



Sociaal Team Asten

Effectonderzoek voorliggend veld
in Asten

Samenvatting en aanbevelingen
Deel 1 onderzoek - team interviews

20 november 2020

Marc Vos
Bas van den Biggelaar

Inhoudsopgave

1. Opdrachtbeschrijving
2. Aanpak
3. Het effect en de meerwaarde van de activiteiten
4. Advies

Appendices

- A. Presentatie "Toegevoegde waarde van preventie en het voorliggend veld in Asten"
 - deel 1 - Huidige activiteiten en resultaatgebieden

Opdrachtbeschrijving

Good2Consult voert op verzoek van Gemeente Asten in de periode september 2020 tot en met december 2020 onderzoek uit naar het effect van de activiteiten van Sociaal Team Asten in het voorliggend veld. Dit betreft de inzet van dorpsondersteuners, cliëntondersteuners, maatschappelijk werkers, jongerenwerkers, buurtsportcoaches, leerplichtambtenaren en de participatie coach in wijken en de dorpen. De onderzochte activiteiten betreffen een *gedeelte* van het bredere dienstenpakket dat het Sociaal Team Asten verzorgt. De resultaten uit dit onderzoek hebben daarom betrekking op alleen de hierboven genoemde diensten in 'het voorliggend veld' ook wel genoemd: de 0de lijn.

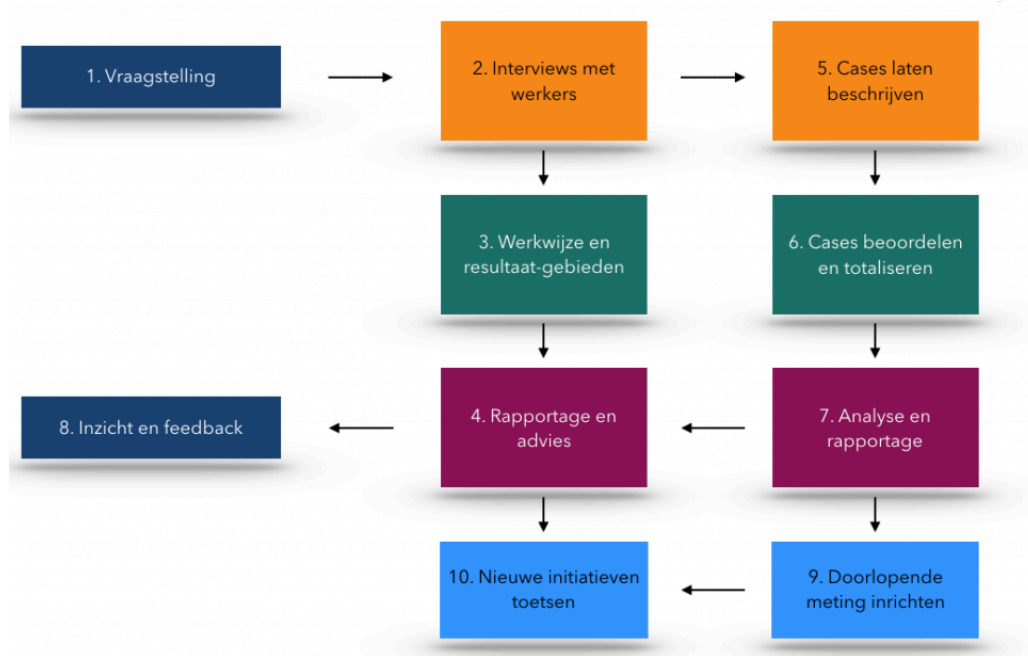
De activiteiten van deze medewerkers van het Sociaal Team Asten zijn primair gericht op een toename van het welbevinden en sociale activering van de inwoners - jong en oud. Dit kan preventief werken door tijdige voorlichting en een passende ondersteuning, en is tegelijkertijd ook een goede mogelijkheid om tijdig signalen op te vangen en te helpen met vraagstukken waar de jongere of volwassene mee worstelt. Dit onderzoek richt zich op de daardoor bereikte effecten en de vermeden maatschappelijke kosten.

De vraagstelling richt zich op het volgende:

1. Wat zijn de effecten van preventie?
2. Wat zijn de belangrijkste resultaatgebieden?
3. Hoe signaleren en begeleiden we vragen?
4. Wat zijn de besparingen op vermeden vermeden 1e lijns voorzieningen en 2e lijns zorg?
5. Wat is het potentieel, waar liggen kansen door combinaties om inwoners te helpen?
6. Wat wordt er geregistreerd?

Deze tussenrapportage is gebaseerd op interviews met de hiervoor genoemde medewerkers en geeft een kwalitatief beeld om vragen 1,2,3 en 5,6 te beantwoorden.

In december gaan we op basis van case analyses vraag 4 beantwoorden en de financiële impact berekenen.



Dit verslag beschrijft de bovenstaande uitgevoerde onderzoeksstappen 1 tot en met 4.

Aanpak

Deel 1 - Huidige activiteiten en resultaatgebieden¹

In het eerste deel van het onderzoek hebben we de medewerkers van het Sociaal Team via interviews gevraagd naar hun werkwijze. Dit richtte zich vooral op wat hun inzet betekent voor de buurtbewoners en specifieke doelgroepen zoals jongeren en hun ouders, wat het voorkomt, hoe signalen worden gehoord en hoe de doelgroep wordt benaderd. Daarnaast hebben we gevraagd welke activiteiten in potentie toegevoegd zouden kunnen worden en hoe nieuwe initiatieven worden onderbouwd. Ook de registratie van individuele vragen en groepsactiviteiten is doorgenomen. De resultaten daarvan zijn gedeeld met de teamleider Sociaal Domein Gemeente Asten en de coördinator van het Sociaal Team Asten. Om zicht te krijgen op het oppakken van signalen, is gekeken naar de instroom van vragen. Dat kan zijn via inloop of contact met iemand van het Sociaal Team, of doorverwijzing via een partner, of door een vraag die wordt gesteld tijdens een activiteit met de doelgroep. Vervolgens is gesproken over de afhandeling daarvan.

¹ Voor detail informatie verwijzen we naar de bijlage "Toegevoegde waarde van preventie en het voorliggend veld in Asten" deel 1 - Huidige activiteiten en resultaatgebieden

Het effect en de meerwaarde van de activiteiten²

1. Huidige activiteiten en resultaatgebieden

Bijdrage aan programma's

Het Sociaal Team verzorgt in Asten en de dorpen Heusden en Ommel diverse activiteiten die bijdragen aan het welbevinden van inwoners. In het voorliggend veld betreft dit de volgende onderwerpen:

1. Steunpunt & voorportaal
2. Ondersteuners in dorpen en wijken
3. Buurtsportwerk & vrijwilligerswerk
4. Jongerenwerk
5. Leerplicht
6. Werk en participatie

Wat inwoners ervaren

Door de snelle en eenvoudige manier van contact leggen voelen de inwoners (jongeren, ouderen, mantelzorgers, buurtbewoners, etc.) zich *gehoord, gezien en geholpen*. Ze vinden antwoorden op hun vragen zowel (praktische hulpvragen als zingevingsvragen). De benadering is om daarbij inzicht te geven in de eigenlijke vraag, wat kan ik zelf, en samen te werken aan een oplossing.

De inwoners, jongeren herstellen of vergroten zo ook hun zelfstandigheid. Dat kan zijn door dingen anders te *zien*, te *durven* en te *doen*.

Dat kan betrekking hebben op het herstellen van het contact met anderen, meedoen of meer initiatief nemen, meer zelfinzicht, zelfvertrouwen en daardoor meer geluk ervaren of gezonder leven.

Een belangrijk aspect is ook het voorkomen van uitval, zoals langer thuis kunnen blijven wonen, rust voor jezelf en de relatie met anderen, school afmaken of een beroep kiezen, of passend werk vinden.

² Voor detail informatie verwijzen we naar de bijlage "Toegevoegde waarde van preventie en het voorliggend veld in Asten" deel 1 - Huidige activiteiten en resultaatgebieden

Belangrijkste resultaatgebieden

De activiteiten en ondersteuning van het Sociaal Team zou je kunnen bundelen in drie resultaatgebieden: Preventie, Leefbaarheid en Mogelijk maken.

Preventie krijgt vooral vorm door het gemak waarmee je een vraag kunt stellen zonder voorwaarden vooraf, de vroegtijdige signalering en het geven van inzicht in de eigenlijke vraag, eigen gedrag en gemaakte keuzes. Mensen worden eerder gezien en gehoord. Signalen kunnen worden opgepakt voordat situaties verergeren.

De wijk/dorpsondersteuners en jongerenwerkers zijn zichtbaar aanwezig in de wijk, en op school en makkelijk aanspreekbaar. Ze gaan snel tot handelen over. Dat helpt bij het vergroten van de leefbaarheid in het dorp, de wijk of het schoolplein en de clubs: burens kennen elkaar beter, er zijn meer onderlinge contacten, minder overlast of sociale verwaarlozing, minder agressie naar anderen en grotere zelfredzaamheid.

Door goed te luisteren naar de signalen en vragen van uit deze groepen komen initiatieven makkelijker van de grond, ontdekken mensen hun talenten en past het aanbod aan activiteiten en voorzieningen bij hun omgeving en leefwereld.

Het signaleren en begeleiden van vragen

Naast de algemene inloop in de Beiaard is per activiteit bewust een keuze gemaakt hoe in contact te komen en te blijven met de doelgroepen en daarbij een goed beeld te krijgen van hun vragen en behoeften. Door vindbaar en benaderbaar te zijn en ook mensen gericht op te zoeken en contact te leggen, of samen te werken met partners in Asten zoals scholen, huisartsen, woningbouw, politie, verenigingen. Kern van de aanpak is om *structureel* in contact te zijn met de doelgroep en vanuit die *nabijheid* te kunnen zien en horen als het niet goed gaat en de juiste informatie en hulp te bieden.

Een meer gedetailleerd overzicht per werkgebied en onderwerp vindt u in bijlage "Toegevoegde waarde van preventie en het voorliggend veld in Asten" deel 1 - Huidige activiteiten en resultaatgebieden"

Effect van de eigen inzet

In deel 2 van dit onderzoek gaan we de effecten via case inventarisatie verder kwantificeren en vertalen in besparingen. In deel 1 hebben we gevraagd om ons al vast te vertellen wat het effect is van de eigen inzet.

In de dagelijkse praktijk ziet het Sociaal Team dat hun activiteiten en ondersteuning leiden tot:

- Naar verwachting kortere hulptrajecten en lagere vervolgcosten door tijdige interventie en inzet van voorliggende oplossingen (hulp van vrijwilligers, programma's).
- Het voorkomen van effecten m.b.t. werk en inkomen, schooluitval, functioneren in het gezin, schulden, eenzaamheid, stabiliteit/depressiviteit, ongewenst gedrag, criminaliteit, verslavingen, huisuitzetting.
- Minder beroep hoeven doen op zorgprofessionals zoals huisarts, psycholoog, maar ook politie en woningstichting.
- Toename van welbevinden door meer verbondenheid, minder stress, schaamte of schuldgevoel, rust en overzicht, of het beter kunnen dragen van verantwoordelijkheid.

Potentieel

Er is tijdens de interviews ook gevraagd naar potentieel. Dat wil zeggen waar vanuit de eigen waarneming van de medewerker kansen liggen voor nieuwe activiteiten en in de samenwerking binnen het team of met inwoners en partners. Vervolgens is gevraagd op welke manier nieuwe activiteiten onderbouwd worden, en hoe eenvoudig deze kunnen worden opgezet. We zien al goede voorbeelden van samenwerking in de praktijk tussen leerplicht en jongerenwerk, zodat jongeren bij verzuim snel en op een gelijkwaardige manier een oplossing kunnen vinden voor praktische vragen of problemen. De doorontwikkeling ziet men vooral in (1) samenwerking met partners: om vragen snel en goed op te pakken en een oplossing te vinden, (2) uitbreiding van de contacten met de doelgroepen: daar waar ze zich bevinden of bewegen (locaties, verenigingen, scholen, zorgverleners) ³

Evaluatie en registratie

De geïnterviewde medewerkers van Sociaal Team (van de genoemde voorliggende functies) werken vanuit verschillende moederorganisaties. De wijze van registratie is daardoor afhankelijk van bij wie je werkt en wat het betreft. Deze is veelal beknopt en betreft vooral gemaakte afspraken met de inwoner/jongere en een gespreksverslag indien van toepassing. Dit betreft dan met name de systemen ZorgNed (Gemeente), V-Office (LEV), Adonis (Onis), Wmo app, JVS (leerplicht) en het systeem van Senzer.

Onderling kunnen medewerkers niet in elkaars systemen zoeken of de klant al bekend is en wie daarbij betrokken is vanuit het Sociaal Team.

³ In de bijlage vindt u een overzicht met de genoemde voorbeelden per werkgebied

Ons advies

Uit de gesprekken en het onderzoek tot zover hebben wij een aantal aandachtspunten die wij u ter overweging meegeven.

1. De samenwerking in het Sociaal Team is goed te noemen. We zien dat men snel onderling schakelt en korte lijnen ervaart. Dit komt de hulp aan de inwoners zeker ten goede.
2. De brede uitvraag door de medewerkers van het voorportaal lijkt ons goed passend voor de inwoners. Deze is gecombineerd met de rol als cliëntondersteuner of maatschappelijk werker en is zo een goede aanvulling op een Wmo voorziening wanneer die wordt verleend. De medewerkers geven aan dat ze goede toegang hebben tot voorliggende voorzieningen en die gemakkelijk kunnen inzetten.
3. Kijk met het team naar logische doorontwikkeling in oplossingen waarmee de inwoners en jongeren snel en goed geholpen zijn. Dat kan zijn door nieuwe combinaties in de samenwerking - voor veel voorkomende vragen - maar ook door versterking van de contacten met partners in hulpverlening en maatschappelijke partners zoals bedrijven.
4. De registraties van klantcontact in verschillende systemen beperkt de autonome inzage voor de medewerkers - ze moeten bij elkaar te rade of iemand al bekend is bij het team. De korte onderlinge lijnen maken dit mogelijk. Je mist daardoor wel zicht op de frekwentie van klantcontact, de historie van hulpvragen en ingezette combinaties van voorliggende en beschikte voorzieningen.
5. Het eerste contact is laagdrempelig. Aanwezigheid op locaties waar de doelgroep aanwezig is, is daarbij een goed. Wel geven jongerenwerkers aan dat signalering en begeleiding via groepswerk voor specifieke doelgroepen en risicogroepen een goede aanvulling zou zijn. Vanuit leerplicht is er potentie om basisscholen eerder te laten signaleren. De samenwerking daarmee zou kunnen worden geïntensiveerd.
6. De medewerkers hebben een positief kritische houding over hun tijdsindeling en deelname aan algemene overleggen. Graag besteden ze hun tijd aan het helpen van inwoners en jongeren (mens-gericht). Ons advies is om afhankelijk van hun rol en uren inzet, hen te laten aangeven wat voor hen relevant en werkbaar is bij deelname aan algemene overleggen.