiek en het tijdig aanpakken en 'klein houden' van hulpvragen. Ook Eindhoven heeft gekozen voor uitvoering van ondersteuning in de eerste lijn (door WIJ Eindhoven). Er is echter recentelijk geen evaluatie geweest van de eerstelijnsuitvoer. De toegang tot specialistische 2e lijns zorg Jeugd en Wmo is belegd bij een gemeentelijk servicebureau. Ook deze toegang is vooralsnog niet geëvalueerd.

In gesprekken met aanbieders kwam naar voren dat zij graag onderzoek gedaan zien worden naar de kennis van de generalisten en de professionals van het gemeentelijk servicebureau die beschikkingen afgeven. Is hun kennis voldoende van complexe problematiek (zoals verstandelijke beperkingen en NAH) om beschikkingen voor specialistische hulp af te geven? De aanbieders geven aan dat het goed zou zijn als er meer samenwerking komt met de toegang. Dit kan bijvoorbeeld door generalisten uit te nodigen bij de aanbieders, zodat zij kennis op kunnen doen van de dienstverlening van de aanbieders.

In een onderzoek zou in ieder geval aandacht moeten zijn voor de toerusting van de teams (wat missen ze, waar zijn ze juist sterk in), effectiviteit van de preventieve hulp die zij zelf bieden en het proces van eerste lijn

naar tweede lijn (via het servicebureau). Evenals aandacht voor het proces van 'afschaling', welke keuzes worden daarin wanneer gemaakt en hoe wordt geschakeld tussen de vormen van ondersteuning die nodig zijn en in hoeverre verschillende niveaus elkaar aanvullen.

3. Opname van lopend onderzoek in onderzoeksprogramma

Er zijn een aantal lopende ontwikkelingen die verbonden dienen te worden met het onderzoeksprogramma, in het bijzonder:

- Onderzoek ontwikkelingen inzet/behoefte jeugdhulp (Verwey-Jonker Instituut)
- Ontwikkeling cliëntervaringsonderzoek Jeugd/Wmo (BiO)
- Onderzoek jeugdhulp in de Achtste Barrier
- Monitor Brede Welvaart (CBS)
- Buurtkijker
- Toekomstverkenning Wmo
- Trendverkenning sociaal domein breed
- Onderzoek trends en ontwikkeling sociaal domein

Het is opvallend dat bovengenoemde trajecten niet allemaal genoemd zijn in de diverse gesprekken die wij voerden, onder andere over lopende onderzoeks- en ontwikkeltrajecten in het gemeentelijk sociaal domein.

4. Gezamenlijk bepalen van overige onderzoeksthema's

Zoals eerder benoemd adviseren wij om onderzoeksthema's vast te stellen in samenspraak tussen verschillende stakeholders. Zeker gezien het ontbreken van een algemene lijn in de vraagstukken die benoemd zijn door betrokkenen, zullen overige thema's geagendeerd moeten worden in gezamenlijke bijeenkomsten. Onderstaande thema's zijn één of enkele keren genoemd in de gesprekken die gevoerd zijn in de totstandkoming van dit pre-programma.

■ *Toename problematiek inwoners in Participatiewet*

Professionals in de praktijk zouden ervaren dat de groep mensen in de Participatiewet is veranderd in de afgelopen jaren. Complexiteit neemt toe, mensen stromen minder snel uit naar werk en ervaren een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Dit terwijl de economische situatie in Eindhoven de afgelopen jaren gunstig was. *Vraag: In hoeverre is de complexiteit van problematiek bij gezinnen in de Participatiewet toegenomen en hoe is deze verandering te verklaren?*

■ *Laaggeletterdheid en taalontwikkeling*

Laaggeletterdheid wordt in de gesprekken met gemeente en aanbieders meerdere keren genoemd als aandachtspunt. Opgemerkt wordt dat het taalniveau van inwoners in de Participatiewet achteruit gaat en dat er beperkte mogelijkheden zijn om deze mensen taaltraining te bieden. Dit probleem is niet aan één afdeling binnen de gemeente toe te schrijven, waardoor aanbieders niet goed weten bij wie ze dit moeten aankaarten. *Vraag: Hoe groot is het probleem van laaggeletterdheid in de gemeente Eindhoven en welke interventies kunnen bijdragen aan verbetering van het taalniveau?*

■ *Meerwaarde instrumenten voortgang kwaliteit van leven*

De inzet van instrumenten als de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) en Wat Telt vraagt veel van professionals. Vanuit aanbieders is er de vraag of de investeringen van medewerkers hierin wel opwegen tegen de waarde die de uitkomsten hebben. *Vraag: Wat is de meerwaarde van het gebruiken van de ZRM en Wat Telt voor gezinnen? En wegen deze op tegen de investering?*

■ *Klantreizen tweedelijnszorg (L)VB*

Bij aanbieders bestaan er vragen over de ondersteuning van mensen met een (lichte) verstandelijke beperking. In vergelijking met andere gemeenten zou er beperkt zicht zijn op de klantreis die mensen hebben

doorlopen voordat iemand bij gespecialiseerde tweedelijnszorg terecht komt. In het bijzonder wordt aandacht gevraagd voor zeer kwetsbare groepen (ongedocumenteerden, daklozen, slachtoffers mensenhandel) en wat er mogelijk geleerd kan worden uit de klantreizen (eerder signaleren, betere verwijzing, overdracht, etc.). Een andere groep waar zorgen over bestaan, zijn de jongvolwassenen met een verstandelijke beperking die geen gebruik meer kunnen maken van zorg uit de Jeugdwet, maar waarvoor binnen de Wmo beperkte mogelijkheden zijn.

Welke klantreis leggen inwoners van Eindhoven met een verstandelijke beperking af, voordat zij passende zorg krijgen in de tweede lijn en welke winsten zijn hier te behalen in preventie en vroegsignalering? En: welke zorg is beschikbaar voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking en in hoeverre voldoet dit aan de hulpvraag?

Het kan overwogen worden om dit vraagstuk te koppelen aan het onderzoek Klantreizen Sociaal Domein (activiteit G).

■ *Samenwerking onderwijs en jeugdhulp*

Onderwijs is onderdeel van het sociaal domein in Eindhoven maar lijkt weinig aangehaakt bij andere 'afdelingen'. Een sterke verbinding tussen onderwijs en jeugdhulp biedt kansen voor vroegsignalering van jeugd- en gezinsproblematiek en biedt mogelijkheden om thema's als kansengelijkheid en laaggeletterdheid bij de kern aan te pakken. *Vraag: Hoe zijn jeugdhulp en onderwijs nu verbonden en welke kansen en behoeften liggen er in het versterken van verbindingen?*

Een overzicht van andere thema's die één of enkele keren benoemd zijn is te vinden in bijlage 3.

2 Voorstel programmering 2021-2024

	2021	2022	2023	2024
 organiseren	A: Programmaleiding en begeleidingsgroep			
	B: Vaststellen definitief onderzoeksprogramma			L: Borgen onderzoeksprogramma
 inrichten	C: Inrichten portaal onderzoeksvragen en onderzoeksresultaten			
 verbinden	D: Sessies 'kennisbenutting': van onderzoek naar praktijk (2021-2024)			
		H: Halfjaarlijkse sessie inhoud en agendering (vraagarticulatie)		
		I: Tweemaandelijks sessie 'duiden van data': verbinden data en inhoud		
 onderzoeken	E: Uitvoeren onderzoek ontwikkelen inzet jeugdhulp			
	F: Doorontwikkelen cliëntervaringsonderzoek (lopend)			
	G: Onderzoek klantreizen sociaal domein (procesbenadering) (2021-2022)			
		J: Onderzoek effectiviteit uitvoering in de eerste lijn (2022-2023)		
		K-1: Klein vraagstuk uit de praktijk	K-2: Klein vraagstuk uit de praktijk	K-3: Klein vraagstuk uit de praktijk

Wij stellen een driejarig onderzoeksprogramma voor, startend in het najaar van 2021 en eindigend eind 2024. Hoewel dit voorstel als een integraal onderzoeksprogramma gezien mag worden, zijn de activiteiten modulair opgezet. Er kunnen keuzes gemaakt worden welke activiteiten er wel en welke er niet uitgevoerd worden, met uitzondering van activiteit A en B, die randvoorwaardelijk voor het programma zijn. Ook kunnen er activiteiten toegevoegd worden. Sterker nog, wij raden aan flexibiliteit in de onderzoeksplanning te houden, zodat op nieuwe vraagstukken ingespeeld blijven worden. 2021: Starten onderzoeksprogramma en uitvoer eerste onderzoeken

2021: Starten onderzoeksprogramma en uitvoer eerste onderzoeken

Activiteit A: Aanwijzen programmaleider en begeleidingsgroep



Een onderzoeksprogramma heeft helder eigenaarschap nodig als voedingsbodem. Wij adviseren daarom een programmaleider aan te wijzen. Deze programmaleider ontwikkelt voorliggend pre-programma door tot een concreet programma in de praktijk. De programmaleider coördineert de activiteiten van het onderzoeksprogramma. Ook adviseren wij een begeleidingsgroep in te richten, met medewerkers van de gemeente uit verschillende afdelingen binnen het sociaal domein. Het onderzoeksprogramma vervult hiermee idealiter ook een verbindende functie tussen (vele) lopende initiatieven rondom onderzoek en data.

Een aantal punten waarop te letten bij het aanstellen van een programmaleider:

- Een programmaleider is bij voorkeur een bestaande medewerker van de gemeente of een externe die goed bekend is in het lokale sociaal domein en de gemeentelijke organisatie. Een externe die de gemeente nog niet goed kent zal veel tijd kwijt zijn met de weg vinden en zal moeten investeren in het leggen van contacten.
- De staat van de infrastructuur vraagt om verbinding tussen bestaande initiatieven. De programmaleider is dan ook een verbinder, die niet alleen goed mensen en initiatieven aan elkaar kan verbinden, maar ook iemand met gezag die mensen aan kan spreken op hun deel in het geheel.
- De programmaleider besteedt 1 tot 2 dagen per week aan de werkzaamheden voor het onderzoeksprogramma, in opdracht van beleid en college. Wanneer er een externe wordt ingeschakeld voor deze werkzaamheden, heeft het de voorkeur om deze flexibel in te zetten. De zwaarte van de werkzaamheden zal sterk fluctueren gedurende het programma.
- De programmaleider wordt idealiter voor meerdere jaren aangesteld: consistentie is een voorwaarde gedurende het programma.

Inschatting kosten/inzet programmaleider
8-16 uur per week

Activiteit B: Een programmaleider neemt initiatief en geeft richting aan deze verbindingen.



Voorliggend document moet gezien worden als een voorstel en advies voor een onderzoeksprogramma. Een programmaleider zal dit plan in de praktijk moeten brengen, rekening houdend met beschikbare middelen, mogelijkheden en actuele ontwikkelingen. Het is een vereiste dat de programmaleider nauw betrokken is bij de ontwikkeling van het definitieve onderzoeksprogramma, zodat zij/hij ook eigenaarschap ervaart.

De programmaleider presenteert het programma aan raad en college voor eventuele aanvullingen, aanpassingen en wensen qua prioritering. Ook is het raadzaam aanbieders en toegang hierin te betrekken; zo kan draagvlak gecreëerd worden.

Belangrijk in het definitieve onderzoeksprogramma is een heldere richting, concrete activiteiten maar ook voldoende beweegruimte. Het sociaal domein is een dynamisch domein en nieuwe vragen zullen zich gedurende het onderzoeksprogramma opdoen.

De kaders om te bepalen welke onderzoeksvragen opgenomen worden en welke niet zijn flexibel, en dienen op basis van ervaring ook gaandeweg te worden bijgesteld.

Inschatting kosten/inzet

Valt onder takenpakket programmaleider

Activiteit C: Inrichten portaal onderzoeksvragen en onderzoeksresultaten



Uit de gesprekken die wij voerden bleek dat vraagstukken in de praktijk van het sociaal domein niet altijd hun weg vinden naar relevante partners. Ook binnen de gemeente bestaat er een behoefte aan een heldere route voor mogelijke onderzoeksvraagstukken. Wij stellen voor om binnen de gemeente een digitaal portaal op te richten om zorgelijke/opvallende signalen uit de praktijk te melden, zodat deze geagendeerd kunnen worden op de onderzoeksagenda. Dit portaal kan bijvoorbeeld de vorm aannemen van een intranetpagina. Het intranet-portaal VIBES is genoemd als mogelijk toegangspunt.

Een andere behoefte die wij signaleerden binnen de gemeente is verbetering van ontsluiting van relevante onderzoeksresultaten. De uitkomsten van onderzoek komen niet altijd terecht bij diegenen die hiermee aan de slag kunnen. Een portaal kan ook ruimte bieden aan een pagina waar recente, relevante publicaties onder de aandacht worden gebracht. Daarnaast kan de programmaleider proactief collega's op de hoogte stellen van relevante publicaties.

Onderdeel kennisinfrastructuur

Vraagarticulatie

Kennisorganisatie

Schatting kosten/inzet

PM

Activiteit D: Sessies ‘kennisbenutting’: van onderzoek naar praktijk (2021-2024)



Onderzoek in het sociaal domein moet bijdragen aan leren en praktijkontwikkeling. Wanneer er een nieuw onderzoek afgerond is, moet er aandacht besteed worden aan wie ermee aan de slag gaat. In sessies gericht op kennisbenutting worden daarom relevante partners met elkaar verbonden. Dit kunnen professionals uit toegang en tweedelijns zijn, aanbieders (directieniveau), beleidsmedewerkers, college, gemeenteraad, etc. Per onderzoek zal verschillen wie er relevant is om deel te nemen. Het doel van deze bijeenkomsten is om te komen tot bewuste en concrete praktijkverbetering. Praktijkverbetering kan vervolgens reden zijn tot vervolgonderzoek en/of monitoring. Zo ontstaat een leercyclus (zie figuur).



Het is van belang ook lopende onderzoeken in deze sessies mee te nemen; op deze manier krijgt bestaand onderzoek een plek in het onderzoeksprogramma. Het kan hierbij om zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek gaan en duiding bij het onderzoek is steeds van belang.

Onderdeel kennisinfrastructuur
Kennisdeling
Kennisbenutting

Activiteit E: Uitvoeren onderzoek ontwikkelingen in- zet jeugdhulp (lopend)



In de zomer van 2020 zijn de gegevens van een onderzoek naar 'In/door/ uitstroom van jeugdhulp in 2018 en 2019' gepresenteerd in reactie op de motie 'Afname jeugdzorg: vloek of zegen?'. Met dat onderzoek zijn de vragen van de gemeenteraad rondom het bereik van jeugdhulp en de ontwikkelingen daarin nog niet geheel beantwoord.

De gemeente Eindhoven heeft het Verwey-Jonker Instituut daarom gevraagd een onderzoek uit te voeren, om meer greep te krijgen op de ontwikkelingen rondom inzet van jeugdhulp in de gemeente Eindhoven. Het onderzoek is niet een verbreding op het onderzoek 'Afname jeugdzorg: vloek of zegen?', maar een verdieping hierop: het bouwt voort op de kennis die al is opgedaan. Het onderzoek zal in het najaar van 2021 opgeleverd worden. Medewerkers van de afdeling BiO werken als co-onderzoekers mee in dit onderzoek.

Onderzoeksvraag:

Wat zijn de ontwikkelingen in de behoeften van inwoners aan en de inzet van jeugdhulp in Eindhoven en hoe verklaren we deze ontwikkelingen?

Onderdeel kennisinfrastructuur
Kenniscreatie

Inschatting kosten/inzet
Lopend onderzoek

Activiteit F: Doorontwikkelen cliëntervaringsonderzoek (lopend)



Ervaringen van inwoners bieden veel informatie over de effectiviteit van werkwijzen in het sociaal domein. De wijze waarop cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd tot nu toe uitgevoerd worden bieden vooralsnog onvoldoende handvatten om de ervaring van inwoners over de vragen die er 'echt toe doen' in beeld te krijgen. De respons is laag en de uitkomsten roepen vooral nieuwe vragen op. Daarom wordt er gewerkt aan een nieuwe vorm van cliëntervaringsonderzoek in de gemeente. In deze nieuwe vorm is er meer ruimte voor inwoners om hun ervaringen te delen, door niet alleen via vragenlijsten informatie op te vragen, maar ook met inwoners in gesprek te gaan.

Het zou het raadzaam zijn om resultaten van (nieuwe vormen van) cliëntervaringsonderzoek meer structureel uit te wisselen met aanbieders. Om samen de resultaten te duiden en door te praten over wat dit betekent vanuit eenieders rol. (In verbinding met/als onderdeel van de op te zetten leercyclus).

Tot slot adviseren wij niet alleen naar cliëntervaring, maar ook naar professional-ervaring te kijken. Professionals kunnen een waardevol, aanvullend perspectief bieden op de cliëntervaring. Bovendien is professional-tevredenheid van belang voor kwaliteit van de hulp en consistentie in de teams. Voor de eerste lijn zou dit meegenomen kunnen worden in een evaluatie van de toegang (hoe ervaren de generalisten hun werk, wat gaat goed en wat kan beter?).

De afdeling BiO is op dit moment bezig met de ontwikkeling van het nieuwe cliëntervaringsonderzoek. Het Verwey-Jonker Instituut biedt input hiervoor vanuit lopend onderzoek.

Onderdeel kennisinfrastructuur
Kenniscreatie

Kosten/inzet
Lopende ontwikkeling

Activiteit G: Onderzoek klantreizen sociaal domein (procesbenadering) (2021-2022)



In de totstandkoming van dit pré-programma zijn een aantal omvangrijke vraagstukken naar voren gekomen, zoals het functioneren van de ketensamenwerking, effectiviteit van tweedelijnszorg, vroegsignalering van problematiek in de toegang, duurzaamheid van positieve uitstroom en mate waarin de beleidsdoelen van de gemeente Eindhoven op hoofdlijnen gerealiseerd worden.

Wij adviseren deze grote vraagstukken niet op te knippen in kleine, losstaande onderzoeksprojecten, maar een breed onderzoek uit te voeren in het sociaal domein. De geformuleerde vraagstukken kennen een sterke onderlinge afhankelijkheid en spelen zich vaak in dezelfde huishoudens af. Wij stellen voor de inwoner centraal te zetten en klantreizen (ofwel de procesbenadering) in kaart te brengen. Veel van de geformuleerde vragen kunnen hiermee namelijk geadresseerd worden. In deze klantreizen bekijken we de aanleiding van de vraag, de weg die de inwoner aflegt naar de toegang, de uitvoer van de eerste lijnshulp en eventuele tweedelijns hulp en eventuele afschaling en uitstroom.

Op deze manier krijgen we inzicht in de volledige 'reis' die een inwoner aflegt en de samenhang (of gebrek daaraan) die de inwoner ervaart.

Verbeterpunten in de keten kunnen vaak het best herkend worden in gezinnen waar hulp geboden wordt op verschillende domeinen ('multiprobleemgezinnen') en met name wanneer er sprake is van hulp uit verschillende financieringsbronnen ('multiwet-gezinnen'). Wij stellen voor om het onderzoek te richten op gezinnen waar sprake is van hulp vanuit de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. De selectie van deze gezinnen kan samen met WIJeindhoven en eventueel het servicebureau gemaakt worden.

Voor deze aanpak is een aanpak vereist met zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden. Allereerst analyseren de onderzoekers kort de gemeentelijke beleidsdoelen van het brede sociaal domein, en kort die van sleutelpartijen hierin zoals WIJeindhoven. Deze wordt getoetst aan een groep beleidsmedewerkers. Vervolgens nemen we kennis van de mogelijke reizen van inwoners op papier (hoe zijn de werkprocessen in de toegang uitgeschreven). Vervolgens gaan de onderzoekers in gesprek met inwoners en professionals.

Met behulp van de beleidsdoelen én de individuele doelen die zijn gesteld bij een inwoner wordt geanalyseerd in hoeverre de ondersteuning effectief is, of er eerder gehandeld had kunnen worden, en hoe de keten heeft gefunctioneerd. Het mooie aan klantreizen als methode is dat het partners bij elkaar brengt om vanuit de blik van de inwoner te kijken naar hun eigen rol in het geheel. Idealiter vindt er vervolgens een actiegericht onderzoek plaats, waarin onderzoekers meelopen in actuele casussen en praktijkontwikkeling samen met professionals vormgeven en vastleggen.

1. Beknopte documentstudie beleidstheorie
2. Toetsingssessies beleid
3. Analyse cliëntreizen 'op papier' (kwantitatief: wat weten we, wat weten we niet?)

4. Analyse 20-25 cliëntreizen 'in de praktijk' (kwalitatief: in gesprek met inwoners en professionals)
5. Koppeling beleid/praktijk
6. Optie: actie-onderzoek: onderzoekers lopen mee in de praktijk met gezinnen

Dit onderzoek kan goed als 'thermometer' dienen: hoe staan we ervoor? Het kan ook aanknopingspunten bieden voor een nieuw college / nieuwe raad om keuzes te maken op basis van de uitkomsten. Wij stellen voor dat dit onderzoek wordt voorbereid in 2021 en wordt uitgevoerd in de eerste helft van 2022.

Onderzoeksvraag (concept)

Welke knelpunten bestaan er in de klantreizen van mensen met ondersteuning vanuit meerdere financieringsbronnen (oriënterend onderzoek)...
...en hoe kunnen deze knelpunten verholpen worden (actieonderzoek)?

Onderdeel kennisinfrastructuur

Kenniscreatie (oriënterend onderzoek)
+ Kennisbenutting (actieonderzoek)

Schatting kosten/inzet

Uitvoer onderzoek door externe partner

Basis: oriënterend onderzoek, gericht op in beeld krijgen huidige situatie
€55.000-€65.000

Actieonderzoek: gericht op ontwikkeling van de praktijk
+€20.000-€30.000

2022: Bestending programma, uitvoer onderzoek klantreizen en opzetten leernetwerk/leercyclus

Activiteit H: Halfjaarlijkse sessie inhoud en agendering (vraagarticulatie)



Uit de gesprekken die wij voerden met aanbieders en ambtenaren is naar voren gekomen dat er een behoefte bestaat aan meer inhoudelijke verbinding tussen de gemeentelijke organisatie en aanbieders. Hoewel aanbieders en gemeente voor dezelfde opgave staan – inwoners zo goed mogelijk ondersteunen – staan zij op inhoud soms nog ver van elkaar af. Wij stellen voor om halfjaarlijks een brede bijeenkomst te organiseren waar aanbieders en beleidsmedewerkers en eventuele andere stakeholders in gesprek gaan over relevante, actuele vraagstukken in de praktijk. Gezamenlijk leren staat hierbij centraal. Vragen uit de gemeenteraad of college kunnen ook aanleiding zijn voor een sessie.

Uit andere gemeenten weten wij dat dergelijke sessies niet alleen bijdragen aan gezamenlijk leren, maar ook de relatie op inhoud tussen aanbieders en gemeente versterkt en wederzijds vertrouwen kan groeien. Het geeft ook meer inzicht in elkaars perspectief.

In gemeenten waar de transformatie goed van de grond komt....

- staat een betrokken gemeente aan het roer
- zijn professionals nauw verbonden
- is een cultuur van vertrouwen en leren
- raakt de visie nooit uit zicht.

Bron: Sondejker et al. (2021)

De agenda wordt vooraf vastgesteld, in een gemengde voorbereidingsgroep (aanbieders en gemeente). De praktische facilitering en het functioneel voorzitterschap van de bijeenkomst kunnen belegd worden bij de programmaleider. Een mogelijkheid is om de locatie van de bijeenkomst af te wisselen en deze ook te laten plaatsvinden bij aanbieders. Zo kan het eigenaarschap van de sessies groeien en het kan bijdragen aan de horizontale verbanden.

Naast dat waardevolle inhoudelijke afwisseling plaatsvindt, leiden de bijeenkomsten tot agendering van vraagstukken voor het onderzoeksprogramma. Dit is in de bijeenkomsten altijd het laatste agendapunt: welke vraagstukken dienen verder onderzocht te worden?

Deze periodieke sessies zijn samen met de sessies rond kennisbenutting (activiteit D) en kennisorganisatie (activiteit I) belangrijke pijlers van de leercyclus in het onderzoeksprogramma. Zij zijn zowel een plek waar inhoud gegeven wordt aan data, waar informatie (en onderzoeksresultaten) worden gedeeld met elkaar en waar toekomstige onderzoeksvragen worden opgehaald en afgestemd/aangescherpt.

Indien mogelijk kan de eerste bijeenkomst ook eind 2021 gepland worden.

Onderdeel kennisinfrastructuur
Vraagarticulatie

Schatting kosten/inzet
In takenpakket van programmaleider
Bijeenkomsten duren ongeveer 2 uur

Activiteit I: Tweemaandelijks sessie 'duiden van data': verbinden data en inhoud



Uit de gesprekken die wij voerden bleek dat er binnen de gemeentelijke organisatie behoefte is aan verbinding tussen inhoud en praktijk, waar het gaat om analyse van data.

Wij stellen voor om sessies te organiseren onder de noemer: 'duiden van de data'. In deze sessies staan (cijfermatig zichtbare) trends centraal. Samen met toegang, tweedelijns aanbieders en beleidsmedewerkers worden trends besproken rondom cijfermatige informatie zoals instroom, uitstroom en kostenontwikkelingen. In deze sessies gaat aandacht naar het verklaren van deze trends, maar ook naar de wijze waarop aanbieders en uitvoering data 'aanleveren' aan de gemeente, om zo de kwaliteit van de data te verbeteren. Ook kunnen mismatches tussen data uit verschillende systemen benoemd of zelfs verklaard worden in deze sessies. In deze sessies kunnen ook actuele ontwikkelingen besproken worden (bijvoorbeeld de impact van corona).

"Organisaties weten waarom cijfers bepaalde kant uit vallen. Dus meer samen bepalen van wat het zegt en waar hechten we waarde aan."

aanbieder

Onderdeel kennisinfrastructuur
Kennisorganisatie

Schatting kosten/inzet
In takenpakket van programmaleider
Elke bijeenkomst duurt ongeveer 1,5 uur

Activiteit J: Onderzoek effectiviteit uitvoering in de eerste lijn (2022-2023)



In andere gemeenten zien wij dat uitvoering in de eerstelijns teams grote meerwaarde kan hebben voor de preventie van problematiek en het tijdig aanpakken en 'klein houden' van hulpvragen. In een onderzoek naar vijf gemeenten waar de kosten binnen de perken blijven, terwijl de transformatie goed van de grond komt, blijkt dat goed toegeruste teams in de eerste lijn van groot belang zijn. Deze teams bestaan uit sterke praktijkprofessionals die mogelijkheid hebben om zelf kortdurende ondersteuning te bieden. Ook Eindhoven heeft gekozen voor uitvoering in de eerste lijn. Er is echter (recentelijk) geen evaluatie geweest van de eerstelijns uitvoer. De vraag is in hoeverre deze teams zich toegerust voelen om hun rol als eerstelijns teams te vervullen en in hoeverre het gekozen Mono-Multi model hierin ondersteunend is.

De onderzoeksvragen kunnen (mede) gevoed worden door de voorlopige uitkomsten van het onderzoek klantreizen sociaal domein en de in 2021 uitgevoerde 'Toegangsscan'.

Onderzoeksvraag (concept):

In hoeverre komt preventie tot stand in de toegang en welke toerusting hebben en missen de toegangsp Professionals om dit te realiseren?

Onderdeel kennisinfrastructuur
Kenniscreatie

Schatting kosten/inzet
€ 35.000-€45.000

Activiteit K: Klein vraagstuk uit de praktijk (2022-2024)



De halfjaarlijkse inhoudssessies met aanbieders zullen nieuwe vraagstukken naar de onderzoeksagenda brengen. Wij stellen voor om jaarlijks één of twee relatief kleine vraagstukken uit de praktijk te selecteren waarnaar een relatief kleinschalig onderzoek plaatsvindt. De onderwerpen worden bewust niet jaren van tevoren bepaald: zo blijft er ruimte om in te spelen op actuele, breed gedragen, prangende vraagstukken. Vanuit de academische werkplaatsen en het Kennisplatform Integratie en Samenleving (KIS) weten wij dat 'Klein maar fijn-projecten' een grote meerwaarde hebben in onderzoeksprogramma's: het geeft flexibiliteit om snel in te spelen op zinvolle, actuele vraagstukken.

Voor de uitvoer van deze kleinschalige onderzoeken is mogelijk capaciteit aanwezig bij de afdeling BiO. Wanneer hier geen mogelijkheid toe is, zou deze opdracht kunnen worden uitbesteed aan een extern bureau. Een andere mogelijkheid is het uitzetten van een afstudeeropdracht bij studenten Hbo-Social Work of een universitaire opleiding. Hierbij gebruikmakend van de relaties met kennisinstututen binnen de gemeente en regio. En ter versterking van deze banden.

Voor de selectie van deze 'kleine vraagstukken' adviseren wij om af te wegen volgens de beschrijving in 2.4.1.

Onderdeel kennisinfrastructuur
Kenniscreatie

Schatting kosten/inzet
Ongeveer 50-90 uur (uitvoer door BiO)
8.000-12.000 (extern)

2023-2024: Thematisch onderzoek en borging

De volgende activiteiten worden voortgezet in de periode 2023-2024:

Activiteit L: Borgen onderzoeksprogramma



Eind 2023 loopt het huidig onderzoeksprogramma ten einde. Door uitvoer van onderzoek en structurele uitwisseling over vragen in de praktijk en praktijkverbetering naar aanleiding van onderzoek moet er een meer lerende cultuur ontstaan zijn, waarbij nieuwe inzichten breed gedeeld worden, de praktijk bijgestuurd wordt naar aanleiding van nieuwe kennis, de praktijk de ruimte krijgt om te ervaren, deze ervaringen gemonitord worden, wat weer tot nieuwe inzichten leidt.

Het einde van het programma betekent niet dat alle activiteiten gestopt worden. In deze fase heeft de programmaleider een belangrijke taak om samen met relevante partners (binnen beleid, uitvoering, raad, college, externe partners) terug te blikken op het programma en waardevolle onderdelen te borgen en vast te stellen welke onderdelen vervolg krijgen en in welke vorm, en welke onderdelen geen vervolg krijgen.



Vragen die hier (onder andere) aan de orde komen zijn:

- In hoeverre voelen mensen zich beter geïnformeerd?
- Worden informatieverzoeken minder ad hoc gedaan?
- Wordt er meer gebruik gemaakt van de informatie en data die er al is?
- Geeft de informatie die standaard verzameld wordt beter/vaker antwoord op de inhoudelijke vragen die gesteld worden?

Schatting kosten/inzet

Valt onder takenpakket programmaleider

3 Staat van de kennisinfrastructuur

Onderzoek in het sociaal domein is gebaat bij een sterke kennisinfrastructuur. Vragen uit de praktijk moeten hun weg vinden naar een onderzoeksagenda (vraagarticulatie). Deze vragen moeten tijdig doorwerking vinden in onderzoek dat aansluit op deze vraag (kenniscreatie), indien er geen bestaand onderzoek voorhanden is. Nieuw en bestaand onderzoek en data moeten op zo'n manier georganiseerd zijn en van zo'n kwaliteit zijn, dat deze snel en eenduidig te benutten en te interpreteren zijn (kennisorganisatie). Onderzoek en data zijn pas zinvol als dit gedeeld wordt met diegenen die er lessen uit kunnen trekken. En bovenal moet er geleerd worden van onderzoek, zodat de lessen in de praktijk zijn doorwerking vinden (kennisbenutting).



Een goede kennisinfrastructuur in het sociaal domein draagt bij aan een lerende praktijk en is steunend voor een succesvolle transformatie. Uit een recente studie¹ die wij uitvoerden naar gemeenten die een succesvolle transformatie vormgeven, terwijl de kosten binnen de perken blijven, blijkt dat goede

monitoring en lerende gesprekken tussen aanbieders en gemeenten van groot belang zijn. Wanneer een kennisinfrastructuur gebreken kent, moet daar in een onderzoeksprogramma aandacht voor zijn. Met een effectieve kennisinfrastructuur kunnen vraagstukken uit de praktijk tijdig geagendeerd worden en beschikbare data en kennis optimaal benut worden. Hieronder geven we onze indruk van de staat van de kennisinfrastructuur in de gemeente Eindhoven per juli 2021, op basis van gesprekken met 33 betrokkenen rond het Eindhovense sociaal domein (zie bijlage 4 voor een overzicht van de respondenten). In dit hoofdstuk staan de 5 elementen van de kennisinfrastructuur centraal.

3.1. Vraagarticulatie

Een onderzoek begint altijd bij een behoefte aan kennis en het formuleren van een onderzoeksvraag. Hiervoor is het van belang dat vragen die leven in de praktijk van het sociaal domein, beleid, college en gemeenteraad hun weg vinden naar de onderzoeksagenda, zodat prangende vraagstukken tijdig geagendeerd worden.

Huidige situatie binnen de gemeente

Binnen de gemeente blijkt er nu geen formele route of centraal punt waar een kennisbehoefte neergelegd kan worden.



¹ 'Eigenwijs transformeren', Sondejijker e.a., Verwey-Jonker Instituut en Institute for Management Research Radboud University, 2021.

Wel vangt de afdeling BiO regelmatig onderzoeksvragen op, zowel van beleidsmedewerkers als van de gemeenteraad, maar wel pas als er al een concrete onderzoeksvraag geformuleerd is. De afdeling sturingsinformatie krijgt zeer regelmatig gerichte vragen over het genereren van kwantitatieve gegevens; ook hier gaat het om gerichte vragen. Er lijkt vooral beroep op deze afdelingen gedaan te worden door medewerkers die al langer bij de gemeente werken en de route naar deze afdelingen kennen.

Aanbieders in het sociaal domein ervaren beperkte ruimte om signalen uit de praktijk en mogelijke onderzoeksvragen aan te kaarten bij de gemeente. Het is wel mogelijk signalen te bespreken in contractgesprekken, maar aanbieders ervaren deze gesprekken over het algemeen zakelijk en niet iedereen ziet dit als een uitnodigende context om prangende (onderzoeks)vraagstukken in te brengen.

Naast contractgesprekken zijn er 'fysieke overlegtafels'. In deze bijeenkomsten is er wel aandacht voor ontwikkelingen in de praktijk, maar dit blijft vooral op het casusniveau, is (meestal) niet met meerdere aanbieders, waardoor vraagstukken ook niet gezamenlijk geformuleerd worden. Vraagstukken uit de praktijk die worden ingebracht bij contractgesprekken of thematisch overleg worden bovendien zelden opgepakt als onderzoeksvraag. Het verloop (wisseling) van medewerkers binnen de gemeente wordt hierin ook als belemmerend ervaren. Aan de andere kant geeft de gemeente aan dat aanbieders niet altijd gemakkelijk data delen om dergelijk onderzoek uit te voeren. Bovendien hebben grotere organisaties vaak zelf een onderzoeksafdeling. Wederzijdse verwachtingen over wie onderzoeksvragen uit de praktijk oppakt worden niet duidelijk uitgesproken tussen gemeente en aanbieders.

"Er zijn wel fysieke overlegtafels bij de gemeente. Maar weinig overleg tussen aanbieders onderling. Gesprekken zijn meer op casuïstiekniveau. Niet hoog-over over ontwikkelingen."

aanbieder

"Gevoelsmatig is de gemeente niet een logische plek om een vraag neer te leggen."

aanbieder

Het onderzoek dat aanbieders zelf uitvoeren, beperkt zich tot vraagstukken die spelen binnen de organisatie, terwijl veel vraagstukken juist organisatie-overstijgend zijn. Met name bij kleinere organisaties kan het zijn dat signalen en kennisbehoeften uit de praktijk onbesproken blijven. Aan de andere kant voelen kleinere organisaties ook minder noodzaak om intern onderzoek uit te voeren, omdat de praktijk daar overzichtelijker is.

Wensen en behoeften

Binnen de gemeente is er behoefte aan een meer heldere route van kennisbehoefte naar agendering van vraagstukken. Een onderzoeksprogramma zou hierin moeten faciliteren, want kennisvragen zullen altijd blijven ontstaan in raad, college, binnen de gemeentelijke organisatie en vooral ook in de werkprijktijk van het sociaal domein. Kennisvragen kunnen zowel gericht zijn op het beleid, de uitvoering en processen. Een snelle route van signaal in de praktijk naar de onderzoeksagenda kan zorgen voor het vroegtijdig aanpakken van vraagstukken. En met snelle agendering kunnen inwoners beter geholpen worden. Wanneer er bijvoorbeeld wordt gesignaleerd dat er een groeiende behoefte is aan een bepaald type zorg, is het wenselijk snel te onderzoeken of dit signaal juist is en vervolgens passende interventies vorm te geven, zodat problematiek niet escaleert. Hierbij benadrukken geïnterviewden dat partners in de uitvoering (sociale basis, eerste- en tweedelijns) altijd betrokken moeten worden in het formuleren van de juiste vragen.

"Betrek stakeholders bij het formuleren van vragen. Dat je bewust de vraag stelt 'als ik een onderzoek start, wie neem ik aan de voorkant mee?' Dat niet alleen de behoefte van raad of college bevredigd wordt."

Betrokkene bij de toegang

"De contractgesprekken zijn goede gesprekken. Het gaat ook over 'moeten we meer met...?'. Maar er echt wat mee doen, dat komt niet van de grond. Er zijn veel wisselingen van de wacht."

aanbieder

Bij aanbieders bestaat de behoefte om prangende vraagstukken makkelijker te kunnen voorleggen aan gemeente en collega-organisaties. In de gesprekken die gevoerd zijn vanuit dit onderzoek kwam naar voren dat er een zekere afstand wordt ervaren tussen aanbieders van ondersteuning vanuit Wmo- en Jeugdwet en de gemeente en dat er een behoefte bestaat aan meer inhoudelijke uitwisseling.

"Aan de kant van onderzoek, inhoud, dat soort zaken, wordt weinig besproken met de gemeente. Heb het tegen andere beleidsambtenaar gezegd: 'gebruik ons, haal ons leeg'. Bijvoorbeeld: wat kunnen we wegzetten, wat zou een goede onderzoeksvraag zijn?"

aanbieder

Wat betekent dit voor het onderzoeksprogramma?

Een onderzoeksprogramma moet een structuur bieden om (mogelijke) onderzoeksvragen te agenderen. Deze ruimte moet er zijn voor uitvoering (eerste en tweedelij), beleid, college en de gemeenteraad. Idealiter komen deze vragen samen op één punt en worden deze – in goede afstemming met de praktijk – gewogen en geprioriteerd.

1. Organiseer afwegingsmomenten voor het wegen en prioriteren van onderzoeksvragen (activiteit H)

Voor een goede signalering van mogelijke onderzoeksvragen is het van belang dat er een helder punt is waar vragen neergelegd en besproken kunnen worden. Wij stellen voor om in inhoudelijke bijeenkomsten ruimte te bieden voor het gezamenlijk bespreken van actuele vraagstukken in het sociaal domein. Van belang is dat betrokken stakeholders uit beleid en praktijk hier samenkomen. Hierin kan ook overwogen worden welke vraagstukken door de gemeente en welke vraagstukken er door aanbieders opgepakt worden als onderzoeksvraag.

2. Betrekken van onderzoekers BiO in vraagarticulatie

De afdeling BiO zou meer betrokken kunnen worden in het meedenken over (onderzoeks)vragen in het sociaal domein. Nu worden zij vaak pas betrokken bij de uitvoering van onderzoek, terwijl van groot belang is om juiste vragen te formuleren en te overwegen welke informatie mogelijk al voorhanden is. Door hen meer te betrekken, zouden data en inhoud beter op elkaar betrokken kunnen worden. Zij kunnen gebruik maken van de afwegingen in 2.4.1.

3. Inrichten portaal onderzoeksvragen binnen de gemeente (activiteit C)

Een mogelijke oplossingsrichting voor het signaleren van kennisbehoeften binnen de gemeente is het inrichten van een digitaal portaal om zorgelijke/opvallende signalen uit de praktijk te melden, zodat deze geagendeerd kunnen worden op de onderzoeksagenda. Binnen de gemeente zou dit gekoppeld kunnen worden aan een bestaand portaal. Het intranet-portaal VIBES is genoemd als mogelijk platform.

3.2. Kenniscreatie: uitvoering onderzoek binnen de gemeente

Het sociaal domein is constant in verandering en vraagt vaak om nieuwe kennis over bijvoorbeeld effectiviteit van werkwijzen, verklaren van groei van bepaalde hulpvragen en mogelijkheden om kostenefficiënter te werken. Onderzoek is een bewuste en gestructureerde manier van kenniscreatie en heeft uiteraard een belangrijke positie in een onderzoeksprogramma. Een kennisinfrastructuur is gebaat bij mogelijkheden om in te spelen op vragen die er leven in praktijk, beleid, raad en college (zie 3.1: vraagarticulatie) door onderzoeksopdrachten uit te voeren.



Huidige situatie

Niet alle gemeenten hebben de mogelijkheid om zelf onderzoek uit te voeren. De gemeente Eindhoven kent deze mogelijkheden wel en binnen het sociaal domein in de gemeente Eindhoven is de afdeling BiO een belangrijke partij in de uitvoering van onderzoek. Deze afdeling voert onderzoek uit in opdracht van interne collega's en – zo nu en dan – voor de gemeenteraad. Ook zijn zij verantwoordelijk voor cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo. De mate waarin zij ruimte hebben om verdiepend onderzoek te doen, is afhankelijk van de opdracht en de financiering daarvan. Zij hebben op dit moment zelf geen ruimte om onderzoeksvragen te agenderen en uit te voeren en onderzoek wordt ad hoc uitgevoerd. Wanneer er nieuwe interventies of projecten gestart worden in de praktijk, is hier ook niet automatisch een onderzoek aan gekoppeld.

"Het ontbreekt aan een systematische cyclus van verkennen, beleid maken, beleidstheorie expliciteren. Wat willen we bereiken en hoe gaan we dat doen?"

medewerker gemeente

"De [beleids]visie is mooi en goed omschreven. Maar wat heb je nodig om te onderzoeken of dat stukje ook waargemaakt wordt. Dat stukje visie op zorg. En als het niet waargemaakt kan worden, daar niet meteen een oordeel aan hangen, maar dat je dus iets moet bijstellen."

aanbieder

Een andere centrale partij is de afdeling sturingsinformatie, die op basis van beschikbare data kwantitatieve informatie aanlevert aan BiO of direct aan beleidsmedewerkers. Deze afdeling richt zich op het genereren van data uit de verschillende databases van de gemeente en voert zelf geen onderzoek uit. Het komt wel voor dat de afdeling BIO of externe onderzoekspartners gebruiken van data die de afdeling sturingsinformatie levert.

Samenwerking met kennisinstituten

Eindhoven is als hoofdstad van de Brainport een echte kennisstad. Het is de thuisbasis van diverse toonaangevende bedrijven, de TU/e en Fontys Hogeschool. De gemeente Eindhoven kent diverse samenwerkingen met kennisinstituten (zowel lokaal als bovenlokaal). Binnen de gemeente heerst echter de overtuiging dat er meer potentie zit in samenwerkingen met kennisinstituten.

Ook aanbieders gaan samenwerkingen aan met onderwijs- en onderzoeksinstituten. Samenwerkingen met hogescholen zijn vaak waardevol: professionals in opleiding en lectoraten hebben de ruimte om vraagstukken op te pakken en een bijdrage te leveren aan de werkpraktijk. Een aantal aanbieders geven aan samen te werken hogescholen en/of zijn verbonden aan de Academische

Werkplaats Tilburg (Tranzo) en het lectoraten zoals het lectoraat Bijzonder Domein Jeugd (Fontys).

Recente onderzoeksrapportages

Een overzicht van relevante studies die de afgelopen jaren zijn gedaan is te vinden in bijlage 1.

Kenniscreatie bij aanbieders

Ook aanbieders voeren onderzoek uit. Hierbij gaat het meestal om onderzoek naar de eigen werkwijze en effectiviteit, cliëntervaring en tevredenheid van medewerkers. Met name grotere organisaties zoals Koraal Groep, Combinatie Jeugdzorg, Lunetzorg, Amarant en SWZ hebben de capaciteit (en groot belang) om zelf onderzoek uit te voeren.

Wensen en behoeften

Er is een behoefte (onder andere bij BiO zelf) om vrije ruimte bij BiO te creëren om zelf onderzoek te agenderen en uit te voeren, zonder dat een andere afdeling hier budget voor vrij moet maken. Ook is er een breed gedeelde behoefte aan meer/structurelere/georganiseerdere samenwerkingen met onderzoeksinstituten in zowel het formuleren als het uitvoeren van onderzoek.

Wat betekent dit voor het onderzoeksprogramma?

1. Betrokkenheid BiO bij afwegen onderzoeksvragen

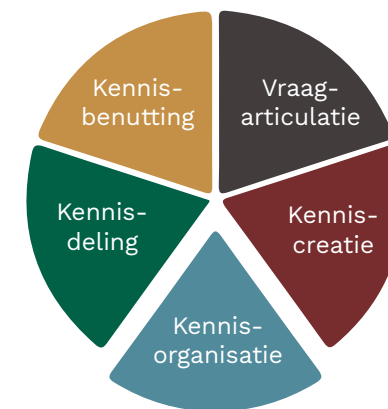
BiO kan betrokken worden bij het helpen beheren en rubriceren van de mogelijke onderzoeksvragen die binnen komen bij het 'portaal' (zie 3.1). BiO kan zich meer profileren als interne adviseur voor beleid waar het gaat om niet alleen het formuleren van vragen, maar ook de verstaatslag voor het uitvoeren van het onderzoek (wat betekent de onderzoeksvraag voor de onderzoeksvorm, qua tijd en middelen en belasting voor derden (cliënten, uitvoeringspartners)).

2. Creëren van ruimte om in te kunnen spelen op nieuwe onderzoeksvragen

In een onderzoeksprogramma zal ruimte gecreëerd moeten worden om op actuele vragen in te kunnen spelen. Dat biedt ook de mogelijkheid om meer te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen. Zie activiteit K.

3.3. Kennisorganisatie: structuur van data en onderzoeksresultaten

In een sterke kennisinfrastructuur is bruikbare informatie goed geordend, zijn databestanden op vergelijkbare manier gestructureerd en is informatie goed vindbaar voor diegenen die er baat bij hebben. Een onderzoeksprogramma kan bijdragen aan kennisorganisatie door aandacht te besteden aan de toegankelijkheid van a) onderzoeksresultaten en b) brongegevens (data).



Huidige situatie: onderzoeksresultaten

Kennis uit nieuwe onderzoeken wordt niet centraal verzameld en ontsloten in de gemeente Eindhoven. Hoewel onderzoek via onder andere netwerken en nieuwsbrieven wel circuleert binnen de gemeente, is er geen vaste route of verzamelplaats voor nieuwe lokale, regionale of landelijke rapportages die relevant zijn voor het sociaal domein.

Bij gemeenteraad en college is dit niet anders. Grotere lokale onderzoeken vinden hun weg wel naar de agenda van gemeenteraad en college. Maar dit geldt niet voor al het relevante lokale, regionale en landelijke onderzoek in het sociaal domein. Hiervoor moeten raadsleden zelf actief naar op zoek of krijgen het toegestuurd van contacten in het sociaal domein of van andere fracties in het land.

Aanbieders geven aan dat het nog geen gewoonte is om inzichten uit onderzoek centraal te organiseren. Via kennisplatforms wordt er thematisch wel onderzoek uitgewisseld. Maar organisaties zien het bundelen en overbrengen van waardevolle inzichten uit onderzoek in de werkpraktijk als een uitdaging.

"Er zijn veel mooie onderzoeken, maar het lezen zit niet in de natuur; er is geen leesmap. Het is niet een uitvoeringsdiscipline om onderzoek op te nemen."

aanbieder

Huidige situatie: brongegegevens (data)

Goede en bruikbare data is belangrijke voeding voor een onderzoeksprogramma. Kwantitatieve data is in de gemeente Eindhoven nu georganiseerd per 'subdomein' binnen het sociaal domein (jeugd, Wmo, werk en inkomen, onderwijs, etc.). Er bestaan verschillende 'dashboards', die op verschillende manieren zijn opgebouwd. De structuur, rijkheid en kwaliteit van de data verschilt per afdeling, waardoor afdelingen geen goed inzicht hebben in welke data er breder aanwezig zijn in het gehele sociaal domein. Rondom werk, inkomen en participatie is er al veel data beschikbaar, terwijl er op het gebied van integratie en onderwijs nog heel weinig data beschikbaar is binnen het gemeentelijk sociaal domein. Bovendien zijn de verbindingen met het ruimtelijk domein zeer beperkt. Er is nog geen duidelijke hub van data, waar deze informatie bij elkaar komt en geen eigenaar/beheerder van de data als geheel.

"Het is nog een zoektocht voor beleidsmedewerkers die actief zijn op terreinen, hoe krijg je snel inzicht? De beschikbaarheid en laagdrempeligheid van informatie voor beleidsmedewerkers, daar is iets in te doen. Of het is wel beschikbaar, maar niet bekend dat het er is."

beleidsmedewerker sociaal domein

Een veelgenoemd probleem is verder dat diegenen die het systeem 'voeden' op afstand staan van diegenen die toegang hebben tot de databestanden, en de data ontsluiten voor anderen. Interpretatie van cijfers is daarom moeilijk.

Deze gefragmenteerde opbouw heeft tot gevolg dat wanneer dezelfde vraag gesteld wordt, het antwoord afhankelijk is van het systeem dat geraadpleegd wordt. Een voorbeeld dat genoemd wordt is het in kaart brengen van het aantal uitkeringsgerechtigden. Het bleek dat in het ene systeem een andere peildatum werd gebruikt dan de andere, waardoor maandelijkse cijfers niet overeenkwamen.

"Dan verwijst WIJ Eindhoven mensen door naar het Participatiebedrijf, maar het Participatiebedrijf noemt andere aantallen. Dat is lastig, voor ons niet vast te stellen wie dan gelijk heeft."

medewerker gemeente

"De kale cijfers kan je niet los zien, wat voor verhaal zit daarachter? Dat is vaak het lastigste element van het gebruik van data. Welke interpretatie moet ik daaraan geven."

beleidsmedewerker sociaal domein

Ook aanbieders merken dat cijfermatige gegevens soms niet met elkaar corresponderen. Een aanbieder schetst een situatie waarin het aantal aanmeldingen voor het betreffende jaar in de systemen van de toegang twee keer zo laag was als in het systeem van de aanbieder zelf.

Het team sturingsinformatie neemt samen met de afdeling BiO een belangrijke en groeiende positie in de kennisinfrastructuur in. Zij hebben echter beperkte mogelijkheden om inhoud en data aan elkaar te verbinden, waardoor er een behoefte blijft aan duiding van cijfers en behoefte aan cijfers die nog niet worden verzameld.

"Er zijn veel partijen betrokken bij de schakel van werk en inkomen. Die hebben allemaal een verschillend ICT systeem, dat maakt het ingewikkeld."

beleidsmedewerker werk en inkomen

De systemen van de gemeente worden vooral gevoed op momenten dat er veranderingen in de beschikking zijn. Van het moment van instroom in de toegang tot aan de indicatiestelling (een periode tot 8 weken) monitort de gemeente en wordt er data geregistreerd. Vervolgens ontvangt de gemeente data bij afschaling, opschaling of uitstroom. Meerdere geïnterviewden van de gemeente spreken uit dat zij meer informatie zouden willen over de periode tussen deze mutaties: juist daar is veel informatie te vinden over de kwaliteit en effectiviteit van trajecten. Deze informatie is vooral te vinden bij aanbieders, die via registratiesystemen en intern onderzoek zicht houden op kwaliteit en effectiviteit. Vragen om uitwisselingen van informatie van deze partners naar de gemeente kunnen gesteld worden, en partners zijn bereid om in te gaan op specifieke vragen. Maar het standaard beschikbaar hebben van 'alle data op elke gewenst moment' kan in de huidige constructie niet.

"We vliegen nu alles per beleidsveld aan. Ik zou me voor kunnen stellen dat je laagjes op elkaar wil stapelen [...] Als we die data op elkaar plotten, gaan er inzichten ontstaan waar we nu mogelijk het bestaan niet van weten."

medewerker gemeente

Huidige situatie bij aanbieders

Aanbieders in het sociaal domein registreren data op cliëtniveau. In tegenstelling tot systemen van de gemeente beschikken deze organisaties over (kwantitatieve én kwalitatieve) informatie over de voortgang van de cliënt met onder andere informatie over diagnostiek, interne cliëntervaringsonderzoeken en vanuit methodieken als de Zelfredzaamheidsmatrix. Deze informatie wordt meestal overgedragen naar andere hulpinstanties bij afschaling van de zorg. Daarnaast registreren de aanbieders data van de doorstroomtijden (in- en uitstroom van cliënten), KPI's (doelrealisatie), veiligheidsmetingen klachtenrapportages en interne cliëntervaringsonderzoeken. Deze informatie leggen de aanbieders geëxtrapoleerd voor ter verantwoording aan de gemeente.

Uitwisseling met aanbieders

Aanbieders leveren maandelijks een rapportage aan de gemeente met budgetindicaties en informatie over de in- en uitstroom van cliënten. Verder rapporteren aanbieders over KPI's, contractafspraken over de doelrealisatie die vanuit aanbieders opgesteld zijn. Ook worden aanbieders gevraagd klachtenrapportages aan gemeente te verstrekken, mochten cliënten klachten hebben ingediend. Aanbieders leveren daarnaast data aan het CBS voor een kwaliteitsmonitor.

Bij aanbieders leeft de vraag hoe de gemeente de data interpreteert die de aanbieders aanleveren. Er wordt alleen kwantitatieve data geleverd. Sommige aanbieders geven aan dat zij graag zouden zien dat deze *kwantitatieve* data aangevuld wordt met *kwalitatieve* gegevens, zodat cijfers meer betekenis krijgen. Zo kan een hoog aantal klachten bij een aanbieder geïnterpreteerd worden als zijnde een indicator van kwalitatief slechte zorg. Maar het kan ook betekenen dat een aanbieder een toegankelijke klachtenprocedure hanteert.

Het valt op dat aanbieders bereidheid en interesse tonen in samenwerking op het gebied van kwantitatieve data. De meeste aanbieders geven aan de wens te hebben meer datagericht te werken, als organisatie, maar ook in samenwerking met de gemeente en de regio. Sommige aanbieders zijn hier al mee begonnen, door het opbouwen van een dashboard, waarin trends inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

Toch zijn er ook andere ervaringen. Het valt aanbieders op dat zij veel informatie aanleveren – met name aan het CBS maar dat zij weinig terugzien van wat de gemeente hiermee doet. Het beeld bestaat dat er nog veel potentiële antwoorden liggen in de data waarover het CBS beschikt.

"Die beleving is er bij onze medewerkers: we produceren data waar ze niks mee doen."

aanbieder

"Gemeenten doen vaak uitvragen, maar de terugkoppeling wat eruit komt horen wij niet".

aanbieder

Het Urban Data Center in Eindhoven is een samenwerking tussen CBS en de gemeente, waar data en kennis van gemeente en CBS gebundeld kan worden, om antwoorden te geven op beleidsvragen. Dit is een welkome ontwikkeling, maar er liggen nog kansen onbenut. De verbinding met de afdeling sturingsinformatie is nog beperkt en in het sociaal domein liggen er nog kansen om de mogelijkheden van het Urban Data Center beter te benutten.

Een ander signaal is dat er binnen werk & inkomen juist een terugtrekkende beweging is in het delen van data tussen het Participatiebedrijf (Ergon) en de gemeente. Het Participatiebedrijf is voorzichtiger geworden met het delen van data, omdat dit erg tijdintensief is: hoe meer data er gedeeld wordt, hoe meer vragen er gesteld worden. Deze ontwikkeling is een belangrijke les voor het onderzoeksprogramma: het genereren en analyseren van data is een tijdintensief proces, waar partijen binnen en buiten de gemeente de tijd en ruimte voor moeten krijgen.

Hier valt tot slot op dat veel kennis en vaardigheden rondom kwantitatieve data lijkt te liggen bij een select aantal personen. Hierdoor is er een kwetsbaarheid voor personele wisselingen en komen er veel vragen bij een kleine groep mensen terecht.

Wensen en behoeften

Er bestaat een behoefte om databronnen te koppelen of in ieder geval meer uniform vorm te geven. Over dezelfde (groepen) inwoners is informatie nu te

vinden in verschillende systemen (en soms bij verschillende partijen) die moeilijk met elkaar communiceren. In het sociaal domein, waar problematieken op verschillende terreinen sterk samenhangen, is een integrale benadering juist van belang. Dit is een zeer omvangrijke en complexe opgave en valt buiten de scope van dit pre-programma. De wens om op niveau van individuele inwoners zicht te kunnen krijgen op 'waar staat iemand en wat is en wordt ingezet aan hulp/voorzieningen' is groot.

De afdelingen sturingsinformatie en BiO krijgen met steeds meer verzoeken te maken (vanuit beleid, college en gemeenteraad) en hun capaciteit is beperkt. Een onderzoeksprogramma vraagt om een stevig team binnen met name deze afdelingen, met aandacht voor wie waarvoor verantwoordelijk is. Zowel in aantallen fte als in een vergroting van bepaalde expertises (met name rond het kunnen koppelen van inhoud en data). Een van de redenen om tot een onderzoeksprogramma te willen komen is de aanname dat hiermee focus (prioritering) ontstaat in vragen, waardoor het aantal losse vragen daalt. De noodzaak van een eventuele uitbreiding van capaciteit in fte is hiervan mede afhankelijk.

Zinvolle benutting van databronnen begint bij een degelijke kwaliteit van data. Er is behoefte aan een nauwere samenwerking tussen diegenen die de input leveren aan databronnen en diegenen die de output genereren. Zo leren aanbieders en uitvoerders wat nodig is om goede input te leveren en begrijpen analisten beter wat de betekenis is van de data. Een dataregisseur moet in direct verband staan met collega's van financiën, data-analisten en beleidsmedewerkers die de inhoud kennen. Op deze manier kan de kwaliteit van de data-input verbeterd worden, zal data makkelijker te interpreteren zijn en kunnen mismatches tussen verschillende databestanden beter verklaard worden. Helpend hierbij is als het voor alle betrokken partijen (intern en extern) helder is waarom bepaalde informatie (tijdig en via afgesproken definities) geleverd dient te worden. Zodat de beeldvorming van 'registratielast' en/of 'controle' meer verschuift naar 'kunnen leren van betekenisvolle informatie'.

Mogelijke oplossingsrichtingen

1. Organiseren onderzoeksrapportages in portaal

Een centraal punt binnen de gemeente waar (in ieder geval lokaal en regionale) onderzoeksrapportages worden gedeeld zou kunnen bijdragen aan inzicht in relevante onderzoeksresultaten. Dit kan in een portaal opgenomen worden (activiteit C) en/of via nieuwsbrieven verspreid worden. Naast beleidsmedewerkers zouden gemeenteraad en college inzicht moeten krijgen in deze 'leesmap sociaal domein'. Eventueel kan bij het delen van stukken een korte toelichting gegeven worden waarom het (mogelijk) relevant is binnen de eigen gemeentelijke praktijk.

2. Aanstellen dataregisseur (buiten dit pre-programma)

Er ligt een uitdaging om data meer centraal te organiseren. Een 'data-regisseur' zou zich moeten richten op een meer uniforme datastrategie, waarin duidelijk is welke data op welk moment gegenereerd wordt (of moet worden). Allereerst is van belang te expliciteren welke data op welk moment nodig is. Wie wil wat weten, op welk moment? Zijn deze momenten (beter) af te stemmen op elkaar?

"We moeten beter weten wat we willen weten. En als wij duidelijk weten wat we willen weten, dan is de vraag: hoe krijg je dat boven water?"

beleidsmedewerker sociaal domein

3. Duidingssessies data en inhoud (activiteit I)

Organiseren van periodieke gezamenlijke duidingssessies rondom trends en ontwikkelingen die uit de data voortkomen draagt bij aan het beter benutten van data. Uitvoering, beleid en data-analisten zouden hier in ieder geval moeten aansluiten. Ook is het waardevol om belangrijke partners hierbij aan te laten sluiten. (Denk aan het Utrechts model). Ook deze sessies zijn een plek bij uitstek voor het samen formuleren van mogelijke onderzoeksvragen op basis van de gezamenlijke kennisbehoefte. Deze sessies is voor alle partijen een tijdsinvestering. Aanbieders vragen hier

aandacht voor, omdat zij vaak weinig ruimte zien om dergelijke investeringen te doen, wanneer zij hier niet aanvullend voor vergoed worden.

Er lopen diverse projecten op het gebied van kennisorganisatie. Zie bijlage 1 voor een overzicht.

3.4. Kennisdeling: uitwisseling van inzichten uit onderzoek

Een grote uitdaging van onderzoek en dataverzameling is het delen van kennis die hieruit voortkomt. Kennisdeling betekent met name dat resultaten uit onderzoek een route afleggen naar die personen die ermee aan de slag kunnen en hier gezamenlijk lessen uit trekken. Het onderzoeksprogramma moet aandacht besteden in wat er gebeurt nadat een lokaal onderzoek is afgerond, door te gezamenlijk en actief leren te faciliteren. Daarnaast kan er aandacht besteed worden aan het delen en leren van bovenlokaal onderzoek.



Huidige situatie

Kennis uit nieuwe onderzoeken wordt niet op structurele wijze met elkaar gedeeld binnen de gemeente Eindhoven. Hoewel onderzoek via onder andere netwerken en nieuwsbrieven wel circuleert binnen de gemeente, is er geen vaste route of verzamelplaats voor nieuwe lokale, regionale of landelijke rapportages die relevant zijn voor het sociaal domein. Bovendien vinden er niet structureel inhoudelijke besprekingen plaats van relevante onderzoeksresultaten, met het risico dat waardevolle inzichten 'in de la' belanden.

Ook in de gemeenteraad en het college wordt opgemerkt dat (bovenlokaal) onderzoek niet altijd bij hen terechtkomt. Waardevolle inzichten uit onderzoek

bereiken hen als zij hier gericht naar zoeken of het toevallig toegestuurd krijgen van betrokken beleidsmedewerkers, college of fracties elders in het land. Op dit moment lijkt er geen mechanisme te bestaan, behalve voor specifieke onderzoeken waar college en/of raad opdracht toe hebben gegeven, om informatie die uit (bovenlokale) onderzoeken naar voren komt op een eenvoudige manier te delen.

Aanbieders geven aan dat zij inzichten uit onderzoek niet altijd uitwisselen met de gemeente. Resultaten uit onderzoek door aanbieders zelf komt niet altijd bij de gemeente terecht, terwijl het wel (onder andere) over hun inwoners gaat. Aan de andere kant worden onderzoeksresultaten die relevant zijn voor aanbieders niet actief aangeboden door de gemeente aan hun gecontracteerde aanbieders en de toegang, terwijl dit (onder andere) over hun cliënten gaat.

"De cliëntervaringsonderzoeken gaan langs ons heen.. Als we knelpunten zien, bespreken we dat in contractgesprekken, soms ook individuele casussen. Maar ik kan mij niet herinneren dat zij de gegevens met ons delen."

aanbieder

Wensen en behoeften

Medewerkers van de gemeente en aanbieders geven aan dat zij behoefte hebben aan meer voeding vanuit onderzoek. Nieuwe, behulpzame inzichten kunnen bijdragen aan de verdere ontwikkeling van beleid en uitvoering en kunnen huidige en toekomstige ontwikkelingen helpen verklaren. Uit andere gemeenten weten we dat *gezamenlijk leren* en duiding geven aan onderzoeksresultaten grote meerwaarde kan hebben. Kennisdeling is de opstap naar kennisbenutting, waar onderzoeksresultaten daadwerkelijk doorwerking krijgen in de praktijk.

Mogelijke oplossingsrichting

● Organiseren periodieke themasessies (activiteit D)

Het is wenselijk om onderzoeksresultaten te delen en hieruit voortvloeiende kennis of werkwijzen te borgen via leerbijeenkomsten van medewerkers in beleid en praktijk. Gezamenlijk delen en leren, gevoed door nieuwe onderzoeksresultaten, zorgt voor borging van nieuwe inzichten en gezamenlijke ontwikkeling van de praktijk in het sociaal domein. Idealiter gebeurt dit in multidisciplinair verband.

3.5. Kennisbenutting: gebruiken van onderzoeksresultaten in beleid en praktijk

Het uiteindelijke doel van een onderzoeksprogramma zou *kennisbenutting* moeten zijn: inzichten uit onderzoek werken door in de werkpraktijk van het sociaal domein. Onderzoek draagt dan bij aan de kwaliteit van hulp en het voorkomen van problematiek van inwoners.



Wensen en behoeften van aanbieders

Aanbieders zouden graag meer inzicht krijgen in trends en ontwikkelingen, zodat zij hun praktijk hierop kunnen aanpassen; er is een uitgesproken behoefte aan meer kennisbenutting. Het beeld bestaat dat aanbieders veel informatie aanleveren, maar dat er weinig initiatief is vanuit de gemeente om informatie te koppelen en te benutten. Zo geeft een aanbieder aan dat hij graag inzicht zou willen in de trends die zichtbaar zijn in verschillende wijken; in welke wijken wonen er meer kwetsbare doelgroepen en is het zinvol om extra te investeren in preventie? Een andere aanbieder geeft aan meer inzicht te willen in de wachtlijsten. Zo lopen de aanvragen voor crisishulp erg op. Wanneer er data is waarbij dit voorspeld wordt, kan er ook gekeken worden naar of en

hoe deze stijging voorkomen kan worden. Daarnaast geeft een aanbieder aan ook graag op de hoogte te willen worden gebracht over ontwikkelingen in de nulde- en eerstelijns hulp. Aanbieders krijgen hier geen informatie over, terwijl het voor een aanbieder goed kan zijn om zicht te krijgen op de ontwikkelingen in hulpverlening in het brede sociaal domein, in plaats van alleen over specialistische hulpverlening. Verder geven sommige aanbieders aan dat ze ook meer informatie vanuit de hele regio gedeeld zouden willen hebben, als het gaat over trends en ontwikkelingen op het gebied van zorgbehoeften. De gemeente kent juist een behoefte om meer informatie en data van aanbieders te krijgen, dus deze behoeften en verwachtingen lijken wederzijds. Contractuele afspraken en wettelijke kaders beperken de mogelijkheden, maar er lijkt meer mogelijk te zijn binnen de grenzen van wat kan en mag.

Mogelijke ontwikkelrichtingen

1. Het einde van een onderzoek als begin van een leercyclus

Wanneer een onderzoek is afgerond, moet bewust een leercyclus gestart worden. Aan het einde van een onderzoek moet zo strak mogelijk geformuleerd worden welke lessen er zijn voor de praktijk (activiteit D), wie ermee aan de slag gaat en op welke momenten er gemonitord wordt. Het is belangrijk dat professionals en aanbieders veilige experimenteer ruimte krijgen en niet direct afgerekend worden op resultaat.

2. Het (meer) verbinden van de diverse initiatieven ter bevordering van kennisbenutting

Beginnen met het periodiek bij elkaar brengen van de verantwoordelijken voor de diverse initiatieven ter bevordering van kennisbenutting. Zodat ze minimaal frequent van elkaar op de hoogte zijn wat loopt, en dat er minder dingen 'dubbel' gedaan worden. En idealiter dat zij elkaar kunnen steunen en er synergie ontstaat tussen de initiatieven.

Wat vinden aanbieders van een onderzoeksprogramma?

Aanbieders zijn enthousiast over het oprichten van een onderzoeksprogramma, waarbij het organiseren, delen, benutten en creëren van kennis bevorderd wordt. Aanbieders hebben de behoefte om kennis met ketenpartners te delen over welke trends zichtbaar zijn en hoe hier vanuit het beleid bij aangesloten kan worden. Hierbij wordt geadviseerd aan te sluiten bij bestaande platforms, zoals de samenwerking tussen de gemeente en aanbieders op het gebied van maatschappelijke opvang. Bij dit aanbiedersplatform wordt nog geen aandacht besteed aan onderzoek, terwijl er wel veel onderzoeksvraagstukken liggen.

"We zijn meer op zoek naar een partnership met de gemeente."

aanbieder

"Ik denk dat het noodzakelijk is. Als je alles in één hand hebt is het makkelijk om het binnen een organisatie te houden. We moeten de cirkel openen voor alle ketenpartners. Daar zou ik graag een bijdrage aan leveren."

aanbieder

De meeste aanbieders hebben geen zicht op waar de gemeente Eindhoven staat in vergelijking tot andere gemeenten wat betreft het benutten van data en onderzoek. Een enkele aanbieder geeft aan dat de gemeente Eindhoven aan andere gemeenten een voorbeeld kan nemen op dit gebied. Op het gebied van data-gestuurd werken, kunnen er volgens hen nog veel stappen gemaakt worden in de gemeente Eindhoven. Deze aanbieders geven aan dat een knelpunt om tot meer data-gestuurd werken te komen, lijkt te zijn dat er een gemis is aan continuïteit onder werknemers door een hoge arbeidsmobiliteit onder beleidsmedewerkers. Dit heeft tot gevolg dat er een heldere planning lijkt te missen en er vooral ad hoc gewerkt wordt.

Een aantal adviezen die uit de gesprekken met aanbieders voortkomen:

- Een onderzoeksprogramma zou vooral moeten coördineren. Onderzoeken starten, maar vooral ook onderzoeksprojecten op elkaar betrekken.
- **Geef aanbieders en uitvoerders ruimte** om mee te praten over het agenderen van onderzoeksvragen en het interpreteren van resultaten.
- Een onderzoeksprogramma maakt het mogelijk voor **kleinere organisaties** (zonder onderzoekstak) om vraagstukken te agenderen. Hier zou ruimte voor geboden moeten worden in een onderzoeksprogramma.
- De gemeente zou meer de rol van een verbindende schakel kunnen innemen. Daarin worden niet alleen gemeente en (individuele) aanbieder verbonden, maar wordt **ook verbinding tussen aanbieders gefaciliteerd**, in vraagarticulatie en kennisdeling. Samen hebben zij beter zicht op vraagstukken in de uitvoering. Organisaties doen vaak zelf (intern) onderzoek en uitkomsten worden beperkt gedeeld, terwijl deze voor andere aanbieders ook interessant kunnen zijn. Samen leren levert meer op dan als elke organisatie dit voor zichzelf doet.
- Haal de vragen op **uit de werkpraktijk** van sociale professionals. Zij herkennen vraagstukken vaak het eerst en als het uit de praktijk komt, is er ook meer draagvlak voor onderzoek.
- Let op de **belastbaarheid van professionals**. Onderzoek in het sociaal domein vraagt vaak veel van uitvoerders (werving, deelname), terwijl zij vaak al een overvolle agenda hebben.
- Haal kennisvragen deels op uit **platforms** waarin meerdere aanbieders aangesloten zijn (bijvoorbeeld platform maatschappelijke opvang)
- Zorg voor **praktijkgericht onderzoek**, waarin de bruikbaarheid voor de praktijk helder is.
- Zorg voor een **heldere verbindingen** met academische werkplaatsen en Tranzo.
- **Zet inhoud centraal** en bouw een inhoudelijke relatie op met aanbieders. Een voorbeeld dat genoemd wordt is de gemeente Helmond, waar er beter

zicht zou zijn op ontwikkelingen in de praktijk en de samenwerking tussen aanbieders en gemeente sterker is.

- Kijk niet alleen naar **cliënttevredenheid** maar ook naar **professional-tevredenheid**. Deze zijn sterk met elkaar verbonden en met tevreden professionals kan meer consistente hulp geboden worden, omdat verloop lager zal zijn in 'tevreden teams'.

"Veel organisaties hebben niet de capaciteit voor onderzoek. Dit [onderzoeksprogramma] biedt kansen. Voor sommige onderzoeken is het ook fijn om het met meer organisaties doen. En het zou fijn zijn om kennis te delen. Ik hoor weinig van de uitkomsten van andere organisaties."

aanbieder

"Open de leercyclus voor ketenpartners."

aanbieder

"Ik zou ze gunnen dat ze kijken naar hun buurgemeenten met hun ervaringen die zij hebben opgedaan."

aanbieder

Bijlage 1:

Recente rapportages, dashboards en factsheets sociaal domein Eindhoven

BCO Onderwijsadvies en -ondersteuning (2021). SPILmonitor Eindhoven 2020 [Link](#)
Buurtkijker [Link](#)

Coronadashboard Brabant-Zuidoost [Link](#)

Divosa (2020). Divosa Benchmark Statushouders Eindhoven 2018-2020.

Gemeente Eindhoven (2019). Eigen Kracht Index. [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Achterstandsleerlingen Eindhoven. Factsheet. [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Armoedesignalen in Eindhoven. [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Cliëntervaringsonderzoek 2020 Stichting WIJ Eindhoven [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Dashboard Participatiewet (2020 Q4) [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Monitor Lokaal educatieve agenda (LEA) [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Regionale analyse voortijdig schoolverlaten & jongeren in een kwetsbare positie. Regio Zuidoost-Brabant. [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Tussentijdse evaluatie LVV. [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2020). Tussenevaluatie Landelijke Vreemdelingen Voorziening Eindhoven1

Gemeente Eindhoven (2020). Update trendverkenning Sociaal Domein. [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2021). Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020 [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2021). Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2021). Onderwijs – Hoofdlijnen 2020/'21 [Link](#)

Gemeente Eindhoven (2021). Toegangsscan

Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd (2021) 'Regio Brabant Kwetsbare kinderen onvolgende beschermd vervolgtoezicht' <https://www.igj.nl/publicaties/rapporten/2021/07/05/regiorapport-kkob-brabant>

KplusV (2020). Doen wat nodig is. Een evaluatie van de Eindhovense aanpak arbeidsparticipatie vergunninghouders [Link](#)

Markteffect / WIJ Eindhoven (2020). Ervaringsonderzoek inwoners 2 meting [Link](#)

Regioplan (2020). Plan- en procesevaluatie Landelijke Vreemdelingenvoorzieningen. [Link](#)

SEOR (2021). Onderzoek over de effectiviteit van re-integratietrajecten. Nog niet gepubliceerd

Urban Data Center (2016). Armoede in Eindhoven. [Link](#)

Urban Data Center (2017). Arbeidsparticipatie gemeente Eindhoven 2014 en 2015. [Link](#)

Urban Data Center (2018). Profielen bijstand en instroom Eindhoven. [Link](#)

Urban Data Center (2018). Schooladvies en herziening advies basisonderwijs. [Link](#)

Urban Data Center (2020). Door- en uitstroom in het vo, Eindhoven 2016/17-2018/19. [Link](#)

Urban Data Center (2020). Kinderen van internationals in de Brainport Regio. [Link](#)

Urban Data Center (2020). MBO in Eindhoven, 2010-2017. [Link](#)

Urban Data Center (2020) Profielen voor instroom naar jeugdhulp in de gemeente Eindhoven. [Link](#)

Urban Data Center (2020). Senioren in Eindhoven. [Link](#)

Urban Data Center (2020). Werkgelegenheid regio Eindhoven, 2014-2020. [Link](#)

Urban Data Center/Gemeente Eindhoven (2020). Internationals: clusteranalyse Eindhoven. [Link](#)

Urban Data Center (2021). Door- en uitstroom in het vo, Eindhoven 2018/19-2019/20. [Link](#)

Sinzer (2020). Tussentijdse evaluatie van de Eindhovense transformatieagenda.

Toezicht Sociaal Domein (2020) Het lokale netwerk na Veilig Thuis.
Eindhoven. <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/onderzoeken-en-instrumenten/lokale-netwerk-na-veilig-thuis/documenten/rapporten/2020/07/10/lokaal-netwerk-na-veilig-thuis-in-eindhoven>

Lopende onderzoeken:

CBS. Monitor Brede Welvaart (lopend) [Link](#)

Gemeente Eindhoven – Onderzoek jeugdhulp in de Achtste Barrier

Gemeente Eindhoven – Toekomstverkenning Wmo

Gemeente Eindhoven – Trendverkenning sociaal domein breed

Verwey-Jonker Instituut – Onderzoek ontwikkelingen inzet/behoeften jeugdhulp

CEO Jeugdhulp / Wmo

Bijlage 2:

Relevante lopende projecten rondom de kennisinfrastructuur

- *Buurtkijker*: De Buurtkijker Eindhoven is een openbaar toegankelijk instrument waarin data rondom sociale veerkracht en leefbaarheid op buurtniveau visueel wordt samengebracht. De Buurtkijker wordt door medewerkers van de gemeente gezien als positief voorbeeld hoe data toegankelijk en zinvol wordt gepresenteerd.
- *GLO WIJeindhoven*: Er loopt op moment van schrijven een traject om een (nieuwe) Gegevenslevering overeenkomst (GLO) tussen WIJeindhoven en de gemeente op Jeugd en Wmo data. Op het thema Participatie zijn de systemen al beter verbonden met elkaar en is de uitwisseling tussen partijen juridisch al beter afgestemd.
- *Kennislab contractmanagement*: de afdeling inkoop/contractmanagement is een project gestart om een domeinoverstijgend Kennislab op te richten voor medewerkers van contractmanagement. Hierin staat kennisdeling en opleiding centraal. Dit project wordt samen met de Eindhoven Academy en collega's van het ruimtelijk domein opgezet.
- *Ontwikkelen data warehouse participatieketen*: In de participatieketen wordt op moment van schrijven data warehouse opgebouwd. Het beeld is dat in de participatieketen de data-organisatie nu het verst gevorderd is.
- *Project datavolwassenheid*: Deze scan dient als o-meting voor de datavolwassenheid binnen de gemeente Eindhoven. De uitkomst van de scan geeft inzicht in welke fase wij als de gemeente zitten en wat de gewenste ambitie is.
- *Urban Data Centre*: Bundeling van data, kennis en expertise tussen de gemeente Eindhoven en het CBS. Ervaringen hiermee zijn tot nu toe positief, maar in het sociaal domein liggen er nog kansen.

Bijlage 3:

Mogelijke onderzoeksthema's, aangedragen in gesprekken

Partij	Aangedragen specifieke thema's
Gemeenteraad	Verbinding beleidsdoelstellingen en hoe nu gewerkt wordt. Wat is de redenering achter de dingen die we doen? Doen we dingen goed?
Gemeenteraad	Effectiviteit en doelmatigheid van werkwijzen (vanuit procesbenadering met aandacht voor toegang en zorgverlening).
Gemeenteraad	Perspectief en ervaringen van inwoners. Met aandacht voor mensen die 'uitvallen' in proces en voor ervaringen van ouderen.
Gemeenteraad	Wat zijn mogelijkheden voor de toekomst? Waar liggen er kansen?
Gemeenteraad	Effecten van afschaling van 2e naar 1e naar Oe lijn: (hoe) werkt dat?
Gemeenteraad	Wat kan individueel en wat kan collectief worden opgelost?
Gemeenteraad	Effecten van de coronacrisis.
Gemeenteraad	Rol van leren in de uitvoering van het sociaal domein.
Gemeenteraad	Wat kan de gemeente doen om bij te dragen aan het zorgen voor voldoende personeel voor zorg en hulpverlening?
Gemeente	Hoe effectiviteit van interventies en beleidskeuzes meetbaar te maken?
Gemeente	Worden er bepaalde groepen te laat of niet bereikt in de eerste lijn?
Gemeente	Integraal samenwerken binnen uitvoering in het sociaal domein
Gemeente	Effectiviteit van het armoedebeleid: maken we vooruitgang?

Partij	Thema: Laaggeletterdheid en taalontwikkeling
Gemeente en aanbieders	Laaggeletterdheid is een terugkerend thema in de gesprekken met gemeente en aanbieders. Opgemerkt wordt dat het taalniveau van inwoners in de Participatiewet achteruit gaat en dat er beperkte mogelijkheden zijn om deze mensen taaltraining te bieden. Opgemerkt wordt dat dit probleem niet aan één afdeling binnen de gemeente toe te schrijven is, waardoor aanbieders niet goed weten bij wie ze dit moeten aankaarten. Probleemanalyse laaggeletterdheid: hoe groot is het probleem van laaggeletterdheid nu echt en welke interventies kunnen bijdragen aan verbetering van het taalniveau?
Gemeente	Beschikbaarheid van kleinschalig verblijf jeugd. Is er voldoende om aan vraag te voldoen?
Gemeente	Uitstroom inzichtelijker maken: waar gaan mensen heen na afschaling/uitstroom (jeugd en Wmo). Met andere woorden: Hoe verloopt het met een inwoner die naar het voorliggend veld verwezen wordt? Of met een inwoner die uitstroomt uit (specialistische) zorg?
Gemeente	Verklaring van groei uitgaven individuele inkomenstoets
Gemeente	Prognose verwachte groei van bijstandsaanvragen
Gemeente	Kansenongelijkheid in het onderwijs in Eindhoven
Gemeente	Maatschappelijke kosten en batenanalyse van dak- en thuisloosheid.
Gemeente	Maatschappelijke kosten en batenanalyse sociaal domein breed (gekopeld aan beleidstheorie)
Gemeente	Evaluatie van sociale basis
Gemeente	Evaluatie van doorverwijzingen naar tweede lijn: zijn mensen inderdaad geholpen?
	Duurzaamheid positieve uitstroom: zijn mensen nog steeds geholpen na (bijvoorbeeld) anderhalf jaar?

Partij	Thema: Laaggeletterdheid en taalontwikkeling
	Levensgeluk bij Eindhovenaren: welk cijfer geven inwoners hun leven en op welke levensdomeinen wensen ze verbetering? (als inspiratie beleidsontwikkeling)
Werkbedrijf	Toename multiproblematiek onder cliënten van het werkbedrijf (Ergon)
Adviesraad	Effectiviteit van gezinsondersteuning
Adviesraad	De mate waarin de 'belofte' van de decentralisatie jeugd bereikt wordt: mate waarin de gezinnen daadwerkelijk ondersteund worden om zelf problematiek op te pakken.
Aanbieder	Verklaren van toename vraag in de crisisopvang
Aanbieder	Inzicht in medische verwijzroute en GI's: hoe verloopt deze en welke ontwikkelingen zijn er in type beschikkingen?
Aanbieder	Thema: meerwaarde instrumenten voortgang kwaliteit van leven De inzet van instrumenten als de Zelfredzaamheidmatrix en Wat Telt vraagt veel van professionals. Vanuit aanbieders is er de vraag of de investeringen van medewerkers hierin wel opwegen tegen de waarde die de uitkomsten hebben.
	Vraag: Wat zijn de positieve effecten van het gebruiken van de ZRM en Wat Telt voor gezinnen? En wegen deze op tegen de investering?
Aanbieder	Kwaliteit van uitvoering in de toegang: effectiviteit en toerusting van eerstelijns jeugdhulp door WIJindhoven
Aanbieder	Signalering bij mensen met een LVB in de illegaliteit en daklozencircuit. Deze groep komt te laat in beeld en de mogelijkheden om deze mensen te begeleiden zouden nu ontoereikend zijn.
Aanbieder	Peiling van zorgbehoefte op wijkniveau: wat voor vragen liggen er verschoen in kwetsbare wijken?
Aanbieder	Thema: Passende ondersteuning voor mensen met NAH Vraag: In hoeverre is er passende ondersteuning beschikbaar voor de groeiende groep mensen waarbij niet-aangeboren hersenletsel (NAH) is gediagnostiseerd?
Aanbieder	Evaluatie eigen plan, eigen regie. Ervaren inwoners regie over hun proces en lukt het om het netwerk te betrekken?

Partij	Thema: Klantreizen tweedelijnszorg (L)VB
	Bij aanbieders bestaan er vragen over de ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking. In vergelijking met andere gemeenten zou er beperkt zicht zijn op de klantreis die mensen hebben doorlopen voordat iemand bij gespecialiseerde tweedelijnszorg terecht komt. In het bijzonder wordt aandacht gevraagd voor zeer kwetsbare groepen (ongedocumenteerden, daklozen, slachtoffers mensenhandel) en wat er mogelijk geleerd kan worden uit de klantreizen (eerder signaleren, betere verwijzing, overdracht, etc.). Een andere groep waar zorgen over bestaan, zijn de jongvolwassenen met een verstandelijke beperking die geen gebruik meer kunnen maken van zorg uit de Jeugdwet, maar waarvoor binnen de Wmo beperkte mogelijkheden zijn.
Aanbieder	Vragen: <i>Welke klantreis leggen inwoners van Eindhoven met een verstandelijke beperking af, voordat zij passende zorg krijgen in de tweede lijn en welke winsten zijn hier te behalen in preventie en vroegsignalering?</i> <i>Welke zorg is beschikbaar voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking en in hoeverre voldoet dit aan de hulpvraag?</i>

Partij	Thema: toename problematiek inwoners in Participatiewet
	Professionals in de praktijk zouden ervaren dat de groep mensen in de Participatiewet is veranderd in de afgelopen jaren. Complexiteit neemt toe, mensen stromen minder snel uit naar werk, ervaren een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Dit terwijl de economische situatie in Eindhoven de afgelopen jaren gunstig was.
Aanbieder	Vraag: <i>In hoeverre is de complexiteit van problematiek bij gezinnen in de participatiewet toegenomen en hoe is deze verandering te verklaren?</i>

Bijlage 4

Respondenten van de oriëntatie

Gemeente Eindhoven

- BiO (3 medewerkers)
- Inkoop & contractmanagement
- Transformatieagenda (2 medewerkers)
- Afdeling jeugd (3 medewerkers)
- Maatschappelijke opvang
- Armoede en schulden
- Participatie
- Migratie
- Onderwijs
- Sturingsinformatie
- Buurtkijker
- Financiën
- Strategie sociaal domein

Wethouder

Raadswerkgroep Transformatie Sociaal Domein
Cliëntenraad sociaal domein

Aanbieders

- WIJeindhoven (toegang)
- Participatiebedrijf (Ergon)
- Koraal Groep
- Amarant
- Combinatie Jeugdzorg
- SWZ
- Zorgcoöperatie Brabant
- NEOS
- Lunetzorg

Bijlage 5

Gedane toezeggingen in relatie tot onderzoeksprogramma sociaal domein

Tijdens de behandeling van de kadernota in de raadsvergadering op 13 juli 2021 is motie K.M2 Meten is weten besproken.

In deze motie wordt verzocht om:

1. Een benchmarkonderzoek sociaal domein te starten waarbij verschillende factoren worden meegenomen zoals processen, wachttijden/treknormen, prestaties, en dienstverlening. Waarbij in ieder geval de tien best presterende gemeentes wat betreft algehele cliënttevredenheid, op basis van de uitkomsten van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek (CEO) in de benchmarkinterface van waarstaatjegemeente.nl, worden opgenomen ten opzichte van de gemeente Eindhoven.
2. De resultaten hiervan vóór de komende evaluatie van het Servicebureau dit najaar en vóór het vaststellen van de Begroting 2022, te communiceren.
3. De resultaten van het onderzoek te vergelijken met de voormalige resultaten van het Sociaal Domein in Eindhoven, zodat hier een goed beeld van gevormd kan worden.

Deze motie is ingetrokken nadat is toegezegd:

- naar aanleiding van de suggestie voor een benchmarkonderzoek te bekijken welke informatie van vergelijkbare gemeenten beschikbaar is;
- de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek voor de begroting met de raad te delen.

De wethouder geeft aan dat een update inzake het onderzoeksprogramma Sociaal Domein, tijdens een A-avond, mogelijk is voor de begroting

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Eindhoven
Auteurs	M. Kwakernaak, MSc. Drs. A.E. Britt M. Out, MSc. Dr. O. de Zwart
Foto omslag	Adobe Stock, Pinghung chen/EyeEm
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

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-127-4

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2021.

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.